



MANUAL DE COMERCIALIZACIÓN

VERSIÓN: 02

RESPONSABLE: PROF.
ESPECIALIZADO UNIDAD
OPERATIVA Y COMERCIAL

FECHA DE INICIO/
ACTUALIZACIÓN:
9-05-2023

PÁGINA:
1 DE 9

CÓDIGO:
OJ-MA-001

MANUAL DE COMERCIALIZACIÓN



		MANUAL DE COMERCIALIZACIÓN		
VERSIÓN: 02	RESPONSABLE: PROF. ESPECIALIZADO UNIDAD OPERATIVA Y COMERCIAL	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023	PÁGINA: 2 DE 9	CÓDIGO: OJ-MA-001

INTRODUCCIÓN

La Lotería del Tolima en virtud a lo establecido en la Ley 643 de 2001 es una Empresa Industrial y Comercial del Estado, encargada de la explotación, organización, administración, operación, control de todas las modalidades de juegos de suerte y azar; facultad otorgada con el fin de ejercer la actividad con fines de arbitrio rentístico a favor del Servicio de Salud del departamento del Tolima.

La gestión de los juegos de suerte y azar se realiza de acuerdo a los principios de finalidad social prevalente, transparencia, racionalidad económica en la operación y vinculación de la renta al Servicio de Salud.

De acuerdo a lo establecido en la Ley, los juegos de suerte y azar son aquellos en los cuales según reglas predeterminadas una persona, que actúa en calidad de jugador, realiza una apuesta o paga por el derecho a participar a otra persona quien actúa en calidad de operador, que le ofrece a cambio un premio, en dinero o en especie, el cual ganará si acierta dados los resultados del juego, no siendo este previsible con certeza, por estar determinado por la suerte, el azar o la casualidad.

La lotería tradicional a su vez, es una modalidad de juego de suerte y azar realizada en forma periódica por un ente legal autorizado, el cual emite y pone en circulación billetes indivisos o fraccionados de precios fijos singularizados con una combinación numérica y de otros caracteres a la vista, obligándose a otorgar un premio en dinero, fijado previamente en el correspondiente plan al tenedor del billete o fracción cuya combinación o aproximaciones preestablecidas coincidan en su orden con aquella obtenida al azar en sorteo público efectuado por la entidad gestora.

DEFINICIÓN DEL PLAN DE PREMIOS

El plan de premios corresponde al aprobado por la junta directiva de la lotería del Tolima y validado por el CNJSA como también se incluyen los sorteos extraordinarios que se le aprueben.

PLAN DE BONIFICACIÓN

Por la venta del PREMIO MAYOR, la fuerza de ventas tiene derecho a reclamar una bonificación que corresponde al 0.5% del valor del premio mayor aprobado por la junta y validado por el consejo distribuidos así: el 75% para el vendedor y 25% para el Distribuidor.

La base para retención en la fuente será liquidada de conformidad con las normas tributarias vigentes

1. GENERALIDADES

		MANUAL DE COMERCIALIZACIÓN		
VERSIÓN: 02	RESPONSABLE: PROF. ESPECIALIZADO UNIDAD OPERATIVA Y COMERCIAL	FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023	PÁGINA: 3 DE 9	CÓDIGO: OJ-MA-001

La Lotería del Tolima opera directamente el juego de la Lotería tradicional en el departamento del Tolima y a nivel Nacional. En este sentido genera recursos para el Sector Salud, que están constituidos por:

- ✓ Un porcentaje del 12% de los ingresos brutos de cada juego.
- ✓ Los excedentes obtenidos en ejercicio de la operación de diferentes juegos, establecidos como criterio mínimo de eficiencia.
- ✓ Un porcentaje del 17% del total de premios reconocidos mensualmente, impuesto que es descontado a los ganadores de premios sobre el valor nominal del mismo.
- ✓ Un porcentaje del 10% como impuesto de loterías foráneas por la venta del producto regional en otros departamentos. A su vez el departamento del Tolima percibe renta por la venta de loterías de otros departamentos en su jurisdicción.
- ✓ El 12% como derechos de explotación, calculado de la venta bruta reportada por el Concesionario de Apuestas Permanentes autorizado en el departamento del Tolima.

En virtud a los postulados de la Ley 643 de 2001, la Lotería del Tolima opera el Juego de Apuestas Permanentes “chance” a través de un Concesionario de Apuestas Permanentes.

El Juego de Apuestas es una modalidad de juego de suerte y azar en el cual el jugador, en formulario oficial, en forma sistematizada, indica el valor de su apuesta y escoge un número de no más de cuatro (4) cifras, de manera que si su número coincide, según las reglas predeterminadas, con el resultado del premio mayor de la lotería o juego autorizado para el efecto, gana un premio en dinero de acuerdo con un plan de premios predefinido y autorizado por el Gobierno Nacional mediante decreto reglamentario.

2. OBJETIVOS

Establecer la política de comercialización de la Lotería del Tolima, teniendo en cuenta los requisitos legales y reglamentarios de los productos que administra la entidad.

- ✓ Determinar las expectativas y necesidades de las partes interesadas:
- ✓ Distribuidor - Concesionario de Apuestas Permanentes.
- ✓ Establecer los criterios de selección tanto de los clientes Concesionario y distribuidor.
- ✓ Establecer los criterios para la asignación de billetería a los clientes distribuidores.
- ✓ Establecer los requisitos exigidos a los clientes distribuidores actuales.
- ✓ Establecer mecanismos de control del producto no vendido.
- ✓ Determinar las actividades de despacho de billetería.
- ✓ Establecer los requisitos para el reconocimiento de la billetería no vendida.
- ✓ Determinar las causales de pérdida de la calidad de distribuidor.

3. EXPECTATIVAS DE LOS EMPRESARIOS Y DISTRIBUIDORES

- ✓ Implemente un plan de bonificaciones para distribuidores y loteros.

		MANUAL DE COMERCIALIZACIÓN		
VERSIÓN: 02	RESPONSABLE: PROF. ESPECIALIZADO UNIDAD OPERATIVA Y COMERCIAL	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023	PÁGINA: 4 DE 9	CÓDIGO: OJ-MA-001

- ✓ Efectúe la transmisión del sorteo y publicación de resultados.
- ✓ Realice la difusión y entrega oportuna de resultados.
- ✓ Preste atención inmediata a sus requerimientos.
- ✓ Entregue oportunamente la billetería de la Lotería.
- ✓ Efectúe reembolso inmediato de los premios reconocidos por cada agencia.
- ✓ Cuenten con infraestructura tecnológica adecuada para el envío de las devoluciones.
- ✓ Garantice un medio de transporte idóneo para la entrega del producto y la recolección de sus devoluciones.
- ✓ Idoneidad en el manejo de la información remitida a esta entidad para su procesamiento.
- ✓ Implemente planes de mejoramiento para facilitar las labores comerciales.
- ✓ Servicio al cliente ágil y eficaz que permita la celeridad en los procesos.

4. CONCESIONARIO

- ✓ Suministro oportuno de los talonarios o rollos oficiales para el Juego de Apuestas Permanentes.
- ✓ Atención oportuna a sus requerimientos
- ✓ Que el formulario esté diseñado de acuerdo a las especificaciones técnicas requeridas por el Concesionario, en cuanto a tamaño y tipo de papel a utilizar.
- ✓ Control establecido en la Ley.
- ✓ Expedición de las licencias de funcionamiento de agencias y puntos de venta, en el tiempo requerido.
- ✓ Liquidar el contrato al término de su vencimiento de acuerdo a la normatividad vigente.
- ✓ Abierta al cambio de tecnología y a la innovación requerida en el negocio de las Apuestas Permanentes.

4.1 CRITERIOS DE SELECCIÓN CLIENTE CONCESIONARIO

- ✓ Red de mercadeo amplia en el departamento y suficiente para la operación de las apuestas permanentes.
- ✓ Apoyo a la Industria Nacional
- ✓ Capacidad tecnológica instalada, apropiada para realizar las apuestas en línea y en tiempo real.

5. DISTRIBUIDOR

Entidad que efectúa la comercialización de la lotería u otros productos, generalmente sin exclusividad.

5.1 CRITERIO DE SELECCIÓN CLIENTES DISTRIBUIDOR

- ✓ Solicitud escrita dirigida al representante legal de la Empresa Industrial y Comercial del Estado Lotería del Tolima, indicando razón social del solicitante, nombre del representante legal o persona natural, dirección, teléfono. (Formato OJ-R-003 Solicitud de Cupo persona jurídica o el formato OJ-R-004 Solicitud de cupo persona natural)

		MANUAL DE COMERCIALIZACIÓN		
VERSIÓN: 02	RESPONSABLE: PROF. ESPECIALIZADO UNIDAD OPERATIVA Y COMERCIAL	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023	PÁGINA: 5 DE 9	CÓDIGO: OJ-MA-001

- ✓ Manifestar por escrito que no se encuentra inhabilitado para contratar con el Estado. (Formato OJ-R-003 Solicitud de Cupo persona jurídica o el formato OJ-R-004 Solicitud de cupo persona natural)
- ✓ Disponer de todos los recursos técnicos de comunicaciones para la transmisión de la devolución. Verificación telefónica por parte del Técnico en Sistemas o quien haga sus veces. (Formato OJ-R-005 Control de Requisitos clientes potenciales)
- ✓ Certificado de cámara de comercio sobre registro mercantil (si es persona natural), o de existencia y representación legal de la sociedad (si es persona jurídica), no mayor a 30 días.
- ✓ Copia de la declaración de renta del último año y/o certificado de ingresos y retención del año gravable inmediatamente anterior a su solicitud. Si está obligado a declarar.
- ✓ Anexar diligenciado el formulario de solicitud de cupo.
- ✓ Firma de la minuta de contrato de distribución (Formato OJ-R-016 y el Formato OJ-R-017)
- ✓ Póliza de cumplimiento o garantías establecidas en el manual del distribuidor.

5.2 REQUISITOS CLIENTES ACTUALES DISTRIBUIDORES

- ✓ Comercializar semanalmente los billetes de la Lotería del Tolima allegados con anticipación.
- ✓ Pago de los premios al público consumidor, teniendo en cuenta el tope establecido en el Contrato de distribución.
- ✓ Devolver oportunamente la billetería no vendida utilizando los medios establecidos por la LOTERÍA DEL TOLIMA y físicamente en el horario comprendido de 3:30 pm. a 9:00 pm.
- ✓ Cancelar los sorteos de acuerdo a lo estipulado en los contratos de distribución.
- ✓ Actualizar los certificados de Cámara de Comercio de acuerdo a la periodicidad o a la renovación del contrato.
- ✓ Remitir estados financieros actualizados de acuerdo a la renovación del contrato.
- ✓ Renovar las pólizas de cumplimiento a su vencimiento.

5.3 CAUSALES PARA PERDER LA CALIDAD DE DISTRIBUIDOR

Se perderá la calidad de distribuidor de Lotería del Tolima por cualquiera de las siguientes cláusulas:

- ✓ Por falsedad o inexactitud de la información y documentos suministrados a la entidad para otorgar el cupo.
- ✓ Por el incumplimiento en el pago de los sorteos que originen la declaratoria de la caducidad administrativa del contrato.
- ✓ Por ceder el cupo a otro distribuidor sin autorización escrita de la Empresa Industrial y Comercial del Estado Lotería del Tolima.
- ✓ Por muerte del Distribuidor, cuando sea persona natural o por liquidación de la sociedad cuando se trate de persona jurídica.

		MANUAL DE COMERCIALIZACIÓN		
VERSIÓN: 02	RESPONSABLE: PROF. ESPECIALIZADO UNIDAD OPERATIVA Y COMERCIAL	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023	PÁGINA: 6 DE 9	CÓDIGO: OJ-MA-001

- ✓ Por sobrevenir una causal de incompatibilidad para contratar con el estado, como la declaratoria de caducidad administrativa por parte de una cualquiera de las autoridades públicas.
- ✓ Por el pago y envío para reconocimiento de fracciones falsas ó adulteradas.
- ✓ La no actualización y entrega de la póliza o garantía bancaria exigida por la Ley.
- ✓ Por la devolución de cheques girados a favor de la Lotería del Tolima para pago de los sorteos, durante dos (2) sorteos consecutivos.
- ✓ Por la retención del cupo durante dos (2) sorteos consecutivos.
- ✓ Por no actualizar la documentación solicitada en los tiempos establecidos en el contrato.

La pérdida de la calidad de distribuidor conlleva la terminación y liquidación del contrato de forma inmediata.

Cuando la Lotería del Tolima haya proferido acto administrativo declarando la caducidad del contrato a un distribuidor, y dicho acto se encuentre debidamente ejecutoriado, copia del mismo se remitirá a la Federación de Loterías “FEDELCO” y a las demás loterías para lo de su competencia.

6. BILLETERÍA PARA SORTEOS

6.1 CRITERIOS PARA LA ASIGNACIÓN DE BILLETERÍA FÍSICA Y VIRTUAL

La Unidad Operativa y Comercial estudiará la viabilidad de asignar los cupos de billetería física y virtual de la Lotería del Tolima, de acuerdo a la cantidad solicitada por el nuevo distribuidor vs la infraestructura física y tecnológica, capacidad financiera, fuerza de venta y referencias comerciales por parte de otras loterías.

Para la liquidación de los contratos de billetería física y virtual se tendrá en cuenta el valor nominal vigente correspondiente a dos (2) sorteos.

Para la asignación de billetería virtual la entidad se tendrá en cuenta las ventas registradas en el año inmediatamente anterior con respecto al cupo asignado, si el distribuidor es nuevo y por ende no cuenta con las estadísticas de venta, este será asignado de común acuerdo con la unidad operativa y comercial.

6.2 CUPO DISPONIBLE LOTERÍA DEL TOLIMA

La Lotería del Tolima contará con un cupo físico semanal, el cual puede ser incrementado o disminuido, de acuerdo a las estrategias de comercialización, con el fin de cubrir las novedades de los distribuidores a nivel nacional previa autorización de la Gerencia, tales como aumento de cupo, apertura de nuevos puntos, entre otras, dicho cupo se designará con el código 10026 en el sistema de información, por otro lado, la Lotería del Tolima podrá disponer de este cupo para cubrir las diferentes actividades promocionales a nivel nacional

		MANUAL DE COMERCIALIZACIÓN		
VERSIÓN: 02	RESPONSABLE: PROF. ESPECIALIZADO UNIDAD OPERATIVA Y COMERCIAL	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023	PÁGINA: 7 DE 9	CÓDIGO: OJ-MA-001

donde se realice presencia institucional para aumentar la recordación de marca y el aumento de ventas.

La recepción, despacho y devolución de este cupo estará a cargo de la Unidad Operativa y Comercial.

6.3 CLUB DE ABONADOS VIP LOTERÍA DEL TOLIMA

La Lotería del Tolima contará con un cupo virtual semanal de números con el fin cubrir el club de abonados VIP, el cual, consiste en afiliar compradores denominados “abonados” con respectivas condiciones especiales, dicho cupo se designará con el código interno 10027 en el sistema de información, lo cual da al apostador beneficios tales como reducción en el precio establecido por billete, la entidad podrá realizar convenios interinstitucionales con empresas de la región para acceder a productos y servicios con descuentos, y sorteos promocionales internos, entre otros beneficios.

6.4 CONTROL PRODUCTO NO VENDIDO

La lotería del Tolima podrá realizar revisiones periódicas para ajustar el cupo de los distribuidores siempre y cuando la unidad operativa y comercial lo considere oportuno.

6.5 DESPACHOS DE BILLETERÍA

Los distribuidores activos de la Lotería del Tolima deben efectuar el pago de los sorteos dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la realización del respectivo sorteo, es decir existen dos semanas de plazo máximo para efectuar el pago del sorteo jugado, mediante consignación en efectivo en la cuenta bancaria que indique la Empresa Industrial y Comercial del Estado Lotería del Tolima, relacionando en forma clara el nombre y/o código del Distribuidor y el número del sorteo que está cancelado, o en su defecto el reconocimiento de premios por estos pagados a los diferentes apostadores.

El profesional Universitario Operativo y Comercial o quien haga sus veces efectuará retención del cupo en el evento de no recepcionar el pago dentro del término estipulado en el presente documento. De suceder un siniestro por no pago de los sorteos adeudados; el hecho será informado por la Profesional universitaria de Loterías, a la oficina jurídica de la entidad, para iniciar los procesos administrativos y jurídicos correspondientes.

El distribuidor debe enviar dentro de los quince (15) días calendario siguiente a la fecha de jugado el respectivo sorteo, la liquidación planilla y físico de los premios que en el evento se están descontando en dicha liquidación. Igualmente debe enviar los soportes correspondientes al pago de bonificaciones que serán abonadas automáticamente en el sorteo sobre el que fueron originadas.

		MANUAL DE COMERCIALIZACIÓN		
VERSIÓN: 02	RESPONSABLE: PROF. ESPECIALIZADO UNIDAD OPERATIVA Y COMERCIAL	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023	PÁGINA: 8 DE 9	CÓDIGO: OJ-MA-001

El envío de la liquidación, físico de premios y sus anexos, será por cuenta y riesgo del distribuidor.

Los distribuidores deben pagar los premios de acuerdo al plan de premios establecido. Cuando cancelen premios sujetos a retención en la fuente, deben hacerlo por el valor neto anotando en la planilla, especificando el nombre del ganador con su número de cédula, el número del billete, el sorteo a que corresponde, anexando fotocopia de este documento.

El distribuidor será el único responsable en los casos en que haya pagado premios sobre billetes falsos, deteriorados, adulterados y no premiados. Así mismo, será responsable del descuento del impuesto a ganadores y de la retención en la fuente no efectuada.

Por la devolución de un cheque girado por el distribuidor a la Empresa Industrial y Comercial del Estado Lotería del Tolima por causal a él imputable, ésta cobrará una sanción correspondiente al veinte por ciento (20%) del valor del mismo, de conformidad con lo establecido en la ley, y dicho valor será cargado a su cuenta mediante nota débito.

La autorización para el despacho del respectivo sorteo de Lotería a los distribuidores, se impartirá por parte del Profesional universitario operativo y comercial o quien haga sus veces, según las novedades de cartera reportadas por el Auxiliar de devoluciones y auxiliar de premios responsable del mismo, en este procedimiento se seguirá las siguientes pautas:

- ✓ El despacho de la billetería se efectuará por correo o por otro medio con mínimo diez (10) días calendario de anticipación a la fecha en que juega el respectivo sorteo, término que podrá variar cuando la condición del mercado por motivos de fuerza mayor así lo exija.
- ✓ La Empresa Industrial y Comercial del Estado Lotería del Tolima asumirá los costos causados con ocasión de los despachos y devolución de la billetería de la Lotería.
- ✓ El distribuidor será responsable por los costos de la billetería que haya sido objeto de: Hurtos, pérdidas o deterioro total o parcial, una vez haya sido recibida por éste.
- ✓ La billetería del cupo asignado a la lotería del Tolima que no saliere al mercado, se perforará en las instalaciones de la entidad el día del sorteo, por el funcionario designado de manera física y en el aplicativo del sistema comercial que maneja la Lotería del Tolima.

El funcionario competente para efectuar los despachos de la billetería, debe abstenerse de hacerlo cuando el distribuidor no cumpla con los requisitos, obligaciones y parámetros establecidos en el presente documento.

6.6 RECONOCIMIENTO BILLETERÍA NO VENDIDA

Para el reconocimiento de la lotería no vendida se deben cumplir los siguientes requisitos:

- ✓ Se debe transmitir la relación de la billetería no vendida a la Empresa Industrial y Comercial del Estado Lotería del Tolima por plataforma web y/o correo electrónico el día del sorteo, desde las 3:30 p.m. hasta las 9:00 p.m.
- ✓ De no poder realizar la devolución el distribuidor debe buscar mecanismo para poder hacer llegar el archivo, debe tener un plan de contingencia para ello.
- ✓ La Lotería del Tolima no reconocerá al distribuidor el valor de la billetería devuelta que no pertenezca a su cupo o a los rangos de numeración asignados a él o que no pertenezcan
- ✓ El distribuidor de fuera de Ibagué, deberá entregar el físico de la devolución debidamente perforado, el mismo día que juega el sorteo hasta las 9:00 p.m., a la empresa contratada por la Lotería para tal efecto.

6.7 CONTROL DE PROVEEDOR

La entidad realiza control al proveedor de billetería a través del proceso establecido en el sistema, y se maneja a través de un plan de calidad.

7. PROPIEDAD DEL CLIENTE

La Lotería del Tolima ha identificado como propiedad del cliente los DATOS PERSONALES de los clientes distribuidores y la información de ventas diarias reportadas por el cliente CONCESIONARIO.

Control de cambios

Rev.	Fecha	Elaboro	Reviso / Aprobó	Observaciones y/o Ajustes
2	9-05-2023	Profesional especializado unidad operativa y comercial	Comité de calidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se modifica el cuadro de control de cambios con la Rev. y fecha de elaboración. 2. Se modifica la codificación de los documentos de acuerdo con el procedimiento control de la información documentada.
1	30-06-2022	Profesional especializado unidad operativa y comercial	Comité de calidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se implementa el SIGC. 2. Se actualiza por revisión y ajuste del formato del SIGC.
0	18-08-2020	Profesional especializado unidad operativa y comercial	Comité de calidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Creación del documento