



| | | | |
|---------------------------------|------------|-------------------|----|
| ÁREA EMISORA: | | HOJA No. | DE |
| SUBDIRECCIÓN INFORMÁTICA | GENERAL DE | 1 | 47 |
| CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-INT-01 | | TIPO: PÚBLICO | |
| FECHA DE EMISIÓN | MARZO 2004 | NIVEL DE REVISIÓN | 06 |

NOMBRE DEL DOCUMENTO: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIONES DE RESULTADOS

FIRMAS

REVISÓ:


MARTHA ELENA GIL TABOADA
GERENTE DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

ARTURO ENRIQUE RODRÍGUEZ CASTRO
GERENTE DE TESORERÍA

JUAN ENRIQUE GARCÍA MARTÍNEZ
DIRECTOR DE FINANZAS

IGNACIO GERARDO OTEIZA FERNÁNDEZ
DIRECTOR DE INNOVACIÓN, SUPERVISIÓN
Y PROYECTOS

CARLOS ENRIQUE DÍAZ STRINGEL
COORDINADOR DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN
Y COMUNICACIONES

ERNA HERNÁNDEZ NIEHUS
COORDINADOR TÉCNICO Y JURÍDICO

MANUEL FLORES CAMPOS
SUBDIRECTOR GENERAL DE VENTAS

GABRIEL MARTÍNEZ GUIZAR
SUBDIRECTOR GENERAL DE MERCADOTECNIA

MARCO TULIO SANDOVAL RODRÍGUEZ
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA

MIGUEL ENRIQUE VALLEJO CORTÉS
SUBDIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS

AUTORIZÓ:


ADOLFO FELIPE BLANCO TATTO
DIRECTOR GENERAL

| | | | | |
|--|--|------------|-------------------|----|
| | ÁREA EMISORA: | | HOJA No. | DE |
| | SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA | | 2 | 47 |
| | CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-INT-01 | | TIPO: PÚBLICO | |
| | FECHA DE EMISIÓN | MARZO 2004 | NIVEL DE REVISIÓN | 06 |

NOMBRE DEL DOCUMENTO: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIONES DE RESULTADOS

ÍNDICE

| | | |
|-------|--------------------------------|----|
| I. | Objetivo | 3 |
| II. | Alcance | 3 |
| III. | Referencias normativas | 3 |
| IV. | Políticas | 4 |
| V. | Descripción de las actividades | 8 |
| VI. | Diagrama de Flujo | 25 |
| VII. | Plan de Calidad | 39 |
| VIII. | Control de cambios | 41 |
| IX. | Glosario | 42 |
| X. | Anexos | 44 |

| | | | | |
|---|-------------------------------------|------------|-------------------|----|
|  | ÁREA EMISORA: | | HOJA No. | DE |
| | SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA | | 3 | 47 |
| | CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-INT-01 | | TIPO: PÚBLICO | |
| | FECHA DE EMISIÓN | MARZO 2004 | NIVEL DE REVISIÓN | 06 |

NOMBRE DEL DOCUMENTO: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIONES DE RESULTADOS

I. OBJETIVO


Establecer las actividades a realizar en la atención de incidencias en boletos premiados, solicitud de aclaraciones en el pago de premios e impugnación de resultados presentadas por los concursantes, que permitan contar con los elementos que fundamenten las respuestas que se les proporciona.

II. ALCANCE

Este procedimiento inicia cuando el concursante presenta una incidencia en el boleto premiado o solicita una aclaración en el pago de premio o una impugnación en el resultado; y concluye con la respuesta al concursante, a través del pago, de un escrito de aclaración o un dictamen emitido por la Comisión Dictaminadora de Reclamaciones.

III. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Decreto de Creación de Pronósticos para la Asistencia Pública (D.O.F. 24 de febrero de 1978 y sus reformas).
- Reglamento del Sorteo Melate – Revancha de Pronósticos para la Asistencia Pública y sus reformas.
- Reglamento del Sorteo Melate Retro de Pronósticos para la Asistencia Pública.
- Reglamento del Sorteo Gana Gato de Pronósticos para la Asistencia Pública y sus reformas.
- Reglamento del Sorteo Tris de Pronósticos para la Asistencia Pública y sus reformas.
- Reglamento del Sorteo Chispazo de Pronósticos para la Asistencia Pública y sus reformas.
- Reglamento del Sorteo Pronos MÁS de Pronósticos para la Asistencia Pública.
- Reglamento del Concurso Progol – Revancha de Pronósticos para la Asistencia Pública.
- Reglamento de funcionamiento de los Concursos Protouch de Pronósticos para la Asistencia Pública.
- Reglamento de Pronósticos Interactivos de Pronósticos para la Asistencia Pública.
- Reglamento para el Sorteo Pronósticos Rápidos de Pronósticos para la Asistencia Pública.
- Reglamento de Funcionamiento de los Concursos Súper de Pronósticos para la Asistencia Pública.
- Reglamento de funcionamiento de los Sorteos Instantáneos en Línea de Pronósticos para la Asistencia Pública.
- Norma NMX-CC-9001-IMNC-2008.
- Norma ISO/IEC 27001:2005.
- Norma BS 25999-2:2007
- Estándar de Control de Seguridad WLA-SCS:2006
- Marco de Responsabilidad Social
- Norma ISO/IEC 20000-1:2005
- Estándar PAS 99-2006


| | | | | |
|---|-------------------------------------|------------|-------------------|----|
|  | ÁREA EMISORA: | | HOJA No. | DE |
| | SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMATICA | | 4 | 47 |
| | CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-INT-01 | | TIPO: PÚBLICO | |
| | FECHA DE EMISIÓN | MARZO 2004 | NIVEL DE REVISIÓN | 06 |

NOMBRE DEL DOCUMENTO: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIONES DE RESULTADOS

IV. POLÍTICAS

A) GENERALES

1. Pronósticos para la Asistencia Pública cuenta con el área específica de Control de Concursantes, la cual proporciona el servicio de atención a concursantes, en los casos de incidencias en boletos premiados, aclaraciones en el desglose de quinielas e importes de premios y/o impugnación de resultados.
2. Para el caso de incidencias en boletos premiados, en las aclaraciones de importes de premios, reclamaciones y en las impugnaciones de resultados, la Subdirección General de Informática a través del área específica de Control de Concursantes realiza un análisis técnico del boleto, utilizando para ello, la información contenida en el sistema de lotería en línea, los reglamentos de los concursos y sorteos y los resultados oficiales, según sea necesario.
 - Para el caso de incidencias en boletos premiados, el área de Control de Concursantes solicita la información necesaria al Proveedor de Lotería en Línea o al Departamento de Operación de Pronósticos. Una vez conformado el expediente lo turna a la Subdirección General de Informática, Subdirección General de Mercadotecnia, Dirección de Finanzas, Gerencia de Organización y Métodos y al Departamento de Operación, a efecto de que evalúen la procedencia o improcedencia del pago o turnen el caso a la Comisión Dictaminadora de Reclamaciones, según corresponda. (**VER PUNTO 14**) Atendiendo a la política 5.
 - Para el caso de impugnaciones de resultados, el análisis lo presenta a la Comisión Dictaminadora de Reclamaciones, para que ésta determine la procedencia o improcedencia del pago de premio correspondiente.
3. El pago del premio cuando proceda la incidencia o impugnación, o bien cuando el concursante quede satisfecho con la aclaración se efectuará directamente en las oficinas centrales o a través de las instituciones bancarias, conforme lo establece el **SAF-PRO-10 Pago de premios en bancos y oficinas centrales derivado de la venta a través de agencias.**
4. En las impugnaciones de resultados turnadas a la Comisión Dictaminadora de Reclamaciones y una vez que ésta emita su resolución, la Coordinación Técnica y Jurídica en caso de proceder lo informará a través de oficio a la Subdirección General de Administración y Finanzas, quien a su vez elaborará un oficio solicitando a la Gerencia de Tesorería realice el pago correspondiente. En caso contrario emitirá y entregará oficio de respuesta al concursante de la no procedencia.

| | | | | |
|---|-------------------------------------|------------|-------------------|----|
|  | ÁREA EMISORA: | | HOJA No. | DE |
| | SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMATICA | | 5 | 47 |
| | CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-INT-01 | | TIPO: PÚBLICO | |
| | FECHA DE EMISIÓN | MARZO 2004 | NIVEL DE REVISIÓN | 06 |

NOMBRE DEL DOCUMENTO: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIONES DE RESULTADOS

Nota : En caso de que se presente un boleto superior al \$1,000,000.00, se solicitará la autenticación del mismo al Departamento de Operación, proporcionando para ello el boleto con la información completa y legible.


B) INCIDENCIAS EN BOLETOS PREMIADOS

5. Son incidencias en boletos premiados los casos en que el concursante presente un boleto con las siguientes características:
 - a) Inconsistencias del boleto contra la información del sistema.
 - b) Concurante porta boleto cancelado que al ser cotejado con los resultados del concurso o sorteo que se trate resulta ganador.
 - c) Concurante porta boleto premiado que el sistema lo registra como pagado.
 - d) Roto
 - e) Mutilado
 - f) Impresión incompleta
 - g) Ilegible
 - h) Alterado
 - i) Dañado (Maltratado)
 - j) Boleto premiado caducado durante su trámite de pago en la Banca.

En caso que se presente un boleto ganador menor de \$500.00 M.N., el Área de Control de Concurantes verificará y validará la autenticidad del boleto con la información del sistema Prosys, misma que adjuntará y presentará al área de Caja para hacer efectivo el pago del boleto en un plazo de 1 día hábil, adjuntando la información correspondiente. Para boletos mayores a \$500.00 ver POLÍTICA 2.

En caso de que el boleto sea del interior de la República, se solicitará copia al concursante por correo electrónico, para poder analizar el boleto y posteriormente sea cotejado vía telefónica junto con el agente que vaya hacer el pago.

6. La Subdirección General de Informática, una vez que recibió la opinión de la Subdirección General de Mercadotecnia, la Dirección de Finanzas, la Gerencia de Organización y Métodos y del Departamento de Operación, en caso de no proceder informará al concursante mediante oficio los motivos por los cuales no procedió su petición; en caso de proceder informa vía telefónica al concursante para que acuda a cobrar el premio y entregará a la Gerencia de Tesorería el expediente con la documentación original para que realice el pago correspondiente.

| | | | | |
|---|-------------------------------------|------------|-------------------|----|
|  | ÁREA EMISORA: | | HOJA No. | DE |
| | SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMATICA | | 6 | 47 |
| | CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-INT-01 | | TIPO: PÚBLICO | |
| | FECHA DE EMISIÓN | MARZO 2004 | NIVEL DE REVISIÓN | 06 |

NOMBRE DEL DOCUMENTO: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIONES DE RESULTADOS

7. En el caso de boleto presentado por el concursante del interior de la República, la Subdirección General de Informática debe informar mediante oficio a la Gerencia de Tesorería e incluir la documentación soporte original, cuando proceda realizar el pago del premio de la incidencia.
8. Para las inconsistencias del boleto contra la información del sistema, una vez realizado el análisis y que exista el soporte documental, en caso de proceder el pago, la Subdirección General de Informática debe informar a través de oficio a la Dirección de Finanzas su procedencia, para que ésta a su vez instruya el pago a la Gerencia de Tesorería, en caso contrario debe entregar oficio de no procedencia al concursante.
9. En caso de que la vigencia para el cobro del premio expire durante el proceso de aclaración y la resolución resulte favorable al concursante, la Subdirección General de Informática debe informar a través de oficio a la Dirección de Finanzas su procedencia, para que ésta a su vez instruya el pago a la Gerencia de Tesorería.

C) ACLARACIONES EN DESGLOSE DE QUINIELAS, IMPORTE DE PREMIOS, NIVELES DE PREMIACIÓN Y PARTIDOS PROGRAMADOS

10. Para efectos del presente instructivo, se entiende por aclaraciones las solicitudes de información presentadas por los concursantes en materia de:
 - a) Desglose de quinielas.
 - b) Inconformidad con el importe del premio que va a recibir.
 - c) Niveles de premiación
 - d) Partidos programados

El resultado de la atención a una aclaración es la procedencia o improcedencia del pago.

Las solicitudes de información que realicen los particulares se atenderán conforme al **Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Transparencia**.

11. La Subdirección General de Informática a través del área de Control de Concurantes debe llevar a cabo el desglose de la quiniela y/o el análisis técnico, para aclarar las dudas que presente el concursante.

| | | | | |
|--|---------------------------------|------------|----------------------|----|
| | ÁREA EMISORA: | | HOJA No. | DE |
| | SUBDIRECCIÓN INFORMÁTICA | GENERAL DE | 7 | 47 |
| | CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-INT-01 | | TIPO: PÚBLICO | |
| | FECHA DE EMISIÓN | MARZO 2004 | NIVEL DE REVISIÓN | 06 |

NOMBRE DEL DOCUMENTO: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIONES DE RESULTADOS


D) IMPUGNACIÓN DE RESULTADOS

12. Para los casos de impugnación de resultados, los concursantes solo se deben atender dentro de los cinco días hábiles siguientes a la publicación de los resultados que correspondan. Las impugnaciones serán atendidas por Pronósticos, a través de la Comisión Dictaminadora de Reclamaciones, conforme a la normatividad vigente del concurso que corresponda.
13. La Coordinación Técnica y Jurídica debe solicitar a la Subdirección General de Informática- área de Control de Concurstantes, una vez emitido el fallo, contactar al concursante para que se presente a conocer la resolución de la Comisión Dictaminadora de Reclamaciones.
14. La Comisión Dictaminadora de Reclamaciones está integrada de la siguiente forma:

Presidente, el Titular de la Entidad; Secretario, el Titular de la Coordinación Técnica y Jurídica; Miembros, los Titulares de: la Subdirección General de Ventas, Subdirección General de Mercadotecnia, Subdirección General de Administración y Finanzas, la Subdirección General de Informática, el Órgano Interno de Control (Asesor) y el Inspector de la Secretaría de Gobernación. En caso de ausencia del Presidente será cubierto por el Titular de la Coordinación Técnica y Jurídica y para el caso del Secretario y los miembros de la Entidad, asistirán en representación personal de nivel inmediato inferior o quién haya sido designado por el propio titular.


E) BOLETOS NO EMITIDOS

15. Se le llama boleto no emitido, cuando el boleto no se imprime completo o no se emite.
16. Se considerará como Boleto no Emitido siempre y cuando el agente lo haya reportado al Centro de Soporte a Terminales del Proveedor de Lotería en Línea, para lo cual debe reportarlo el mismo día y dentro de las 10 transacciones posteriores a la no emisión del boleto, o en su caso, sea reportado al área de Control de Concurstantes y entreguen evidencia y/o carta responsiva correspondientes.

| | | | | |
|---|-------------------------------------|------------|-------------------|----|
|  | ÁREA EMISORA: | | HOJA No. | DE |
| | SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMATICA | | 9 | 47 |
| | CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-INT-01 | | TIPO: PÚBLICO | |
| | FECHA DE EMISIÓN | MARZO 2004 | NIVEL DE REVISIÓN | 06 |


NOMBRE DEL DOCUMENTO: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIONES DE RESULTADOS

| RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD | REGISTRO | |
|-------------------------|--------------------------|---|------------|
| 2. DIRECTOR DE FINANZAS | 1.7 | <p>Recaba firma la Subdirección General de Informática y envía el oficio, boleto original y documentación soporte al Proveedor de Lotería en Línea</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oficio - Boleto original - Reportes indicados en el anexo 1 | OFICIO N/A |
| | 1.8 | Recibe el análisis, el Boleto original y la documentación soporte por parte del Proveedor de Lotería en Línea. | |
| | 1.9 | Determina responsabilidad con base en el análisis realizado. | |
| | 1.10 | <p>Elabora oficio para la Dirección de Finanzas solicitando el pago del premio al concursante, recaba firma de la Subdirección General de Informática y lo turna con la documentación soporte</p> <p>Oficio Original.- Dirección de Finanzas Copia.- Gerencia de Tesorería</p> | |
| | 2.1 | Recibe oficio con los documentos soporte y solicita mediante oficio a la Gerencia de Tesorería iniciar el trámite para elaborar cheque y/o transferencia y pueda ser entregado al beneficiario. | |
| | 2.2 | <p>Informa a la Subdirección General de Informática - Área de Control de Concurstantes, para que cite al concursante, una vez que se cuente con el cheque y/o transferencia.</p> <p>Para el caso de concursantes en el interior de la República se realizan las actividades 20.5, 21.1.</p> | |

| | | | | |
|---|-------------------------------------|------------|-------------------|----|
|  | ÁREA EMISORA: | | HOJA No. | DE |
| | SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMATICA | | 10 | 47 |
| | CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-INT-01 | | TIPO: PÚBLICO | |
| | FECHA DE EMISIÓN | MARZO 2004 | NIVEL DE REVISIÓN | 06 |


NOMBRE DEL DOCUMENTO: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIONES DE RESULTADOS

| RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD | REGISTRO |
|--|--|--------------------------|
| 3. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMATICA / COORDINADOR ESPECIALIZADO DE ATENCIÓN, ACLARACIONES Y RECLAMACIONES DE PREMIOS | 3.1 Establece comunicación con el concursante, para informarle que procedió su petición. Continúa en el SAF-PRO-10, Pago de premios en bancos y oficinas centrales derivado de la venta a través de agencias. El caso es imputable al Proveedor de Lotería en Línea. | |
| | 3.2 Elabora oficio en el que se solicita al Proveedor de Lotería en Línea se realice el depósito correspondiente (incluyendo impuestos) y turne copia del recibo oficial a Pronósticos una vez realizado dicho depósito. | OFICIO N/A |
| | 3.3 Recaba firma de la Subdirección General de Informática y lo turna al Proveedor de Lotería en línea. Oficio original.- Proveedor de Lotería en Línea Copia.- Dirección de Finanzas | |
| | 3.4 Recibe oficio por parte del Proveedor de Lotería en Línea en donde indica que ya se realizó el depósito correspondiente. | RECIBO DE PAGO DF-21-020 |
| | 3.5 Elabora oficio para la Dirección de Finanzas, en el que se le solicita que el importe depositado del premio sea entregado al concursante. | OFICIO |
| | 3.6 Recaba firma de la Subdirección General de Informática y lo turna. Oficio Original.- Dirección de Finanzas 1ª copia.- Gerencia de Tesorería 2ª copia.- Proveedor de Lotería en Línea | |
| 4. DIRECTOR DE FINANZAS | 4.1 Recibe oficio con los documentos soporte y solicita mediante oficio a la Gerencia de Tesorería iniciar el trámite para elaborar cheque o transferencia y pueda ser entregado al beneficiario. | |

| | | | | |
|---|-------------------------------------|------------|-------------------|----|
|  | ÁREA EMISORA: | | HOJA No. | DE |
| | SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMATICA | | 11 | 47 |
| | CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-INT-01 | | TIPO: PUBLICO | |
| | FECHA DE EMISIÓN | MARZO 2004 | NIVEL DE REVISIÓN | 06 |


NOMBRE DEL DOCUMENTO: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIONES DE RESULTADOS

| RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD | REGISTRO |
|---|---|----------|
| 5. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMATICA/ COORDINADOR ESPECIALIZADO DE ATENCIÓN, ACLARACIONES Y RECLAMACIONES DE PREMIOS | 4.2 Informa a la Subdirección General de Informática - Área de Control de Concursantes -, para que cite al concursante, una vez que cuenta con el cheque y en el caso que se deba realizar una transferencia le solicite al concursante número de cuenta y CLABE de la misma | |
| | 5.1 Establece comunicación con el concursante, para informarle que procedió su petición. Continúa en el SAF-PRO-10 Pago de premios en Bancos y Oficinas Centrales derivado de la venta a través de agencias. FIN DEL PROCESO b) Concursante porta boleto cancelado que al ser cotejado con los resultados del concurso o sorteo que se trate resulta ganador. | |
| | 5.2 Atiende al concursante y escucha problemática. Solicita datos del Boleto (evento, número de sorteo o concurso, boleto, número etc.). | |
| | 5.3 Consulta en el sistema PROSYS, (los reportes Encabezado de Transacciones y Ligando Detalles), para verificar el estatus del boleto, en caso de haber transcurrido más de 15 días solicita al área de Control de Datos el reporte que indique la fecha y la agencia que canceló el boleto. | |
| | 5.4 Contacta al agente para exponerle el problema e informarle que tiene que pagar el importe del premio. | |

| | | | | |
|---|-------------------------------------|------------|-------------------|----|
|  | ÁREA EMISORA: | | HOJA No. | DE |
| | SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMATICA | | 12 | 47 |
| | CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-INT-01 | | TIPO: PÚBLICO | |
| | FECHA DE EMISIÓN | MARZO 2004 | NIVEL DE REVISIÓN | 06 |


NOMBRE DEL DOCUMENTO: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIONES DE RESULTADOS

| RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD | REGISTRO |
|-------------|---|---|
| | Acepta agente el pago | |
| 5.5 | <p>Informa al concursante que puede pasar a la agencia a cobrar su premio y se les solicita a ambos se comunique a esta área, cuando se finiquite la transacción. Registra incidente y resolución. Para el caso de que el monto sea mayor a \$10,000.00 brutos, el agente debe realizar un depósito a favor de Pronósticos por el monto del premio bruto, a fin de que la institución realice el pago correspondiente.</p> <p>Acciones a realizar si el agente no acepta el pago</p> | RESUMEN CONCURSANTE PORTA BOLETO PREMIADO QUE EL SISTEMA LO REGISTRA COMO CANCELADO |
| 5.6 | Solicita al concursante elaborar escrito (narrativa-petición), adjuntando copias fotostáticas de su boleto e identificación. Para el caso de atención telefónica y que el concursante no pueda desplazarse a oficinas centrales, le solicita le envíe la documentación por mensajería o vía electrónica. | |
| 5.7 | Informa al concursante lo que procede y registra incidencia. | RESUMEN CONCURSANTE PORTA BOLETO PREMIADO QUE EL SISTEMA LO REGISTRA COMO CANCELADO |
| 5.8 | Elabora oficio a la Subdirección General de Ventas, en el que se le solicita se ponga en contacto con el agente para que realice el pago correspondiente o tome las medidas pertinentes. | OFICIO N/A |
| 5.9 | <p>Recaba firma de la Subdirección General de Informática y lo turna anexando documentación soporte.</p> <p>– Copias fotostáticas del boleto e identificación oficial</p> | |

| | | | | |
|---|-------------------------------------|------------|-------------------|----|
|  | ÁREA EMISORA: | | HOJA No. | DE |
| | SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMATICA | | 13 | 47 |
| | CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-INT-01 | | TIPO: PÚBLICO | |
| | FECHA DE EMISIÓN | MARZO 2004 | NIVEL DE REVISIÓN | 06 |


NOMBRE DEL DOCUMENTO: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIONES DE RESULTADOS

| RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD | | REGISTRO |
|--|--|---|---|
| 6. SUBDIRECTOR GENERAL DE VENTAS | 6.1 | Recibe oficio con documentación soporte y cita al agente o se pone en contacto con él para la aclaración del asunto y en su caso responde para el pago del premio. | |
| 7. SUBDIRECTOR GENERAL DE INFORMATICA/ COORDINADOR ESPECIALIZADO DE ATENCIÓN, ACLARACIONES Y RECLAMACIONES DE PREMIOS | 6.2 | Solicita en su caso al agente una nueva cita para invitar al concursante a recibir el importe del premio. | RESUMEN CONCURSANTE PORTA BOLETO PREMIADO QUE EL SISTEMA LO REGISTRA COMO CANCELADO |
| | 6.3 | Comunica a la Subdirección General de Informática - Área de Control de Concurantes que se contacte con el concursante para informarle que su petición fue atendida. | |
| | 7.1 | <p>Informa al concursante que puede pasar a oficinas centrales a cobrar su premio.</p> <p>En caso de estar en el interior de la República la agencia, le solicita al concursante acuda a la misma y se les solicita a ambos se comuniquen a esta área, cuando se finiquite la transacción. Registra incidente y resolución.</p> | |
| 7.2 | Acompaña al concursante a la Subdirección General de Ventas. | | |
| 8. SUBDIRECTOR GENERAL DE VENTAS/ FUNCIONARIO DESIGNADO / COORDINADOR ESPECIALIZADO DE ATENCION, ACLARACIONES Y RECLAMACIONES DE PREMIOS | | Atestigua que el agente entrega el importe del premio al concursante y que éste entrega el boleto al agente. | |
| | | Solicita al concursante firmar el recibo que le entrega el agente, en el que está de acuerdo con el importe que recibió; el agente entrega copia del recibo al funcionario designado. | |
| | 8.2 | Anexa copia del recibo en el expediente del agente dando por terminado el caso e informa a través de oficio a la Subdirección General de Informática que el caso ya fue concluido. | |
| | 8.3 | Aplica amonestación o sanción al agente. | |

| | | | | |
|---|-------------------------------------|------------|-------------------|----|
|  | ÁREA EMISORA: | | HOJA No. | DE |
| | SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMATICA | | 14 | 47 |
| | CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-INT-01 | | TIPO: PÚBLICO | |
| | FECHA DE EMISIÓN | MARZO 2004 | NIVEL DE REVISIÓN | 06 |


NOMBRE DEL DOCUMENTO: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIONES DE RESULTADOS

| RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD | REGISTRO |
|--|---|--------------------|
| 9. SUBDIRECTOR GENERAL DE INFORMATICA/ COORDINADOR ESPECIALIZADO DE ATENCIÓN, ACLARACIONES Y RECLAMACIONES DE PREMIOS | 8.4 Verifica el boleto contra información del sistema Prosys, para validar su autenticidad y sea pagado de inmediato al concursante. En caso de que el boleto sea del interior de la Republica, solicita copia al concursante por correo electrónico, para analizar el boleto y posteriormente sea cotejado junto con el agente que vaya hacer el pago. Para el caso de que el monto sea mayor a \$10,000.00 brutos, el agente debe realizar un depósito a favor de Pronósticos por el monto del premio bruto, a fin de que la institución realice el pago correspondiente. Nota 3.- En caso de que el agente continúe negándose a realizar el pago, la Subdirección General de Ventas determinará lo conducente. <p style="text-align: center;">FIN DEL PROCESO</p> c) Concursante porta boleto premiado que el sistema lo registra como pagado. | CORREO ELECTRÓNICO |
| | 9.1 Atiende al concursante y escucha problemática. | |
| | 9.2 Solicita datos del Boleto (evento, número de sorteo o concurso, boleto, número etc.). | |
| | 9.3 Consulta en el sistema PROSYS el reporte ligando detalles, para ubicar el número de agencia pagadora, en caso de haber transcurrido más de 15 días solicita al área de Control de Datos el reporte que indique la fecha y la agencia que pagó el premio. | |
| | 9.4 Cuestiona al concursante si con anterioridad se había presentado a otra agencia, si le indicaron que posteriormente pasara a recoger el importe del premio, etc. | |

| | | | | |
|---|-------------------------------------|------------|-------------------|----|
|  | ÁREA EMISORA: | | HOJA No. | DE |
| | SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMATICA | | 15 | 47 |
| | CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-INT-01 | | TIPO: PÚBLICO | |
| | FECHA DE EMISIÓN | MARZO 2004 | NIVEL DE REVISIÓN | 06 |


NOMBRE DEL DOCUMENTO: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIONES DE RESULTADOS

| RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD | REGISTRO |
|--|--|---|
| | <p>9.5 Analiza el reporte que indica la fecha y la agencia que lo pagó y contacta al agente para exponerle el problema.</p> <p>Acepta agente el pago</p> | <p>RESUMEN CONCURSANTE PORTA BOLETO PREMIADO QUE EL SISTEMA LO REGISTRA COMO PAGADO</p> |
| | <p>9.6 Invita al concursante a pasar a cobrar su premio y le indica la dirección de la agencia y la persona a la que se dirigirá y les solicita a ambos se comuniquen a esta área, cuando se finiquite la transacción. Registra incidente y resolución.</p> | |
| <p>10. SUBDIRECTOR GENERAL DE VENTAS</p> | <p>No acepta agente el pago</p> <p>9.7 Solicita al concursante elaborar escrito (narrativa-petición), adjuntando copias fotostáticas de su boleto e identificación. Para el caso de atención telefónica y que el concursante no pueda desplazarse a oficinas centrales, le solicita le envíe la documentación por mensajería o vía electrónica.</p> | <p>RESUMEN CONCURSANTE PORTA BOLETO PREMIADO QUE EL SISTEMA LO REGISTRA COMO PAGADO</p> <p>OFICIO N/A</p> |
| | <p>9.8 Informa al concursante lo que procede y registra incidente.</p> | |
| | <p>9.9 Elabora oficio a la Subdirección General de Ventas, en el que se le solicita se ponga en contacto con el agente para que realice el pago correspondiente.</p> | |
| | <p>9.10 Recaba firma de la Subdirección General de Informática y lo turna anexando documentación soporte.</p> | |
| | <p>10.1 Recibe oficio con documentación soporte y cita al agente o se pone en contacto con él para la aclaración del caso y responde para el pago del premio.</p> | |

| | | | | |
|---|-------------------------------------|------------|-------------------|----|
|  | ÁREA EMISORA: | | HOJA No. | DE |
| | SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMATICA | | 16 | 47 |
| | CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-INT-01 | | TIPO: PÚBLICO | |
| | FECHA DE EMISIÓN | MARZO 2004 | NIVEL DE REVISIÓN | 06 |


NOMBRE DEL DOCUMENTO: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIONES DE RESULTADOS

| RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD | REGISTRO |
|--|---|---|
| | <p>10.2 Solicita al agente una nueva cita para invitar al concursante a recibir el importe del premio.</p> <p>10.3 Comunica a la Subdirección General de Informática - Área de Control de Concursantes que se contacte con el concursante para informarle que su petición fue atendida.</p> | |
| <p>11. SUBDIRECTOR GENERAL DE INFORMATICA / COORDINADOR ESPECIALIZADO DE ATENCIÓN, ACLARACIONES Y RECLAMACIONES DE PREMIOS</p> | <p>11.1 Informa al concursante que puede pasar a oficinas centrales a cobrar su premio.</p> <p>En caso de estar en el interior de la República la agencia, se le solicita al concursante acuda a la misma y se les pide a ambos se comuniquen a esta área, cuando se finiquite la transacción. Registra incidente y resolución.</p> | <p>RESUMEN CONCURSANTE PORTA BOLETO PREMIADO QUE EL SISTEMA LO REGISTRA COMO PAGADO</p> |
| | 11.2 Acompaña al concursante a la Subdirección General de Ventas. | |
| <p>12. SUBDIRECTOR GENERAL DE VENTAS/ FUNCIONARIO DESIGNADO</p> | 12.1 Atestigua que el agente entrega el importe del premio al concursante y que éste entrega el boleto al agente. | |
| | 12.2 Solicita al concursante firmar el recibo que le entrega el agente, en el que está de acuerdo con el importe que recibió; el agente entrega copia del recibo al funcionario designado. | |
| | 12.3 Anexa copia del recibo en el expediente del agente dando por terminado el caso e informa a través de oficio a la Subdirección General de Informática que el caso ya fue concluido. | |
| | 12.4 Aplica amonestación o sanción al agente. | |
| | FIN DEL PROCESO | |

| | | | | |
|---|-------------------------------------|------------|-------------------|----|
|  | ÁREA EMISORA: | | HOJA No. | DE |
| | SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA | | 17 | 47 |
| | CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-INT-01 | | TIPO: PÚBLICO | |
| | FECHA DE EMISIÓN | MARZO 2004 | NIVEL DE REVISIÓN | 06 |


NOMBRE DEL DOCUMENTO: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIONES DE RESULTADOS

| RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD | | REGISTRO |
|---|--------------------------|--|-------------------------------|
| | | <p align="center">Boleto premiado</p> <p>d) Roto e) Mutilado f) Impresión incompleta g) Ilegible h) Alterado i) Dañado (maltratado) j) Boleto premiado caducado durante su trámite de pago en la Banca.</p> | |
| 13. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA/ COORDINADOR ESPECIALIZADO DE ATENCIÓN, ACLARACIONES Y RECLAMACIONES DE PREMIOS | 13.1 | Atiende al concursante que presenta incidencias en boleto premiado (roto, mutilado, impresión incompleta, ilegible, alterado, etc.), solicita la documentación conforme al Anexo No. 1. | INCIDENCIAS EN BOLETOS N/A |
| | 13.2 | Analiza la información y verifica que todos los datos contenidos en el boleto coincidan con los reportes, conforme al Anexo No. 1 (según corresponda). Ver plan de calidad. | |
| | 13.3 | Requisita el formato Incidencias en Boletos, después de haber realizado la evaluación correspondiente con la información solicitada al Departamento de Operación, lo firma y anexa toda la documentación soporte. | |
| | 13.4 | Turna el formato Incidencias en Boletos con la documentación soporte al Departamento de Operación | |
| 14. DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN | 14.1 | Recibe el formato de Incidencias en Boletos con la documentación soporte al departamento de operaciones, firma regresa el formato con la documentación al área de Control de Concursantes. | |
| 15. GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y METODOS. | 15.1 | - Recibe el formato "Incidencias en boletos", con la documentación soporte y analiza, en caso de no estar de acuerdo realiza las anotaciones pertinentes y regresa el formato con la documentación al área de Control de Concursantes. | |

| | | | | |
|---|-------------------------------------|------------|-------------------|----|
|  | ÁREA EMISORA: | | HOJA No. | DE |
| | SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA | | 18 | 47 |
| | CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-INT-01 | | TIPO: PÚBLICO | |
| | FECHA DE EMISIÓN | MARZO 2004 | NIVEL DE REVISIÓN | 06 |


NOMBRE DEL DOCUMENTO: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIONES DE RESULTADOS

| RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD | | REGISTRO |
|---|--------------------------|--|-------------------------------|
| 16. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA | 16.1 | Recibe el formato "Incidencias en boletos" y la documentación soporte, revisa el análisis técnico efectuado en el formato, en caso de ser incorrecto lo regresa para su corrección. | INCIDENCIAS EN BOLETOS N/A |
| | 16.2 | Firma el formato y lo regresa al área de Control de Concursantes para ser turnado a la Subdirección General de Mercadotecnia. | INCIDENCIAS EN BOLETOS N/A |
| 17. SUBDIRECTOR GENERAL DE MERCADOTECNIA. | 17.1 | Recibe el formato "Incidencias en boletos", con la documentación soporte y analiza, en caso de no estar de acuerdo realiza las anotaciones pertinentes y regresa el formato con la documentación al área de Control de Concursantes. | INCIDENCIAS EN BOLETOS N/A |
| | 17.2 | Firma el formato "Incidencias en boletos", regresa la documentación al área de Control de Concursantes. | INCIDENCIAS EN BOLETOS N/A |
| 18. SUBDIRECTOR GENERAL DE INFORMÁTICA/ COORDINADOR ESPECIALIZADO DE ATENCIÓN, ACLARACIONES Y RECLAMACIONES DE PREMIOS. | 18.1 | Recibe el formato de "Incidencias en boletos" firmado y la documentación soporte, turna toda la documentación a la Dirección de Finanzas. | INCIDENCIAS EN BOLETOS N/A |
| 19. DIRECTOR DE FINANZAS | 19.1 | Recibe el formato "Incidencias en boletos", con documentación soporte y analiza, en caso de no estar de acuerdo realiza las anotaciones pertinentes y regresa el formato con la documentación al área de Control de Concursantes. | INCIDENCIAS EN BOLETOS N/A |
| | 19.2 | Firma el formato "Incidencias en boletos", regresa la documentación al área de Control de Concursantes. | INCIDENCIAS EN BOLETOS N/A |

| | | | | |
|---|-------------------------------------|------------|-------------------|----|
|  | ÁREA EMISORA: | | HOJA No. | DE |
| | SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMATICA | DE | 19 | 47 |
| | CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-INT-01 | | TIPO: PÚBLICO | |
| | FECHA DE EMISIÓN | MARZO 2004 | NIVEL DE REVISIÓN | 06 |


NOMBRE DEL DOCUMENTO: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIONES DE RESULTADOS

| RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD | REGISTRO |
|--|---|----------------------------|
| 20. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMATICA / COORDINADOR ESPECIALIZADO DE ATENCIÓN, ACLARACIONES Y RECLAMACIONES DE PREMIOS | 20.1 Recibe el formato "Incidencias en boletos" con la documentación soporte, firmado y efectúa las siguientes operaciones, según el dictamen: | INCIDENCIAS EN BOLETOS N/A |
| | 20.2 No procede el pago del premio Elabora oficio, recaba firma del Subdirector General de Informática y se comunica vía telefónica con el concursante para solicitarle se presente a recoger oficio de dictamen. Para el interior del país envía a través de la Gerencia de Servicios Generales, conforme al Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Materiales y Servicios Generales. Procede el pago del premio Concursantes del D.F. y área Metropolitana | OFICIO DICTAMEN |
| | 20.3 Fotocopia el formato "Incidencias en Boletos" y los documentos soporte, se comunica vía telefónica con el concursante para informarle que el dictamen fue favorable y se presente a cobrar su premio. | INCIDENCIAS EN BOLETOS N/A |
| | 20.4 Acude, en compañía del concursante a la ventanilla de pago de premios. El concursante entrega el recibo comprobante y su identificación oficial y el área de Control de Concursantes entrega el original del formato "Incidencias en boletos" y documentación soporte que incluye el boleto original. Continúa en el SAF-PRO-10 Pago de premios en bancos y oficinas centrales derivado de la venta a través de agencias. | INCIDENCIAS EN BOLETOS N/A |

| | | | | |
|---|-------------------------------------|------------|-------------------|----|
|  | ÁREA EMISORA: | | HOJA No. | DE |
| | SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA | | 20 | 47 |
| | CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-INT-01 | | TIPO: PÚBLICO | |
| | FECHA DE EMISIÓN | MARZO 2004 | NIVEL DE REVISIÓN | 06 |


NOMBRE DEL DOCUMENTO: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIONES DE RESULTADOS

| RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD | REGISTRO |
|---|--|------------|
| 21. JEFE DE DEPARTAMENTO DE CAJA. | <p>Concursantes del interior de la República</p> <p>20.5 Turna oficio firmado por el Subdirector General de Informática a la Gerencia de Tesorería en el que se informa que se proceda al pago de premio y la sucursal en la cual se debe realizar el pago, anexando la documentación soporte. Informa a la Subdirección General de Mercadotecnia, a la Dirección de Finanzas, la Gerencia de Organización y Métodos y al Departamento de Operación, a través del sistema de Control de documentos para su conocimiento</p> | OFICIO N/A |
| | <p>21.1 Recibe oficio, con boleto original y documentación soporte.</p> <p style="text-align: center;">FIN DEL PROCESO</p> <p style="text-align: center;">ACLARACIONES EN DESGLOSE DE QUINIELAS, IMPORTE DE PREMIOS, NIVELES DE PREMIACIÓN Y PARTIDOS PROGRAMADOS</p> | OFICIO N/A |
| 22. SUDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA / COORDINADOR ESPECIALIZADO DE ATENCIÓN, ACLARACIONES Y RECLAMACIONES DE PREMIOS | <p>22.1 Atiende al concursante proporcionándole toda la información necesaria para aclarar su duda sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Desglose de quinielas b) Inconformidad con el importe del premio que va a recibir c) Niveles de premiación d) Partidos programados <p>Para el caso de concursantes del interior de la República que requieran solicitar información pueden comunicarse vía telefónica o solicitar la información por escrito.</p> | |

| | | | | |
|---|-------------------------------------|------------|-------------------|----|
|  | ÁREA EMISORA: | | HOJA No. | DE |
| | SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMATICA | | 21 | 47 |
| | CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-INT-01 | | TIPO: PÚBLICO | |
| | FECHA DE EMISIÓN | MARZO 2004 | NIVEL DE REVISIÓN | 06 |


NOMBRE DEL DOCUMENTO: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIONES DE RESULTADOS

| RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD | REGISTRO |
|-------------|---|----------|
| | <p>Desglose de quinielas</p> <p>22.2 Analiza la problemática presentada, explica el mecanismo de operación del desglose de quinielas mostrando gráficas, hasta ser aclarada e invita al concursante que pase a cobrar el premio. Continúa en el SAF-PRO-10 Pago de premios en bancos y oficinas centrales derivado de la venta a través de agencias.</p> <p>Inconformidad con el importe del premio que va a recibir</p> <p>22.3 Explica el funcionamiento del concurso, sorteo o juego mostrando reglamentos, hasta aclarar la problemática presentada por el concursante, si el concursante no está de acuerdo, le indica que puede presentar una reclamación con documentación que la sustente.</p> <p>22.4 Invita al concursante, si está de acuerdo con el importe que pase a cobrar su premio. Continúa en el SAF-PRO-10 Pago de premios en bancos y oficinas centrales derivado de la venta a través de agencias.</p> <p style="text-align: center;">FIN DEL PROCESO</p> <p style="text-align: center;">IMPUGNACIÓN DE RESULTADOS</p> <p>22.5 Recibe del concursante la documentación, según corresponda conforme al Anexo No. 1.</p> <p>22.6 Envía a través de oficio el análisis y su documentación soporte a la Coordinación Técnica y Jurídica (Secretario de la Comisión Dictaminadora de Reclamaciones).</p> | |

| | | | | |
|---|-------------------------------------|------------|-------------------|----|
|  | ÁREA EMISORA: | | HOJA No. | DE |
| | SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMATICA | | 22 | 47 |
| | CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-INT-01 | | TIPO: PÚBLICO | |
| | FECHA DE EMISIÓN | MARZO 2004 | NIVEL DE REVISIÓN | 06 |


NOMBRE DEL DOCUMENTO: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIONES DE RESULTADOS

| RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD | | REGISTRO |
|--|--------------------------|--|----------------------|
| 23. COORDINADOR TÉCNICO Y JURÍDICO (SECRETARIO DE LA COMISIÓN DICTAMINADORA DE RECLAMACIONES). | 23.1 | Recibe documentación y convoca a reunión a la Comisión Dictaminadora de Reclamaciones. | |
| 24. COMISIÓN DICTAMINADORA DE RECLAMACIONES | 24.1 | Determina la resolución y elabora acta en original y 4 copias, firmando todos los que intervinieron, comunican a la Coordinación Técnica y Jurídica. | ACTA ORIGINAL N/A |
| 25. COORDINADOR TÉCNICO Y JURÍDICO | 25.1 | Recibe de la Comisión Dictaminadora de Reclamaciones el acta y sus copias firmada por todos sus integrantes. En caso de no proceder la reclamación Concursantes del D.F. y área Metropolitana | ACTA ORIGINAL N/A |
| | 25.2 | Solicita al área de Control de Concursantes que se contacte con el reclamante, para informarle que puede pasar a recibir escrito del dictamen. Concursantes del Interior del País. | |
| | 25.3 | Elabora oficio al concursante informándole del dictamen y envía a través de la Gerencia de Servicios Generales. Ver Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Materiales y Servicios Generales. | |
| | 25.4 | En caso de proceder la reclamación Elabora oficio dirigido a la Subdirección General de Administración y Finanzas informándole del acuerdo de la Comisión Dictaminadora de Reclamaciones para proceder al pago respectivo. | OFICIO N/A |

| | | | | |
|---|---------------------------------|------------|----------------------|----|
|  | ÁREA EMISORA: | | HOJA No. | DE |
| | SUBDIRECCIÓN INFORMÁTICA | GENERAL DE | 23 | 47 |
| | CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-INT-01 | | TIPO: PÚBLICO | |
| | FECHA DE EMISIÓN | MARZO 2004 | NIVEL DE REVISIÓN | 06 |


NOMBRE DEL DOCUMENTO: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIONES DE RESULTADOS

| RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD | REGISTRO |
|--|--|------------|
| | <p>25.5 Distribuye el acta y los 4 tantos firmados por todos los miembros de la Comisión Dictaminadora de Reclamaciones de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oficio original, con 1 acta y los originales de los antecedentes de la reclamación a la Subdirección General de Administración y Finanzas. • 1ª copia del oficio, 1 acta y copia de los antecedentes de reclamación a la Subdirección General de Informática. • 2ª copia únicamente del oficio para su conocimiento. Gerencia de Tesorería. • 3ª copia del oficio, con 1 acta y con 1 copia de los antecedentes de la reclamación archivo de la Coordinación Técnica y Jurídica. • 4ª copia del oficio, y 1 acta al Inspector de la Secretaría de Gobernación en caso de que lo solicite. | OFICIO N/A |
| <p>26. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA. / COORDINADOR ESPECIALIZADO DE ATENCIÓN, ACLARACIONES Y RECLAMACIONES DE PREMIOS</p> | <p>26.1 Acompaña, al concursante a la Coordinación Técnica y Jurídica para recibir el escrito del dictamen.</p> | |

| | | | | |
|---|---------------------------------|------------|----------------------|----|
|  | ÁREA EMISORA: | | HOJA No. | DE |
| | SUBDIRECCIÓN INFORMÁTICA | GENERAL DE | 24 | 47 |
| | CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-INT-01 | | TIPO: PÚBLICO | |
| | FECHA DE EMISIÓN | MARZO 2004 | NIVEL DE REVISIÓN | 06 |


NOMBRE DEL DOCUMENTO: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIONES DE RESULTADOS

| RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD | REGISTRO |
|-------------------------------------|--|---|
| 27. COORDINADOR TÉCNICO Y JURÍDICO | 27.1 En el D.F. y área Metropolitana Recibe del concursante el formato “Recibo comprobante” y entrega oficio del dictamen. | OFICIO DICTAMEN RECIBO COMPROBANTE |
| | 27.2 Interior de la República Recibe acuse de recibo por mensajería, a través de la Gerencia de Servicios Generales. Ver Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Materiales y Servicios Generales. | ACUSE RECIBO N/A |
| | 27.3 Anexa al acuse de recibo la copia del oficio del dictamen para su archivo. | OFICIO DICTAMEN ACUSE RECIBO N/A |
| 28. GERENTE DE TESORERÍA | 28.1 Recibe oficio original de la Subdirección General de Administración y Finanzas y procede a elaborar la póliza-cheque o transferencia para realizar el pago, de acuerdo a las instrucciones recibidas. | OFICIO ORIGINAL N/A PÓLIZA-CHEQUE |
| | 28.2 Interior de la República Informa la resolución del dictamen y le cuestiona sobre el banco que le queda más cercano a su domicilio. Continúa en el SAF- PRO -10 Pago de premios en bancos y oficinas centrales derivado de la venta a través de agencias. | |
| 29. ÁREA DE CONTROL DE CONCURSANTES | 29.1 D.F. y área Metropolitana Contacta al concursante y le comunica que pase a cobrar su premio. Continúa en el SAF-PRO-10 Pago de premios en bancos y oficinas centrales derivado de la venta a través de agencias. FIN DEL PROCESO | |

| | | | | |
|---|-------------------------------------|------------|-------------------|----|
|  | ÁREA EMISORA: | | HOJA No. | DE |
| | SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMATICA | | 25 | 47 |
| | CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-INT-01 | | TIPO: PÚBLICO | |
| | FECHA DE EMISIÓN | MARZO 2004 | NIVEL DE REVISIÓN | 06 |

NOMBRE DEL DOCUMENTO: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIONES DE RESULTADOS

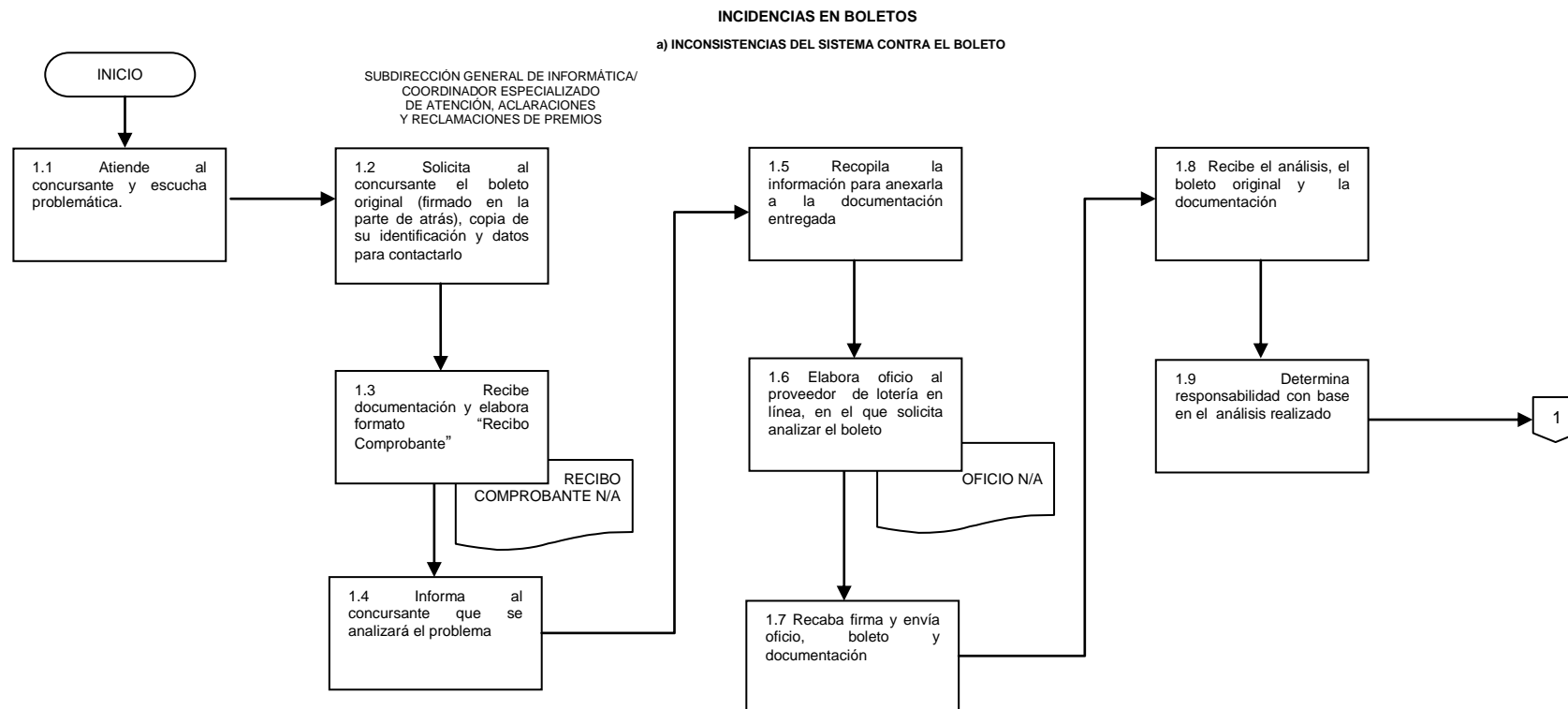
| RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD | | REGISTRO |
|---|--|---|--------------------|
| 30. COORDINADOR ESPECIALIZADO DE ATENCIÓN, ACLARACIONES Y RECLAMACIONES DE PREMIOS | E) BOLETO NO EMITIDO | | |
| | 30.1 | Solicita al agente la siguiente información vía correo electrónico: <ul style="list-style-type: none"> - Carta responsiva de los hechos (firmada por el titular) - Evidencia (boleto) | CORREO ELECTRONICO |
| | 30.2 | Analiza si procede como Boleto no Emitido con base en la información recibida y se le notifica al Centro de Soporte a Terminales del Proveedor de lotería en línea, aplicando procedimiento para otorgar boleto no emitido. | |
| 30.3 | Informa al agente que podrá verificarlo en su próxima tira de liquidación y en caso de no proceder se le notifica de igual manera. | | |
| FIN DEL INSTRUCTIVO | | | |

| | | | | |
|---|-------------------------------------|------------|-------------------|----|
|  | ÁREA EMISORA: | | HOJA No. | DE |
| | SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMATICA | | 26 | 47 |
| | CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-INT-01 | | TIPO: PÚBLICO | |
| | FECHA DE EMISIÓN | MARZO 2004 | NIVEL DE REVISIÓN | 06 |

NOMBRE DEL DOCUMENTO: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIONES DE RESULTADOS

VI. DIAGRAMA DE FLUJO.

| Entradas | Actividades | Salidas |
|----------|-------------|---------|
|----------|-------------|---------|

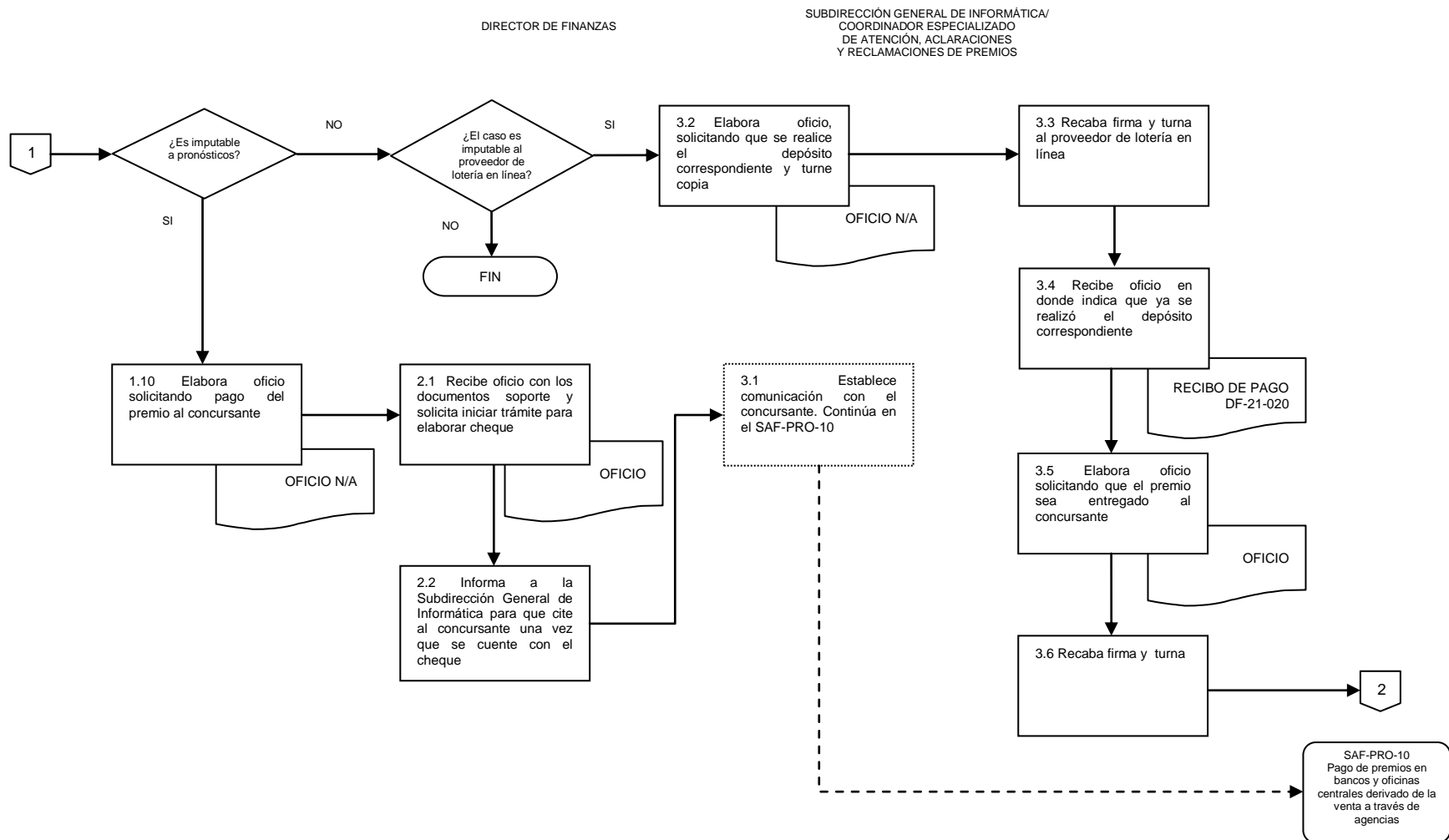




| | | | |
|---------------------------------|------------|-------------------|----|
| ÁREA EMISORA: | | HOJA No. | DE |
| SUBDIRECCIÓN INFORMÁTICA | GENERAL DE | 27 | 47 |
| CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-INT-01 | | TIPO: PÚBLICO | |
| FECHA DE EMISIÓN | MARZO 2004 | NIVEL DE REVISIÓN | 06 |

NOMBRE DEL DOCUMENTO: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIONES DE RESULTADOS

| Entradas | Actividades | Salidas |
|----------|-------------|---------|
|----------|-------------|---------|



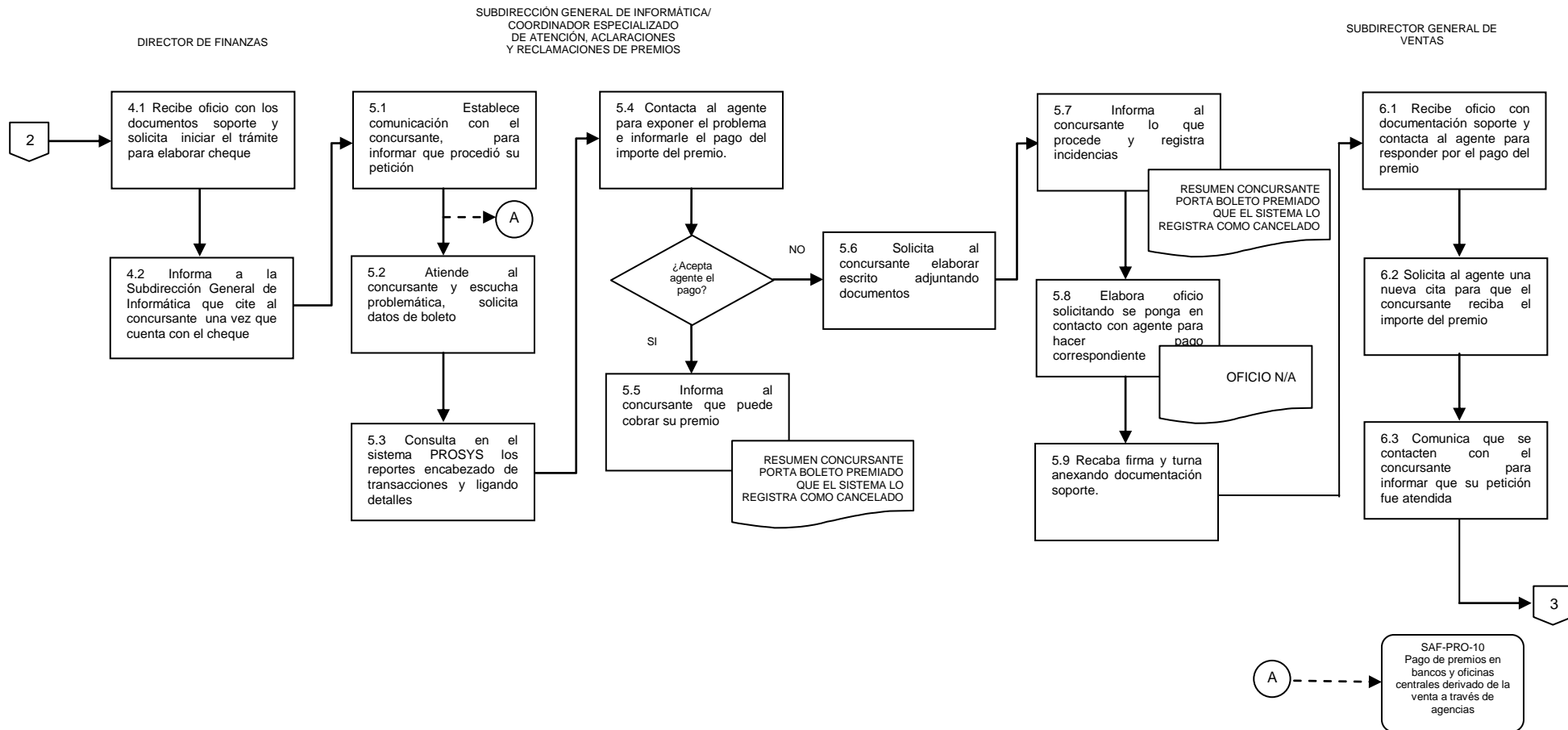


| | | | |
|-------------------------------------|------------|-------------------|----|
| ÁREA EMISORA: | | HOJA No. | DE |
| SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA | | 28 | 47 |
| CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-INT-01 | | TIPO: PÚBLICO | |
| FECHA DE EMISIÓN | MARZO 2004 | NIVEL DE REVISIÓN | 06 |

NOMBRE DEL DOCUMENTO: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIONES DE RESULTADOS

| Entradas | Actividades | Salidas |
|----------|-------------|---------|
|----------|-------------|---------|

b) CONCURSANTE PORTA BOLETO CANCELADO QUE AL SER COTEJADO CON LOS RESULTADOS DEL CONCURSO O SORTEO QUE SE TRATE RESULTA GANADOR



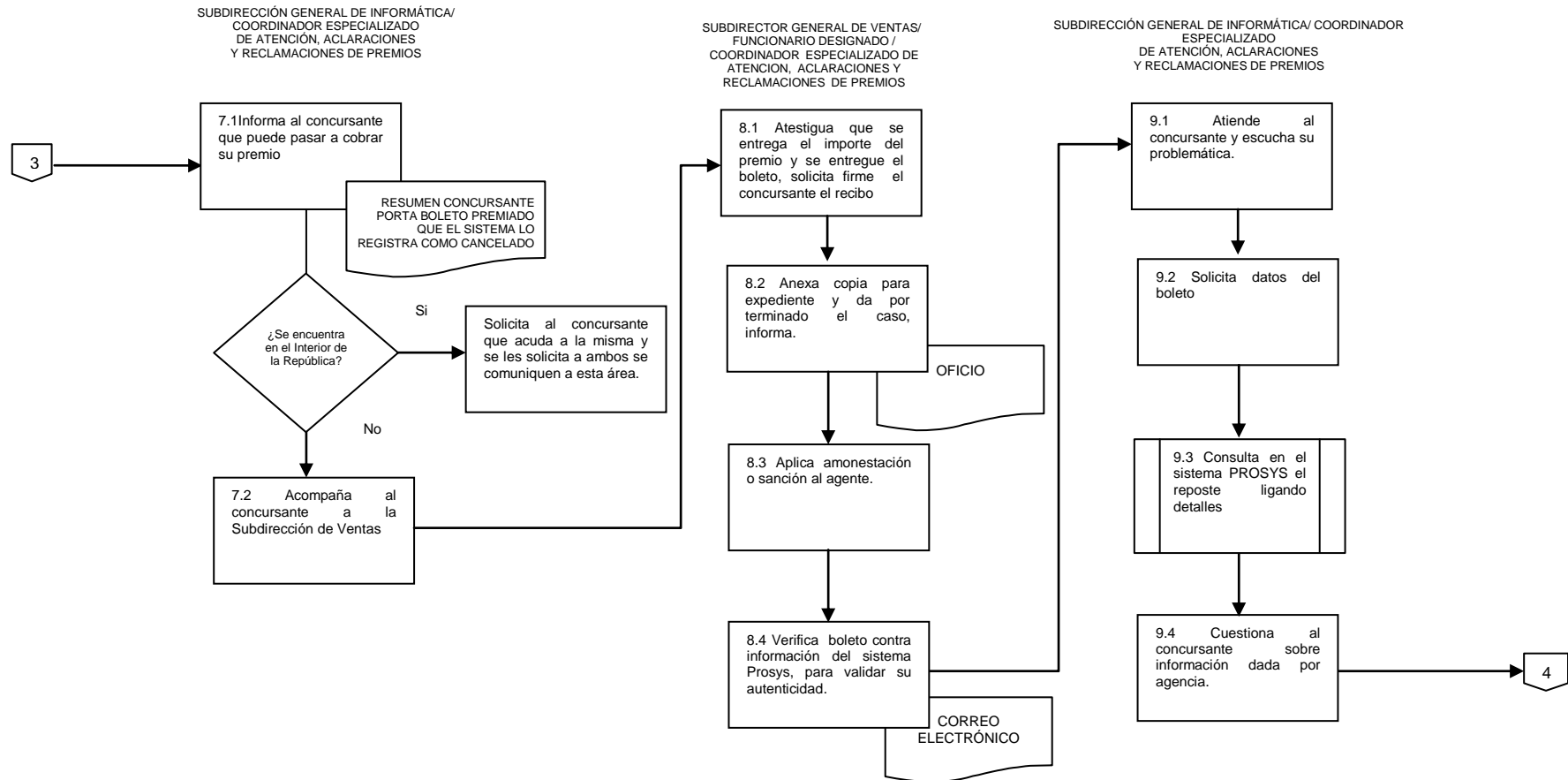


| | | | |
|-------------------------------------|------------|-------------------|----|
| ÁREA EMISORA: | | HOJA No. | DE |
| SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMATICA | GENERAL DE | 29 | 47 |
| CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-INT-01 | | TIPO: PÚBLICO | |
| FECHA DE EMISIÓN | MARZO 2004 | NIVEL DE REVISIÓN | 06 |

NOMBRE DEL DOCUMENTO: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIONES DE RESULTADOS

| Entradas | Actividades | Salidas |
|----------|-------------|---------|
|----------|-------------|---------|

c) CONCURSANTE PORTA BOLETO PREMIADO QUE EL SISTEMA LO REGISTRA COMO PAGADO





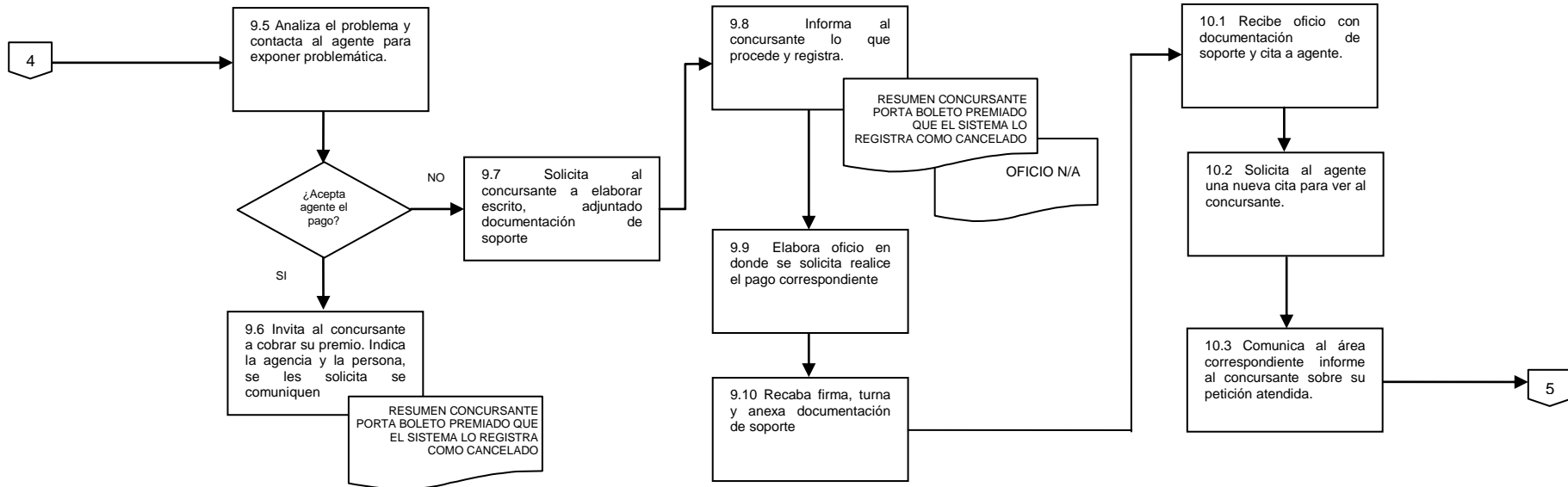
| | | | |
|-------------------------------------|------------|-------------------|----|
| ÁREA EMISORA: | | HOJA No. | DE |
| SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA | GENERAL DE | 30 | 47 |
| CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-INT-01 | | TIPO: PÚBLICO | |
| FECHA DE EMISIÓN | MARZO 2004 | NIVEL DE REVISIÓN | 06 |

NOMBRE DEL DOCUMENTO: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIONES DE RESULTADOS

| Entradas | Actividades | Salidas |
|----------|-------------|---------|
|----------|-------------|---------|

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA/ COORDINADOR ESPECIALIZADO DE ATENCIÓN, ACLARACIONES Y RECLAMACIONES DE PREMIOS

SUBDIRECTOR GENERAL DE VENTAS



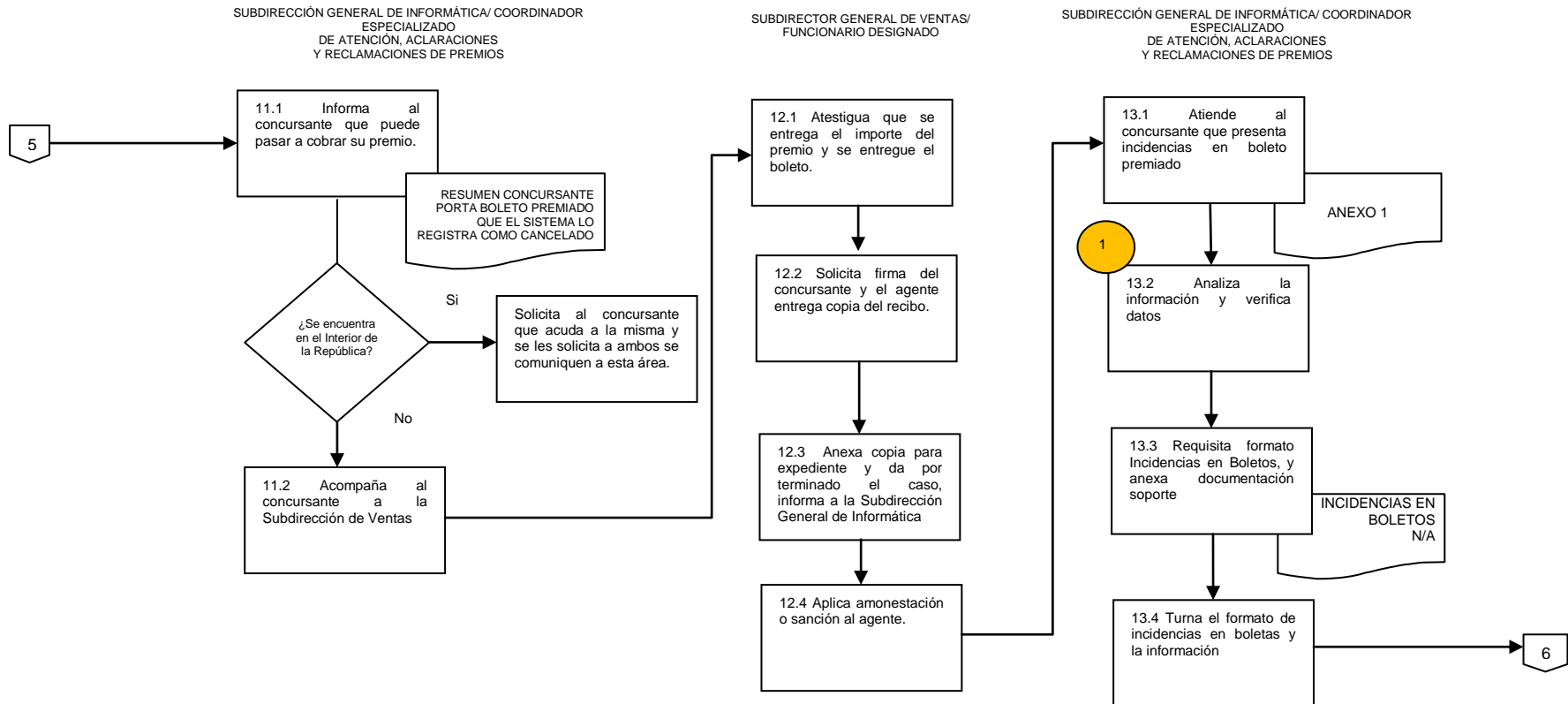


| | | | |
|-------------------------------------|------------|-------------------|----|
| ÁREA EMISORA: | | HOJA No. | DE |
| SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMATICA | GENERAL DE | 31 | 47 |
| CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-INT-01 | | TIPO: PUBLICO | |
| FECHA DE EMISIÓN | MARZO 2004 | NIVEL DE REVISIÓN | 06 |

NOMBRE DEL DOCUMENTO: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIONES DE RESULTADOS

| Entradas | Actividades | Salidas |
|----------|-------------|---------|
|----------|-------------|---------|

BOLETO PREMIADO (ROTO, MUTILADO, IMPRESIÓN INCOMPLETA, ILEGIBLE Y/O ALTERADO)

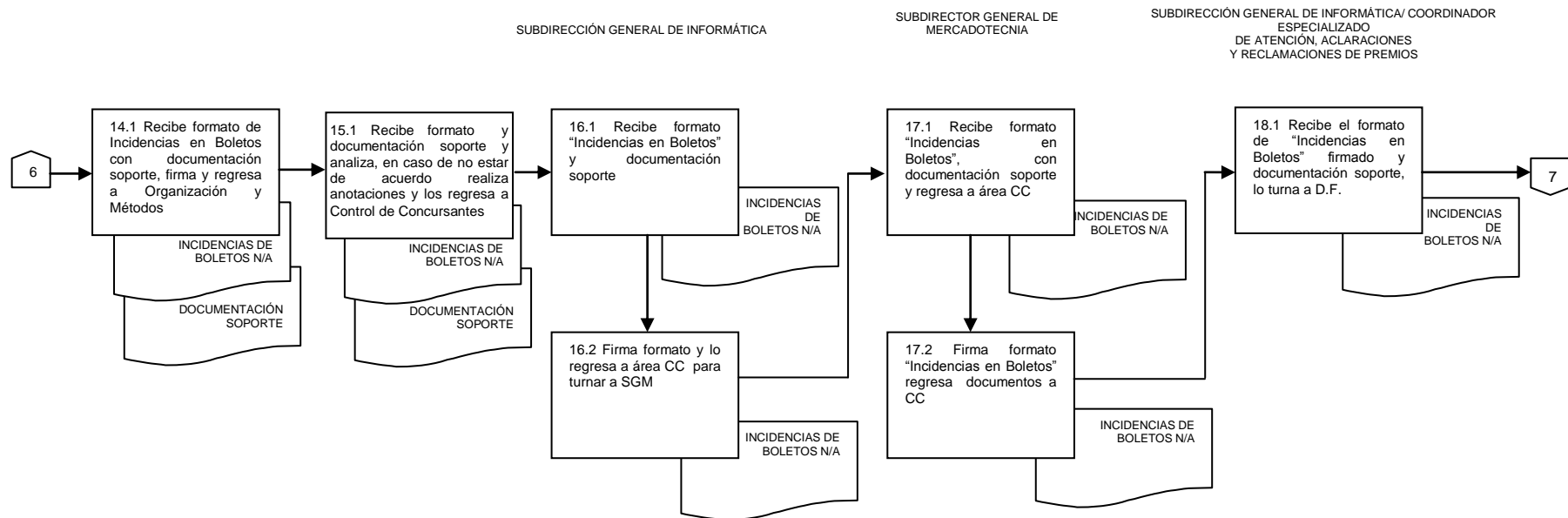




| | | | |
|-------------------------------------|------------|-------------------|----|
| ÁREA EMISORA: | | HOJA No. | DE |
| SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA | | 32 | 47 |
| CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-INT-01 | | TIPO: PÚBLICO | |
| FECHA DE EMISIÓN | MARZO 2004 | NIVEL DE REVISIÓN | 06 |

NOMBRE DEL DOCUMENTO: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIONES DE RESULTADOS

| Entradas | Actividades | Salidas |
|----------|-------------|---------|
|----------|-------------|---------|

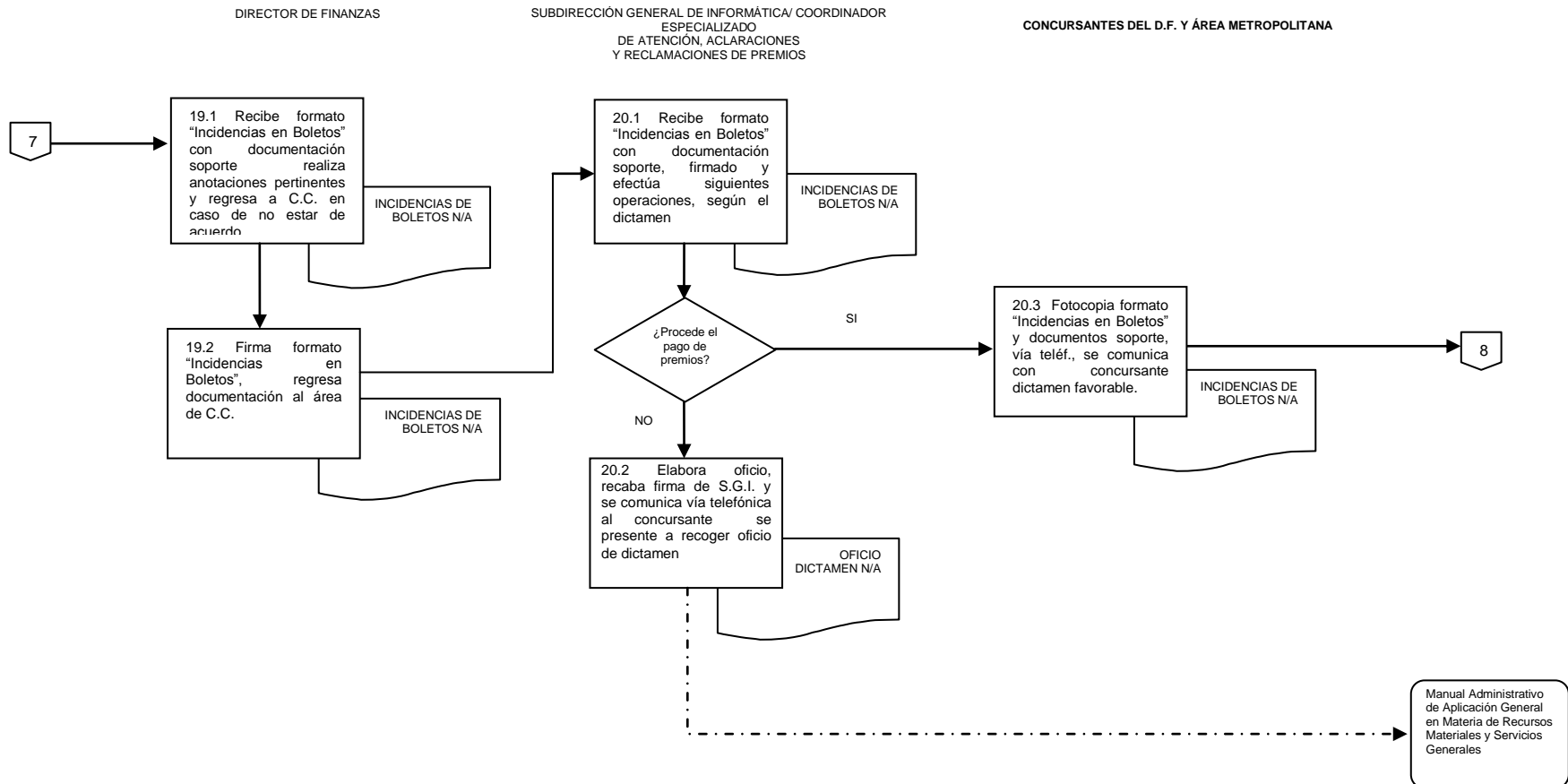




| | | | |
|---------------------------------|------------|-------------------|----|
| ÁREA EMISORA: | | HOJA No. | DE |
| SUBDIRECCIÓN INFORMÁTICA | GENERAL DE | 33 | 47 |
| CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-INT-01 | | TIPO: PÚBLICO | |
| FECHA DE EMISIÓN | MARZO 2004 | NIVEL DE REVISIÓN | 06 |

NOMBRE DEL DOCUMENTO: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIONES DE RESULTADOS

| Entradas | Actividades | Salidas |
|----------|-------------|---------|
|----------|-------------|---------|





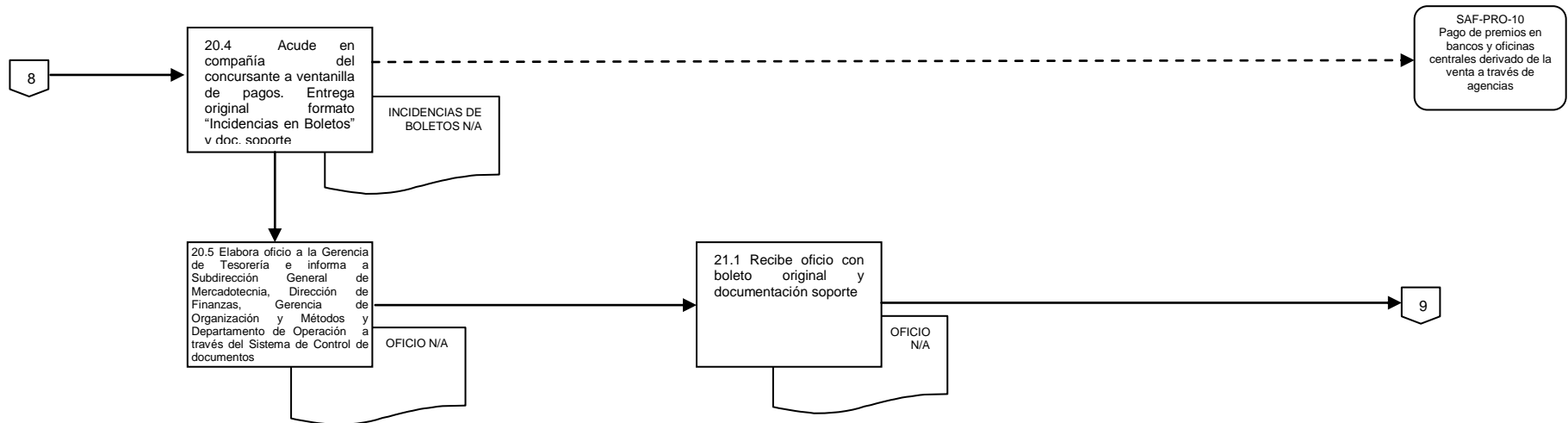
| | | | |
|---------------------------------|------------|-------------------|----|
| ÁREA EMISORA: | | HOJA No. | DE |
| SUBDIRECCIÓN INFORMÁTICA | GENERAL DE | 34 | 47 |
| CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-INT-01 | | TIPO: PÚBLICO | |
| FECHA DE EMISIÓN | MARZO 2004 | NIVEL DE REVISIÓN | 06 |


NOMBRE DEL DOCUMENTO: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIONES DE RESULTADOS

| Entradas | Actividades | Salidas |
|----------|-------------|---------|
|----------|-------------|---------|

CONCURSANTES DEL INTERIOR DE LA REPÚBLICA

GERENTE DE TESORERIA

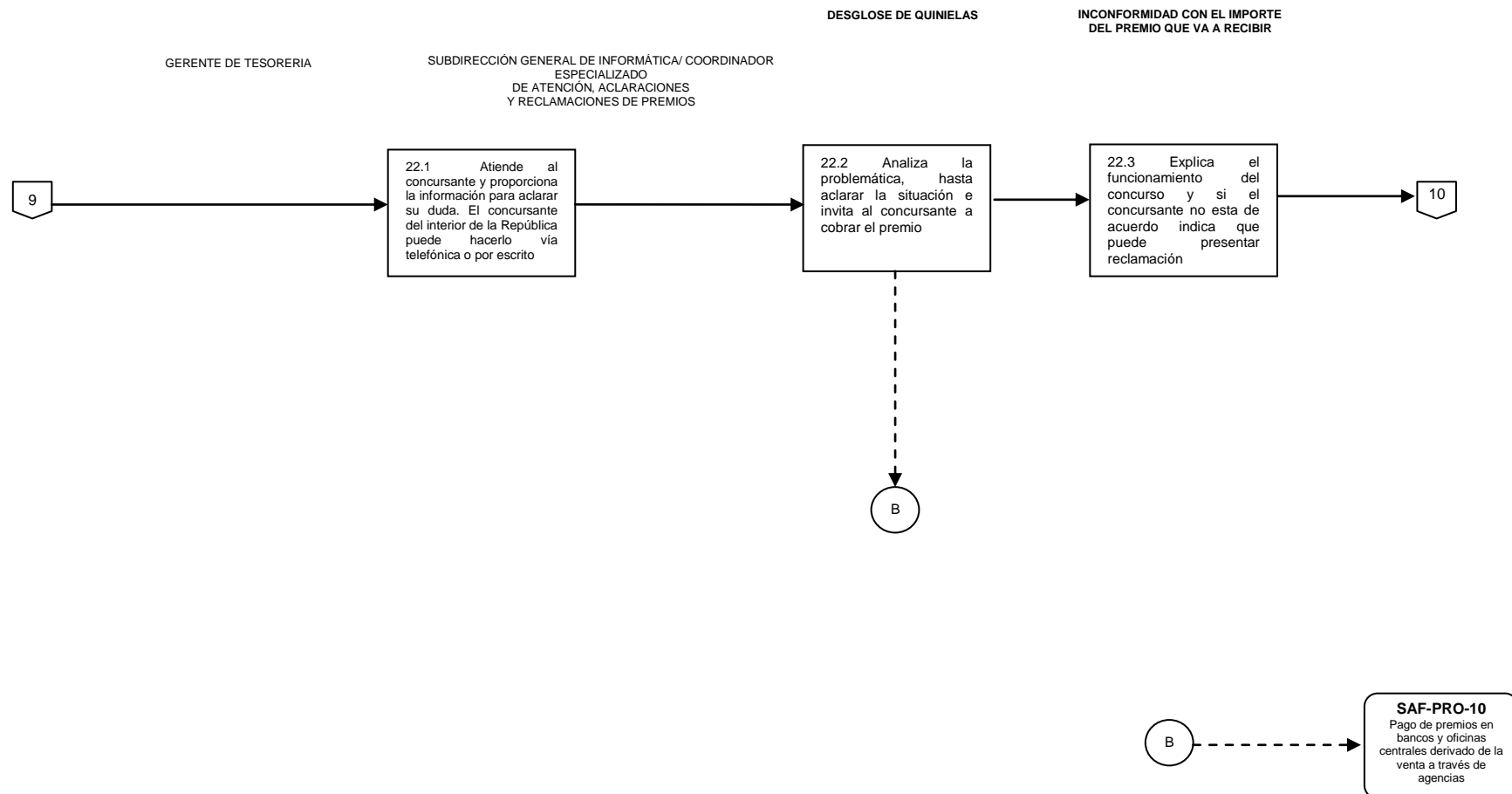


| | | | | |
|---|-------------------------------------|------------|-------------------|----|
|  | ÁREA EMISORA: | | HOJA No. | DE |
| | SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMATICA | | 35 | 47 |
| | CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-INT-01 | | TIPO: PUBLICO | |
| | FECHA DE EMISIÓN | MARZO 2004 | NIVEL DE REVISIÓN | 06 |

NOMBRE DEL DOCUMENTO: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIONES DE RESULTADOS

| Entradas | Actividades | Salidas |
|----------|-------------|---------|
|----------|-------------|---------|

ACLARACIONES EN DESGLOSE DE QUINIELAS, IMPORTE DE PREMIOS, NIVELES DE PREMIACIÓN Y PARTIDOS PROGRAMADOS





| | | | |
|---------------------------------|------------|-------------------|----|
| ÁREA EMISORA: | | HOJA No. | DE |
| SUBDIRECCIÓN INFORMÁTICA | GENERAL DE | 36 | 47 |
| CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-INT-01 | | TIPO: PÚBLICO | |
| FECHA DE EMISIÓN | MARZO 2004 | NIVEL DE REVISIÓN | 06 |

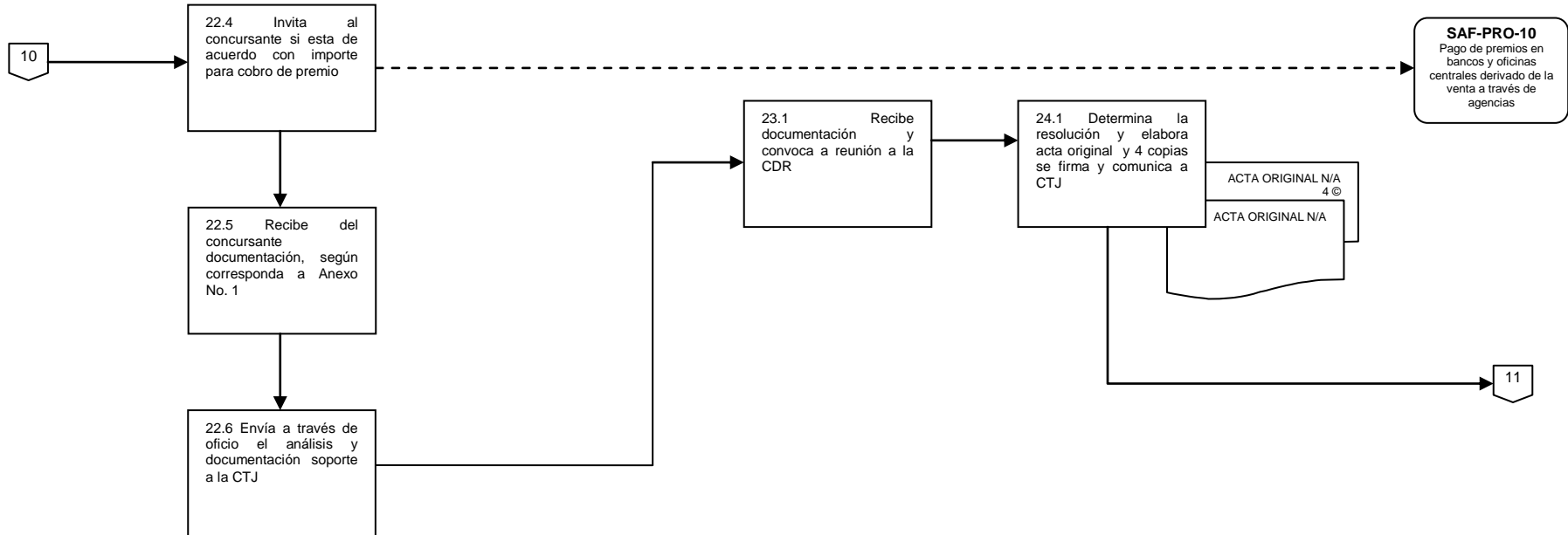
NOMBRE DEL DOCUMENTO: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIONES DE RESULTADOS

| Entradas | Actividades | Salidas |
|----------|-------------|---------|
|----------|-------------|---------|

IMPUGNACIÓN DE RESULTADOS

COORDINADOR TÉCNICO Y JURÍDICO
(SECRETARIO DE LA COMISIÓN
DICTAMINADORA DE RECLAMACIONES)

COMISIÓN DICTAMINADORA DE RECLAMACIONES



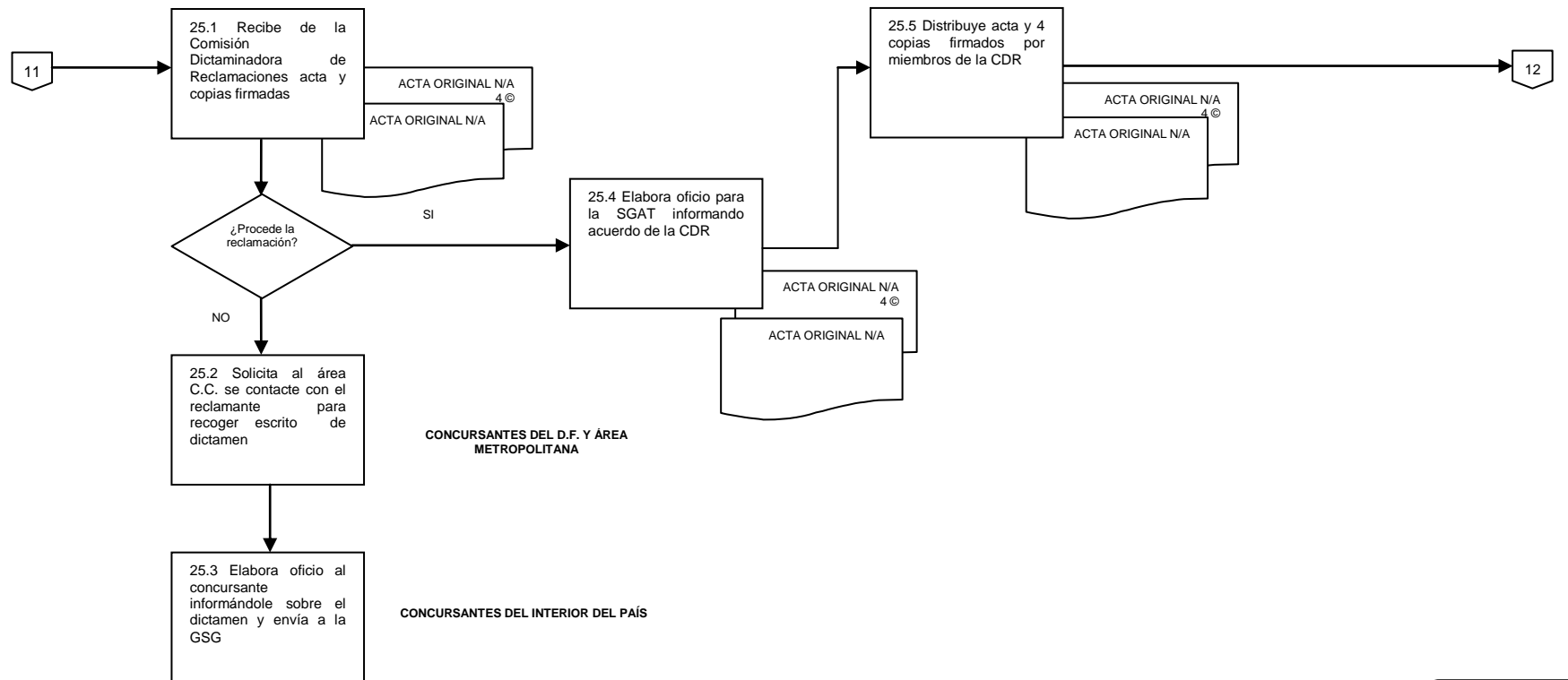


| | | | |
|---------------------------------|------------|-------------------|----|
| ÁREA EMISORA: | | HOJA No. | DE |
| SUBDIRECCIÓN INFORMÁTICA | GENERAL DE | 37 | 47 |
| CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-INT-01 | | TIPO: PÚBLICO | |
| FECHA DE EMISIÓN | MARZO 2004 | NIVEL DE REVISIÓN | 06 |

NOMBRE DEL DOCUMENTO: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIONES DE RESULTADOS

| Entradas | Actividades | Salidas |
|----------|-------------|---------|
|----------|-------------|---------|

COORDINADOR TÉCNICO Y JURÍDICO



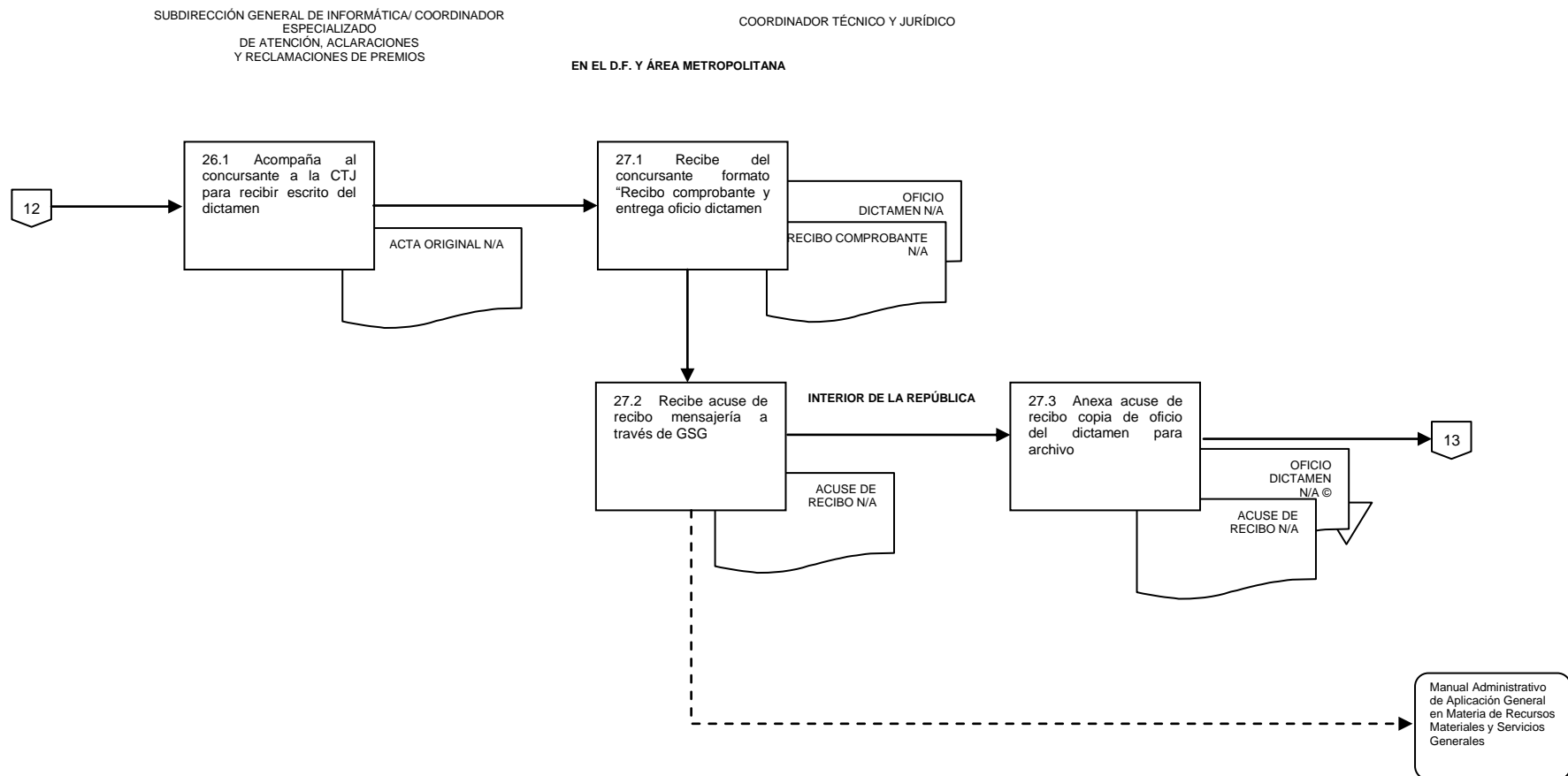
Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Materiales y Servicios Generales




| | | | |
|---------------------------------|------------|-------------------|----|
| ÁREA EMISORA: | | HOJA No. | DE |
| SUBDIRECCIÓN INFORMÁTICA | GENERAL DE | 38 | 47 |
| CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-INT-01 | | TIPO: PÚBLICO | |
| FECHA DE EMISIÓN | MARZO 2004 | NIVEL DE REVISIÓN | 06 |

NOMBRE DEL DOCUMENTO: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIONES DE RESULTADOS

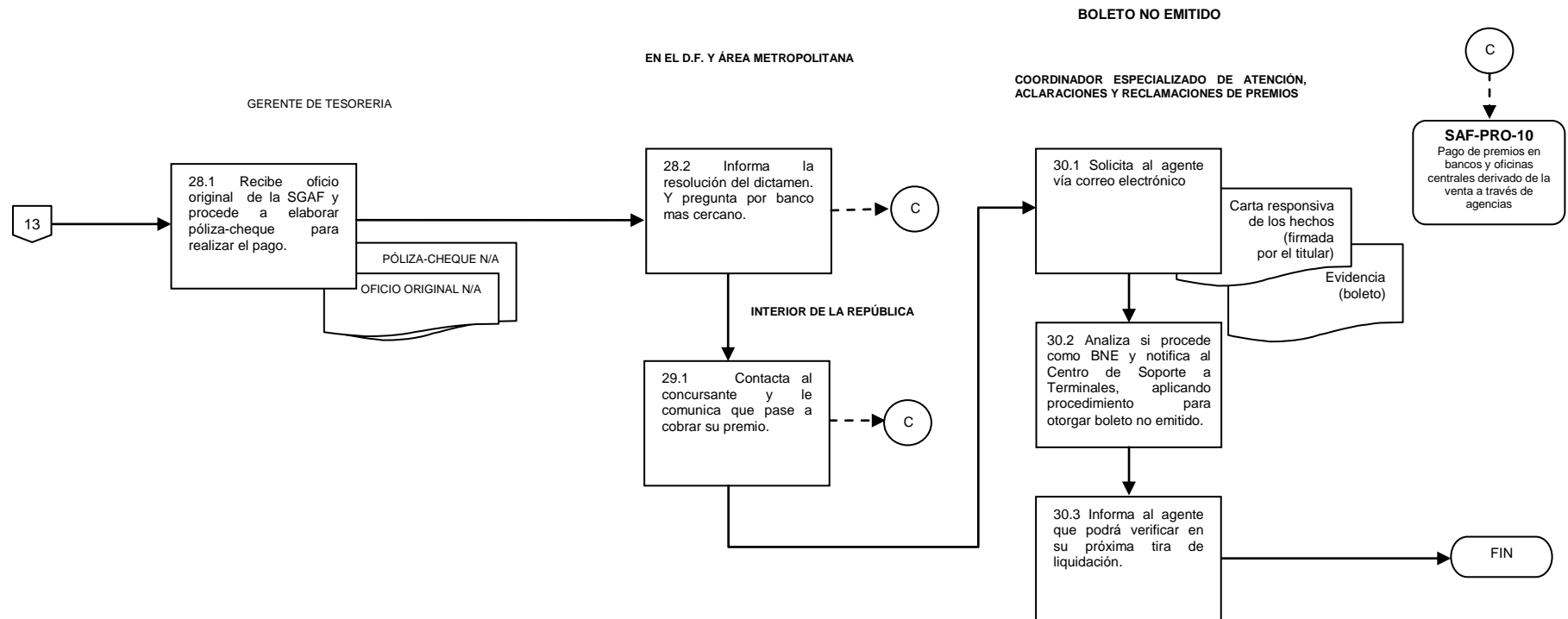
| Entradas | Actividades | Salidas |
|----------|-------------|---------|
|----------|-------------|---------|




| | | | | |
|---|-------------------------------------|------------|-------------------|----|
|  | ÁREA EMISORA: | | HOJA No. | DE |
| | SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA | | 39 | 47 |
| | CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-INT-01 | | TIPO: PÚBLICO | |
| | FECHA DE EMISIÓN | MARZO 2004 | NIVEL DE REVISIÓN | 06 |

NOMBRE DEL DOCUMENTO: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIONES DE RESULTADOS

| Entradas | Actividades | Salidas |
|----------|-------------|---------|
|----------|-------------|---------|



| | | | | |
|---|-------------------------------------|------------|-------------------|----|
|  | ÁREA EMISORA: | | HOJA No. | DE |
| | SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMATICA | | 40 | 47 |
| | CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-INT-01 | | TIPO: PÚBLICO | |
| | FECHA DE EMISIÓN | MARZO 2004 | NIVEL DE REVISIÓN | 06 |

NOMBRE DEL DOCUMENTO: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIONES DE RESULTADOS

VII. PLAN DE CALIDAD


| No | ACTIVIDADES | RESPONSABLE DE LA VERIFICACION | FRECUENCIA DE VERIFICACION | CARACTERISTICAS A VERIFICAR | CRITERIO DE ACEPTACION | REGISTRO | PLAN DE ACCION ANTE SITUACIONES NO CONFORMES |
|---|--|--|---|---|--|------------------------|--|
| ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIONES DE RESULTADOS | | | | | | | |
| 1 | Verifica que todos los datos contenidos en el boleto coincidan con los reportes | Coordinador especializado de atención, aclaraciones y reclamaciones de premios | Cada que se presente un boleto roto, mutilado, impresión incompleta, ilegible, alterado, etc. | En la medida de lo posible: <ul style="list-style-type: none"> • Número de agencia • Población • Concurso o sorteo • Fecha de celebración • Importe del premio • Importe jugado • Cantidad de premios • Categoría de premiación • Configuración • Número de boleto • Número de serial • Fecha de emisión • Hora de transacción | Que los datos contenidos en el boleto garanticen la autenticidad del mismo | Incidencias en boletos | Si alguno de los caracteres susceptibles de verificación no coincide íntegramente con las del sistema, no procede el pago. |

| | | | | |
|--|---------------------------------|------------|-------------------|----|
| | ÁREA EMISORA: | | HOJA No. | DE |
| | SUBDIRECCIÓN INFORMÁTICA | GENERAL DE | 41 | 47 |
| | CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-INT-01 | | TIPO: PÚBLICO | |
| | FECHA DE EMISIÓN | MARZO 2004 | NIVEL DE REVISIÓN | 06 |

NOMBRE DEL DOCUMENTO: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIONES DE RESULTADOS

VIII. CONTROL DE CAMBIOS

| REVISIÓN | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO | FECHA |
|----------|--|----------------|
| 02 | Se especificó en las políticas la información que el área de control de concursantes toma como base para llevar a cabo el análisis técnico. | Julio 2006 |
| 03 | Se analizó el documento y se determinó eliminar el reporte de ejecutivo de incidencias, se agrego el anexo 1 donde se establecen los tiempos de respuesta al concursante. | Mayo 2007 |
| 04 | Se realizó una revisión a todo el documento para adecuarlo a las actividades que actualmente se realizan. | Noviembre 2007 |
| 05 | Se incorpora el Diagrama de Flujo, Política de Calidad, se actualiza la Norma NMX-CC9001-IMNC-2000 a la versión 2008, cambió en el formato agregando la versión 01 | Julio 2009 |
| 06 | Se agregó la firma de la Coordinación de Tecnología de la Información y Comunicaciones y firma de colaboración en el formato de incidencia del Departamento de Operación. Se agregó la firma del Director General. | |
| | Se agregó la nota donde la Coordinación de Tecnología de la Información y Comunicaciones solicite a las Cadenas comerciales se aseguren de emitir boletos legibles y con una impresión correcta; así como políticas y actividades relacionadas con los Boletos no Emitidos. Se agregó el inciso E. Inclusión de referencias a Manuales Administrativos de Aplicación General y modificación del rol del Órgano Interno de Control en la Comisión Dictaminadora de Reclamaciones como Asesor Técnico. | Julio 2011 |

| | | | | |
|---|-------------------------------------|------------|-------------------|----|
|  | ÁREA EMISORA: | | HOJA No. | DE |
| | SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMATICA | | 42 | 47 |
| | CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-INT-01 | | TIPO: PÚBLICO | |
| | FECHA DE EMISIÓN | MARZO 2004 | NIVEL DE REVISIÓN | 06 |

NOMBRE DEL DOCUMENTO: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIONES DE RESULTADOS

IX. GLOSARIO

Aclaración:

Acción del concursante de solicitar información, de manera directa, vía telefónica o por escrito, respecto a:

- . Desglose de quinielas o combinaciones.
- . Inconformidad con el importe del premio que va a recibir.

CC:

Control de concursantes

CDR:

Comisión Dictaminadora de Reclamaciones

CTJ:

Coordinación Técnica Jurídica

Dictamen:

Resolución del caso en forma escrita.

DF:

Dirección de Finanzas

GC:

Gerencia de Contabilidad


GSG:

Gerencia de Servicios Generales

Incidencia en Boletos:

Boleto con alguna de las siguientes características

- Inconsistencias del boleto contra la información del sistema.
- Concurante porta boleto cancelado que al ser cotejado con los resultados del concurso o sorteo que se trate resulta ganador.
- Concurante porta boleto premiado que el sistema lo registra como pagado.
- Roto.
- Mutilado.
- Con impresión incompleta.
- Ilegible.
- Alterado
- Dañado (maltratado)

| | | | | |
|---|---------------------------------|------------|----------------------|----|
|  | ÁREA EMISORA: | | HOJA No. | DE |
| | SUBDIRECCIÓN INFORMÁTICA | GENERAL DE | 43 | 47 |
| | CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-INT-01 | | TIPO: PÚBLICO | |
| | FECHA DE EMISIÓN | MARZO 2004 | NIVEL DE REVISIÓN | 06 |

NOMBRE DEL DOCUMENTO: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIONES DE RESULTADOS

Reclamación:

Acción que realiza el concursante para solicitar el pago de un premio presentando un boleto completo o con incidencia, que requiere una revisión detallada de los datos de identificación del boleto y de los datos de validación del concurso.

Reclamación por impugnación:


Acción que realiza el concursante para solicitar el pago de un premio presentando una impugnación por escrito al proceso de premiación del concurso, que requiere demostrar al concursante el cumplimiento estricto a las etapas del concurso para determinar las quinielas o combinaciones ganadoras con base al Reglamento y normatividad vigente.

SGAF:

Subdirección General de Administración y Finanzas

SGM:

Subdirección General de Mercadotecnia

| | | | | |
|---|-------------------------------------|------------|-------------------|----|
|  | ÁREA EMISORA: | | HOJA No. | DE |
| | SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMATICA | | 44 | 47 |
| | CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-INT-01 | | TIPO: PÚBLICO | |
| | FECHA DE EMISIÓN | MARZO 2004 | NIVEL DE REVISIÓN | 06 |


NOMBRE DEL DOCUMENTO: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIONES DE RESULTADOS

X. ANEXOS

ANEXO 1


CUADRO RESUMEN DE LA INFORMACIÓN SOLICITADA EN LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIONES DE RESULTADOS

| PROBLEMÁTICA | DOCUMENTACIÓN REQUERIDA AL CONCURSANTE | TIEMPO DE RESPUESTA AL CONCURSANTE | VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LOS REPORTES (PROSYS, AZTEC) | ÁREAS A LAS QUE SE INFORMA POR MEDIO DE OFICIOS |
|---|--|------------------------------------|---|--|
| Inconsistencia del boleto vs. Información del sistema | <ul style="list-style-type: none"> - Copia fotostática de Identificación Oficial: <ul style="list-style-type: none"> *Credencial de elector *Pasaporte vigente *Credencial del IMSS, ISSSTE de jubilado ó pensionado. - Boleto Original, firmado al reverso. | 8 Semanas Aprox. | <ul style="list-style-type: none"> - Reporte detalles de apuesta - Reporte detalles ganador - Reporte de transacciones maestro de ventas (TMIR) - Máscara ganadora: <ul style="list-style-type: none"> PGSAR110 PTSAR110 PHSAR110 CLSAR110 TSSAR110 MLSAR110 RLSAR110 - Relación de ganadores: <ul style="list-style-type: none"> PGSAR140 PTSAR140 PHSAR140 CLSAR140 TSSAR140 MLSAR140 RLSAR140 - Reporte de información de premios CPPBR160 | <ul style="list-style-type: none"> - Proveedor de Lotería en Línea - Dirección de Finanzas |

| | | | | |
|---|-------------------------------------|------------|-------------------|----|
|  | ÁREA EMISORA: | | HOJA No. | DE |
| | SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMATICA | | 45 | 47 |
| | CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-INT-01 | | TIPO: PÚBLICO | |
| | FECHA DE EMISIÓN | MARZO 2004 | NIVEL DE REVISIÓN | 06 |


NOMBRE DEL DOCUMENTO: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIONES DE RESULTADOS

| PROBLEMÁTICA | DOCUMENTACIÓN REQUERIDA AL CONCURSANTE | TIEMPO DE RESPUESTA AL CONCURSANTE | VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LOS REPORTES (PROSYS, AZTEC) | ÁREAS A LAS QUE SE INFORMA POR MEDIO DE OFICIOS |
|---------------------------|---|------------------------------------|--|---|
| Boleto cancelado ganador | <p>Sólo cuando el agente no acepta el pago:</p> <ul style="list-style-type: none"> Escrito de antecedentes firmado. Copia fotostática de Identificación Oficial: <ul style="list-style-type: none"> *Credencial de elector *Pasaporte vigente *Credencial del IMSS, ISSSTE de jubilado ó pensionado. Copia fotostática del Boleto Original. | 3 Semana Aprox. | <ul style="list-style-type: none"> Reporte detalles de apuesta Reporte detalles ganador Reporte de Localizaciones de vendedor <p>Nota: Cuando la información no aparece en PROSYS se consulta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Reporte de información de premios de CPPBR160 | <p>Solo cuando el agente no acepta el pago:</p> <ul style="list-style-type: none"> Subdirección General de Ventas |
| Boleto premiado ya pagado | <p>Solo cuando el agente no acepta el pago:</p> <ul style="list-style-type: none"> Escrito de antecedentes firmado. Copia fotostática de Identificación Oficial: <ul style="list-style-type: none"> *Credencial de elector *Pasaporte vigente *Credencial del IMSS, ISSSTE de jubilado ó pensionado. Copia fotostática del Boleto Original. | 3 Semana Aprox. | <ul style="list-style-type: none"> Reporte ligando detalles <p>Nota: Cuando la información no aparece en PROSYS se consulta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Reporte de información de premios de CPPBR160 | <p>Solo cuando el agente no acepta el pago:</p> <ul style="list-style-type: none"> Subdirección General de Ventas |

| | | | | |
|---|-------------------------------------|------------|-------------------|----|
|  | ÁREA EMISORA: | | HOJA No. | DE |
| | SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMATICA | | 46 | 47 |
| | CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-INT-01 | | TIPO: PÚBLICO | |
| | FECHA DE EMISIÓN | MARZO 2004 | NIVEL DE REVISIÓN | 06 |

NOMBRE DEL DOCUMENTO: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIONES DE RESULTADOS

| PROBLEMÁTICA | DOCUMENTACIÓN REQUERIDA AL CONCURSANTE | TIEMPO DE RESPUESTA AL CONCURSANTE | VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LOS REPORTES (PROSYS, AZTEC) | ÁREAS A LAS QUE SE INFORMA POR MEDIO DE OFICIOS |
|--|--|------------------------------------|--|---|
| <p>Boleto Roto</p> <p>Boleto Mutilado</p> <p>Boleto con Impresión Incompleta</p> <p>Boleto Ilegible</p> <p>Boleto Alterado</p> <p>Boleto Dañado (maltratado)</p> | <p>– Escrito de antecedentes firmado.</p> <p>– Copia fotostática de Identificación Oficial: *Credencial de elector *Pasaporte vigente *Credencial del IMSS, ISSSTE de jubilado ó pensionado.</p> <p>– Boleto Original, firmado al reverso.</p> | <p>3 Semanas Aprox.</p> | <p>– Reporte detalles de apuesta</p> <p>– Reporte detalles ganador</p> <p>– Reporte de transacciones maestro de ventas (TMIR)</p> <p>– Máscara ganadora: PGSAR110 PTSAR110 PHSAR110 CLSAR110 TSSAR110 MLSAR110 RLSAR110</p> <p>– Relación de ganadores: PGSAR140 PTSAR140 PHSAR140 CLSAR140 TSSAR140 MLSAR140 RLSAR140</p> <p>– Reporte de información de premios CPPBR160</p> | <p>Gerencia Tesorería</p> |

| | | | | |
|---|-------------------------------------|------------|-------------------|----|
|  | ÁREA EMISORA: | | HOJA No. | DE |
| | SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMATICA | | 47 | 47 |
| | CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-INT-01 | | TIPO: PÚBLICO | |
| | FECHA DE EMISIÓN | MARZO 2004 | NIVEL DE REVISIÓN | 06 |

NOMBRE DEL DOCUMENTO: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIONES DE RESULTADOS

| ACLARACIONES | |
|---|---|
| CONCEPTO | DESCRIPCIÓN |
| Desglose de quinielas | Explicación del mecanismo de operación del desglose de quiniela múltiple, mostrando gráficas, hasta ser aclarada la duda. |
| Inconformidad con el importe del premio | Explicación del funcionamiento del Concurso o Sorteo, mostrando reglamentos hasta aclarar la problemática. |
| Niveles de premiación | Explicación de las diferentes categorías de premiación y los porcentajes correspondientes a cada una de ellas de acuerdo al Concurso o Sorteo. |
| Partidos programados | Explicación al concursante de los reglamentos de los Concursos en donde se considera el sorteo de resultados como una opción al momento que la programación de partidos es modificada por algún cambio realizado por la Federación Mexicana de Fútbol ó la que corresponda. |

| IMPUGNACIÓN DE RESULTADOS | | | |
|--|------------------------------------|--|---|
| DOCUMENTACIÓN REQUERIDA | TIEMPO DE RESPUESTA AL CONCURSANTE | REPORTES (PROSYS, AZTEC) | OFICIOS |
| <ul style="list-style-type: none"> - Escrito de antecedentes firmado. - Copia fotostática de Identificación Oficial: <ul style="list-style-type: none"> *Credencial de elector *Pasaporte vigente *Credencial del IMSS, ISSSTE de jubilado ó pensionado. - Boleto Original, firmado al reverso. | 6 Semanas Aproximadamente | <ul style="list-style-type: none"> -Reporte detalles de apuesta -Reporte detalles ganador -Reporte de transacciones maestro de ventas (TMIR) -Máscara ganadora: <ul style="list-style-type: none"> PGSAR110 PTSAR110 PHSAR110 CLSAR110 TSSAR110 MLSAR110 RLSAR110 -Relación de ganadores: <ul style="list-style-type: none"> PGSAR140 PTSAR140 PHSAR140 CLSAR140 TSSAR140 MLSAR140 RLSAR140 - Reporte de información de premios CPPBR160 | Se informa a través de oficio de todos los casos a la Coordinación Técnica y Jurídica |