

COMUNICACIÓN INTERNA No. 007**FECHA:** Ibagué, 30 de agosto 2023**PARA:**

Nidia Victoria Castillo González
Jairo Alexander Gutiérrez Riveros
Paula Andrea Valderrama Suarique
Oscar Salguero Barco
Jesús Montealegre

Blanca Ena Barragán Toro
Fredy Mauricio Bastidas Ortiz
Eucaris Cañón
Maria Jose Valderrama
Yenifer Tatiana Riveros
Anyela Hernández Saavedra

DE:**BLANCA ENA BARRAGAN TORO**

Secretaria comité del Comité Institucional de Gestión y Desempeño

ASUNTO: Convocatoria reunión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño

Muy Cordialmente me permito convocarlos a la reunión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, creado mediante resolución No. 145 de 5 de septiembre de 2018.

Fecha: 4 de septiembre de 2023

Lugar: Auditorio Loteria del Tolima

Hora: 2:00PM

Temas a tratar:

Actualización de procedimientos y formatos del área operativa y comercial

Atentamente,

**BLANCA ENA BARRAGAN TORO**

		ACTA DE REUNIÓN No 07 COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO DE LA LOTERÍA DEL TOLIMA		
VERSIÓN: 01	RESPONSABLE: GERENTE GENERAL	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023	PÁGINA: 1 DE 4	CÓDIGO: DI-R-002

Fecha: 4 de septiembre 2023
Lugar: Auditorio de la Lotería del Tolima
Hora de inicio: 2:00 P.m.

Objetivo de la reunión: Actualización de procedimientos y formatos del área operativa y comercial

Nombre de los asistentes:

- Nidia Victoria Castillo González – Gerente
- Blanca Ena Barragán Toro – secretaria general y Jurídica
- Yenifer Tatiana Riveros – Aux Administrativo de Tesorería
- Paula Andrea Valderrama Suarique – Prof. Universitaria Unidad Operativa y Comercial

Invitados

- Fredy Mauricio Bastidas Ortiz, Jefe de Control Interno.
- Oscar Salguero Barco - Técnico en Sistemas
- Maria Jose Valderrama Contratista

Orden del día:

Verificación de asistencia.

1. Revisión y aprobación de la actualización de los procedimientos y formatos de Mercadeo y Publicidad.
2. Revisión y aprobación de la actualización de los procedimientos de Control del Juego.

Desarrollo de la reunión:

Siendo las 2.05 P.M, se da inicio a la quinta reunión de Comité institucional de gestión y desempeño, SIGC para la vigencia 2023.

La presidenta del Comité doctora Nidia Victoria Castillo González, brinda un saludo a los asistentes e invita al comité a tener a participar de manera activa en cada uno de los comités y cumplir las obligaciones derivadas del SIGC, como una oportunidad que nos permite fortalecer la entidad.

		ACTA DE REUNIÓN No 07 COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO DE LA LOTERIA DEL TOLIMA		
VERSIÓN: 01	RESPONSABLE: GERENTE GENERAL	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023	PÁGINA: 2 DE 4	CÓDIGO: DI-R-002

1. Área operativa y comercial

La ingeniera Paula solicita y expone la actualización de las encuestas de satisfacción al distribuidor, comprador de lotería y vendedor en donde se elimina la firma debido a que la encuesta se realiza de manera telefónica. En cuanto a los procedimientos se actualiza el procedimiento de comunicaciones para cumplir con los requisitos exigidos por MIPG en servicio al cliente.

Para el área de control del juego, se solicita la actualización de los procedimientos del concesionario y billetería en donde se adiciona el ítem de disposición final, por la cual para billetería se realizará el reciclaje y para los rollos del chance será disposición final. Adicional se solicita la aprobación de la actualización del procedimiento de juego ilegal debido a que la entidad no cuenta con recursos para capacitar a entes de control y la actualización del procedimiento de Control de Sorteo Pijao de Oro Para El Juego de Apuestas Permanentes con la inclusión de una nota aclaratoria en caso de tener una contingencia con el set o las grameras.

Finalmente, se solicita la aprobación del formato visita a puntos de venta con el fin de cumplir con la obligación N° 19 del contrato de concesión 2022099, en el formato se ve reflejado en el numeral 2.

Compromisos

1. Actualizar los formatos y procedimientos expuestos en la reunión de manera inmediata por parte del área operativa y comercial

Siendo las 3:00 pm del día 4 de septiembre de 2023, se da por finalizado el comité de calidad institucional de gestión y desempeño.

Anexos

- Solicitud de elaboración, actualización y anulación de documentos
- Formatos actualizados
- Procedimientos actualizados.

Nota: Yenifer Tatiana Riveros – Aux Administrativo de Tesorería remplazara al Doctor Jairo Alexander Gutierrez por incapacidad de salud.

		ACTA DE REUNIÓN No 07 COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO DE LA LOTERIA DEL TOLIMA		
VERSIÓN: 01	RESPONSABLE: GERENTE GENERAL	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023	PÁGINA: 3 DE 4	CÓDIGO: DI-R-002

MIEMBROS COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTION Y DESEMPEÑO DE LA LOTERIA



NIDIA VICTORIA CASTILLO GONZALEZ
Gerente-Presidenta



BLANCA ENA BARRAGÁN TORO
Secretaria Técnica



YENIFER TATIANA RIVEROS
Aux Administrativo de Tesorería



PAULA ANDREA VALDERRAMA SUARIQUE
Prof. Especializado Unidad Operativa y Comercial

COMITÉ INSTITUCIONAL DE COORDINACION DE CONTROL INTERNO



FREDY MAURICIO BASTIDAS ORTIZ
Secretario Técnico y Jefe de Control Interno

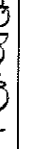
		ACTA DE REUNIÓN No 07 COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO DE LA LOTERIA DEL TOLIMA		
VERSIÓN: 01	RESPONSABLE: GERENTE GENERAL	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023	PÁGINA: 4 DE 4	CÓDIGO: DI-R-002

Control de cambios

Rev.	Fecha	Elaboro	Reviso / Aprobó	Observaciones y/o Ajustes
1.	9-05-2023	Gerencia General	Comité de calidad	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.
0	18-08-2020	Gerencia General	Comité de calidad	1. Se crea el documento

		CONTROL DE ASISTENCIA	
VERSIÓN: 02	RESPONSABLE: AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023	PÁGINA: 1 DE 1
		CÓDIGO: GH-R-003	

DEPENDENCIA: Gerencia TEMA: Aprobación carta #7
 EXPOSITOR: Paula Andrea Valdemama
 FECHA: 4 / 09 / 2023 DIRIGIDO A: Comite de calidad

No.	NOMBRE Y APELLIDOS	CEDULA DE CIUDADANIA	TELEFONO FIJO O CELULAR	E-MAIL	DIRECCIÓN/ENTIDAD/DEPENDENCIA	FIRMA
	Victoria Castillo	38146266	3145978642	Gerencia@loteriadeltolima.gov.co	Gerencia	
	Paula Valdemama	110560618	3106191215	loterias@loteriadeltolima.gov.co	Comite de calidad	
	Jethron Hincapié	110547750	3112070708	tesoreria@loteriadeltolima.gov.co	Financiera	
	Jeffrey Restrepo	110547750	3123048326	control@loteriadeltolima.gov.co	Financiera	
	Blasvelt Domínguez	05498206	312029123	jurados@loteriadeltolima.gov.co	Comite de calidad	
	Vicente Salazar	11322313	3168682015	loterias@loteriadeltolima.gov.co	Administrativa	
	José Alberto Valdemama	1105374614	3208118119	auditoria@loteriadeltolima.gov.co	Administrativa	
	Franco Jose Valdemama	110560618	3106191215	informes@loteriadeltolima.gov.co	Administrativa	

Control de cambios			Observaciones y/o Ajustes	
Rev.	Fecha	Elaboro	Reviso / Aprobó	
2	9-05-2023	Auxiliar Administrativo de la Unidad Administrativa	Comité de calidad	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	Auxiliar Administrativo de la Unidad Administrativa	Comité de calidad	1. Se implementa el SIGC. 2. Se actualiza por revisión y ajuste del formato del SIGC.
0	18-08-2020	Auxiliar Administrativo de la Unidad Administrativa	Comité de calidad	1. Creación del documento

		SOLICITUD DE ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y ANULACIÓN DE DOCUMENTOS		
VERSIÓN: 01	RESPONSABLE: GERENTE GENERAL	FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023	PÁGINA: 1 DE 2	CÓDIGO: DI-R-008

Fecha: 01/09/2023

Proceso: MERCADEO y PUBLICIDAD

Tipo de solicitud:

Elaboración ☐

Actualización ☒

Anulación ☐

Justificación de la solicitud:

SE SOLICITA ACTUALIZACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CUENTE PARA EL DISTRIBUIDOR (MP-R-003), ELIMINANDO LA FIRMA DEBIDO A QUE LA ENCUESTA SE REALIZA DE FORMA TELEFONICA.

Firma Solicitante,



Nombre: Diana M. Torres

Cargo: CONTRATISTA UNIDAD OPERATIVA Y CIAL.

Viabilidad líder del proceso,

Observaciones:

Aprobado



Nombre: Paula A. Valderama

Cargo: PROFESIONAL ESPEC. UNIDAD OPERATIVA Y CIAL.

		SOLICITUD DE ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y ANULACIÓN DE DOCUMENTOS		
VERSIÓN: 01	RESPONSABLE: GERENTE GENERAL	FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023	PÁGINA: 2 DE 2	CÓDIGO: DI-R-008

Control de cambios

Rev.	Fecha	Elaboro	Reviso / Aprobó	Observaciones y/o Ajustes
1	9-05-2023	Gerencia General	Comité de calidad	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.
0	18-08-2020	Gerencia General	Comité de calidad	1. Se crea el documento

		SOLICITUD DE ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y ANULACIÓN DE DOCUMENTOS		
VERSIÓN: 01	RESPONSABLE: GERENTE GENERAL	FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023	PÁGINA: 1 DE 2	CÓDIGO: DI-R-008

Fecha: 01/09/2023

Proceso: MERCADEO Y PUBLICIDAD.

Tipo de solicitud:

Elaboración ☐

Actualización ☒

Anulación ☐

Justificación de la solicitud:

SE SOLICITA ACTUALIZACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN COMPRADOR DE LOTERÍA (MP-R-005); ELIMINANDO LA FIRMA DEBIDO A QUE LA ENCUESTA SE REALIZA DE FORMA TELEFONICA.

Firma Solicitante,

Nombre MARIA JOSE VALOERRAMA.
Cargo CONTRATISTA ESPEC. EN S.G.

Viabilidad líder del proceso,

Observaciones:

APROBADO.

Paula A

Nombre PAULA A. VALOERRAMA.
Cargo PROFESIONAL ESPEC
UNIDAD OPERATIVA Y CIAL.

Rev.	Fecha	Elaboro	Reviso / Aprobó	Observaciones y/o Ajustes
1	9-05-2023	Gerencia General	Comité de calidad	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.
0	18-08-2020	Gerencia General	Comité de calidad	1. Se crea el documento

Control de cambios

 LOTERIA DEL TOLIMA		SOLICITUD DE ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y ANULACIÓN DE DOCUMENTOS	
VERSIÓN: 01	RESPONSABLE: GERENTE GENERAL	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023	PÁGINA: 2 DE 2
		CÓDIGO: DI-R-008	

		SOLICITUD DE ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y ANULACIÓN DE DOCUMENTOS		
VERSIÓN: 01	RESPONSABLE: GERENTE GENERAL	FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023	PÁGINA: 1 DE 2	CÓDIGO: DI-R-008

Fecha: 01 / 09 / 2023

Proceso: MERCADOS y PUBLICIDAD

Tipo de solicitud:

Elaboración ☐

Actualización ☒

Anulación ☐

Justificación de la solicitud:

SE SOLICITA ACTUALIZACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PARA EL VENDEDOR (MP-R-006), ELIMINANDO LA FIRMA DEBIDO A QUE LA ENCUESTA SE REALIZA DE MANERA TELEFONICA.

Firma Solicitante,

Nombre MARIA JOSE VALDELLAMA .
Cargo CONTRATISTA ESPEC. EN J. G.

Viabilidad líder del proceso,

Observaciones:

APROBADO.

Paula A.

Nombre PAULA A. VALDELLAMA .
Cargo PROFESIONAL ESPEC. UNIDAD OPERATIVA Y COMERCIAL

Rev.	Fecha	Elaboro	Reviso / Aprobó	Observaciones y/o Ajustes
1	9-05-2023	Gerencia General	Comité de calidad	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.
0	18-08-2020	Gerencia General	Comité de calidad	1. Se crea el documento

Control de cambios

		SOLICITUD DE ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y ANULACIÓN DE DOCUMENTOS	
VERSIÓN: 01	RESPONSABLE: GERENTE GENERAL	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023	PÁGINA: 2 DE 2
		CÓDIGO: DI-R-008	

		SOLICITUD DE ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y ANULACIÓN DE DOCUMENTOS		
VERSIÓN: 01	RESPONSABLE: GERENTE GENERAL	FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023	PÁGINA: 1 DE 2	CÓDIGO: DI-R-008

Fecha: 01/09/2023

Proceso: MERCADOS Y PUBLICIDAD

Tipo de solicitud:

Elaboración ☐

Actualización ☒

Anulación ☐

Justificación de la solicitud:

SE SOLICITA ACTUALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES PARA CUMPLIR CON LOS REQUISITOS EXIGIDOS POR MIPG EN SERVICIO AL CLIENTE.

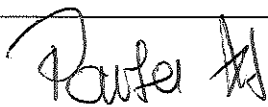
Firma Solicitante,

Nombre MARIA JOSÉ VALDERRAMA
Cargo CONTRATISTA ESPEC. EN S.G.

Viabilidad líder del proceso,

Observaciones:

APROBADO



Nombre PAULA A. VALDERRAMA
Cargo PROFESIONAL ESPEC.
UNIDAD OPERATIVA Y CÍAL.

		SOLICITUD DE ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y ANULACIÓN DE DOCUMENTOS		
VERSIÓN: 01	RESPONSABLE: GERENTE GENERAL	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023	PÁGINA: 2 DE 2	CÓDIGO: DI-R-008

Control de cambios

Rev.	Fecha	Elaboro	Reviso / Aprobó	Observaciones y/o Ajustes
1	9-05-2023	Gerencia General	Comité de calidad	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.
0	18-08-2020	Gerencia General	Comité de calidad	1. Se crea el documento

		SOLICITUD DE ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y ANULACIÓN DE DOCUMENTOS		
VERSIÓN: 01	RESPONSABLE: GERENTE GENERAL	FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023	PÁGINA: 1 DE 2	CÓDIGO: DI-R-008

Fecha: 01 / 09 / 2023

Proceso: CONTROL DE JUEGO ILEGAL.

Tipo de solicitud:

Elaboración ☐

Actualización ☒

Anulación ☐

Justificación de la solicitud:

SE SOLICITA ACTUALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE CONTROL DEL JUEGO ILEGAL DEDIDO A QUE LA ENTIDAD NO CUENTA CON RECURSOS PARA CAPACITAR A LOS ENTES DE CONTROL.

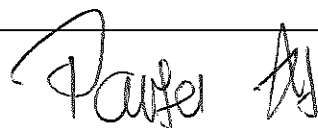
Firma Solicitante,

Nombre MARIA JOSE VALDERRAMA.
Cargo CONTRATISTA ESPEC. EN S.G.

Viabilidad líder del proceso,

Observaciones:

APROBADO.



Nombre PAULA ANDREA VALDERRAMA
Cargo PROFESIONAL ESPEC. UNIDAD OPERATIVA Y COMERCIAL.

Rev.	Fecha	Elaboro	Reviso / Aprobó	Observaciones y/o Ajustes
1	9-05-2023	Gerencia General	Comité de calidad	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.
0	18-08-2020	Gerencia General	Comité de calidad	1. Se crea el documento

Control de cambios

SOLICITUD DE ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y ANULACIÓN DE DOCUMENTOS		LOTERIA DEL TOLIMA	
VERSIÓN: 01	RESPONSABLE: GERENTE GENERAL	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023	PÁGINA: 2 DE 2
CÓDIGO: DI-R-008			

		SOLICITUD DE ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y ANULACIÓN DE DOCUMENTOS		
VERSIÓN: 01	RESPONSABLE: GERENTE GENERAL	FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023	PÁGINA: 1 DE 2	CÓDIGO: DI-R-008

Fecha: 01/09/2020

Proceso: CONTROL DE JUEGO ILEGAL.

Tipo de solicitud:

Elaboración ☐

Actualización ☒

Anulación ☐

Justificación de la solicitud:

SE SOLICITA ACTUALIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DEL CONCESIONARIO EN DONDE SE ADICIONA LA DISPOSICIÓN FINAL DE LOS ROLLOS DEL CHANCE.

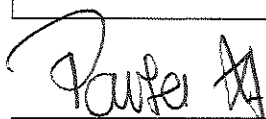
Firma Solicitante,

Nombre MARÍA JOSE VALDERRAMA.
Cargo CONTRATISTA ESPEC. EN S.G.

Viabilidad líder del proceso,

Observaciones:

APROBADO



Nombre PAULA A. VALDERRAMA.
Cargo PROF. ESPECIALIZADO UNIO. OPERATIVA Y CIAL.

Rev.	Fecha	Elaboro	Reviso / Aprobó	Observaciones y/o Ajustes
1	9-05-2023	Gerencia General	Comité de calidad	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.
0	18-08-2020	Gerencia General	Comité de calidad	1. Se crea el documento

Control de cambios

		SOLICITUD DE ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y ANULACIÓN DE DOCUMENTOS	
VERSIÓN: 01	RESPONSABLE: GERENTE GENERAL	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023	PÁGINA: 2 DE 2
		CÓDIGO: DI-R-008	

		SOLICITUD DE ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y ANULACIÓN DE DOCUMENTOS		
VERSIÓN: 01	RESPONSABLE: GERENTE GENERAL	FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023	PÁGINA: 1 DE 2	CÓDIGO: DI-R-008

Fecha: 01/09/2023

Proceso: CONTROL DE JUEGO ILEGAL

Tipo de solicitud:

Elaboración ☐

Actualización ☒

Anulación ☐

Justificación de la solicitud:

SE SOLICITA ACTUALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE BILLETTERIA EN DONDE SE AÑADE LA DISPOSICIÓN FINAL DE LOS BILLETES DEVUELTOS (RECICLAJE)

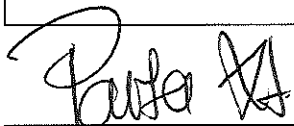
Firma Solicitante,

Nombre MARIA JOSE VALDELLAMA .
Cargo CONTRATISTA ESPEC. ENS.G

Viabilidad líder del proceso,

Observaciones:

APROBADO



Nombre PAULA A. VALDEHERRA .
Cargo PROFESIONAL ESPEC. UNIDAD OPERATIVA Y CIAL.

		SOLICITUD DE ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y ANULACIÓN DE DOCUMENTOS		
VERSIÓN: 01	RESPONSABLE: GERENTE GENERAL	FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023	PÁGINA: 2 DE 2	CÓDIGO: DI-R-008

Control de cambios

Rev.	Fecha	Elaboro	Reviso / Aprobó	Observaciones y/o Ajustes
1	9-05-2023	Gerencia General	Comité de calidad	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.
0	18-08-2020	Gerencia General	Comité de calidad	1. Se crea el documento

		SOLICITUD DE ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y ANULACIÓN DE DOCUMENTOS		
VERSIÓN: 01	RESPONSABLE: GERENTE GENERAL	FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023	PÁGINA: 1 DE 2	CÓDIGO: DI-R-008

Fecha: 05 / 09 / 2023

Proceso: CONTROL DE JUEGO

Tipo de solicitud:

Elaboración ☐

Actualización ☒

Anulación ☐

Justificación de la solicitud:

SE ACTUALIZA E INCLUYE DENTRO DEL PROCEDIMIENTO CONTROL DEL SORTEO PIZAO DE ORO LA CONTINGENCIA APLICABLE EN CUANTO A DAÑOS EN EL SISTEMA NEUMATICOS Y GRAMERAS

Firma Solicitante,

Maria Jose Valdeerrama S.

Nombre MARIA JOSE VALDEERRAMA

Cargo CONTRATISTA ESPEC. EN SISTEMA DE GESTIÓN

Viabilidad líder del proceso,

Observaciones:

APROBADO

Paula A.

Nombre PAULA A. VALDEERRAMA

Cargo PROF. ESPEC. UNIDAD OPERATIVA Y COMERCIAL.

		SOLICITUD DE ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y ANULACIÓN DE DOCUMENTOS		
VERSIÓN: 01	RESPONSABLE: GERENTE GENERAL	FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023	PÁGINA: 2 DE 2	CÓDIGO: DI-R-008

Control de cambios

Rev.	Fecha	Elaboro	Reviso / Aprobó	Observaciones y/o Ajustes
1	9-05-2023	Gerencia General	Comité de calidad	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.
0	18-08-2020	Gerencia General	Comité de calidad	1. Se crea el documento

VERSIÓN: 01

RESPONSABLE:
GERENTE GENERALFECHA DE INICIO/
ACTUALIZACIÓN:
9-05-2022PÁGINA:
1 DE 2

CÓDIGO: DI-R-008

Fecha: 04/09/2023

Proceso: Control de juego

Tipo de solicitud:

Elaboración ☐Actualización ☒Anulación ☐

Justificación de la solicitud:

Se adiciona una nueva actividad de verificación
para cumplir con la obligación No. 19 del contrato de concesión No. 2022099.

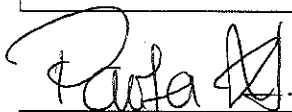
Firma Solicitante,



Nombre Diergen Santiago Barrera Coellar
Cargo Contratista Un. Operativa
y Comercial

Viabilidad líder del proceso,

Observaciones:



Nombre Paula Valdemama
Cargo prof. especializada unidad op. Comercial

VERSIÓN: 01
RESPONSABLE:
GERENTE GENERAL

**FECHA DE INICIO/
ACTUALIZACIÓN:**
9-05-2022

PÁGINA:
2 DE 2

CÓDIGO: DI-R-008
Control de cambios

Rev.	Fecha	Elaboro	Reviso / Aprobó	Observaciones y/o Ajustes
1	9-05-2023	Gerencia General	Comité de calidad	- Se modifica el cuadro de control de cambios con la Rev. y fecha de elaboración. - Se modifica la codificación de los documentos de acuerdo con el procedimiento control de la información documentada.
0	18-08-2020	Gerencia General	Comité de calidad	Se crea el documento

		ENCUESTA NIVEL DE SATISFACCION DEL DISTRIBUIDOR		
VERSIÓN: 03	RESPONSABLE: PROF ESPECIALIZADO OPERATIVO Y COMERCIAL	FECHA ACTUALIZACIÓN: 5-09-2023	PÁGINA 1 DE 1	CÓDIGO: MP-R-003

Objetivo: Para la entidad es importante conocer su opinión respecto a la calidad de nuestros servicios. Su información nos ayudará a enfocar nuestros servicios a sus necesidades y expectativa. Esperamos sea contestada de manera sincera y objetiva.

Medio de información de la encuesta:

Telefónica ☐	Medio Electrónico ☐	Personalmente ☐	Correspondencia ☐
-------------------------------------	--	--	--

Fecha: DD/MM/AAAA	Ciudad:	Agencia:
Nombre Encuestado:		Representante Legal:
Correo Electrónico:		Telefono:
No. de loteros que venden la Lotería del Tolima:		

1	Se encuentra satisfecho con el servicio prestado por la Lotería del Tolima?	SI _____ NO _____				
Nº	Como considera usted:	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Observaciones
2	El plan de premios de la Lotería del Tolima					
3	Mezcla de la billetería					
4	Solución a peticiones, quejas, reclamos, solicitudes realizadas.					
5	La entrega de la billetería					
6	Entrega de volantes de resultados					
7	Que promocionales incrementa la venta en su distribuidora?					

SUGERENCIAS DE MEJORAMIENTO

Rev	Fecha	Elabora	Reviso/ Aprobo	Observaciones
3	05/09/2023	Profesional Especializado Unidad Operativa y Comercial	Comité de Calidad	1. Actualización del formato en donde se elimina la firma debido a que la encuesta se realiza telefonicamente
2	09/05/2023	Profesional Especializado Unidad Operativa y Comercial	Comité de Calidad	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	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	1. Creación del documento

	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PARA EL COMPRADOR DE LA LOTERÍA		
	RESPONSABLE: PROF ESPECIALIZADO UNIDAD OPERATIVA Y COMERCIAL	FECHA ACTUALIZACIÓN: 5/09/2023	PÁGINA 1 DE 2

Fecha:	Ciudad :
Nombre Encuestado:	Ocupación:
Email:	Teléfono:

Medio de información de la encuesta:

Telefónica ☐	Medio Electrónico ☐	Personalmente ☐	Correspondencia ☐
-------------------------------------	--	--	--

Objetivo: La presente encuesta se busca medir el nivel de satisfacción del comprador de lotería del Tolima, solicitamos contestar de manera objetiva.

Seleccione con X su respuesta

1 Se encuentra satisfecho con la Lotería del Tolima ?

SI	NO
☐	☐

2 ¿Porque escoge la loteria del tolima ?

Precio	Plan de premios	Cumplimiento pago de premios	Incentivos	Otro
☐	☐	☐	☐	☐

3 ¿Le gusta el Plan de Premios de la Lotería del Tolima?

SI	No
☐	☐

4 ¿La Loteria del Tolima le inspira confianza y credibilidad?

Si	No
☐	☐

5 ¿Le gusta los pormocionales que la Lotería del Tolima hace para el apostador?

Si	No
☐	☐

6 ¿A través de que medios conoce usted los resultados del juego de la loteria?

Televisión	Radio	Prensa	Eventos	Pag Web	Lotero
☐	☐	☐	☐	☐	☐

7 ¿Utiliza la página web o redes sociales para conocer los servicios y para resolver las diferentes inquietudes de la Lotería del Tolima?

Si	No
☐	☐

SUGERENCIAS DE MEJORAMIENTO

Control de cambios

Rev	Fecha	Elaboro	Reviso/ Aprobo	Observaciones
3	04/09/2023	Profesional Especializado Unidad operativo y comercial	Comité de Calidad	1. Actualización del formato en donde se elimina la firma debido a que la encuesta se realiza telefonicamente
2	09/05/2023	Profesional Especializado Unidad operativo y comercial	Comité de Calidad	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 operativo y comercial	Comité de Calidad	Se lleva a cuadrícula la información del encuestado, se suprime en el objetivo la palabra buen día, nuestro; se reemplaza el termino esperamos por solicitamos, así mismo la palabra pretende por busca; se incorpora la frase forma de selección de respuesta; se suprime la frase "en caso que No pase a la pregunta 4; de igual manera la frase " ¡Gracias por su tiempo y retroalimentación.
0	18/08/2020	Profesional Especializado Unidad operativo y comercial	Comité de Calidad	1. Se crea el documento



VERSIÓN: 02

RESPONSABLE: PROF
ESPECIALIZADO UNIDAD
OPERATIVA Y COMERCIAL

FECHA ACTUALIZACIÓN:
5-09-2023

PÁGINA 1 DE 1

CÓDIGO:
MP-R-006

Fecha: _____

Nombre Lotero: _____

Edad: _____

Sexo: _____

Ciudad o Municipio: _____

Teléfono: _____

Medio de información de la encuesta:

Telefónica ☐ Personalmente ☐

Con la presente encuesta se pretende medir el nivel de satisfacción del vendedor de Lotería del Tolima. Esperamos sea contestada lo más sincero y objetivo posible.

1 Se encuentra satisfecho con la Lotería del Tolima?

SI	NO

2 ¿Las peticiones, quejas y reclamos presentadas a la Lotería del Tolima son atendidas oportunamente?

SI	No

3 ¿Como le parece el Plan de Premios de la lotería del Tolima?

Excelente	Bueno	Regular	Malo

Que le cambiaría al plan de premios?

4 ¿A través de que medios conoce usted los resultados de la Lotería?

Televisión	Radio	volantes	Pag - Web	otros

5 ¿Se encuentra satisfecho con la responsabilidad social brindada por la entidad a los Loteros?

Excelente	Bueno	Regular	Malo

6 ¿ Cual Lotería comercializa más ? Por qué?

7 ¿ Desde que día de la semana inicia a vender Lotería del Tolima?

Lunes	Martes	Miercoles	Jueves	Viernes	Sabado	Domingo

SUGERENCIAS DE MEJORAMIENTO

¡GRACIAS POR SU TIEMPO Y RETROALIMENTACIÓN!

Rev	Fecha	Elaboró	Revisó/Aprobó	Observaciones
2	04/09/2023	Profesional Especializado Unidad Operativa y Comercial	Comité de Calidad	1. Actualización del formato en donde se elimina la firma debido a que la encuesta se realiza telefonicamente
1	09/05/2023	Profesional Especializado Unidad Operativa y Comercial	Comité de Calidad	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.
0	18/08/2020	Profesional Especializado Unidad Operativa y Comercial	Comité de Calidad	1. Creación del documento



		PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES		
VERSIÓN: 03	RESPONSABLE: PROF. ESPECIALIZADA UNIDAD OPERATIVA Y COMERCIAL	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 5-09-2023	PÁGINA: 1 DE 11	CÓDIGO: MP-P-002

1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es establecer los lineamientos que permitan una eficaz comunicación interna y externa entre los diferentes niveles de la Lotería del Tolima E.I.C.E. y sus partes interesadas.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para la gestión de las comunicaciones, divulgación de información interna y externa, y a todas las solicitudes realizadas por las partes interesadas a las cuales se les dará su debido y oportuno tratamiento, garantizando, si es necesario, un manejo confidencial y anónimo de todas las situaciones.

3. DEFINICIONES

Comunicación Interna

Es la comunicación dentro de la Organización, donde participan todos los niveles administrativos, técnicos y de servicios, utilizando los canales formales e informales de comunicación para manifestar sus requerimientos, acuerdos, planes, programas, informes, noticias de la Organización, noticias del personal, solicitudes, opiniones, etc.

Comunicación Externa

Es la que tiene su énfasis sobre todas las partes interesadas externas como son los clientes, los proveedores, las entidades gubernamentales, los medios de comunicación, los vendedores y distribuidores, entre otros; y las relaciones públicas que están orientadas a crear lazos y fortalecer la imagen institucional y corporativa.

Partes interesadas

Persona o un grupo de personas con un interés legítimo y/o demostrable o que está directamente afectado por las actividades de una organización y las consecuencias de esas actividades.

Comunicación Oficial de la empresa

Hace referencia a aquella comunicación relevante para la actividad económica de la empresa y que cumple el protocolo establecido.

		PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES		
VERSIÓN: 03	RESPONSABLE: PROF. ESPECIALIZADA UNIDAD OPERATIVA Y COMERCIAL	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 5-09-2023	PÁGINA: 2 DE 11	CÓDIGO: MP-P-002

Comunicación formal

Es la forma de comunicación que de manera expresa establece la Organización, mediante protocolos, manuales, reglamentos, etc., y genera todo un sistema de comienzo a fin dirigido y utilizado por todos los miembros de la misma. Define el modo cómo cada persona debe recoger y transmitir la información que circula. Este tipo de comunicación constituye el cómo debe llegar la información según el nivel jerárquico que ocupe el receptor.

Comunicación informal

La comunicación informal fluye dentro de la organización sin canales preestablecidos y surge de la espontaneidad de los empleados. Se le da alto nivel de credibilidad y suele estar relacionada con asuntos personales acerca de individuos o grupos de la organización.

Comunicación horizontal

Es aquella que se establece entre miembros de un mismo nivel jerárquico.

Plan estratégico de comunicación:

Es un documento formal en el que se intenta plasmar por parte de los responsables de Comunicación, cuál será la estrategia de la misma durante un periodo de tiempo.

Plan de comunicación Digital

Son las acciones que se llevarán a cabo a través de medios digitales como la página web de la empresa, el blog corporativo, las redes sociales, el correo electrónico, la publicidad digital, etc., con miras a incrementar la presencia de la marca y su posicionamiento en internet.

4. CONDICIONES GENERALES

La unidad operativa y comercial de la LOTERÍA DEL TOLIMA, es el área encargada de producir, difundir, promover, gestionar, fomentar y articular las políticas informativas del acontecer institucional, así como de mantener la imagen e identidad de la marca ante los diferentes grupos de interés.

 LOTERÍA DEL TOLIMA		PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES		
VERSIÓN: 03	RESPONSABLE: PROF. ESPECIALIZADA UNIDAD OPERATIVA Y COMERCIAL	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 5-09-2023	PÁGINA: 3 DE 11	CÓDIGO: MP-P-002

4.1 IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

- Empleados públicos - libre nombramiento y remoción - periodo fijo.
- Trabajadores oficiales- planta.
- Aprendiz Sena.
- Fuerza de venta - vendedores de lotería.
- Clientes compradores.
- Practicantes profesionales
- Gobierno departamental - secretaria de salud.
- Contratista.
- Proveedores.
- Distribuidores lotería física y lotería virtual.
- Concesionarios - apuestas permanentes chance.
- Autoridades públicas- fiscalía - CTI.
- Medios de comunicación.
- Consejo nacional de juegos de suerte y azar.
- Entidades financieras.
- Aliado estratégico- terminal de transporte.
- Agregaciones - Fedelco – Andelote.
- Sorteo extraordinario de Colombia.

4.2 COMUNICACIÓN INTERNA

Se refiere a la comunicación dentro de los diferentes niveles y funciones de la LOTERÍA DEL TOLIMA E.I.C.E., todas las áreas se apoyan en la gestión transversal de las comunicaciones para desarrollar su labor misional.

		PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES		
VERSIÓN: 03	RESPONSABLE: PROF. ESPECIALIZADA UNIDAD OPERATIVA Y COMERCIAL	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 5-09-2023	PÁGINA: 4 DE 11	CÓDIGO: MP-P-002

La comunicación oportuna entre las dependientes que articulan la gestión de la LOTERÍA DEL TOLIMA es un factor relevante para llevar a cabo de manera exitosa, los proyectos y metas que cada miembro de la entidad se plantea. Para ello, la gerencia lidera el proceso de comunicaciones y gestión humana tiene como objetivo primordial servir de puente en las comunicaciones internas, divulgando y planteando de la forma más eficaz para que los miembros de la organización actúen como un grupo sincronizado y efectivo.

4.2.1 MECANISMOS DE COMUNICACIÓN INTERNA

Reunión Informativa. La reunión es convocada cuando se requiera por la alta gerencia o el jefe de cada unidad, con el fin de enterar y comunicar políticas y objetivos de los aspectos más relevantes sucedidos en la planta, establecer metas o informar del cumplimiento de indicadores de productividad, entre otros. De estas reuniones se deja registro de asistencia y acta en donde se asignan responsables y tiempos a las actividades derivadas de la reunión.

Intranet. Plataforma virtual que permite la difusión de la información a nivel interno con el objetivo de articular los distintos procesos a través del manejo de la información.

Cartelera Informativa. Este mecanismo se utiliza para divulgar información relacionada con los procesos de Salud y Seguridad en el trabajo, asuntos laborales, instrucciones y medidas impartidas por la Gerencia, campañas internas y toda la información que sea necesario hacer llegar a los empleados y visitantes.

Comunicaciones escritas y Vía E-mail (Cartas, circulares, comunicaciones internas, memorandos, etc.) Este medio se utiliza para transmitir información a un destinatario o grupo específicos, se envía con copia y el destinatario debe firmar dejando evidencia con fecha y hora de recibido.

Charlas de inducción. Son un medio para suministrar información relacionada con la valoración de riesgos de las actividades que realizan dentro de la empresa, los elementos de protección personal en su actividad o por medidas de emergencia.

Material impreso y señalización. Se establece para comunicar a todo el personal a los riesgos a los que están expuestos mientras se encuentran en las instalaciones de la empresa, así como de las disposiciones a seguir en caso de emergencia; identificación de alarmas, rutas de evacuación y puntos de encuentro.

Boletín institucional SOMOS LT. Mínimo se realizarán publicaciones mensuales

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES			
VERSIÓN: 03	RESPONSABLE: PROF. ESPECIALIZADA UNIDAD OPERATIVA Y COMERCIAL	FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN: 5-09-2023	PÁGINA: 5 DE 11	CÓDIGO: MP-P-002

relacionadas con la gestión de la empresa, logros, resultados, ganadores, historias, y demás actividades de marketing, eventos y promocionales entre otros.

4.3 COMUNICACIÓN EXTERNA.

La comunicación externa de la entidad se basa en la difusión, planeación y el buen manejo de las relaciones con los diferentes medios de comunicación, al igual que la búsqueda de espacios para dar a conocer a los interesados los proyectos, eventos promocionales y la información de carácter público, transferencias a la salud, resultados semanales de los sorteos, temas de gestión, plan de premios, ganadores, contratación, finanzas, presupuesto e informes, esta comunicación está a cargo de la Gerencia.

4.3.1 CANALES DE COMUNICACIÓN EXTERNA

Portales Web de la Lotería del Tolima. Espacio interactivo que permite actualizar y promover la información multimedia. Además, permite una retroalimentación con las partes interesadas que pueden establecer contacto con la empresa, la información a publicar está a cargo de los líderes de cada área.

Redes Sociales y chat. Espacio para la interacción entre la empresa y los usuarios, publicación de contenidos y actualización de la información de manera inmediata.

Comunicados de prensa y opinión pública. Informes a los medios de comunicación para la difusión de la información de manera inmediata, la información está a cargo de los líderes de cada área y sujeta a revisión

Espacios de radio institucional. Espacio para informar mediante reportajes entrevistas y crónicas, la información está a cargo de los líderes de cada área y sujeta a revisión

Medios de comunicación digital. Medios impresos, canales de televisión, emisoras, portales digitales,

Publicidad ATL. Estrategias de marketing masivo en radio, prensa escrita, televisión.

Publicidad BTL. Estrategias de marketing en punto de venta, promocionales, patrocinio, inserción de marca, entre otros.

4.4 PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN

		PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES		
VERSIÓN: 03	RESPONSABLE: PROF. ESPECIALIZADA UNIDAD OPERATIVA Y COMERCIAL	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 5-09-2023	PÁGINA: 6 DE 11	CÓDIGO: MP-P-002

4.4.1 Formular los planes de acción y comunicación interna/externa para su ejecución

La unidad operativa y comercial, deberá formular los planes de comunicación interna y externa, para mostrar los avances de la organización, su gestión comercial, solidez financiera y manejo de crisis, a fin de cuidar el valor de la marca.

4.4.1.1. La unidad operativa y comercial identificará el direccionamiento de las comunicaciones, teniendo en cuenta los siguientes aspectos: Qué comunicar, cuándo comunicar, a quién comunicar, cómo comunicar, y quién comunica establecidos en el formato MP- R-011 matriz de Comunicaciones que se anexa.

4.4.2 Programar, elaborar y presentar el proyecto de presupuesto anual para la comunicación.

La unidad operativa y comercial, deberá proyectar y presentar a la gerencia para su aprobación, los recursos necesarios a ser incorporados en el presupuesto de la vigencia fiscal para el desarrollo del plan de medios de comunicación, en miras de garantizar el cumplimiento de los objetivos de los planes de comunicación estratégicos y comerciales de la Lotería del Tolima.

4.4.3 Establecer contacto con los diferentes medios de comunicación

Es deber La unidad operativa y comercial, establecer contacto y brindar apoyo a los diferentes medios de comunicación en el proceso de difusión de las actividades realizadas por la LOTERÍA DEL TOLIMA, a fin de proyectar y posicionar la imagen institucional.

4.4.4 Elaborar comunicados y/o boletines de prensa institucionales y de opinión pública.

Debe hacerse como mínimo una vez al mes o según necesidad de la información. La unidad operativa y comercial, deberá redactar y enviar notas relacionadas con la actividad comercial o la gestión de la Lotería a los medios de comunicación que hagan parte del plan de medios, o el boletín de prensa de la Gobernación del Tolima.

4.4.5 Formular el plan de comunicación digital y Redes Sociales.

El responsabilidad de la unidad operativa y comercial, formular el plan de comunicación digital y redes sociales de la Lotería del Tolima, procurando la

		PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES		
VERSIÓN: 03	RESPONSABLE: PROF. ESPECIALIZADA UNIDAD OPERATIVA Y COMERCIAL	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 5-09-2023	PÁGINA: 7 DE 11	CÓDIGO: MP-P-002

precisión de la información difundida en el portal web a través de la constante actualización de resultados, banner, comunicados, video e imágenes, a fines de atraer tráfico a la web y posicionar la marca en los buscadores.

4.4.6 Administrar las Redes Sociales de la Lotería del Tolima.

Es deber la unidad operativa y comercial, administrar de manera idónea las Redes Sociales de la empresa, programando y/o publicando contenido de calidad de manera periódica en cada una de las redes sociales en función de sus características propias, garantizando que el contenido allí compartido se ajuste a los parámetros establecidos, así como a la voz y personalidad definidas para la marca.

4.4.7 Crear contenido en diferentes formatos y géneros.

La unidad operativa y comercial, deberá crear contenido multimedia atractivo y de alto impacto, que cautive la atención de los seguidores e incremente la comunidad social de la Lotería del Tolima.

4.4.8 Monitorear los medios de noticias, redes sociales e internet

Es deber La unidad operativa y comercial, monitorear y realizar seguimiento a los medios de noticias tradicionales y digitales, así como a las redes sociales para saber qué se dice de la marca y de sus funcionarios, a fin de medir el impacto en la imagen institucional y si es el caso, prever posibles crisis.

4.4.9 Garantizar la emisión de los sorteos de la Lotería del Tolima

Es deber La unidad operativa y comercial, garantizar que la emisión de los sorteos de la Lotería se transmita a la hora y fecha acordada para cada uno, así como por los canales de televisión establecidos y las redes sociales de la Lotería del Tolima, teniendo en cuenta proyectar siempre los parámetros y condiciones establecidos en el manual de imagen de la marca y de acuerdo a los lineamientos de la actual Gobernación.

4.4.10 Monitorear y elaborar informes mensuales sobre la actividad en las redes sociales

		PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES		
VERSIÓN: 03	RESPONSABLE: PROF. ESPECIALIZADA UNIDAD OPERATIVA Y COMERCIAL	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 5-09-2023	PÁGINA: 8 DE 11	CÓDIGO: MP-P-002

Es deber La unidad operativa y comercial, presentar informes mensuales que den cuenta de la estrategia digital y redes sociales, llevando el registro del volumen de interacciones con los usuarios, comentarios, alcance del post, y el aumento o disminución en el número de seguidores, así como el análisis de las audiencias.

4.4.11 Mantener la comunicación con las comunidades digitales

La unidad operativa y comercial, deberá revisar, dar respuesta e interactuar con los usuarios en cada red social: mensajes privados, comentarios, menciones en foros, blogs, etc. Así como promover la conversación entre los usuarios, hablando siempre en nombre de la empresa y utilizando el tono definido por los valores de la marca.

4.4.12 Mantener la comunicación con la unidad operativa y comercial a fin de apoyar la planificación de actividades promocionales

El responsabilidad de la unidad operativa y comercial, hacer la planificación de las actividades promocionales y eventos en los que participe u organice la Lotería del Tolima, teniendo en cuenta que siempre se proyecte de manera correcta la imagen institucional y los valores establecidos para la marca.

4.4.13 Diseñar las piezas gráficas de las actividades de mercadeo, promocionales, y billetes de la Lotería.

La unidad operativa y comercial, deberá prediseñar los artes para cada actividad promocional, así como el diseño del billete para cada sorteo, entregando la propuesta final al impresor.

4.4.14 Mantener la comunicación con el CLUB DE CLIENTES VIP Lotería del Tolima, a fin de dar atención personalizada con resultados y sorteos especiales.

La unidad operativa y comercial, debe garantizar la comunicación constante y precisa con los afiliados al Club de Clientes VIP de la Lotería del Tolima, en aras de cumplir con las promesas de valor “Atención Personalizada” que se da a los clientes que se afilian.

4.4.15 Mantener la comunicación con los distribuidores y vendedores de Lotería.

 LOTERÍA DEL TOLIMA		PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES		
VERSIÓN: 03	RESPONSABLE: PROF. ESPECIALIZADA UNIDAD OPERATIVA Y COMERCIAL	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 5-09-2023	PÁGINA: 9 DE 11	CÓDIGO: MP-P-002

Es deber de la unidad operativa y comercial, redactar y difundir entre los distribuidores y vendedores, comunicados que den cuenta de la gestión y las actividades promocionales que realiza la Lotería del Tolima.

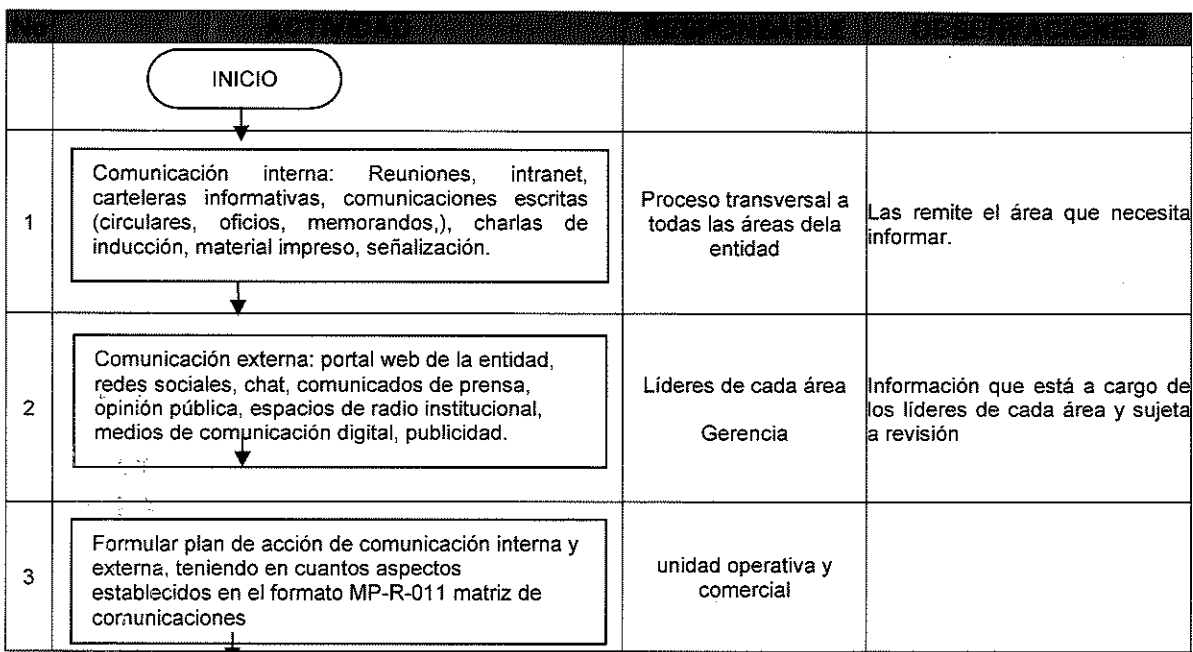
4.4.16 Realizar el registro fotográfico y/o audiovisual de la Lotería del Tolima.

Es deber de la unidad operativa y comercial, realizar el registro fotográfico o audiovisual de las diferentes actividades promocionales, sorteos especiales, o eventos internos/externos de la marca, con los permisos de manejo de uso de imagen.

4.4.17 Mantener y conservar el archivo fotográfico y audiovisual de todas las actividades que realiza la Lotería del Tolima.

El responsable de la unidad operativa y comercial deberá mantener y conservar de manera organizada el registro fotográfico o audiovisual de las diferentes actividades y eventos de la lotería del Tolima, a fin de mantener evidencias y preservar la memoria histórica de la empresa, con los soportes de autorización de uso de datos e imagen.

5. PROCEDIMIENTO



		PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES		
VERSIÓN: 03	RESPONSABLE: PROF. ESPECIALIZADA UNIDAD OPERATIVA Y COMERCIAL	FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN: 5-09-2023	PÁGINA: 10 DE 11	CÓDIGO: MP-P-002

4	Establecer contacto con los diferentes medios de comunicación ↓	unidad operativa y comercial	
5	Elaborar comunicados y boletines de prensa para la opinión pública, de acuerdo a la actividad comercial que se realiza para la venta del producto. ↓	unidad operativa y comercial	
6	Formular y plan de comunicación digital y redes sociales y monitorear su desarrollo y seguimiento para verificar el impacto ↓	unidad operativa y comercial	
7	Garantizar la transmisión del sorteo por canal establecido y redes sociales, teniendo en cuenta el manual de imagen corporativa y gobierno departamental. ↓	unidad operativa y comercial	Supervisor del contrato.
8	Diseño de piezas graficas de las actividades inherentes al mercadeo, promocionales y billetes e lotería ↓	unidad operativa y comercial	
9	Mantener comunicación constante con el Club de clientes VIP de la Lotería, brindando atención personalizada en todos los aspectos. ↓	unidad operativa y comercial	Valor agregado de atención personalizada
10	Mantener comunicación constante con los distribuidores y vendedores de la Lotería del Tolima. ↓	unidad operativa y comercial	Comunicación de ventas, promocionales, incentivos, solución a PQRS.
11	Mantener y conservar archivo fotográfico y audiovisual de todas las actividades realizada por la lotería del Tolima y la comercialización del producto. ↓	unidad operativa y comercial	Soportes en medio digital, físico para mantener memoria histórica de la entidad.
12	FIN		

VERSIÓN: 03
**RESPONSABLE: PROF.
ESPECIALIZADA UNIDAD
OPERATIVA Y COMERCIAL**
**FECHA DE INICIO/
ACTUALIZACIÓN:
5-09-2023**
**PÁGINA:
11 DE 11**
**CÓDIGO:
MP-P-002**
Control de cambios

Rev.	Fecha	Elaboro	Reviso / Aprobó	Observaciones y/o Ajustes
3	5/09/2023	Profesional especializado unidad operativa y comercial	Comité de calidad	1. Se actualiza el documento de acuerdo con los lineamientos establecidos por MIPG en atención al cliente
2	9-05-2023	Profesional especializado unidad operativa y comercial	Comité de calidad	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	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	1. Creación del documento

		PROCEDIMIENTO CONTROL DE JUEGO ILEGAL		
VERSIÓN: 03	RESPONSABLE: PROF ESPECIALIZADO UNIDAD OPERATIVO Y COMERCIAL	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 5-09-2023	PÁGINA: 1 DE 6	CÓDIGO: CJ-P-002

1. OBJETO

Realizar actividades administrativas orientadas a contrarrestar el ejercicio ilícito de los juegos de suerte y azar tales como capacitaciones, envío de oficios y circulares a las autoridades administrativas y policivas municipales, coordinar operativos, presentar denuncias penales e iniciar investigaciones administrativas internas.

2. ALCANCE

Este procedimiento comprende desde la identificación de las prácticas de juegos de suerte y azar ilícitos en los diferentes municipios que comprende el departamento del Tolima, definición de metodologías de mitigación de los mismos, así como elevar ante los organismos pertinentes, las denuncias y apoyos requeridos para que los individuos que están incurriendo en estas prácticas, sean debidamente judicializados.

3. DEFINICIONES

JUEGOS DE SUERTE Y AZAR

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

APUESTAS PERMANENTES O CHANCE

Es una modalidad de juego de suerte y azar en la cual el jugador, en formulario oficial, en forma manual o sistematizada, indica el valor de su apuesta y escoge un número de no más de cuatro (4) dígitos, 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 el plan de premios predefinido y autorizado por el Gobierno Nacional.

DERECHOS DE EXPLOTACIÓN

Es el porcentaje establecido por la ley que debe transferir el concesionario a título de contraprestación por la operación del monopolio a la concedente y cuyo destinatario finales el Servicio de salud departamental del Tolima. La forma de declaración, liquidación y pago de los derechos de explotación se rige por la normatividad vigente y aplicable y en especial por la ley 643 de 2001, su Decreto Reglamentario 1350 de 2003, circular externa 020 de 2005 de la Superintendencia Nacional de Salud, la ley 1393 de 2010 y las normas que las modifiquen, aclaren o

		PROCEDIMIENTO CONTROL DE JUEGO ILEGAL		
VERSIÓN: 03	RESPONSABLE: PROF ESPECIALIZADO UNIDAD OPERATIVO Y COMERCIAL	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 5-09-2023	PÁGINA: 2 DE 6	CÓDIGO: CJ-P-002

complementen. Al momento de la apertura de este proceso licitatorio el porcentaje establecido por el artículo 23 de la Ley 1393 2010, como derechos de explotación es del doce por ciento (12%) de los ingresos brutos que perciba el concesionario por la explotación del mismo.

INGRESOS BRUTOS

Se entiende por ingresos brutos el valor total de las apuestas registradas en los formularios oficiales del juego, sin incluirle IVA.

APUESTA

Es una modalidad de juego de suerte y azar en la cual el jugador, en formulario oficial, en forma manual o sistematizada, indica el valor de su apuesta y escoge un número de no más de cuatro (4) dígitos 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 el plan de premios predefinido y autorizado por el Gobierno Nacional.

FORMULARIO ÚNICO DE APUESTAS PERMANENTES

Es el documento al portador donde se registran las apuestas, ya sea de manera sistematizada. Puede ser en rollo de papel térmico o rollo de papel bond, vendido por la Entidad concedente o la empresa autorizada para el efecto, el cual es de obligatoria utilización para el concesionario en la operación del juego de apuestas permanentes o chance. El costo será asumido por el concesionario.

JUEGO AUTORIZADO

Se entiende por juego autorizado el sorteo autónomo que realiza o autoriza la entidad concedente para efectos exclusivos de utilizar su resultado en el juego de apuestas permanentes o chance.

JUEGO ILEGAL

Ejercicio ilícito de actividad monopolística de arbitrio rentístico. El que de cualquier manera o valiéndose de cualquier medio ejerza una actividad establecida como monopolio de arbitrio rentístico, sin la respectiva autorización, permiso o contrato, o utilice elementos o modalidades de juego no oficiales

LOTERÍA TRADICIONAL

Es la modalidad de juego de suerte y azar definida en el artículo 11 de la ley 643 de 2001 o la norma que lo modifique, adicione o sustituya.

AGENCIA

Es el establecimiento de comercio previamente autorizado por la entidad concedente, en el que, bajo su dependencia y responsabilidad de un

		PROCEDIMIENTO CONTROL DE JUEGO ILEGAL		
VERSIÓN: 03	RESPONSABLE: PROF ESPECIALIZADO UNIDAD OPERATIVO Y COMERCIAL	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 5-09-2023	PÁGINA: 3 DE 6	CÓDIGO: CJ-P-002

concesionario, se colocan apuestas permanentes o chance por medio de uno o varios puntos de venta. No podrán operar agencias o puntos de venta que no se encuentren previamente autorizados de manera expresa y por escrito por la Entidad concedente. (Decreto 1350 de 2003, Art.3°)

ESCRUTINIO

Es el proceso que el concesionario realiza diariamente de las ventas y la premiación del juego de apuestas permanentes o chance y se realiza tanto por medios manuales como sistematizados o con el apoyo de equipos de cómputo o software, especialmente diseñados para el efecto y a la hora previamente acordada con la concedente; la concedente podrá cuando lo estime conveniente, estar presente en los procesos de escrutinio y solicitar la información que se requiera sobre estos, para determinar las apuestas colocadas que entran a participar con el sorteo correspondiente de la lotería tradicional o del respectivo juego autorizado.

ENTIDADES CONCEDENTES

Son las Empresas Industriales y Comerciales del Estado del orden departamental o del Distrito Capital administradoras del juego de lotería tradicional, o las Sociedades de Capital Público departamental de que trata la Ley 643 de 2001, como únicas competentes para la administración del juego de apuestas permanentes o chance.

La "LOTERIA DEL TOLIMA E.I.C.E", es la entidad facultada legalmente para adelantar el proceso licitatorio, cuyo objeto es adjudicar en concesión la OPERACIÓN del Juego de Apuestas Permanentes o Chance en el Departamento del Tolima, de conformidad con este pliego de condiciones y tiene la competencia constitucional y legal para suscribir el respectivo contrato.

CONCESIONARIO

Es la persona jurídica seleccionada por la "LOTERIA DEL TOLIMA E.I.C.E." Para celebrar y ejecutar directamente el contrato de Concesión para la operación del Juego de Apuestas Permanentes o chance, que se adjudique en la presente licitación pública, con utilización de los formularios oficiales suministrados por la concedente. El contrato que se adjudique a través de la presente licitación, solo le permitirá al adjudicatario operar el juego de apuestas permanentes o chance en el territorio del departamento del Tolima.

		PROCEDIMIENTO CONTROL DE JUEGO ILEGAL		
VERSIÓN: 03	RESPONSABLE: PROF ESPECIALIZADO UNIDAD OPERATIVO Y COMERCIAL	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 5-09-2023	PÁGINA: 4 DE 6	CÓDIGO: CJ-P-002

4. CONDICIONES GENERALES

4.1. CLASES DE JUEGOS

De acuerdo a la manera en la que se desarrolla el juego, existen diferentes clases de juegos y por ende diferente titularidad del mismo a saber:

4.1.1. Lotería: Se realiza en forma periódica por un ente autorizado que emite billetes a un precio fijo con una combinación numérica y de otros caracteres, obligándose a pagar un premio en dinero al tenedor del billete que resulte favorecido. Está en titularidad de los Departamentos y el Distrito Capital.

4.1.2. Apuestas Permanentes: Modalidad de Juego de Suerte y Azar, en la 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, que si coincide con el resultado del premio mayor de la Lotería o juego autorizado, gana un premio en dinero. Está en titularidad de los Departamentos y el Distrito Capital.

4.1.3. Rifas: Sortea en una fecha predeterminada premios en especie entre quienes adquieren las boletas. No pueden ser de carácter permanente. Está en titularidad de los municipios, Departamentos y el Distrito Capital.

4.1.4. Promocionales: Son operados con fines de publicidad o promoción de bienes o servicios, establecimientos, empresas o entidades, en los que se ofrece un premio, sin que para acceder al juego se pague directamente. Están en titularidad de la entidad pública de orden nacional o Sociedad de Capital Público Departamental.

5. DEFINICIÓN DE ESTRATEGIAS DE MITIGACIÓN

El Profesional Especializado Operativo y Comercial es el responsable de desarrollar las estrategias de mitigación del juego legal; estas estrategias deben abarcar todos los entes involucrados en el control del juego ilegal. Se debe tener presente los lineamientos establecidos en el plan de acción y difundir información a las diferentes autoridades de orden territorial que pueden intervenir en el departamento, en todo lo relacionado con las leyes aplicables (actuales, modificaciones, actualizaciones y nuevas), para de esta manera les sean claras las actividades que como entes de control deben ejercer, así como las penalidades que deben impugnárseles a las personas que incurran en dichas prácticas.

		PROCEDIMIENTO CONTROL DE JUEGO ILEGAL		
VERSIÓN: 03	RESPONSABLE: PROF ESPECIALIZADO UNIDAD OPERATIVO Y COMERCIAL	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 5-09-2023	PÁGINA: 5 DE 6	CÓDIGO: CJ-P-002

También debe dirigir estrategias para identificación de las cambiantes prácticas de juego ilegal tales como; investigaciones por entes externos, implementación de redes de informantes, clientes encubiertos y demás tendientes a la individualización de personas, lugares e instituciones que están realizando o patrocinando este tipo de actividades, con el fin de poder dar parte a los entes de control pertinentes para ponerles fin.

El Asesor Jurídico o quien haga sus veces debe representar a la Lotería del Tolima E.I.C.E, como parte afectada en los procesos que se deriven de las estrategias implementadas.

6. COORDINACIÓN ACTIVIDADES CON ENTES DE CONTROL

El Profesional Especializado Operativo y Comercial debe realizar actividades de socialización de las normas vigentes y mitigación del juego ilegal que ha detectado la Lotería del Tolima E.I.C.E, y la aplicación que deben realizar los alcaldes en cada municipio, así como los inspectores de policía y secretarios de gobierno

La Unidad Operativa y comercial debe estar presto a los requisitos que le sean solicitados por estos, tales como certificaciones de funcionamiento de los establecimientos, asistencia a las audiencias que se adelanten dentro de los diferentes procesos abiertos por este tipo de delitos y demás pertinentes que sean solicitadas.

7. PROCEDIMIENTO CONTROL DISTRIBUIDORES Y CONCESIONARIOS

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
	INICIO		
1	Definir de estrategias para mitigación del juego ilegal	Profesional Especializado Unidad operativa y Comercial	Plan de acción de la entidad.
2	Aplicación de las estrategias	Profesional Especializado Unidad operativa y Comercial	Es necesario tener en cuentas las entidades con las que se trabajara las estrategias con el fin de mitigar el juego ilegal.
3	FIN		

		PROCEDIMIENTO CONTROL DE JUEGO ILEGAL		
VERSIÓN: 03	RESPONSABLE: PROF ESPECIALIZADO UNIDAD OPERATIVO Y COMERCIAL	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 5-09-2023	PÁGINA: 6 DE 6	CÓDIGO: CJ-P-002

Control de cambios

Rev.	Fecha	Elaboro	Reviso / Aprobó	Observaciones y/o Ajustes
3	5-09-2023	Profesional especializado unidad operativa y comercial	Comité de calidad	1. Se actualiza el procedimiento de juego ilegal ya que la entidad no cuenta con persona idóneo para capacitar entes de control
2	9-05-2023	Profesional especializado unidad operativa y comercial	Comité de calidad	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	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	1. Creación del documento

 LOTERÍA DEL TOLIMA		PROCEDIMIENTO CONTROL DE CONCESIONARIO		
VERSIÓN: 03	RESPONSABLE: PROF ESPECIALIZADO UNIDAD OPERATIVO Y COMERCIAL	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 5-09-2023	PÁGINA: 1 DE 7	CÓDIGO: CJ-P-001

1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es supervisar la operación de apuestas permanentes o chance de acuerdo con los lineamientos enmarcados en el contrato de concesión la normatividad legal vigente.

2. ALCANCE

Este procedimiento comprende la verificación del cumplimiento de las condiciones pactadas en el contrato de concesión firmados entre la Lotería del Tolima E.I.C.E, y el concesionario.

3. DEFINICIONES

ESCRUTINIO

Es el proceso que el concesionario realiza diariamente de las ventas y la premiación del juego de apuestas permanentes o chance y se realiza tanto por medios manuales como sistematizados o con el apoyo de equipos de cómputo o software, especialmente diseñados para el efecto y a la hora previamente acordada con la concedente; la concedente podrá cuando lo estime conveniente, estar presente en los procesos de escrutinio y solicitar la información que se requiera sobre estos, para determinar las apuestas colocadas que entran a participar con el sorteo correspondiente de la lotería tradicional o del respectivo juego autorizado.

INGRESOS BRUTOS

Se entiende por ingresos brutos el valor total antes de IVA de las apuestas registradas en los formularios oficiales del juego.

ENTIDADES CONCEDENTES

Son las Empresas Industriales y Comerciales del Estado del orden departamental o del distrito capital, administradoras del juego de lotería tradicional, o las sociedades de capital público departamental de que trata la Ley 643 de 2001, como únicas competentes para la administración del juego de apuestas permanentes o chance.

La "LOTERIA DEL TOLIMA E.I.C.E", es la entidad facultada legalmente para adelantar el proceso licitatorio, cuyo objeto es adjudicar en concesión la OPERACIÓN del juego de apuestas permanentes o chance en el Departamento del Tolima, de conformidad con el pliego de condiciones y tiene la competencia constitucional y legal para suscribir el respectivo contrato.

		PROCEDIMIENTO CONTROL DE CONCESIONARIO		
VERSIÓN: 03	RESPONSABLE: PROF ESPECIALIZADO UNIDAD OPERATIVO Y COMERCIAL	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 5-09-2023	PÁGINA: 2 DE 7	CÓDIGO: CJ-P-001

CONCESIONARIO

Es la persona jurídica seleccionada por la "LOTERÍA DEL TOLIMA E.I.C.E." Para celebrar y ejecutar directamente el contrato de Concesión para la operación del Juego de Apuestas Permanentes o chance en el Departamento del Tolima.

ROLLOS

Son los formularios bond y térmicos utilizados para la impresión y operación del juego de apuestas permanentes – Chance.

DISPOSICION FINAL ROLLOS

Los remanentes de los rollos bond y térmico por el concesionario se deben reportar a la lotería para proceder a coordinarla la incineración de estos.

4. CONDICIONES GENERALES.

SEGUIMIENTO AL CONTRATO DE CONCESIÓN DE APUESTAS PERMANENTES O CHANCE.

Debe hacerse como mínimo una vez en el semestre, con el fin de hacer el seguimiento al contrato de concesión de las apuestas permanentes, en esta participan por parte de la Lotería del Tolima, el Profesional Especializado de la Unidad Operativa y Comercial quien ejerce como supervisor del contrato o quien designe la gerencia y por parte del concesionario el Representante Legal o su delegado; en esta reunión se revisa el cumplimiento por parte del concesionario de todas las obligaciones legales y contractuales.

De forma mensual se hace seguimiento al contrato de concesión, teniendo en cuenta las ventas y los premios no cobrados (prescritos) reportados en el Sistema Integrado de Gestión Administrativa (servidor espejo), cruzando esta información con las declaraciones mensuales presentadas al CNJSA y las consignaciones realizadas por diferentes conceptos como: derechos de explotación, gastos de administración y el total de premios sobre los que opero la prescripción extintiva de derecho a cobro.

MONITOREO DE LAS VENTAS Y PREMIOS NO COBRADOS A TRAVÉS DEL SISTEMA.

En las instalaciones de la Lotería del Tolima E.I.C.E, se encuentra ubicado un servidor espejo del concesionario del juego de apuestas permanentes o chance, por medio del cual se puede consultar la venta diaria realizada por este en tiempo real.

		PROCEDIMIENTO CONTROL DE CONCESIONARIO		
VERSIÓN: 03	RESPONSABLE: PROF ESPECIALIZADO UNIDAD OPERATIVO Y COMERCIAL	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 5-09-2023	PÁGINA: 3 DE 7	CÓDIGO: CJ-P-001

El valor total de la venta mensual se imprime y se concilia con la venta reportada en el formulario de los derechos de explotación dejando un registro en el acta de supervisoria seguimiento a contratos BS-R- 006.

El valor total de los premios no cobrados mensualmente despues de un año de caducidad, se imprime y se concilia con lo reportado en el formulario de declaracion mensual de premios sobre los que operó la prescripción extintiva del derecho a cobro, dejando un registro en el acta de supervisoria seguimiento a contratos BS-R-006.

SUPERVISIÓN ENTREGA DE ROLLOS AL CONCESIONARIO PARA EL JUEGO DE APUESTAS PERMANENTES O CHANCE

Es responsable de esta actividad el Profesional Especializado de la Unidad Operativa y Comercial, o quien designe la gerencia y como invitado el Jefe de Control Interno o quien haga sus veces; de recibir las remisiones de las entregas de rollos de parte del proveedor, de realizar visita bodega donde el concesionario de apuestas permanentes almacena los rollos suministrados para el desarrollo del juego, verificando la cantidad y tipo de rollos que se encuentran en propiedad de este, con su respectiva serie y número consecutivo, se revisa la seguridad, las condiciones físicas de las instalaciones y almacenaje de los mismos. Se diligencia el formato CJ-R-003 Inspección Bodega Rollos Concesionario.

Una vez terminado el contrato de concesión se debe verificar si existen remanentes con el fin de determinar si se ampliar el plazo para utilizar la papelería existente o si se debe proceder a disposición final, en este caso el concesionario debe contratar la empresa encargada de incinerar los rollos y verificar por ambas partes la destrucción total con el fin de evitar comercialización de chance en formularios no autorizados.

VISITA A PUNTOS DE VENTA Y DE RECAUDO:

Es responsable de las visitas a puntos de venta el Profesional Especializado de la Unidad Operativa y Comercial; para la realización de estas visitas la Lotería del Tolima E.I.C.E. debe suministrar los recursos de transporte. Dichas visitas se realizan de manera aleatoria en los diferentes municipios del Departamento del Tolima.

En estas visitas se verifica el cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales del concesionario en cada punto de venta y en las oficinas principales, diligenciando el formato CJ-R-005 Visita a Punto de Venta.

Adicionalmente se realiza una verificación en algunos puntos de recaudo del concesionario trimestralmente, donde se solicita el valor de las ventas, el valor del dinero

		PROCEDIMIENTO CONTROL DE CONCESIONARIO		
VERSIÓN: 03	RESPONSABLE: PROF ESPECIALIZADO UNIDAD OPERATIVO Y COMERCIAL	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 5-09-2023	PÁGINA: 4 DE 7	CÓDIGO: CJ-P-001

recaudado, el valor de premios pagados y la cantidad de formularios anulados, se diligencia el formato CJ-R-004 Visita a Puntos de Recaudo; es responsable de estas visitas a puntos de recaudo el Profesional Especializado de la Unidad Operativa y Comercial o quien designe la gerencia y como invitado el Jefe de Control Interno o quien haga sus veces.

ESCRUTINIO DEL JUEGO DE APUESTAS PERMANENTES:

Es responsable de esta actividad el Profesional Especializado de la Unidad Operativa y Comercial o quien designe la gerencia y como invitado el jefe de Control Interno o quien haga sus veces, esta visita se debe realizar una cada trimestre.

Se verifica en el sistema las ventas totales sin iva, la cantidad de formularios utilizados, la cantidad de formularios anulados y el valor de la premiación de ese día.

Se diligencia el formato CJ - R-002 Escrutinio y se firma por los responsables del proceso.

VENTA POR INTERNET

Se realiza validación de jurisdicción para tener control de la venta de chance por internet, en las fronteras de los cuatro puntos cardinales del Departamento del Tolima.

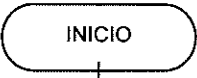
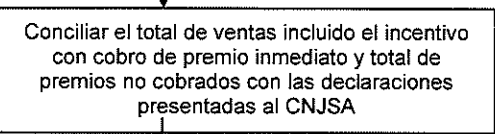
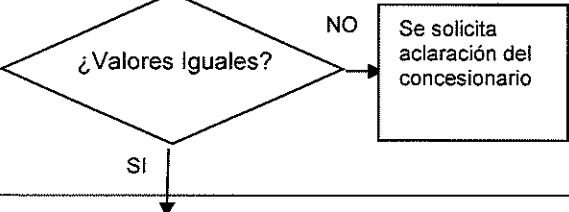
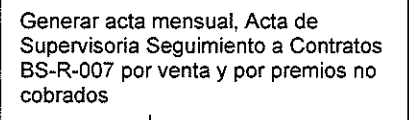
INCENTIVO CON COBRO DE PREMIO INMEDIATO IPI

Se realiza seguimiento a través del servidor espejo y se deja soporte mensual de venta total en el acta de supervisoria seguimiento a contratos BS-R-007.

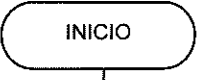
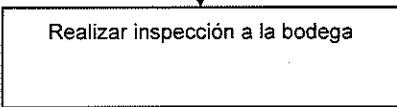
 LOTERÍA DEL TOLIMA		PROCEDIMIENTO CONTROL DE CONCESIONARIO		
VERSIÓN: 03	RESPONSABLE: PROF ESPECIALIZADO UNIDAD OPERATIVO Y COMERCIAL	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 5-09-2023	PÁGINA: 5 DE 7	CÓDIGO: CJ-P-001

PROCEDIMIENTO CONTROL CONCESIONARIO

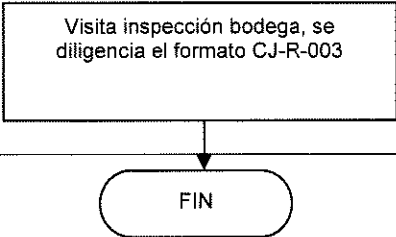
MENSUAL

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
			
1		Profesional especializado operativo y comercial	Se verifica en el servidor espejo y se genera archivo
2			
3		Profesional especializado operativo y comercial	Se genera acta de validación de derechos de explotación y premios no cobrados con las respectivas consignaciones realizadas por el concesionario
4			

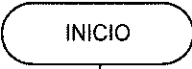
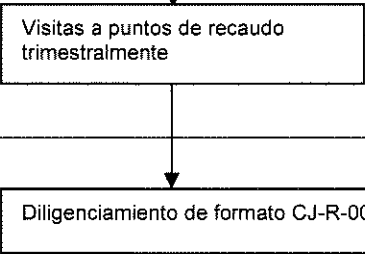
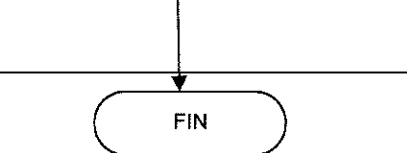
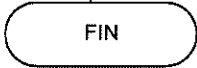
INSPECCIÓN BODEGA

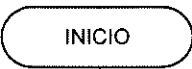
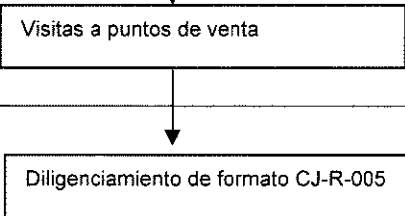
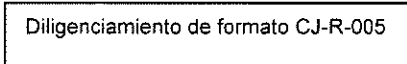
No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
			
1		Profesional especializado operativo y comercial o quien designe la gerencia / jefe de control interno	Se establece cronograma de visitas conforme a las entregas acordadas en el acta de inicio

		PROCEDIMIENTO CONTROL DE CONCESIONARIO		
VERSIÓN: 03	RESPONSABLE: PROF ESPECIALIZADO UNIDAD OPERATIVO Y COMERCIAL	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 5-09-2023	PÁGINA: 6 DE 7	CÓDIGO: CJ-P-001

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
2	Visita inspección bodega, se diligencia el formato CJ-R-003 	Profesional especializado operativo y comercial o quien designe la gerencia / Jefe de control interno	Cumplimiento al cronograma establecido
			

VISITAS A PUNTO DE VENTA Y DE RECAUDO

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
	INICIO 		
3	Visitas a puntos de recaudo trimestralmente 	Profesional especializado operativo y comercial /Jefe de control interno	En dicha visita se verifica, la venta del día, dinero recaudado, los premios pagados, formularios anulados
4	Diligenciamiento de formato CJ-R-004 	Profesional especializado operativo y comercial / jefe de control interno	se levanta acta de seguimiento
			

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
	INICIO 		
3	Visitas a puntos de venta 	Profesional especializado operativo y comercial /jefe de control interno	En dicha visita se verifica, el cumplimiento de las obligaciones contractuales
4	Diligenciamiento de formato CJ-R-005 	Profesional especializado operativo y comercial / jefe de control interno	se levanta acta de seguimiento

VERSIÓN: 03
**RESPONSABLE: PROF
ESPECIALIZADO UNIDAD
OPERATIVO Y COMERCIAL**
**FECHA DE INICIO/
ACTUALIZACIÓN:
5-09-2023**
**PÁGINA:
7 DE 7**
**CÓDIGO:
CJ-P-001**

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
	↓		
	FIN		

Control de cambios

Rev.	Fecha	Elaboro	Reviso / Aprobó	Observaciones y/o Ajustes
3	5-09-2023	Profesional especializado unidad operativa y comercial	Comité de calidad	1. Se incluye el ítem de la disposición final de los rollos
2	9-05-2023	Profesional especializado unidad operativa y comercial	Comité de calidad	1. Modificaciones en la redacción 2. Se modifica el cuadro de control de cambios con la Rev. y fecha de elaboración. 3. 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	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	1. Creación del documento

		PROCEDIMIENTO CONTROL IMPRESIÓN BILLETERÍA		
VERSIÓN: 03	RESPONSABLE: PROF. ESPECIALIZADA UNIDAD OPERATIVA Y COMERCIAL	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 5-09-2023	PÁGINA: 1 DE 5	CÓDIGO: CJ-P-005

1. OBJETIVO

Establecer un método unificado de trabajo para identificar, analizar y dar tratamiento a la impresión de billettería, teniendo en cuenta el proceso de invitación abierta y el contrato de impresión de billetes, en conjunto con las partes interesadas.

2. ALCANCE

Inicia con identificación del mercado, los promocionales que se tengan planeados, así como las fechas especiales dentro del calendario nacional y finaliza con la definición del arte a imprimir en los billetes para su comercialización.

3. DEFINICIONES

Arte del billete: es la imagen diseñada en el billete de lotería para ofrecer al público, en el cual debe ir registrado, el número del sorteo, la fecha, número del billete y número de serie, promocionales, condiciones y restricciones las seguridades y demás características del mismo.

Billete de Lotería: Es un documento singularizado, usando números consecutivos o caracteres, en una o más series, de tal manera que se contemplen todas las combinaciones que se pueden obtener con el instrumento de sorteo.

Información variable: Es toda aquella información relevante que debe ir impresa en el billete de Lotería, tal como número de sorteo, fecha, número y serie del billete, plan de premios, entre otras.

Seguridad: Mecanismos que se implementan en la impresión del billete con el fin de mitigar la falsificación y/o adulteraciones de que pueda ser objeto.

Producto: Es el resultado final impreso que obedece a un billete de Lotería para posteriormente ser comercializado.

Disposición final billettería: Los billetes que no se comercializan por los distribuidores los devuelve a la entidad y son declarados documentos sin valor. Estos billetes son impresos en papel bond con tintas de seguridad.

		PROCEDIMIENTO CONTROL IMPRESIÓN BILLETERÍA		
VERSIÓN: 03	RESPONSABLE: PROF. ESPECIALIZADA UNIDAD OPERATIVA Y COMERCIAL	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 5-09-2023	PÁGINA: 2 DE 5	CÓDIGO: CJ-P-005

4. CONDICIONES GENERALES

4.1 IDENTIFICACION DE LAS CARÁCTERÍSTICAS A IMPRIMIR

De acuerdo a la planeación de promocionales que se tenga en el plan de acción para la vigencia y el calendario de sorteos, mensualmente se deben definir los artes que llevarán impresos los billetes de lotería para ser comercializados, que según lo estipula el contrato de impresión en la cláusula Octava (Especificaciones técnicas de los billetes), estos artes deben ser enviados 20 días calendario antes de la realización de cada sorteo (anterior a su comercialización).

Es la unidad operativa y comercial la encargada de definir los conceptos preliminares para los artes de los billetes para cada sorteo jugados en el mes.

Se tiene en cuenta:

1. Promocionales
2. Fechas nacionales especiales
3. Fechas especiales de la Lotería
4. Inclinación del mercado
5. Solicitud de las partes interesadas (Distribuidor, lotero, comprador)
6. Sorteos especiales de la Lotería

Se plasman todas las ideas en un primer bosquejo de billete y se envían a revisión y discusión por parte de la Gerencia y la Unidad operativa y Comercial.

4.2. DEFINICIÓN DEL ARTE FINAL A IMPRIMIR

Luego de revisar el arte propuesto se enviarán los comentarios vía correo electrónico, chat u otro medio de comunicación, los posibles cambios del arte del billete para su actualización, esto tiene que ver con la gama de colores, las imágenes de referencia, la información relevante y publicitaria que deba llevar el billete.

Posteriormente se realiza una reunión con los funcionarios de la unidad operativa y comercial, se define el arte final. Es el profesional universitario de la unidad operativa y comercial el encargado de verificar la información preimpresa como: número de sorteo, fecha, plan de premios, publicidad y demás que será impresa en el billete y remitir mediante correo electrónico al contratista impresor el arte final para su posterior ajuste y definición.

 PROCEDIMIENTO CONTROL IMPRESIÓN BILLETERÍA				
VERSIÓN: 03	RESPONSABLE: PROF. ESPECIALIZADA UNIDAD OPERATIVA Y COMERCIAL	FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN: 5-09-2023	PÁGINA: 3 DE 5	CÓDIGO: CJ-P-005

En el evento que el arte enviado no corresponda con las características mínimas que debe tener el billete o lleve información adicional, es el Contratista impresor el encargado de enviar comunicación a la entidad para sus ajustes.

De lo contrario enviará correo electrónico con el arte final, tal y como va a quedar impreso y es el profesional encargado de parte de la Lotería del Tolima quien avale la impresión del billete, mediante correo electrónico.

El Contratista debe cumplir con las características técnicas del producto consignadas en el contrato que a la fecha esté vigente.

4.3. DISPOSICION FINAL BILLETERIA

Los billetes impresos que no se venden a nivel nacional por los distribuidores, son devueltos a las instalaciones de la Lotería del Tolima y son declarados documentos sin valor. Sin embargo, estos billetes al ser impresos en papel bond se pueden vender como reciclaje para generar un valor agregado a la empresa.

5.1 PROCEDIMIENTO IMPRESIÓN BILLETERIA

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
	INICIO		
1	Identificar las características iniciales a imprimir en el billete	Unidad Operativa y Comercial	Se tienen en cuenta los promocionales, fechas nacionales especiales, fechas especiales Lotería del Tolima, indicadores del mercado
2	Elaborar bosquejo preliminar con características iniciales.	Unidad operativa y comercial	Se lleva a cabo revisión por parte de la unidad operativa y comercial para ajustar el diseño y posterior actualización del arte
3	Enviar por correo electrónico los posibles cambios y ajustes para ser actualizados en el billete inicial.	Unidad Operativa y Comercial	La revisión a los cambios es realizados por la unidad operativa y comercial, para posterior actualización del arte.
4	Se lleva a cabo reunión para definir el arte final del billete.	Unidad Operativa y Comercial	Mediante acta firmada por los asistentes a la reunión se define el arte del billete.

 PROCEDIMIENTO CONTROL IMPRESIÓN BILLETERÍA				
VERSIÓN: 03	RESPONSABLE: PROF. ESPECIALIZADA UNIDAD OPERATIVA Y COMERCIAL	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 5-09-2023	PÁGINA: 4 DE 5	CÓDIGO: CJ-P-005

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
5	Enviar por correo electrónico el arte final al Contratista impresor de la billettería ↓	Profesional universitario Unidad Operativa y Comercial	Se remite por correo electrónico el arte para aprobación o posibles cambios realizados por el contratista impresor.
6	Aprobar el arte final de impresión del billete. ↓	Profesional universitario Unidad Operativa y Comercial	Mediante correo electrónico aprobar el arte final a imprimir al contratista impresor de la billettería.
	FIN		

5.2 PROCEDIMIENTO DISPOSICION FINAL BILLETERIA

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
	INICIO ↓		
1	Llega la billetteria no vendida a la entidad a la unidad operativa y comercial ↓	Auxiliar de devoluciones Unidad Operativa y Comercial	Los billetes llegan perforados y se trasladan a la bodega
2	Se traslada a la bodega al ser documentos sin valor ↓	Auxiliar de devoluciones Unidad Operativa y Comercial	Se lleva a cabo la custodia de las cajas por del auxiliar de devoluciones de la unidad operativa y comercial
3	La unidad operativa y comercial determina en que momento se puede vender el papel a reciclaje. ↓	Profesional especializado Unidad Operativa y Comercial	Cuando se tengan varias cajas se puede proceder a solicitar la venta del reciclaje
4	Se realiza solicitud a gerente informando que se van a vender por reciclaje ↓	Profesional especializado Unidad Operativa y Comercial	
5	La empresa elegida y aprobada mediante resolución se encarga de retirar las cajas, pesarlas y pagar a la lotería el reciclaje. ↓	Empresa de reciclaje y Auxiliar de devoluciones Unidad Operativa y Comercial	El auxiliar de devoluciones debe verificar las cajas que se van a retirar y comprobar el pesaje de estas.
6	FIN		

VERSIÓN: 03
**RESPONSABLE: PROF.
ESPECIALIZADA UNIDAD
OPERATIVA Y COMERCIAL**
**FECHA DE INICIO/
ACTUALIZACIÓN:
5-09-2023**
**PÁGINA:
5 DE 5**
**CÓDIGO:
CJ-P-005**
Control de cambios

Rev.	Fecha	Elaboro	Reviso / Aprobó	Observaciones y/o Ajustes
3	5-09-2023	Profesional especializado unidad operativa y comercial	Comité de calidad	1. Se incluye el ítem de la disposición final de la billetería
2	9-05-2023	Profesional especializado unidad operativa y comercial	Comité de calidad	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	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	1. Creación del documento

		CONTROL DEL SORTEO PIJAO DE ORO PARA EL JUEGO DE APUESTAS PERMANENTES		
VERSIÓN: 03	RESPONSABLE: PROF ESPECIALIZADO UNIDAD OPERATIVO Y COMERCIAL	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 5-09-2023	PÁGINA: 1 DE 5	CÓDIGO: CJ-P-006

1. OBJETIVO

Conocer la finalidad, horarios, procedimientos y actividades que se deben desarrollar en la realización del sorteo autorizado para el juego de apuestas permanentes.

2. ALCANCE

Este Procedimiento se realiza con el fin de verificar la transparencia en la ejecución del sorteo Pijao de Oro realizado en la ciudad de Ibagué a través del delegado designado por la Lotería del Tolima.

3. DEFINICIONES

BALOTA

Pelotilla o bolilla que algunas comunidades utilizan para los juegos de azar.

SORTEO

Acción y resultado de sortear, es decir, cuando se somete a cosas o personas al arbitrio de la suerte, del azar. Los sorteos resultan ser actividades que se llevan a cabo en la mayoría de las culturas y que tienen por objetivo, además de proponer un entretenimiento a la gente que participa en ellas, la posibilidad de obtener a través de su participación importantísimos premios.

GRAMERA

Es un elemento digital con una base plana metálica (superficie para pesar por gramos) estructura de pasta y funcionamiento a base de energía eléctrica.

CALIBRACIÓN

Conjunto de operaciones que establecen, en condiciones especificadas, la relación entre los valores de una magnitud indicados por un instrumento de medida o un sistema de medida, o los valores representados por una medida materializada o por un material de referencia, y los valores correspondientes de esa magnitud realizados por patrones.

		CONTROL DEL SORTEO PIJAO DE ORO PARA EL JUEGO DE APUESTAS PERMANENTES		
VERSIÓN: 03	RESPONSABLE: PROF ESPECIALIZADO UNIDAD OPERATIVO Y COMERCIAL	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 5-09-2023	PÁGINA: 2 DE 5	CÓDIGO: CJ-P-006

4. CONDICIONES GENERALES

4.1. SEGUIMIENTO AL CONVENIO INTERINSTITUCIONAL

- La Lotería del Tolima debe designar un delegado mediante acto administrativo o contrato de presentación de servicios para que ejerza control, vigilancia y haga presencia diaria, durante el desarrollo del sorteo autorizado “El pijao de Oro”.
- La Lotería del Tolima mediante acto administrativo debe expedir el cronograma del sorteo El Pijao de Oro para el año en curso.
- Verificar que el concesionario de apuestas permanentes garantice la contratación de la difusión y transmisión del sorteo autorizado por un medio de televisión Nacional.
- El delegado del concesionario de Apuestas permanentes debe firmar junto con el delegado de la Lotería del Tolima el acta de realización de los sorteos diarios.
- Verificar que el concesionario de apuestas permanentes debe utilizar para la operación del sorteo todos los elementos de seguridad y medios tecnológicos y electrónicos donde se lleve a cabo el sorteo diario.
- El delegado debe enviar diariamente una vez jugado el sorteo Pijao de Oro los resultados vía email a los correos de loterias@loteriadeltolima.com y comercial@loteriadeltolima.com.
- El concesionario de apuestas permanentes debe de informar a través del delegado cualquier irregularidad en el desarrollo del sorteo.

Nota: En caso en que se presente una eventualidad en la realización del sorteo Pijao de Oro en cuanto a daños en el sistema neumático de baloteras, se cuenta con un set auxiliar con las mismas características del set principal, lo cual mitiga el riesgo de la no realización del sorteo por fallas técnicas en dicho sistema; igualmente, en caso de que se presenten fallas en la gramera, la Lotería del Tolima cuenta con dos (2) grameras certificadas por laboratorios de metrología, las cuales son certificadas de manera anual con Icontec.

		CONTROL DEL SORTEO PIJAO DE ORO PARA EL JUEGO DE APUESTAS PERMANENTES		
VERSIÓN: 03	RESPONSABLE: PROF ESPECIALIZADO UNIDAD OPERATIVO Y COMERCIAL	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 5-09-2023	PÁGINA: 3 DE 5	CÓDIGO: CJ-P-006

5. DESCRIPCIÓN

El delegado que determine la Lotería del Tolima debe ejercer el apoyo a la gestión de vigilancia y transparencia en la realización del sorteo de pijao de oro en el lugar que esté dispuesto para ello.

El delegado debe de garantizar que la ejecución del sorteo se realice bajo los parámetros establecidos por el concesionario de apuestas permanentes así:

1. Apertura a la bóveda de cristal.
2. Apertura de la bóveda donde se encuentran las baloteras.
3. Pesaje de balotas certificadas por el organismo competente y realización de pruebas.
4. Validar que la realización del sorteo se lleve cabo a la hora determinada en vivo y en directo por un canal de transmisión contratado para tal efecto.
5. Diligenciar el acta de realización del sorteo en el formato de calidad OJ-R-006 con la respectiva firma de los responsables del proceso (delegados).
6. Enviar diariamente una vez jugado el sorteo Pijao de oro los resultados vía email a los correos de loterías@loteriadeltolima.com y comercial@loteriadeltolima.com; Los reportes físicos de las actas serán entregados diariamente a la Unidad operativa y comercial de la entidad.
7. Verificar el cierre del set donde se realiza el sorteo Pijao de Oro.
8. Publicación de los resultados por página web de la Lotería del Tolima.

		CONTROL DEL SORTEO PIJAO DE ORO PARA EL JUEGO DE APUESTAS PERMANENTES		
VERSIÓN: 03	RESPONSABLE: PROF ESPECIALIZADO UNIDAD OPERATIVO Y COMERCIAL	FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN: 5-09-2023	PÁGINA: 4 DE 5	CÓDIGO: CJ-P-006

6. FLUJOGRAMA

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
	INICIO		
1	Realización del cronograma anual del sorteo pijao de oro debidamente aprobado por Gerencia	Profesional especializado unidad operativa y comercial	
2	Contratación del delegado	Profesional universitario unidad operativa y comercial	
3	Supervisar contrato del delegado	Profesional especializado operativo y comercial	
4	Publicación de resultados Página Web Lotería del Tolima	Técnico en sistemas	
5	Recepción y archivo de actas Formato CJ-R-001 acta de realización del sorteo el pijao de oro.	Profesional especializado operativo y comercial	
	FIN		

Control de cambios

Rev.	Fecha	Elaboro	Reviso / Aprobó	Observaciones y/o Ajustes
3	5-09-2023	Profesional especializado unidad operativa y comercial	Comité de calidad	1. Se adiciona una nota aclaratoria en el procedimiento con el fin de dejar documentado la contingencia que se tiene para el sorteo del Pijao de Oro
2	9-05-2023	Profesional especializado unidad operativa y comercial	Comité de calidad	1. Se modifica el cuadro de control de cambios con la Rev. y fecha de elaboración.

		CONTROL DEL SORTEO PIJAO DE ORO PARA EL JUEGO DE APUESTAS PERMANENTES		
VERSIÓN: 03	RESPONSABLE: PROF ESPECIALIZADO UNIDAD OPERATIVO Y COMERCIAL	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 5-09-2023	PÁGINA: 5 DE 5	CÓDIGO: CJ-P-006

				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	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	1. Creación del documento

VERSIÓN: 03

RESPONSABLE: PROF
ESPECIALIZADO UNIDAD
OPERATIVA Y COMERCIAL

FECHA DE INICIO/
ACTUALIZACIÓN:
5-09-2023

PÁGINA:
1 DE 3

CÓDIGO:
CJ-R-005

Ciudad y Fecha: _____ Hora Inicio: _____
 Dirección: _____ Código Punto: _____
 Zona a la que pertenece: _____ Código Zona: _____
 Agencia a la que Pertenecen: _____ Matrícula Mercantil _____
 Atendido por: _____ Código Vendedor: _____
 Presenta Carnet: Sí ____ No ____
 Funcionario de la Lotería del Tolima que Interviene: _____



Resultados:

- Verificación aviso punto autorizado por la Lotería del Tolima Sí ____ No ____
- Verificación aviso para la reclamación por el no pago de premios con la frase: "Autorizado por la Lotería del Tolima por medio del Contrato de Concesión No. 2022099 de 2022"
Sí ____ No ____
- Promocionales utilizados en el mes Sí ____ No ____
¿Cuál? _____
- ¿Incentivos utilizados en el mes? Sí ____ No ____
¿Cuál? _____
- Tipo de formularios utilizados en la venta actual: Bond: _____
 Serie y numeración inicial _____ Serie y numeración final _____
 Serie y numeración actual _____ Fecha de entrega del rollo _____
 N° de formularios utilizados rollo actual _____ N° de formularios anulados rollo actual _____
 N° de formularios utilizados día _____ N° de formularios anulados día _____
- Tipo de formularios utilizados en la venta actual: Térmico: _____
 Serie y numeración inicial _____ Serie y numeración final _____
 Serie y numeración actual _____ Fecha de entrega del rollo _____
 N° de formularios utilizados rollo actual _____ N° de formularios anulados rollo actual _____
 N° de formularios utilizados día _____ N° de formularios anulados día _____

		VISITA A PUNTO DE VENTA		
VERSIÓN: 03	RESPONSABLE: PROF ESPECIALIZADO UNIDAD OPERATIVA Y COMERCIAL	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 5-09-2023	PÁGINA: 2 DE 3	CÓDIGO: CJ-R-005

7. Valor venta bruta actual día \$ _____

8. Venta por modalidades:	Valor venta
8.1. Chance Diario	\$ _____
8.2. Chance más	\$ _____
8.3. Gorditos 3 cifras	\$ _____
8.4. Gorditos 4 cifras	\$ _____
8.5. Billeton 3 cifras	\$ _____
8.6. Semanario	\$ _____
8.7. Cofre tómbola 3 cifras	\$ _____
8.8. Cofre tómbola 4 cifras	\$ _____
8.9. Triplata	\$ _____
8.10. Acumulado 3 cifras	\$ _____
8.11. Acumulado 4 cifras	\$ _____
8.12. Chance millonario	\$ _____
8.13. Raspa&Listo	\$ _____

9. Valor premios pagados \$ _____

10. Cantidad de tickets vendidos de Raspa&Listo _____

OBSERVACIONES:

Se da por terminada la presente diligencia a las _____ y se firma por quienes intervinieron en ella.

 Funcionario:
 Concedente:
 Cargo:

 Vendedor:
 Concesionario:
 CC. No.
 Código:

VERSIÓN: 03
**RESPONSABLE: PROF
ESPECIALIZADO UNIDAD
OPERATIVA Y COMERCIAL**
**FECHA DE INICIO/
ACTUALIZACIÓN:
5-09-2023**
**PÁGINA:
3 DE 3**
**CÓDIGO:
CJ-R-005**
Control de cambios

Rev.	Fecha	Elaboro	Reviso / Aprobó	Observaciones y/o Ajustes
3	5-09-2023	Profesional especializado unidad operativa y comercial	Comité de calidad	1. Se adiciona nueva actividad de verificación literal 2.
2	9-05-2023	Profesional especializado unidad operativa y comercial	Comité de calidad	2. Se eliminan preguntas en la parte de resultados. 3. Se agrega literal 13. 4. Se agrega código QR de datos abiertos. 5. Se agrega campo de Matricula Mercantil. 6. Se modifica el cuadro de control de cambios con la Rev. y fecha de elaboración. 7. 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	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	1. Creación del documento

