



BENEFICENCIA DEL VALLE DEL CAUCA E.I.C.E

PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS DE LOTERÍA		CARACTERIZACIÓN		CÓDIGO:	ML-CA-001	
		COMERCIALIZACIÓN Y VENTA DE LOTERÍA		FECHA DE VIGENCIA:	1/09/2021	
				VERSION:	10	
OBJETIVO :	Posicionar e incrementar las ventas del producto de la lotería del valle					
RESPONSABLE :	DIRECTOR COMERCIAL					
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	PHVA	SALIDA	CLIENTES	DOCUMENTOS
Proceso de Planeación Estratégica	Misión de la Organización, Visión de la Organización, Objetivos Generales, Objetivos por áreas, Plan de Acción, Estrategias de la Organización, Política y Objetivos de Calidad, Acta de revisión del plan de acción, Mejora del SGC, Mejora en la prestación del servicio, Necesidad de recursos, Informe de rendición de cuentas		P			Misión de la Organización, Visión de la Organización, Objetivos Generales, Objetivos por áreas, Plan de Acción, Estrategias de la Organización, Política y Objetivos de Calidad, Acta de revisión del plan de acción, Mejora del SGC, Mejora en la prestación del servicio, Necesidad de recursos, Informe de rendición de cuentas
Proceso de Planeación Financiera	Presupuesto Aprobado y/o Liquidado		P			Presupuesto Aprobado y/o Liquidado
Proceso de Seguimiento y Evaluación	Mapas de Riesgos actualizados, Diagnostico del estado del control interno, Plan de Acción revisado		P			Mapas de Riesgos actualizados, Diagnostico del estado del control interno, Plan de Acción revisado
Proceso de Gestión de Calidad	Documento elaborado modificado o anulado, Listado maestro de documentos y registros, Acciones de mejora, Manual de calidad, Resultados de auditorías, Estado de la acciones correctivas		P			Documento elaborado modificado o anulado, Listado maestro de documentos y registros, Acciones de mejora, Manual de calidad, Resultados de auditorías, Estado de la acciones correctivas
Cliente distribuidor, cliente lotero, cliente final	Necesidades y expectativas de los clientes	Elaborar el plan de mercadeo	P	Plan de Mercadeo, Plan de Medios, Planes Promocionales, Estrategias	Proceso de comercialización y Ventas / Proceso de Planeación estratégica	Plan de Mercadeo, Plan de Medios, Planes Promocionales, Estrategia
Proceso de comercialización y ventas	Plan de Mercadeo	Ejecutar el plan de mercadeo, plan de medios y plan promocional.	H	Publicidad y promoción del producto (lotería)	Cliente distribuidor, cliente lotero, cliente final	Informe sobre la ejecución del plan de mercadeo, plan de medios y promocionales, Informe de ventas
Proceso de Realización del sorteo	Informes de Ventas y premios	Hacer seguimiento al comportamiento de las ventas	H	Indicador de Venta de lotería Indicador comportamiento de premios Plan de Acción	Proceso de comercialización y Ventas / Proceso de Información Financiera	Informes de ventas y premios Indicador de Venta de lotería Indicador comportamiento de premios Plan de Acción
Organismo emisor y entes de control	Normatividad					
Proceso de comercialización y ventas	Indicador de Venta de loterías Indicador de comportamiento de premios	Proponer modificaciones del plan de premios.	A	Plan de premios actualizado	Junta Directiva y Superintendencia de Salud, Cliente Distribuidor, Cliente Lotero y Cliente final.	Acuerdo de Junta Directiva de aprobación del plan de premios
Proceso de información financiera	Estadísticas financieras					
Cliente Distribuidor	Solicitud de Asignación de cupo Lotería física	Asignar Cupos, Actualizar la Información y / o cancelar los cupos	H	Comunicado de asignación o rechazo	Cliente Distribuidor, Proceso Comercialización y ventas, Proveedor impresor, Proceso de información Financiera, Superintendencia de Salud y Proceso realización del sorteo	Procedimiento de distribución y ventas, Solicitud de Asignación de cupo, Estudio factibilidad, Acta de asignación, Resolución de Asignación, Documentos del solicitante y Contrato.
	Solicitud de Asignación de cupo Lotería Virtual	Asignar Cupos, Actualizar la Información y / o cancelar los cupos	H	Comunicado de asignación o rechazo	Cliente Distribuidor, Proceso Comercialización y ventas, Proceso de información Financiera, Superintendencia de Salud y Proceso realización del sorteo, proceso informatica	Procedimiento de distribución y ventas, Solicitud de Asignación de cupo virtual, Estudio factibilidad, Acta de asignación, Resolución de Asignación, Documentos del solicitante y Contrato,
	Solicitud de Asignación de cupo Lotería Electronica	Asignar Cupos, Actualizar la Información y / o cancelar los cupos	H	Comunicado de asignación o rechazo	Cliente Distribuidor, Proceso Comercialización y ventas, Proceso de información Financiera, Superintendencia de Salud y Proceso realización del sorteo, Proceso de informatica.	Procedimiento de distribución y ventas, Solicitud de Asignación de cupo electronico, Estudio factibilidad, Acta de asignación, Resolución de Asignación, Documentos del solicitante y Contrato.
	Resolución de adjudicación y orden de despacho	Asignar Cupos, Actualizar la Información y / o cancelar los cupos	H	Comunicado de asignación o rechazo	Cliente Distribuidor, Proceso Comercialización y ventas, Proceso de información	Procedimiento de distribución y ventas, Solicitud de Asignación de cupo electronico, Estudio
Proceso de recursos físicos	Contrato con proveedor impresor	Coordinar con el proveedor la Impresión, almacenamiento y despacho de la billetteria de cada sorteo	H	Billetteria entregada por parte del proveedor de impresión.	proveedor impresor	Contrato con proveedor impresor, Resolución de asignación, Orden de despacho y Remisión de billetteria
Proceso de Recursos Monetarios	Cancelación del incentivo por la venta del premio mayor	escrutinio de sorteo, recepcion del documento de solicitud de cancelacion del mayor por parte del distribuidor	H	Solicitud de Incentivo	cliente distribuidor, proceso de informacion.	Cancelación del incentivo por la venta del premio mayor
Proceso comercialización y ventas	Cupo asignado	Realizar la facturación por concepto de venta de lotería	H	Facturación del sorteo	Cliente Distribuidor, Proceso de Recurso Monetario	Cupo asignado, información de devolución, Factura, Orden de despacho, extracto de cuenta, notas debito y notas crédito
Proceso realización del sorteo	Información y Validación de la devolución	verificación de devolución		facturación del sorteo		
Cliente distribuidor, cliente lotero y cliente final	Retroalimentación con los clientes	Seguimiento y Evaluación sobre el desempeño del canal cliente distribuidor, cliente lotero y percepción del cliente final	V	Acciones de mejoramiento	Proceso de Planeación Estratégica, comité de servicio al cliente	Informe de encuestas y registro de atención al cliente, quejar y reclamos, manual de servicio al Cliente.
				Plan de Acción, Resultado Indicadores y Metas	Proceso de Planeación Estratégica	Plan de Acción, Resultado Indicadores y Metas
				Facturación y Liquidación del Sorteo	Proceso de Recurso Monetario	Facturación y Liquidación del Sorteo
				Orden de Pago de Impuestos Foraneas	Proceso de apoyo e Información Financiera	Orden de Pago de Impuestos Foraneas
				Solicitud de elaboración modificación o anulación de documentos, Documentos y registros	Proceso de Gestión de Calidad	Solicitud de elaboración modificación o anulación de documentos, Documentos y registros



BENEFICENCIA DEL VALLE DEL CAUCA E.I.C.E

PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS DE LOTERÍA		CARACTERIZACIÓN		CÓDIGO:	ML-CA-001
		COMERCIALIZACIÓN Y VENTA DE LOTERÍA		FECHA DE VIGENCIA:	1/09/2021
				VERSION:	10
OBJETIVO :	Posicionar e incrementar las ventas del producto de la lotería del valle				
RESPONSABLE :	DIRECTOR COMERCIAL				
PROCESOS SOPORTE	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN (Indicadores)			RECURSOS	REQUISITOS A CUMPLIR (Cliente, Entidad, Norma, Ley)
	Descripción	Tipo	Clasificación		
Proceso de planeación estratégica, planeación financiera, control interno, gestión de calidad, realización del sorteo, pago de premios, recursos físicos, talento humano, tesorería, jurídico, tecnológico, información financiera (ver mapa de procesos)	Venta de lotería	Gestión del proceso	Eficacia	HUMANOS: Director Comercial, Profesional Especializado, Coordinador Comercial, Técnicos, Auxiliar	CLIENTE: Entrega de la billetería al cliente distribuidor a tiempo, incentivos para el lotero, Productos atractivos (plan de premios)
	Oportunidad (entrega de billetería, recolección de la devolución)	Gestión del proceso	Eficacia		ENTIDAD: Directrices de la Gerencia
	Satisfacción al cliente	Gestión del proceso	Efectividad	FÍSICOS- Oficina Comercial, Equipos de computo, medios de transporte, Archivo, Papelería, Software.	ISO 9001
	Billetes Defectuosos	Control	Eficacia		DIRECTOS: 8.1 Planificación y control operativo - 8.2 Requisitos para los productos y servicios - 8.2.1 Comunicación con el Cliente - 8.2.2 Determinación de los requisitos relacionados con los productos y servicios - 8.2.3 Revisión de los requisitos para con los productos y servicios - 8.2.4 Cambio en los requisitos para los productos y servicios - 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega - 8.6 Liberación de Producto y Servicio - 9.1.2 Satisfacción del Cliente - INDIRECTOS: 9.1 Supervisión, medición, análisis y evaluación - 9.1.3 Análisis y evaluación - 10.1 General - 10.3 Mejora continua LEY: Ver plan legal

ELABORO
Director Comercial

REVISÓ
Comité de Calidad

APROBO
Gerencia General