

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		1	20
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-72		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN, LECTURA, VERIFICACIÓN Y REGISTRO DE PAGOS CON PREMIOS Y REINTEGROS EN FIRME Y ACLARACIÓN DE BILLETE
---------------------------------	---

FIRMAS

ELABORÓ:	AXEL DANIEL ITURRIAGA HERRERA JEFE DE DEPARTAMENTO DE REGISTRO Y RECUPERACIÓN DE ADEUDO	
REVISÓ	MARÍA MONSERRAT CRUZ JIMENEZ SUBGERENTE DE PROCESOS Y COBRANZA	
REVISÓ	AZUCENA JASSO HERNÁNDEZ SUBGERENTE DE LIBERACIÓN	
VALIDÓ:	CLAUDIA RAMÍREZ MINOR GERENTE DE CRÉDITO Y COBRANZA	
APROBÓ:	MARIO ALBERTO GUZMÁN JAIME DIRECTOR DE RECURSOS FINANCIEROS	
AUTORIZÓ:	ANDRÉS VILLASEÑOR HERRERO SUBDIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	

FECHA DE PUBLICACIÓN: _____

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		2	20
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-72		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00
NOMBRE DE NORMA INTERNA:		PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN, LECTURA, VERIFICACIÓN Y REGISTRO DE PAGOS CON PREMIOS Y REINTEGROS EN FIRME Y ACLARACIÓN DE BILLETE		

ÍNDICE

I.	Objetivo	3
II.	Alcance	3
III.	Fundamento Jurídico	3
IV.	Políticas	4
V.	Descripción de las Actividades	8
VI.	Diagrama de Flujo	14
VII.	Plan de Calidad	16
VIII.	Control de Cambios	17
IX.	Glosario	17
X.	Anexos	20

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		3	20
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-72		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00
NOMBRE DE NORMA INTERNA:		PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN, LECTURA, VERIFICACIÓN Y REGISTRO DE PAGOS CON PREMIOS Y REINTEGROS EN FIRME Y ACLARACIÓN DE BILLETE		

I. OBJETIVO

Dar seguimiento a las actividades inherentes a la recepción, lectura, verificación y registro de pagos con Premios y Reintegros en Firme de VAB's y OV's; así como, a la aclaración de billete por doble registro y/o por daños en sus códigos de lectura.

II. ALCANCE

Aplica a la Gerencia de Tesorería, Subgerencias de Procesos y Cobranza y de Liberación, al Departamento de Registro y Recuperación de Adeudo y al Departamento de Liberación a Vendedores Ambulantes de Billetes. Inicia Estas actividades inician con la lectura de billete por parte del comisionista o cajero universal para su posterior carga al Sistema Institucional mediante Remesas de premios y/o reintegros; para que, una vez validada la lectura de los Premios y Reintegros por la Subgerencia de Procesos y Cobranza por conducto del Departamento de Registro y Recuperación de Adeudo, se realice finalmente el proceso de identificación de billete y abono a saldo en la cuenta corriente de los Comisionistas.

III. FUNDAMENTO JURÍDICO

LEYES

- Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito.
- Ley de Instituciones de Crédito.
- Ley Federal de Juegos y Sorteos.
- Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Código de Ética e Integridad para un Buen Gobierno en la Administración Pública Federal.

REGLAMENTOS

- Reglamento de la Ley Federal de Juegos y Sorteos.
- Reglamento de la Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita.

ACUERDOS

- Acuerdo por el que se expide el Estatuto Orgánico de Lotería Nacional y sus diversos acuerdos modificatorios.
- Acuerdo por el que se dan a conocer las Bases Generales de Sorteos de Lotería Nacional para la Asistencia Pública.
- Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Recursos Financieros.

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		4	20
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-72		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00
NOMBRE DE NORMA INTERNA:		PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN, LECTURA, VERIFICACIÓN Y REGISTRO DE PAGOS CON PREMIOS Y REINTEGROS EN FIRME Y ACLARACIÓN DE BILLETE		

LINEAMIENTOS

- Lineamientos para la Constitución de Garantías para la Dotación de Billetes de Lotería Nacional.
- Incentivos a OV's Locales y Foráneos, Comisionistas de Lotería Electrónica y OV's que venden por la Web.

IV. POLÍTICAS

1. Recepción de Lectura y Verificación de Pago de Premios y Reintegros en Firme a los Comisionistas.

- 1.1 El pago y acreditación de premios en Firme, se limitará exclusivamente a los premios al vigésimo que antes de la retención del impuesto sean menores a \$10,000.00 (Diez mil pesos 00/100 M.N.)
- 1.2 La lectura de billete con Premios y Reintegros que realicen los OV's locales, foráneos y VAB's se realizará a través del Sistema Institucional diseñado para tales efectos, para que posteriormente sean cargados los archivos .txt de Premios y Reintegros.
- 1.3 Los OV's foráneos y agencias podrán direccionar sus Remesas de Premios y Reintegros, a la liquidación del sorteo de su elección.
- 1.4 Para los OV's locales y VAB's, las remesas de Premios y Reintegros, liquidarán de forma automática a través del Sistema Institucional, el sorteo con saldo más antiguo.
- 1.5 El pago de Premios y Reintegros se reportará para los OV's de lunes a viernes en horario de 9:30 a 13:30 y 15:30 a 17:30 a través del Sistema Institucional para su verificación y abono a saldo en Firme.
- 1.6 El pago de Premios y Reintegros a través del Sistema Institucional para su verificación y abono a saldo en Firme, se recibirá de los VAB's de lunes a viernes en horario de 8:30 a 13:30 y 15:30 a 17:30 y el sábado de 8:30 a 12:00.
- 1.7 Las Remesas cargadas al Sistema Institucional fuera de los horarios y días no laborables, se aplicarán en Firme con abono a saldo del comisionista, al día hábil siguiente de su carga.
- 1.8 Los Comisionistas que realicen pago de premios en Firme, tienen la obligación, conforme lo establecido en el Contrato de Comisión Mercantil, de inutilizar sin destruir el billete premiado una vez ingresado al Sistema Institucional y resguardarlo hasta cumplido el periodo de vigencia para pago establecido.

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		5	20
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-72		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00
NOMBRE DE NORMA INTERNA:		PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN, LECTURA, VERIFICACIÓN Y REGISTRO DE PAGOS CON PREMIOS Y REINTEGROS EN FIRME Y ACLARACIÓN DE BILLETE		

- 1.9 Será responsabilidad de los OV's y VAB's, la inutilización, invalidación y resguardo del billete premiado que acrediten vía premios en Firme, para evitar el uso indebido del mismo, conforme lo establecido en el Contrato de Comisión Mercantil.
- 1.10 En caso de controversia en el pago, detectada por el Sistema Institucional, los Comisionistas estarán obligados a remitir a la Dirección de Recursos Financieros, a través de la Gerencia de Crédito y Cobranza, los billetes físicos implicados.
- 1.11 El Comisionista aceptará los ajustes en su saldo, derivados de aclaraciones de billete.
- 1.12 La recepción de billete a VAB's para su lectura, en las ventanillas del Departamento de Liberación a VAB's, adscrito a la Subgerencia de Liberación, se realizará los lunes, martes y viernes en horario de 08:30 a 13:00, los miércoles de 8:30 a 14:00, los jueves 08:30 a 13:00 y de 16:00 a 17:00 y, los sábados de 8:30 a 12:00.
- 1.13 La lectura del billete con Premios y Reintegros que presenten los VAB's en las ventanillas del Departamento de Liberación a VAB's, se deberá realizar a través del Sistema Institucional por un cajero universal para que posteriormente éste, cargue y Firme electrónicamente, los archivos .txt de Premios y Reintegros.
- 1.14 El billete que se entregue a las ventanillas del Departamento de Liberación a VAB's debe venir sellado y no deberá estar suajado, perforado, roto y/o marcado como pagado o dañado.
- 1.15 El billete leído en las ventanillas del Departamento de Liberación a VAB's será entregado al cierre del día a la Subgerencia de Procesos y Cobranza, para su resguardo y destrucción.
- 1.16 En casos fortuitos o de fuerza mayor, que impidan recibir la lectura y acreditación de Premios y/o Reintegros en las cajas del Departamento de Liberación a VAB's, el cajero universal realizará la lectura por medio del Sistema Institucional y se tomará como saldo para su liberación de billete, sujeto a su validación posterior en el Sistema Institucional.
- 1.17 Es obligación de los Comisionistas, efectuar la validación física de los billetes con Premios y/o Reintegros que sean pagados, para determinar su autenticidad y la procedencia del pago, conforme lo estipulado en el Contrato de Comisión Mercantil.
- 1.18 Los Comisionistas para el pago de Premios y Reintegros en Firme de los billetes, por medio del Sistema Institucional, transmitirán un archivo de texto cuyo contenido es la información de los billetes leídos por medio del QR; conforme a la estructura de Remesas de Premios y/o Reintegros en Firme, el Sistema Institucional validará dicha información y el usuario aceptará la aplicación del pago con su firma electrónica, generando el volante correspondiente.
- 1.19 El pago por el medio señalado en el numeral anterior, está sujeto a la verificación por el Sistema Institucional y su aplicación en Firme, se hará sobre los montos verificados una vez que hayan sido confirmados por personal de la Subgerencia de Procesos y Cobranza.

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		6	20
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-72		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00
NOMBRE DE NORMA INTERNA:		PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN, LECTURA, VERIFICACIÓN Y REGISTRO DE PAGOS CON PREMIOS Y REINTEGROS EN FIRME Y ACLARACIÓN DE BILLETE		

- 1.20 En caso de presentarse fallas en el Sistema Institucional, que impidan la transmisión oportuna del archivo, la Gerencia de Crédito y Cobranza, a través de la Subgerencia de Procesos y Cobranza, informará a los Comisionistas por correo electrónico o por el medio disponible para tales efectos, que deberán remitir por la misma vía a la Subgerencia de Procesos y Cobranza, el archivo generado en Sistema Institucional .txt para acreditar el día y hora de su Remesa, debiendo ser enviado dicho archivo, dentro de los horarios establecidos en las políticas 1.5 y 1.6, para que su aplicación posterior sea procedente.
- 1.21 Una vez corregida, alguna de las fallas señaladas en el punto anterior, el archivo se cargará al Sistema Institucional por la Subgerencia de Sistemas Sustantivos a solicitud de la Gerencia de Crédito y Cobranza, y el comisionista aceptará la aplicación del pago en la fecha correspondiente; así como, los posibles ajustes por billetes rechazados.
- 1.22 El pago será válido hasta que lo confirme personal de la Subgerencia de Procesos y Cobranza a través del Sistema Institucional.
- 1.23 En caso de existir diferencia entre lo procesado por el comisionista y su verificación en el Sistema Institucional, se le notificará vía telefónica o correo electrónico, para que realice la validación con firma electrónica, en el caso de aceptar la diferencia o solicitar la cancelación de la Remesa por correo electrónico.
- 1.24 Los Comisionistas que realicen pago de reintegros en Firme, tienen la obligación de destruir los billetes en su totalidad, una vez ingresados en el sistema siempre y cuando este, no emita un reporte de error, conforme lo estipulado en el Contrato de Comisión Mercantil.
- 1.25 En el caso de que los billetes con premios y/o reintegros se encuentren rotos o mutilados, serán remitidos para su verificación a la Gerencia de Tesorería, para el trámite del pago correspondiente.
- 1.26 La Entidad podrá supervisar en cualquier momento a los Comisionistas, el cumplimiento de invalidar y/o destruir los billetes, según corresponda, que se acrediten como Remesas de premios y/o reintegros por medio del Sistema Institucional, así como el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones derivadas de las presentes políticas.
- 1.27 Cuando derivado de la supervisión a que se refiere el numeral anterior, se determine incumplimiento a las presentes políticas de un comisionista, éste se hará acreedor a una amonestación por escrito de manera independiente o conjunta por parte de la Subdirección General de Administración y Finanzas a través de la Dirección de Recursos Financieros y/o la Subdirección General de Ventas y Operaciones a través de la Dirección de Ventas; siempre que dichas políticas, no prevean un procedimiento y/o consecuencia específica distinta a la referida amonestación.
- 1.28 La Gerencia de Crédito y Cobranza, pone a disposición para cualquier información adicional y/o aclaración que requieran los Comisionistas, las direcciones de sus áreas y puntos de contacto, como se indica:

Premios y Reintegros en Firme con Abono a Saldo

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		7	20
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-72		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00
NOMBRE DE NORMA INTERNA:		PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN, LECTURA, VERIFICACIÓN Y REGISTRO DE PAGOS CON PREMIOS Y REINTEGROS EN FIRME Y ACLARACIÓN DE BILLETE		

Subgerencia de Procesos y Cobranza
Departamento de Registro y Recuperación de Adeudo
Calle Edison No. 15 Planta Alta, Colonia Tabacalera,
Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06030.
Teléfonos de Atención: 55 51 40 7000 extensiones: 7331,
3517 7316, 7048 y 3727.

2. Aclaración de Billeto de los Comisionistas.

- 2.1 Esta operación aplica en caso de que los Comisionistas no puedan leer y/o acreditar los premios y/o reintegros por aparecer como ya pagados o bien, al encontrarse dañados del código QR.
- 2.2 Para los billetes que aparezcan como “ya pagados” en el Sistema Institucional, el comisionista presentará un escrito debidamente firmado a la Gerencia de Crédito y Cobranza, solicitando la aclaración de los billetes y presentándolos de manera física para su envío a autenticación y posteriormente efectuar los ajustes de saldo al comisionista infractor y al comisionista que lo reclama.
- 2.3 La Gerencia de Crédito y Cobranza, remitirá los billetes en controversia para su dictamen de autenticidad.
- 2.4 El plazo de resguardo del billete, corresponderá al plazo de caducidad del derecho de cobro de los Premios y Reintegros resultantes de los sorteos celebrados, que es de 60 días naturales contados a partir del día siguiente de la fecha de celebración del sorteo del que se trate.
- 2.5 En el caso de los billetes en los que no sea posible efectuar su lectura por medio del código QR:
 - 2.5.1 **Para OV’s Foráneos y Agencias:** Solicitarán mediante correo electrónico autorización de envío a la Subgerencia de Procesos y Cobranza y remitir los billetes originales, estos se enviarán al Departamento de Registro y Recuperación de Adeudo, adjuntos al formato denominado “volante de Remesa de billetes” para que se realice su validación física y posterior acreditación.
 - 2.5.2 **Para OV’s locales y VAB’s:** Presentarán solicitud por escrito debidamente firmado, adjuntando los billetes para lectura y en su caso, posterior acreditación.
- 2.6 En caso de que un comisionista presente billete(s) ya registrado(s) por otro comisionista, el titular que ingresó por primera ocasión el billete, será el responsable del pago del valor nominal del mismo, además del valor del monto del premio, más los intereses moratorios que se generen en el sorteo del que proviene el Premio o Reintegro no inutilizado.

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		8	20
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-72		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00
NOMBRE DE NORMA INTERNA:		PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN, LECTURA, VERIFICACIÓN Y REGISTRO DE PAGOS CON PREMIOS Y REINTEGROS EN FIRME Y ACLARACIÓN DE BILLETE		

V. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

1. (Aplica Política 1 Recepción de Lectura y Verificación de Pago de Premios y Reintegros en Firme a los Comisionistas)

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN		REGISTRO
	INICIO		
1. GERENTE DE CRÉDITO Y COBRANZA	1.1	Instruye a la Subgerencia de Procesos y Cobranza, lleve a cabo la recepción de la lectura de billete con premio y/o reintegro de los Comisionistas y a la Subgerencia de Liberación lleve a cabo la lectura de los billetes de premios y reintegros de los VAB's.	INSTRUCCIÓN
2. SUBGERENTE DE PROCESOS Y COBRANZA	2.1	Coordina y supervisa la recepción de la lectura de billete con Premios y/o Reintegros, a través del Sistema Institucional para OV's.	
3. SUBGERENTE DE LIBERACIÓN	3.1	Coordina y supervisa la recepción y la lectura de billete con Premios y/o Reintegros en las Ventanillas del Departamento de Liberación a VAB's.	
4. JEFE DE DEPARTAMENTO DE REGISTRO Y RECUPERACIÓN DE ADEUDO	4.1	PARA OV's Recibe la lectura automatizada de billete mediante el Sistema Institucional, dentro del horario establecido y, verifica las transacciones enviadas.	LECTURA
	4.2	PARA ORGANISMOS ELECTRÓNICOS Recibe archivo electrónico mediante el Sistema Institucional después de realizada la conciliación con los OV's, detallando el tipo de sorteo, número de billete, serie, signo, fracción, importe del Premio, importe del Reintegro e importe del impuesto.	
5. JEFE DE DEPARTAMENTO DE LIBERACIÓN A VAB'S	5.1	PARA VAB's Recibe a través de sus ventanillas los billetes con Premios y/o Reintegros en los horarios establecidos y efectúa su lectura en el Sistema Institucional revisando que se cumpla con lo siguiente: a) Presentar los billetes con sello de pagado.	LECTURA

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		9	20
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-72		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN, LECTURA, VERIFICACIÓN Y REGISTRO DE PAGOS CON PREMIOS Y REINTEGROS EN FIRME Y ACLARACIÓN DE BILLETE
---------------------------------	--

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN		REGISTRO
6. JEFE DE DEPARTAMENTO DE REGISTRO Y RECUPERACIÓN DE ADEUDO		b) Presentar los billetes de Premios separados de los Reintegros. c) Presentar ficha o volanta con la tabulación que indique el tipo de sorteo, la cantidad de fracciones y el importe total de la Remesa. d) Rechazar los billetes deteriorados, rotos, mutilados y en general, todos aquellos en que se dificulte su identificación y registro, canalizando a los interesados para aclaración a la Gerencia de Tesorería.	
	5.2	Realiza la carga al Sistema Institucional de los archivos txt de lectura generada, y firma electrónicamente como caja universal las Remesas de Premios y Reintegros.	REMESA
	6.1	Valida a través del Sistema Institucional, la información de las operaciones reportadas de los Comisionistas y asigna un número de proceso (VSN) para ejecutar los procesos previo y definitivo para el registro en la base de datos.	
	6.2	Determina la procedencia de poner en Firme cada transacción validada en el Sistema Institucional.	
	6.3	Genera el reporte de sorteos pagados por área de distribución (tipo de comisionista) denominado "lisfac5".	REPORTE
7. SUBGERENTE DE PROCESOS Y COBRANZA	6.4	Pone en firme las operaciones en el Sistema Institucional, y al finalizar el día, elabora reporte de cierre de operaciones.	VOLANTE / CIERRE DIARIO
	6.5	Elabora a través del Sistema Institucional, la póliza de reclasificación de pasivos.	PÓLIZA
	7.1	Envía a través del módulo de GL del Sistema Institucional, las pólizas de pasivos de Premios, Reintegros e impuestos para su registro en la contabilidad.	REGISTRO DE PÓLIZA EN EL GRP
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		10	20
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-72		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00
NOMBRE DE NORMA INTERNA:		PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN, LECTURA, VERIFICACIÓN Y REGISTRO DE PAGOS CON PREMIOS Y REINTEGROS EN FIRME Y ACLARACIÓN DE BILLETE		

(Aplica Política 2 **Aclaración de Billeto de los Comisionistas**)

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN		REGISTRO
1. GERENTE DE CRÉDITO Y COBRANZA	INICIO		INSTRUCCIÓN
	1.1	Recibe el billete y el oficio de solicitud por parte de los Comisionistas o la Gerencia de Tesorería e instruye a la Subgerencia de Procesos y Cobranza, la recepción de billete dañado por código QR o bien el billete cuya acreditación como medio de pago ante la Entidad sea improcedente por aparecer como ya pagado en el Sistema Institucional, acompañado de un escrito debidamente firmado, y en el que se anexe el billete físico inutilizado y/o sellado; lo anterior, para su aclaración y posterior abono de ser procedente.	
	1.2	PARA BILLETE DAÑADO: Envía el billete a la Subgerencia de Procesos y Cobranza para su lectura y abono a saldo del comisionista que lo presentó.	
2. SUBGERENTE DE PROCESOS Y COBRANZA	1.3	PARA BILLETE CON DOBLE REGISTRO: Envía el billete a la Subgerencia de Procesos y Cobranza para iniciar en su caso, el proceso de autenticación, aclaración y ejecución de cargos y abonos.	BILLETE(S)
	2.1	Recibe de la Gerencia de Crédito y Cobranza, el billete de lotería con Premio y/o Reintegro que es remitido para su aclaración por doble registro y/o acreditación al no poder ser registrado mediante el código QR.	CONSULTA
	2.2	Revisa en el Sistema Institucional el estatus de cada billete, determina las acciones a ejecutar e instruye y turna al Departamento de Registro y Recuperación de Adeudo para su atención.	
BILLETE DAÑADO DEL CÓDIGO QR			



**LOTERÍA
NACIONAL**

ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		11	20
CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-72		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN, LECTURA, VERIFICACIÓN Y REGISTRO DE PAGOS CON PREMIOS Y REINTEGROS EN FIRME Y ACLARACIÓN DE BILLETE
--------------------------	---

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN		REGISTRO
3. JEFE DE DEPARTAMENTO DE REGISTRO Y RECUPERACIÓN DE ADEUDO	3.1	Recibe los paquetes que contienen los billetes con Premios y/o Reintegros remitidos por los Comisionistas para su abono a saldo, y revisa que cumplan con lo siguiente: a) Que se hayan remitido en forma separada los paquetes con billete de Premios y/o Reintegros. b) Que se adjunten los volantes de Premios y/o Reintegros con el listado de billetes entregados y copia del correo de autorización, por parte de OV's foráneos y agencias; y en caso de que los paquetes no vengan con los formatos establecidos, se informa al OV por correo electrónico para su envío. c) Que la relación de billetes para el caso de OV's locales y/o VAB's, contenga el escrito de solicitud debidamente requisitado y firmado para su acreditación.	OFICIO BILLETE(S) Y
	3.2	Cuenta los billetes y verifica que la existencia física sea igual a lo registrado en la documentación respectiva, posteriormente realiza la lectura manual de billetes con Premios y/o Reintegros y, finalmente ejecuta el proceso previo y definitivo en el Sistema Institucional para su registro en la base de datos y su aplicación en firme.	REGISTRO EN BASE DE DATOS
	3.3	BILLETE CON DOBLE REGISTRO ENTRE COMISIONISTAS Recibe el billete físico para ser aclarado y lo relaciona para su envío a la Gerencia de Producción y Devolución; con el fin de que se emita el dictamen de autenticidad y se indique el medio por el que ingresó, así como, el comisionista que lo procesó previamente.	RELACIÓN
4. GERENTE DE CRÉDITO Y COBRANZA	4.1	Envía la solicitud de dictamen de autenticidad y definición del medio por el que se ingresó el billete previamente y el comisionista que lo procesó.	OFICIO

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		12	20
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-72		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN, LECTURA, VERIFICACIÓN Y REGISTRO DE PAGOS CON PREMIOS Y REINTEGROS EN FIRME Y ACLARACIÓN DE BILLETE
--------------------------	---

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN		REGISTRO
5. SUBGERENTE DE PROCESOS Y COBRANZA	4.2	Recibe el dictamen de autenticidad de las fracciones enviadas, donde se identifica si es el caso, el comisionista que devolvió previamente las fracciones o indica si los billetes no tuvieron registro en devolución y lo turna a la Subgerencia de Procesos y Cobranza para su seguimiento.	DICTAMEN
	5.1	Realiza la búsqueda en las Remesas acreditadas de Premios y Reintegros en el Sistema Institucional, en caso de que el billete no cuente con registro previo de devolución.	CONSULTA EN EL SISTEMA
	5.2	Elabora y envía oficio a la Subgerencia de Liberación, con el detalle de los billetes y Comisionistas a quienes se efectúen los siguientes cargos y abonos: • Cargo previo devuelto • Cargo por sanción • Abono billete aclarado	OFICIO
6. SUBGERENTE DE LIBERACIÓN	6.1	Realiza cargos y abonos por aclaración de billete a los comisionistas indicados y envía a la Subgerencia de Procesos y Cobranza la notificación respecto de las afectaciones realizadas a los Comisionistas.	OFICIO
7. GERENTE DE CRÉDITO Y COBRANZA	7.1	Emite oficios por los que se notifican los cargos y/o abonos a los Comisionistas.	OFICIOS
8. JEFE DE DEPARTAMENTO DE REGISTRO Y RECUPERACIÓN DE ADEUDO	BILLETE CON DOBLE REGISTRO PRESENTADO PARA COBRO POR UN GANADOR		
	8.1	Recibe el billete físico para ser aclarado y lo relaciona para su envío, con el fin de que se emita el dictamen de autenticidad y se indique el medio por el que se ingresó, así como el comisionista que lo procesó previamente.	OFICIO y BILLETE(S)
	9.1	Envía solicitud de dictamen de autenticidad y de definición del medio por el que ingresó el billete previamente, así como el comisionista que lo procesó.	OFICIO
9. GERENCIA DE CRÉDITO Y COBRANZA	9.2	Recibe dictamen de autenticidad de las fracciones enviadas donde se identifica si es el caso, el comisionista que devolvió previamente las fracciones o bien, si los billetes no tuvieron	DICTAMEN

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		13	20
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-72		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00

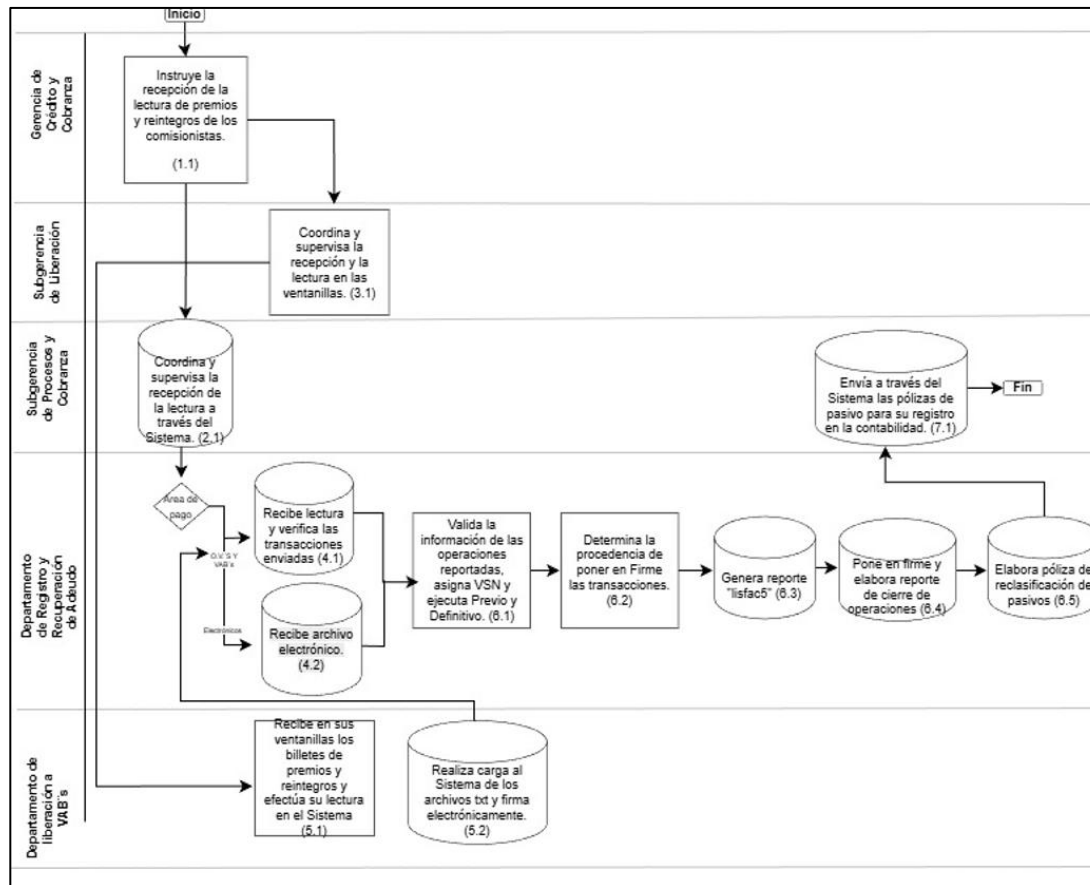
NOMBRE DE NORMA INTERNA:	PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN, LECTURA, VERIFICACIÓN Y REGISTRO DE PAGOS CON PREMIOS Y REINTEGROS EN FIRME Y ACLARACIÓN DE BILLETE
--------------------------	---

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN		REGISTRO
10. SUBGERENCIA DE PROCESOS Y COBRANZA	10.1	registro en devolución y lo turna a la Subgerencia de Procesos y Cobranza para su seguimiento y atención. Realiza la búsqueda en las Remesas acreditadas de Premios y Reintegros en el Sistema Institucional, en el caso de que el billete no cuente con registro previo de devolución.	CONSULTA
	10.2	Elabora y envía oficio a la Subgerencia de Liberación, con el detalle de los billetes y Comisionistas a quienes se efectuarán los siguientes cargos: • Cargo previo devuelto • Cargo pago a ganador	OFICIO
11. SUBGERENCIA DE LIBERACIÓN	11.1	Envía a la Subgerencia de Procesos y Cobranza la notificación respecto de las afectaciones realizadas a los Comisionistas.	OFICIO
12. GERENCIA DE CRÉDITO Y COBRANZA	12.1	Envía oficio a la Gerencia de Tesorería mediante el cual informa la realización de los cargos al Comisionista infractor por los que se obtuvo el recurso para el pago del Premio y/o Reintegro al ganador que lo reclama.	OFICIO
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		14	20
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-72		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00
NOMBRE DE NORMA INTERNA:		PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN, LECTURA, VERIFICACIÓN Y REGISTRO DE PAGOS CON PREMIOS Y REINTEGROS EN FIRME Y ACLARACIÓN DE BILLETE		

VI. DIAGRAMA DE FLUJO

Aplica política 1



 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		16	20
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-72		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00
NOMBRE DE NORMA INTERNA:		PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN, LECTURA, VERIFICACIÓN Y REGISTRO DE PAGOS CON PREMIOS Y REINTEGROS EN FIRME Y ACLARACIÓN DE BILLETE		

VII. PLAN DE CALIDAD

No	ACTIVIDADES	RESPONSABLE DE LA VERIFICACIÓN	FRECUENCIA DE VERIFICACIÓN	CARACTERÍSTICA A VERIFICAR	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	REGISTRO	PLAN DE ACCIÓN ANTE SITUACIONES NO CONFORMES
1	Recepción, lectura, verificación y registro de pagos con Premios Firme y aclaración de billete.	Gerencia de Crédito y Cobranza, Subgerencia de Procesos y Cobranza, Departamento de Registro y Recuperación de Adeudo.	Diariamente para el caso de Pago de premios y reintegros y, con regularidad a solicitud de los Comisionistas o la Gerencia de Tesorería en caso de aclaración de billete.	• Criterios de validación de las remesas o billetes en aclaración.	Que las remesas, o billetes en aclaración, cuenten con todos los criterios de validación para proceder a su registro o aclaración.	Remesas en Firme y registro de billetes premiados como pagados en el Sistema Institucional.	Realizar observaciones a los Comisionistas vía oficio, a fin de que cumplan con los criterios establecidos.

 LOTería NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		17	20
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-72		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00
NOMBRE DE NORMA INTERNA:		PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN, LECTURA, VERIFICACIÓN Y REGISTRO DE PAGOS CON PREMIOS Y REINTEGROS EN FIRME Y ACLARACIÓN DE BILLETE		

VIII. CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
00	Se realizó la actualización y fusión de cinco operaciones, denominadas; LN-6113-MOP-PO-09 Integración de expedientes de organismos de venta, para envío a reclamo por adeudo en sorteos, LN-6113-MOP-PO-10 Integración de expedientes de vendedores ambulantes de billete, para envío a reclamo por adeudo en sorteos, LN-6113-MOP-PO-11 Integración de expedientes de organismos de venta, para envío a reclamo por adeudo en convenios, LN-6113-MOP-PO-15 Integración de expedientes de vendedores ambulantes de billete, para envío a reclamo por adeudo en convenios y LN-6113-MOP-PO-18 Aclaración, registro y seguimiento de billete, premiado y/o devuelto con doble registro, del Manual de Operación de Crédito y Cobranza emitido en junio de 2018, dando como resultado el presente procedimiento denominado “Recepción, lectura, verificación y registro de pagos con premios y reintegros en firme y aclaración de billete”	Marzo 2026

IX. GLOSARIO

Abono Billeto Aclarado:

Abono a saldo del comisionista que presentó la aclaración de billete por el importe del Premio y/o Reintegro de los billetes con doble registro.

Aclaración de Billeto:

Trámite de validación de autenticidad del billete y ajustes en el saldo de los Comisionistas.

Cargo por Sanción:

Importe del Premio o Reintegro del billete aclarado.

Cargo Previo Devuelto:

Monto equivalente al valor nominal de las fracciones.

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		18	20
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-72		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00
NOMBRE DE NORMA INTERNA:		PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN, LECTURA, VERIFICACIÓN Y REGISTRO DE PAGOS CON PREMIOS Y REINTEGROS EN FIRME Y ACLARACIÓN DE BILLETE		

Comisionistas:

Personas físicas o morales que, mediante un Contrato de Comisión Mercantil suscrito con la Entidad, comercializan billetes y/o los diferentes productos que la Entidad ofrece dentro de la amplia gama del género de sorteos y que, en término del presente, son referidos como OV's locales, foráneos, agencias y VAB's.

Entidad:

Lotería Nacional.

Folio Web:

Número identificador que genera el Sistema Institucional de forma consecutiva para cada una de las remesas.

Intereses Moratorios:

Importes generados por mora en los pagos.

Malas Prácticas :

Se considerarán todas aquellas acciones contrarias a las presentes políticas o tendientes a obtener beneficios adicionales o improcedentes que provoquen un daño o perjuicio al patrimonio de la Institución o atenten contra otros OV's y/o VAB's; en términos de los incumplimientos previstos en los contratos de comisión mercantil.

Organismos de Venta (OV's):

También denominados "Expendedores de carácter fijo" o comisionistas, los cuales fungen como intermediarios mercantiles, que mediante un Contrato de Comisión Mercantil comercializan billetes de Lotería y/o los diferentes productos que la Entidad ofrece dentro de la amplia gama del género de sorteos.

- Locales. Son aquellos que están ubicados en la Ciudad de México y área Metropolitana.
- Foráneos. Son aquellos que se ubican en el resto de cualquiera de las entidades federativas.
- Agencias. Son aquellos que se ubican en el resto de cualquiera de las entidades federativas y el nivel de comercialización es mayor que los foráneos.

Premio:

Es el importe ganado de acuerdo con la lista oficial emitida posterior al sorteo celebrado.

Premios al Fondo:

Es el importe de los Premios que no fueron vendidos y que forman parte de la Devolución de Billeto Inútil.

Premio Compuesto:

Es el importe ganado de acuerdo con la lista oficial emitida posterior al sorteo celebrado que, además contiene Reintegro.

Premios en Firme:

Mecanismo implementado para que los comisionistas puedan acreditar sus remesas de Premios y Reintegros, mediante un proceso automatizado para su carga y abono a saldo en el Sistema Institucional.

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		19	20
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-72		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00
NOMBRE DE NORMA INTERNA:		PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN, LECTURA, VERIFICACIÓN Y REGISTRO DE PAGOS CON PREMIOS Y REINTEGROS EN FIRME Y ACLARACIÓN DE BILLETE		

Premio Principal:

Es la bolsa de dinero de cada sorteo, repartible en los diferentes Premios y Reintegros.

Proceso Definitivo:

Conjunto de acciones que se realizan para la identificación de billetes de Premios y Reintegros pagados mediante los distintos canales de pago con los que cuenta la Entidad.

Proceso Previo:

Conjunto de acciones que se realizan para que, en el Sistema Institucional, se encuentre disponible la información a detalle de billete, para la identificación de cachitos como Premios pagados, Reintegros pagados o Premios al fondo, y que es utilizado para cotejar cifras contra los registros de origen en el Sistema Institucional.

Reintegro:

Consiste en la devolución del monto equivalente al valor nominal del billete.

Remesa:

Billetes con Premios y/o Reintegros que se agrupan en un archivo txt, que el Comisionista debe cargar al Sistema Institucional, para que le sea abonado el monto de los premios y/o reintegros a su cuenta corriente de sorteos.

Sistema Institucional:

Plataforma informática diseñada para dar seguimiento y registrar operaciones tales como: calendario y generación de sorteos, dotación y liberación de billetes, devolución de billetes inútiles, acreditación de pagos a comisionistas, así como el registro y acreditación de premios y reintegros pagados.

Sistema Integral de Loterías (SIL):

Plataforma informática que permite a los comisionistas dar seguimiento a sus operaciones mercantiles con la Entidad, además de gestionar procesos como: devolución en línea, kioscos de devolución, incentivos, recepción de pagos en oficinas expendedoras, depósitos de organismos, emisión de comunicados, cobranza extrajudicial, control de pago de premios a través de bancos, kioscos de premios, recepción de remesas de premios y reintegros de organismos y vendedores ambulantes, facturación electrónica, entrega de dotación a organismos foráneos, instrucciones de pago bancario de premios e informes de prevención de lavado de dinero.

Sistema de Administración de Lotería para Expendios (SALE):

Herramienta informática que facilita la administración de agencias, expendios y vendedores ambulantes, al permitir la dotación de billetes a sucursales y vendedores, el registro de billetes devueltos, así como de billetes con premios y reintegros. También genera archivos en formato .txt para su carga en el SIL, con el fin de acreditar saldos a los comisionistas, entre otras funcionalidades.

Sistema de Lotería (SL):

Plataforma informática mediante el cual la Entidad gestiona y supervisa las operaciones mercantiles con cada comisionista, incluyendo: calendario de sorteos y estructura de premios, dotación de billetes,

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		20	20
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-72		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00
NOMBRE DE NORMA INTERNA:		PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN, LECTURA, VERIFICACIÓN Y REGISTRO DE PAGOS CON PREMIOS Y REINTEGROS EN FIRME Y ACLARACIÓN DE BILLETE		

generación de información para impresión, entrega y distribución de billetes a organismos locales, foráneos y expendios, devolución de billetes no vendidos, registro y publicación de resultados, pago de premios y reintegros, liquidación de sorteos, así como la elaboración de glosas y emisión de pólizas contables.

Sorteo:

Evento que realiza la Entidad para determinar los números ganadores.

Tipos de Sorteos:

Los diferentes productos que comercializa la Entidad.

Vendedores Ambulantes de Billetes (VAB's):

Son comisionistas que mediante un Contrato de Comisión Mercantil comercializan billetes de Lotería y/o los diferentes productos que la Entidad ofrece dentro de la amplia gama del género de sorteos.

VSN:

Virtual Serial Number (por sus siglas en inglés), es un código identificador de procesos conformado por 5 caracteres, en el cual se agrupan una serie de Folios Web, mismos que serán procesados conjuntamente en la fecha específica del pago.

X. ANEXOS

NO APLICA