



**LOTERÍA
NACIONAL**

ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		1	35
CLAVE DE NORMA INTERNA: SAF-INT-47		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2004	NIVEL DE REVISIÓN	08

NOMBRE DE NORMA INTERNA: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIÓN DE RESULTADOS

REVISÓ:

FIRMAS

MARCO ANTONIO PÉREZ PÉREZ
GERENTE DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

MARTÍN ISRAEL MONTIEL GUEVARA
GERENTE DE RELACIONES PÚBLICAS

GABRIEL RAMÓN GARCÍA VENCES
DIRECTOR DE FINANZAS

JORGE ALEJANDRO PERALTA IVEN
DIRECTOR DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES


CARLOS ALBERTO FLORES HERNÁNDEZ
SUBDIRECTOR GENERAL DE ASUNTOS JURÍDICOS

JOSÉ FRANCISCO CABALLERO GARCÍA
SUBDIRECTOR GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES

JAVIER RESÉNDIZ GARCÍA
SUBDIRECTOR GENERAL DE NUEVOS NEGOCIOS, MERCADOTECNIA Y PUBLICIDAD

MARÍA ALEJANDRA MARISELA NANDE ISLAS
SUBDIRECTORA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS


AUTORIZÓ: _____
MARCO ANTONIO MENA RODRÍGUEZ
DIRECTOR GENERAL

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		2	35
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SAF-INT-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2004	NIVEL DE REVISIÓN	08

NOMBRE DE NORMA INTERNA: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIÓN DE RESULTADOS

ÍNDICE

I.	Objetivo	3
II.	Alcance	3
III.	Fundamento Jurídico y Mejores Prácticas	3
IV.	Políticas	4
V.	Descripción de las Actividades	10
VI.	Diagrama de Flujo	27
VII.	Plan de Calidad	28
VIII.	Control de Cambios	29
IX.	Glosario	31
X.	Anexos	33

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		3	35
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SAF-INT-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2004	NIVEL DE REVISIÓN	08

NOMBRE DE NORMA INTERNA: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIÓN DE RESULTADOS

I. OBJETIVO

Establecer las actividades a realizar en la atención de reclamaciones de boletos premiados con incidencia que dificulte la comprobación de su legitimidad o autenticidad a simple vista o de su simple lectura; solicitudes de aclaraciones en el pago de premios e impugnación de resultados presentados por las personas participantes, comercializadoras y/o agentes, a fin de permitir a la institución contar con los elementos para determinar si son o no ganadores de algún premio y que fundamenten las respuestas que se proporcionen.

II. ALCANCE


Aplica para los boletos presuntamente premiados que se presentan como incidencia, en atención a que se dificulta la comprobación de su legitimidad o autenticidad y/o que no pueden ser verificados en la terminal; para aclaraciones en el pago de premios y para impugnaciones de resultados.

Este instructivo inicia cuando la persona participante, comercializadora y/o agente presenta un boleto presuntamente premiado con una incidencia; solicita una aclaración en el pago de premios o una impugnación de resultados; y concluye cuando se le informa si procede o no su solicitud.

III. FUNDAMENTO JURÍDICO Y MEJORES PRÁCTICAS

Fundamento Jurídico

- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo
- Ley de Decreto por el que se modifica la denominación del organismo público descentralizado Pronósticos para la Asistencia Pública y se reforma el Decreto por el que se crea el organismo descentralizado Pronósticos Deportivos para la Asistencia Pública, publicado el 24 de febrero de 1978.
- Acuerdo por el que se expide el Estatuto Orgánico de Lotería Nacional, Artículo 36, fracción XI (DOF 18-01-2022).
- Reglamento del Concurso Chispazo de Pronósticos para la Asistencia Pública.
- Reglamento Melate - Revancha - Revanchita de Lotería Nacional.
- Reglamento del Sorteo Melate Retro de Pronósticos para la Asistencia Pública.
- Reglamento del Concurso Progol de Pronósticos para la Asistencia Pública.
- Reglamento del Funcionamiento de los Concursos Protouch.
- Reglamento para el Sorteo Pronósticos Rápidos de Pronósticos para la Asistencia Pública.
- Reglamento de Funcionamiento de los Sorteos Instantáneos en Línea de Pronósticos para la Asistencia Pública.

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		4	35
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SAF-INT-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2004	NIVEL DE REVISIÓN	08

NOMBRE DE NORMA INTERNA: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIÓN DE RESULTADOS

- Reglamento del Sorteo Tris de Números de Pronósticos para la Asistencia Pública
- Reglamento del Sorteo Gana Gato de Pronósticos para la Asistencia Pública.
- Reglamento de los Concursos de Pronosports de Pronósticos para la Asistencia Pública.
- Reglamento del Sorteo Gana de Por Vida con Lotería Nacional
- Bases Generales de Sorteos de la Lotería Nacional para la Asistencia Pública.
- ACUERDO que establece los datos, documentos y formatos de los trámites de Pronósticos para la Asistencia Pública.


Mejores Prácticas

- ISO 9001: Sistemas de Gestión de la Calidad- Requisitos.
- ISO/IEC 27001: Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información- Requerimientos.
- WLA-SCS: Estándar de Control de Seguridad de la WLA.

IV. POLÍTICAS

A. GENERALES

1. Lotería Nacional a través del área de Atención de Incidencias y Aclaraciones en el Pago de Premios e Impugnación de Resultados, proporciona el servicio de atención a las personas participantes, comercializadoras y/o agentes, en los casos de boletos premiados que no pueden ser verificados en las terminales o con incidencia de forma que se dificulte la comprobación de su legitimidad o autenticidad, en las aclaraciones en importes de premios y/o en las impugnaciones de resultados. Este instructivo es aplicable a todos los concursos y sorteos de Lotería Nacional, con excepción de las incidencias que se presenten de la plataforma de Alegría Lotería que tendrá su propio procedimiento de atención de incidencias
2. Las resoluciones de la Comisión Dictaminadora de Reclamaciones son inatacables.
3. Las impugnaciones de resultados serán calificadas por la Dirección de Innovación, Supervisión y Proyectos o Unidad Administrativa que la sustituya en sus funciones, respecto de los requisitos de procedencia y tiempo de presentación.
4. El área de Atención de Incidencias y Aclaraciones en el Pago de Premios e Impugnación de Resultados debe entregar a la persona participante, ya sea de manera personal o a través de correo electrónico (para los casos en que la información sea recibida por medio de mensajería o servicio análogo), el Recibo Comprobante PP-10, mediante el cual se hace constar que se recibió información que contiene datos personales. Dicho Recibo Comprobante debe contener al reverso el Aviso de Privacidad correspondiente.


 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		5	35
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SAF-INT-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2004	NIVEL DE REVISIÓN	08

NOMBRE DE NORMA INTERNA: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIÓN DE RESULTADOS

5. Cuando proceda la incidencia o impugnación de resultados, o bien cuando la persona participante quede satisfecha con la aclaración, el pago del premio se efectuará directamente en las oficinas centrales o a través de las instituciones bancarias, conforme lo establece la norma interna **SAF-PRO-10 Pago de Premios**.
6. Los boletos premiados sin incidencia, que durante su trámite de pago en la Banca múltiple o en oficinas centrales caduquen, serán pagados por el área de Caja, sin que sea necesario efectuar el análisis técnico del boleto por medio del formato de Incidencia PP-11.
7. En los casos en que derivado de la revisión del boleto se identifique que éste fue alterado; no se presente el boleto original o se encuentre totalmente ilegible (manchado, borroso, mutilado, maltratado, etc.), que haga imposible la comprobación de su legitimidad o autenticidad, no se realizará el análisis técnico del boleto por medio del formato de Incidencia PP-11, y la Dirección de Innovación, Supervisión y Proyectos o Unidad Administrativa que la sustituya en sus funciones informará por oficio a la persona reclamante, la improcedencia de su solicitud.
8. Cuando un boleto se haya impreso en papel no autorizado a las personas comercializadoras y/o agentes, la Dirección de Innovación, Supervisión y Proyectos o Unidad Administrativa que la sustituya en sus funciones no realizará el análisis técnico del boleto por medio del formato de Incidencia PP-11, sin embargo, deberá solicitar la información necesaria al proveedor del Servicio Integral para Captación de Apuestas en Línea (SICAL), al Área de Control de Datos, al Departamento de Operación o Unidad Administrativa que lo sustituya en sus funciones y a la Subdirección General de Ventas y Operaciones, según sea necesario y turnará el caso por oficio a la Comisión Dictaminadora de Reclamaciones, a fin de que dicha Comisión analice el caso y determine la procedencia o improcedencia de pago


B. INCIDENCIAS EN BOLETOS PREMIADOS

9. Son incidencias los casos en que la persona participante, comercializadora y/o agente presente un boleto presuntamente premiado con las siguientes características y que generen dudas sobre su legitimidad o autenticidad y/o no puedan ser verificados en las terminales:
 - a. Roto.
 - b. Mutilado.
 - c. Ilegible parcial.
 - d. Maltratado.
 - e. Impresión incompleta
 - f. Manchado (parcial).
 - g. Tachado o rayado

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		6	35
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SAF-INT-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2004	NIVEL DE REVISIÓN	08

NOMBRE DE NORMA INTERNA: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIÓN DE RESULTADOS

- h. Marcado como Nulo, pero que no fue cancelado (continúa registrado en el SICAL como vigente).
10. Para las incidencias en boletos premiados mayores a \$9,999.99 (Nueve mil novecientos noventa y nueve pesos 99/100 , la Dirección de Innovación, Supervisión y Proyectos o Unidad Administrativa que la sustituya en sus funciones a través del área de Atención de Incidencias y Aclaraciones en el Pago de Premios e Impugnación de Resultados, realizará un análisis técnico del boleto por medio del formato de Incidencia PP-11, y solicitará la información necesaria al proveedor del Servicio Integral para Captación de Apuestas en Línea (PSICAL), al Área de Control de Datos, al Departamento de Operación o Unidad Administrativa que lo sustituya en sus funciones y a la Subdirección General de Ventas y Operaciones, según sea necesario; asimismo, consultará la información contenida en el sistema del proveedor del Servicio Integral para Captación de Apuestas en Línea, los Reglamentos de los Concursos y Sorteos y los resultados oficiales.
 11. Para las incidencias en boletos premiados hasta por la cantidad de \$9,999.99 (Nueve mil novecientos noventa y nueve pesos 99/100 no será necesario substanciar el procedimiento de atención de incidencias y aclaraciones de pago si del boleto o constancia de participación es posible emitir el comprobante de validación, sin embargo el área de Atención de Incidencias y Aclaraciones en el Pago de Premios e Impugnación de Resultados, validará la autenticidad del mismo en la aplicación contenida en el sistema "Enterprise Series System Portal" (**ESSP**), misma que adjuntará y presentará al área de Caja para hacer efectivo el pago del boleto en un plazo de un día hábil; en el caso de que la persona participante sea del interior de la República, se le solicitará que envíe por correo electrónico copia del boleto, a fin de cotejarlo por teléfono junto con la persona comercializadora y/o agente que vaya hacer el pago.
 12. El área de Atención de Incidencias y Aclaraciones en el Pago de Premios e Impugnación de Resultados, turnará el formato de análisis técnico del boleto al Departamento de Operación o Unidad Administrativa que lo sustituya en sus funciones para firma de colaboración; a las personas titulares de la Gerencia de Organización y Métodos (o de la Unidad Administrativa que la sustituya en sus funciones) para firma de revisión; así como de la Dirección de Finanzas o de la Unidad Administrativa que la sustituya en sus funciones; de la Dirección de Innovación, Supervisión y Proyectos o de la Unidad Administrativa que la sustituya en sus funciones y de la Subdirección General de Ventas y Operaciones para firma de aprobación, a efecto de que éstas tres últimas unidades administrativas, dictaminen la procedencia o improcedencia del pago, o si el caso debe ser turnado a la Comisión Dictaminadora de Reclamaciones.
 13. En caso de no proceder el pago de premio de la incidencia en boleto, la Dirección de Innovación, Supervisión y Proyectos o Unidad Administrativa que la sustituya en sus funciones a través del área de Atención de Incidencias y Aclaraciones en el Pago de

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		7	35
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SAF-INT-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2004	NIVEL DE REVISIÓN	08

NOMBRE DE NORMA INTERNA: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIÓN DE RESULTADOS


Premios e Impugnación de Resultados, notificará a la persona participante, comercializadora y/o agente mediante oficio, los motivos por los cuales no procedió su petición. En caso de proceder, se entregará mediante oficio a la persona titular del Departamento de Caja o a quien la sustituya en sus funciones, el expediente con la documentación original, solicitando que realice el pago correspondiente. Asimismo, cuando la vigencia para el cobro del premio expire durante el proceso de aclaración y la resolución resulte favorable al participante, la Dirección de Innovación, Supervisión y Proyectos o Unidad Administrativa que la sustituya en sus funciones informará en el mismo oficio la procedencia de pago.

C. INCONSISTENCIAS DEL BOLETO CONTRA LA INFORMACIÓN DEL SISTEMA O CONTRA LOS PROCEDIMIENTOS PARA PARTICIPAR.

14. Cuando una persona participante, comercializadora y/o agente presente un boleto con inconsistencia entre la información de éste contra el sistema o contra los procedimientos para participar, la Dirección de Innovación, Supervisión y Proyectos o Unidad Administrativa que la sustituya en sus funciones, por conducto del área de Atención de Incidencias y Aclaraciones en el Pago de Premios e Impugnación de Resultados, solicitará por medio de oficio a la Subdirección General de Ventas y Operaciones y/o al PSICAL, la información necesaria que permita identificar las causas que propiciaron la inconsistencia y remitirá a la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones o Unidad Administrativa que la sustituya en sus funciones, para que ésta determine si el error es imputable al participante o al PSICAL.
15. Para identificar las causas de la inconsistencia, la Dirección de Innovación, Supervisión y Proyectos o Unidad Administrativa que la sustituya en sus funciones, solicitará el apoyo de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones o Unidad Administrativa que la sustituya en sus funciones.
16. Cuando la inconsistencia sea imputable al PSICAL, la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones o Unidad Administrativa que la sustituya en sus funciones le solicitará por medio de oficio a dicho proveedor, informe técnicamente que propició la falla del sistema; el detalle de las acciones que se efectuarán para corregir el incidente presentado y la fecha de su aplicación; y de ser el caso, se le indicará que se aplicará la deductiva correspondiente, de acuerdo a lo establecido en el contrato vigente.

D. IMPUGNACIÓN DE RESULTADOS

17. Los casos de impugnación de resultados presentados por las personas participantes, comercializadoras y/o agentes, sólo se atenderán dentro de los cinco días hábiles siguientes a la publicación de los resultados respectivos a través de la Comisión

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		8	35
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SAF-INT-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2004	NIVEL DE REVISIÓN	08

NOMBRE DE NORMA INTERNA: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIÓN DE RESULTADOS


Dictaminadora de Reclamaciones, conforme a la normatividad vigente del sorteo y/o concurso que corresponda.

18. La Subdirección General de Ventas y Operaciones proporcionará la información que permita integrar la respuesta para este tipo de reclamaciones y la Dirección de Innovación, Supervisión y Proyectos o Unidad Administrativa que la sustituya en sus funciones recabará la información del boleto registrada en el SICAL.
19. La Dirección de Innovación, Supervisión y Proyectos o Unidad Administrativa que la sustituya en sus funciones, enviará por oficio a la Subdirección General de Asuntos Jurídicos, la documentación de la impugnación presentada por las personas participantes, comercializadoras y/o agentes, así como la mencionada en la política anterior, para que esta última convoque a la Comisión Dictaminadora de Reclamaciones, a fin de que dicho Comisión determine la procedencia o improcedencia de la impugnación de resultados.
20. La Comisión Dictaminadora de Reclamaciones está integrada conforme lo determine el Reglamento del Concurso o Sorteo respectivo.
21. Las resoluciones que hayan sido dictaminadas por la Comisión Dictaminadora de Reclamaciones serán notificadas de acuerdo con lo establecido en cada Reglamento de los Concursos y Sorteos de Lotería Nacional. En caso de que el dictamen no sea favorable, el área Jurídica emitirá y entregará oficio a la persona reclamante para notificarle sobre la no procedencia de la impugnación o reclamación, haciéndole de su conocimiento que las resoluciones de la Comisión Dictaminadora de Reclamaciones son inatacables.

E. PARTICIPANTE PORTA BOLETO PREMIADO QUE HA SIDO DESCARGADO EN EL SISTEMA O PORTA BOLETO CANCELADO QUE SE PRESUME RESULTÓ GANADOR

22. El área de Atención de Incidencias y Aclaraciones en el Pago de Premios e Impugnación de Resultados, remitirá a la Subdirección General de Ventas y Operaciones las reclamaciones de pago de premios de boletos que portan las personas participantes y que fueron cancelados o que se pagaron sin haber solicitado y destruido el boleto, con la finalidad de que dicha Subdirección General efectúe las gestiones necesarias con las personas comercializadoras y/o agentes, para que éstos realicen el pago correspondiente a la persona participante.

Por lo anterior y con objeto de contar con elementos suficientes para que se solicite a la persona comercializadora y/o agente pague el premio que corresponda, el área de Atención de Incidencias y Aclaraciones en el Pago de Premios e Impugnación de Resultados, solicitará la información necesaria al Proveedor del SICAL, al Área de Control de Datos y al Departamento de Operación o Unidad Administrativa que lo sustituya en sus funciones, para identificar el día, hora y persona comercializadora y/o agente que canceló o pagó el boleto, y la remitirá a la Subdirección General de Ventas y Operaciones.

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		9	35
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SAF-INT-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2004	NIVEL DE REVISIÓN	08

NOMBRE DE NORMA INTERNA: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIÓN DE RESULTADOS

23. En caso de negativa del pago de premio por parte de la persona comercializadora y/o agente, la Subdirección General de Ventas y Operaciones, determinará las sanciones administrativas conducentes y solicitará apoyo de la Subdirección General de Asuntos Jurídicos para que se efectúen las acciones legales que procedan.


F. ACLARACIONES EN IMPORTE DE PREMIOS, NIVELES DE PREMIACIÓN Y PARTIDOS PROGRAMADOS

24. Para efectos del presente instructivo, se entiende por aclaraciones las solicitudes de información presentadas por las personas participantes en materia de:

- a) Inconformidad con el importe del premio que va a recibir.
- b) Niveles de premiación.
- c) Partidos programados.

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

25. Las solicitudes de información que realicen los particulares, se atenderán conforme a los requerimientos que realice la Unidad de Transparencia de la Entidad.

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		10	35
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SAF-INT-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2004	NIVEL DE REVISIÓN	08

NOMBRE DE NORMA INTERNA: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIÓN DE RESULTADOS

V. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO
	INCIDENCIAS EN BOLETOS PREMIADOS	
1. PERSONAL COORDINADOR ESPECIALIZADO DE ATENCIÓN, ACLARACIONES Y RECLAMACIONES DE PREMIOS	1.1 Atiende a la persona participante y escucha problemática.	
	1.2 Solicita a la persona participante el boleto original, copia de su identificación vigente, escrito de antecedentes y datos para contactarlo (número telefónico particular y/o número de celular, dirección, Correo electrónico, etc.), copia fotostática de comprobante de domicilio, número de cuenta bancaria o de CLABE interbancaria, copia fotostática de Registro Federal de Contribuyentes o de la Clave Única de Registro Poblacional (CURP). Para el caso de las personas participantes que no acudan a oficinas centrales, se les solicita que envíen la documentación a través de mensajería.	
	1.3 Recibe de la persona participante la documentación, elabora el formato "Recibo Comprobante", firma y lo entrega. Para el caso de haber recibido los documentos por mensajería, se elabora el recibo en archivo electrónico y se envía por medio de correo electrónico.	BOLETO COPIA DE IDENTIFICACIÓN OFICIAL ESCRITO DE ANTECEDENTES RECIBO COMPROBANTE PP-10 CORREO ELECTRÓNICO COPIA DE COMPROBANTE DE DOMICILIO CONSTANCIA DE SITUACIÓN FISCAL NÚMERO DE CUENTA BANCARIA O CLABE RFC O CURP
	1.4 Informa a la persona participante que se analizará el problema y cuando se tenga la conclusión se le dará a conocer el resultado.	
	1.5 Registra el caso en el archivo "Reporte de Incidencias" para su atención.	REPORTE DE INCIDENCIAS
	1.6 Obtiene la siguiente información según se requiera:	COMPROBANTE DE VALIDACIÓN



LOTERÍA NACIONAL

ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		11	35
CLAVE DE NORMA INTERNA: SAF-INT-47		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2004	NIVEL DE REVISIÓN	08

NOMBRE DE NORMA INTERNA: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIÓN DE RESULTADOS

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO
	<ul style="list-style-type: none"> Comprobante de Validación (Terminal de venta) Detalle de Transacción (Enterprise Series System Portal) Información de Agencia (Enterprise Series System Portal) Números Ganadores de los sorteos Quiniela Ganadora 	DETALLE DE TRANSACCIÓN INFORMACIÓN DE AGENCIA NÚMEROS GANADORES DE LOS SORTEOS QUINIELA GANADORA
1.7	Solicita por correo electrónico al Proveedor del SICAL: <ul style="list-style-type: none"> Reporte PRDTMIR Al Área de Control de Datos: <ul style="list-style-type: none"> Información de Premios Relación de Ganadores 	CORREO ELECTRÓNICO PRDTMIR INFORMACIÓN DE PREMIOS RELACIÓN DE GANADORES
1.8	Analiza la información y verifica que los datos contenidos en el boleto coincidan con los reportes y en su caso, identifica aquella información que no es visible en el boleto.	
1.9	Elabora el análisis técnico del boleto (formato de Incidencia PP-11), con base en la información contenida en el boleto y/o en la registrada en los reportes solicitados. Ver Plan de Calidad	INCIDENCIA PP-11
1.10	Firma el formato de Incidencia, lo turna con el boleto original y la documentación soporte para firma de los titulares de la Jefatura de Departamento de Operación, de la Gerencia de Organización y Métodos, de la Dirección de Innovación, Supervisión y Proyectos, de la Dirección de Finanzas o de quienes los sustituyan en sus funciones y de la Subdirección General de Ventas y Operaciones. Cada entrega la registra en la libreta de Control de incidencias.	INCIDENCIA PP-11 BOLETO DOCUMENTACIÓN SOPORTE CONTROL DE INCIDENCIAS



LOTERÍA NACIONAL

ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		12	35
CLAVE DE NORMA INTERNA: SAF-INT-47		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2004	NIVEL DE REVISIÓN	08

NOMBRE DE NORMA INTERNA: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIÓN DE RESULTADOS

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO
2. TITULARES DE LA JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN / GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS / DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN, SUPERVISIÓN Y PROYECTOS / DIRECTOR DE FINANZAS O QUIENES LOS SUSTITUYAN EN SUS FUNCIONES / TITULAR DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES	2.1 Reciben y revisan el formato de Incidencia, boleto y documentación soporte, analizan, registran resolución: 1) Si procede, 2) No procede, 3) Comisión Dictaminadora, y firman. En caso de modificación regresa a la actividad 1.8	INCIDENCIA PP-11 BOLETO DOCUMENTACIÓN SOPORTE
	2.2 Entregan los documentos y firman en la libreta de Control de incidencias.	INCIDENCIA PP-11 BOLETO DOCUMENTACIÓN SOPORTE CONTROL DE INCIDENCIAS
3. PERSONAL COORDINADOR ESPECIALIZADO DE ATENCIÓN, ACLARACIONES Y RECLAMACIONES DE PREMIOS	3.1 Recibe formato de Incidencia, boleto y documentación soporte y revisa resolución.	INCIDENCIA PP-11 BOLETO DOCUMENTACIÓN SOPORTE
	3.2 ¿Procede el pago del premio? No.- Elabora oficio de respuesta, recaba firma de la persona titular de la Dirección de Innovación, Supervisión y Proyectos o quien la sustituya en sus funciones y lo envía a la persona participante adjuntando boleto original.	OFICIO COM-01 BOLETO
	3.3 Registra en el archivo "Reporte de Incidencias" la resolución y archiva copia del caso.	REPORTE DE INCIDENCIAS OFICIO COM-01 INCIDENCIA EN BOLETOS PP-11 BOLETO DOCUMENTACIÓN SOPORTE
	3.4 Si.- Elabora oficio para solicitar el pago del premio, adjuntando el formato de Incidencia, Boleto original y documentación soporte, recaba firma de la persona titular de la Dirección de Innovación, Supervisión y Proyectos o quien la sustituya en sus funciones y lo envía a la Jefatura de Departamento de Caja o quien la sustituya en sus funciones .	OFICIO COM-01 INCIDENCIA EN BOLETOS PP-11 BOLETO DOCUMENTACIÓN SOPORTE



ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		13	35
CLAVE DE NORMA INTERNA: SAF-INT-47		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2004	NIVEL DE REVISIÓN	08

NOMBRE DE NORMA INTERNA: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIÓN DE RESULTADOS

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO
4. TITULAR DE LA JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE CAJA O QUIEN LA SUSTITUYA EN SUS FUNCIONES	3.5 Registra en el archivo "Reporte de Incidencias" la resolución y archiva copia del caso.	REPORTE DE INCIDENCIAS OFICIO COM-01 INCIDENCIA EN BOLETOS PP-11 BOLETO DOCUMENTACIÓN SOPORTE
	4.1 Recibe oficio, formato de Incidencia, boleto original y documentación soporte y realiza el pago correspondiente. Ver SAF-PRO-10 Pago de premios.	OFICIO COM-01 INCIDENCIA EN BOLETOS PP-11 BOLETO DOCUMENTACIÓN SOPORTE
5. PERSONAL COORDINADOR ESPECIALIZADO DE ATENCIÓN, ACLARACIONES Y RECLAMACIONES DE PREMIOS	El caso se turna a la Comisión Dictaminadora de Reclamaciones	
	5.1 Elabora oficio para solicitar se convoque a la Comisión Dictaminadora de Reclamaciones, adjuntando el formato de Incidencia, boleto original y documentación soporte, recaba firma de la persona titular de la Dirección de Innovación, Supervisión y Proyectos o quien la sustituya en sus funciones y lo envía a la Subdirección General de Asuntos Jurídicos para los efectos consignados en los Reglamentos de los Concursos y Sorteos de Lotería Nacional.	OFICIO COM-01 INCIDENCIA EN BOLETOS PP-11 BOLETO DOCUMENTACIÓN SOPORTE
6. TITULAR DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS JURÍDICOS (SECRETARIO DE LA COMISIÓN DICTAMINADORA DE RECLAMACIONES)	5.2 Registra en el archivo "Reporte de Incidencias" la resolución y archiva copia del caso.	REPORTE DE INCIDENCIAS OFICIO COM-01 INCIDENCIA EN BOLETOS PP-11 BOLETO DOCUMENTACIÓN SOPORTE
	6.1 Recibe oficio, formato de Incidencia, boleto original y documentación soporte del caso y convoca a sesión a la Comisión Dictaminadora de Reclamaciones.	OFICIO COM-01 INCIDENCIA EN BOLETOS PP-11 BOLETO DOCUMENTACIÓN SOPORTE



ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		14	35
CLAVE DE NORMA INTERNA: SAF-INT-47		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2004	NIVEL DE REVISIÓN	08

NOMBRE DE NORMA INTERNA: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIÓN DE RESULTADOS

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO
7. INTEGRANTES DE LA COMISIÓN DICTAMINADORA DE RECLAMACIONES	7.1 Reciben oficio, copias del formato de incidencia, boleto y documentación soporte para su evaluación.	OFICIO COM-01 INCIDENCIA EN BOLETOS PP-11 BOLETO DOCUMENTACIÓN SOPORTE
	7.2 Emiten dictamen con base en el análisis realizado.	ACTA ORIGINAL N/A
8. TITULAR DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS JURÍDICOS	8.1 Elabora Acta de Acuerdos de la Comisión Dictaminadora de Reclamaciones y recaba firma los integrantes.	ACTA ORIGINAL N/A
	8.2 ¿Procede la reclamación? No.- Elabora oficio del dictamen de la Comisión Dictaminadora de Reclamaciones y contacta por teléfono al reclamante para informarle que puede pasar a recoger el escrito o en su caso, tramita el envío del oficio por oficialía de partes (Ver SAF-PRO-31 Servicio de traslado de personas, mensajería y materiales diversos).	OFICIO COM-01
	8.3 Archiva el acuse de recibo del oficio del dictamen.	ACUSE DE RECIBO
	8.4 Si.- 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 COM-01
9. TITULAR DE LA JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE CAJA O QUIEN LA SUSTITUYA EN SUS FUNCIONES	9.1 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 COM-01 PÓLIZA-CHEQUE
	9.2 Contacta a la persona participante y le comunica que pase a cobrar su premio en Oficinas Centrales o en su caso, le solicita una sucursal del Banco que se tenga contratado para realizar ese tipo de pagos, más cercana a su domicilio. Ver SAF-PRO-10 Pago de Premios.	
Fin del proceso		



ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		15	35
CLAVE DE NORMA INTERNA: SAF-INT-47		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2004	NIVEL DE REVISIÓN	08

NOMBRE DE NORMA INTERNA: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIÓN DE RESULTADOS

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO
10. PERSONAL COORDINADOR ESPECIALIZADO DE ATENCIÓN, ACLARACIONES Y RECLAMACIONES DE PREMIOS	INCONSISTENCIAS DEL BOLETO CONTRA LA INFORMACIÓN DEL SISTEMA O CONTRA LOS PROCEDIMIENTOS PARA PARTICIPAR	
	10.1 Atiende a la persona participante y escucha problemática.	
	10.2 Solicita a la persona participante el boleto original, copia de su identificación vigente, escrito de antecedentes firmado y datos para contactarlo (número telefónico particular y/o número de celular, dirección, Correo electrónico, etc.), copia fotostática de comprobante de domicilio, número de cuenta bancaria o de CLABE interbancaria, copia fotostática de Registro Federal de Contribuyentes o de la Clave Única de Registro Poblacional (CURP). Para el caso de personas participantes que no acudan a oficinas centrales, se les solicitan envíen la documentación a través de mensajería.	BOLETO COPIA DE IDENTIFICACIÓN OFICIAL ESCRITO DE ANTECEDENTES RECIBO COMPROBANTE PP-10 CORREO ELECTRÓNICO
	10.3 Recibe de la persona participante la documentación, elabora el formato "Recibo Comprobante", firma y lo entrega al participante. Para el caso de haber recibido los documentos por mensajería, se elabora el recibo en archivo electrónico y se envía por medio de correo electrónico.	
	10.4 Informa a la persona participante que se analizará el problema y cuando se tenga la conclusión se le dará a conocer el resultado.	
	10.5 Registra el caso en el archivo "Reporte de Incidencias" para su atención.	REPORTE DE INCIDENCIAS
	10.6 Obtiene la siguiente información según se requiera: <ul style="list-style-type: none"> • Comprobante de Validación (Terminal de venta) • Detalle de Transacción (Enterprise Series System Portal) • Información de agencia (Enterprise Series System Portal) • Números ganadores de los sorteos • Quiniela ganadora 	COMPROBANTE DE VALIDACIÓN DETALLE DE TRANSACCIÓN INFORMACIÓN DE AGENCIA NÚMEROS GANADORES DE LOS SORTEOS QUINIELA GANADORA



ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		16	35
CLAVE DE NORMA INTERNA: SAF-INT-47		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2004	NIVEL DE REVISIÓN	08

NOMBRE DE NORMA INTERNA: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIÓN DE RESULTADOS

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO
	<p>Solicita por correo electrónico:</p> <ul style="list-style-type: none"> Al Proveedor del SICAL: Reporte PRDTMIR Al Área de Control de Datos: Información de Premios; Relación de ganadores <p>Solicita por oficio en caso de requerirse:</p> <ul style="list-style-type: none"> A la Subdirección General de Ventas y Operaciones: información relacionada con el caso. 	<p>CORREO ELECTRÓNICO</p> <p>PRDTMIR</p> <p>INFORMACIÓN DE PREMIOS</p> <p>RELACIÓN DE GANADORES</p> <p>OFICIO COM-01</p>
10.7	<p>Analiza el caso conjuntamente con la Gerencia de Operación y Soporte o Unidad Administrativa que la sustituya en sus funciones para identificar el origen de la falla.</p> <p style="text-align: center;">Es imputable al proveedor del SISCAL</p>	
10.8	<p>Elabora oficio en el que se solicita al Proveedor del SICAL informe técnicamente que propició la falla del sistema; el detalle de las acciones que se efectuarán para corregir el incidente presentado y la fecha de su aplicación; y de ser el caso, se le indicará que se aplicará la deductiva correspondiente, de acuerdo con lo establecido en el contrato vigente.</p>	<p>OFICIO COM-01</p>
10.9	<p>Recaba firma de la persona titular de la Dirección de Innovación, Supervisión y Proyectos o quien la sustituya en sus funciones y lo turna al Proveedor del SICAL.</p>	<p>OFICIO COM-01</p>
10.10	<p>Recibe oficio por parte del Proveedor de Lotería en Línea.</p> <p>¿El boleto es ganador?</p>	<p>OFICIO</p>
10.11	<p>No.- Elabora oficio para notificar a la persona participante que el boleto no es ganador, recaba firma de la persona titular de la Dirección de Innovación, Supervisión y Proyectos o quien la sustituya en sus funciones y entrega o envía por oficialía de partes.</p>	



ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		17	35
CLAVE DE NORMA INTERNA: SAF-INT-47		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2004	NIVEL DE REVISIÓN	08

NOMBRE DE NORMA INTERNA: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIÓN DE RESULTADOS

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO
	10.12 Si.- Elabora oficio para la Dirección de Finanzas o Unidad Administrativa que la sustituya en sus funciones, en el que se le solicita que el importe depositado del premio sea entregado al participante. Ver SAF- PRO -10 Pago de premios.	OFICIO COM-01
	10.13 Registra en el archivo "Reporte de Incidencias" la resolución y archiva copia del caso.	REPORTE DE INCIDENCIAS OFICIO COM-01 BOLETO DOCUMENTACIÓN SOPORTE
	Es imputable a Lotería Nacional.	
	10.14 Elabora oficio para solicitar se convoque a la Comisión Dictaminadora de Reclamaciones, adjuntando boleto original y documentación soporte, recaba firma de la persona titular de la Dirección de Innovación, Supervisión y Proyectos o quien la sustituya en sus funciones y lo envía a la Subdirección General de Asuntos Jurídicos.	OFICIO COM-01 BOLETO DOCUMENTACIÓN SOPORTE
	10.15 Registra en el archivo "Reporte de Incidencias" la resolución y archiva copia del caso.	REPORTE DE INCIDENCIAS OFICIO COM-01 BOLETO DOCUMENTACIÓN SOPORTE
11. TITULAR DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS JURÍDICOS (SECRETARIO DE LA COMISIÓN DICTAMINADORA DE RECLAMACIONES)	11.1 Recibe oficio, boleto original y documentación soporte del caso y convoca a reunión a la Comisión Dictaminadora de Reclamaciones.	OFICIO COM-01 BOLETO DOCUMENTACIÓN SOPORTE
12. INTEGRANTES DE LA COMISIÓN DICTAMINADORA DE RECLAMACIONES	12.1 Reciben oficio, copias del boleto y de la documentación soporte para su evaluación.	OFICIO COM-01 BOLETO DOCUMENTACIÓN SOPORTE



LOTERÍA NACIONAL

ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		18	35
CLAVE DE NORMA INTERNA: SAF-INT-47		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2004	NIVEL DE REVISIÓN	08

NOMBRE DE NORMA INTERNA: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIÓN DE RESULTADOS

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO
13. TITULAR DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS JURÍDICOS	12.2 Emiten dictamen con base en el análisis realizado.	ACTA ORIGINAL N/A
	13.1 Elabora Acta de Acuerdos de la Comisión Dictaminadora de Reclamaciones y recaba firma los integrantes.	ACTA ORIGINAL N/A
	13.2 ¿Procede el pago de premio? No.- Elabora oficio del dictamen de la Comisión Dictaminadora de Reclamaciones y contacta por teléfono al reclamante para informarle que puede pasar a recoger el escrito o en su caso, tramita el envío del oficio por oficialía de partes (Ver SAF-PRO-31 Servicio de traslado de personas, mensajería y materiales diversos).	OFICIO COM-01
	13.3 Archiva el acuse de recibo del oficio del dictamen.	ACUSE DE RECIBO
14. TITULAR DE LA JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE CAJA O DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA QUE LA SUSTITUYA EN SUS FUNCIONES	13.4 Si.- 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 COM-01
	14.1 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 COM-01 PÓLIZA-CHEQUE
	14.2 Contacta a la persona participante y le comunica que pase a cobrar su premio en Oficinas Centrales o en su caso, le solicita una sucursal del Banco que se tenga contratado para realizar ese tipo de pagos, más cercana a su domicilio. Ver SAF-PRO-10 Pago de Premios.	
Fin del proceso		



ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		19	35
CLAVE DE NORMA INTERNA: SAF-INT-47		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2004	NIVEL DE REVISIÓN	08

NOMBRE DE NORMA INTERNA: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIÓN DE RESULTADOS

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO
	IMPUGNACIÓN DE RESULTADOS	
15. PERSONAL COORDINADOR ESPECIALIZADO DE ATENCIÓN, ACLARACIONES Y RECLAMACIONES DE PREMIOS	15.1 Atiende a la persona participante y escucha problemática.	
	15.2 Solicita a la persona participante el boleto original, copia de su identificación vigente, escrito de antecedentes firmado y datos para contactarlo (número telefónico particular y/o número de celular, dirección, Correo electrónico, etc.), copia fotostática de comprobante de domicilio, número de cuenta bancaria o de CLABE interbancaria, copia fotostática de Registro Federal de Contribuyentes o de la Clave Única de Registro Poblacional (CURP), acompañando dicho escrito con los documentos en que funde y motive su reclamación. Para el caso de personas participantes que no acudan a oficinas centrales, se les solicita envíen la documentación a través de mensajería.	
	15.3 Recibe de la persona participante la documentación, elabora el formato "Recibo Comprobante", firma y lo entrega a la persona participante. Para el caso de haber recibido los documentos por mensajería, se elabora el recibo en archivo electrónico y se envía por medio de correo electrónico.	BOLETO COPIA DE IDENTIFICACIÓN OFICIAL ESCRITO DE INCONFORMIDAD DOCUMENTOS EN QUE SE FUNDE LA RECLAMACIÓN RECIBO COMPROBANTE PP-10 CORREO ELECTRÓNICO
	15.4 Informa a la persona participante que el caso será turnado a la Comisión Dictaminadora de Reclamaciones y cuando se tenga la conclusión se le dará a conocer el resultado.	
	15.5 Registra el caso en el archivo "Reporte de Incidencias" para su atención.	REPORTE DE INCIDENCIAS
	15.6 Obtiene la siguiente información según se requiera: <ul style="list-style-type: none"> Comprobante de Validación (Terminal de venta) Detalle de Transacción (Enterprise Series System Portal) 	COMPROBANTE DE VALIDACIÓN DETALLE DE TRANSACCIÓN INFORMACIÓN DE AGENCIA



ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		20	35
CLAVE DE NORMA INTERNA: SAF-INT-47		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2004	NIVEL DE REVISIÓN	08

NOMBRE DE NORMA INTERNA: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIÓN DE RESULTADOS

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO
	<ul style="list-style-type: none"> Información de agencia (Enterprise Series System Portal) Números ganadores de los sorteos Quiniela ganadora 	NÚMEROS GANADORES DE LOS SORTEOS QUINIELA GANADORA CORREO ELECTRÓNICO PRDTMIR
15.7	Solicita por correo electrónico: <ul style="list-style-type: none"> Al Proveedor del SICAL: Reporte PRDTMIR Al Área de Control de Datos: Información de Premios; Relación de ganadores Solicita por oficio en caso de requerirse: <ul style="list-style-type: none"> A la Subdirección General de Ventas y Operaciones: información relacionada con el caso. 	INFORMACIÓN DE PREMIOS RELACIÓN DE GANADORES OFICIO COM-01
15.8	Elabora oficio para solicitar se convoque a la Comisión Dictaminadora de Reclamaciones, en el que se describe si con base en los resultados, reglamentos y demás información pertinente, la persona participante es presuntamente o no acreedor a un premio, recaba firma del personal titular de la Dirección de Innovación, Supervisión y Proyectos o quien la sustituya en sus funciones y lo envía a la Subdirección General de Asuntos Jurídicos, adjuntando boleto original, copia de identificación oficial, escrito de inconformidad, documentos en que se funde la reclamación y documentación soporte.	OFICIO COM-01 BOLETO COPIA DE IDENTIFICACIÓN OFICIAL ESCRITO DE INCONFORMIDAD DOCUMENTOS EN QUE SE FUNDE LA RECLAMACIÓN DOCUMENTACIÓN SOPORTE
15.9	Registra en el archivo "Reporte de Incidencias" la resolución y archiva copia del caso.	REPORTE DE INCIDENCIAS OFICIO COM-01 BOLETO COPIA DE IDENTIFICACIÓN OFICIAL ESCRITO DE INCONFORMIDAD DOCUMENTOS EN QUE SE FUNDE LA RECLAMACIÓN DOCUMENTACIÓN SOPORTE



LOTERÍA NACIONAL

ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		21	35
CLAVE DE NORMA INTERNA: SAF-INT-47		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2004	NIVEL DE REVISIÓN	08

NOMBRE DE NORMA INTERNA: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIÓN DE RESULTADOS

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO
16. TITULAR DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS JURÍDICOS (SECRETARIO DE LA COMISIÓN DICTAMINADORA DE RECLAMACIONES)	16.1 Recibe oficio, boleto original, copia de identificación oficial, escrito de inconformidad, documentos en que se funde la reclamación y documentación soporte del caso y convoca a reunión a la Comisión Dictaminadora de Reclamaciones.	OFICIO COM-01 BOLETO COPIA DE IDENTIFICACIÓN OFICIAL ESCRITO DE INCONFORMIDAD DOCUMENTOS EN QUE SE FUNDE LA RECLAMACIÓN DOCUMENTACIÓN SOPORTE
	17.1 Reciben oficio, copias del boleto original, de la identificación oficial, del escrito de inconformidad, de los documentos en que se funda la reclamación y de la documentación soporte del caso para su evaluación.	OFICIO COM-01 BOLETO IDENTIFICACIÓN OFICIAL ESCRITO DE INCONFORMIDAD DOCUMENTOS EN QUE SE FUNDE LA RECLAMACIÓN DOCUMENTACIÓN SOPORTE
17. INTEGRANTES DE LA COMISIÓN DICTAMINADORA DE RECLAMACIONES	17.2 Emiten dictamen con base en el análisis realizado (La notificación de la resolución al reclamante, se debe realizar dentro de los treinta días hábiles posteriores, a la fecha de recepción del escrito de impugnación).	
	18.1 18.1 Elabora Acta de Acuerdos de la Comisión Dictaminadora de Reclamaciones y recaba firma los integrantes.	ACTA ORIGINAL N/A
	18.2 18.2 ¿Procede la reclamación? No.- Elabora oficio del dictamen de la Comisión Dictaminadora de Reclamaciones y contacta por teléfono a la persona reclamante para informarle que puede pasar a recoger el escrito o en su caso, tramita el envío del oficio por oficialía de partes (Ver SAF-PRO-31 Servicio de traslado de personas, mensajería y materiales diversos).	OFICIO COM-01
18.3 18.3 Archiva el acuse de recibo del oficio del dictamen.	ACUSE DE RECIBO	



LOTERÍA NACIONAL

ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		22	35
CLAVE DE NORMA INTERNA: SAF-INT-47		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2004	NIVEL DE REVISIÓN	08

NOMBRE DE NORMA INTERNA: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIÓN DE RESULTADOS

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO
19. TITULAR DE LA JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE CAJA O DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA QUE LA SUSTITUYA EN SUS FUNCIONES	18.4 Si.- 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 COM-01
	19.1 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 COM-01 PÓLIZA-CHEQUE
	19.2 Contacta a la persona participante y le comunica que pase a cobrar su premio en Oficinas Centrales o en su caso, le solicita una sucursal del Banco que se tenga contratado para realizar ese tipo de pagos, más cercana a su domicilio. Ver SAF-PRO-10 Pago de Premios. Fin del proceso	
PARTICIPANTE PORTA BOLETO PREMIADO QUE HA SIDO DESCARGADO EN EL SISTEMA		
20. GERENCIA DE RELACIONES PÚBLICAS O UNIDAD ADMINISTRATIVA QUE LA SUSTITUYA EN SUS FUNCIONES / CENTRO DE ATENCIÓN	20.1 Recibe el caso y registra la descripción de los hechos, y los datos de la persona participante para su localización; turna por correo electrónico al Área de Atención de Incidencias y Aclaraciones en el Pago de Premios e Impugnación de Resultados.	CORREO ELECTRÓNICO
	21.1 Recibe correo electrónico del caso, contacta a la persona participante, escucha su problemática.	CORREO ELECTRÓNICO
21.2 Solicita que envíen por correo electrónico la siguiente información: - Copia del Boleto - Copia de identificación oficial vigente. - Narración de hechos con datos para contactar (número telefónico, correo electrónico).		



ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		23	35
CLAVE DE NORMA INTERNA: SAF-INT-47		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2004	NIVEL DE REVISIÓN	08

NOMBRE DE NORMA INTERNA: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIÓN DE RESULTADOS

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO
21.3	Registra el caso en el archivo "Reporte de Incidencias".	
21.4	<p>Obtiene la siguiente información según se requiera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprobante de validación • Detalle de Transacción (Enterprise Series System Portal) • Información de agencia (Enterprise Series System Portal) • Números ganadores de los sorteos • Quiniela ganadora 	<p>COMPROBANTE DE VALIDACIÓN</p> <p>DETALLE DE TRANSACCIÓN</p> <p>INFORMACIÓN DE AGENCIA</p> <p>NÚMEROS GANADORES DE LOS SORTEOS</p> <p>QUINIELA GANADORA</p>
21.5	<p>Solicita por correo electrónico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Al Proveedor del SICAL: Reporte PRDTMIR del boleto emitido y PRDTMIR de transacción de pago. • Al Área de Control de Datos: Información de Premios; Relación de ganadores 	<p>CORREO ELECTRÓNICO</p> <p>PRDTMIR</p> <p>INFORMACIÓN DE PREMIOS</p> <p>RELACIÓN DE GANADORES</p>
21.6	Identifica a la agencia que realizó el pago, fecha y hora en que se descargó el boleto.	
21.7	Elabora oficio dirigido a la Subdirección General de Ventas y Operaciones notificando que una persona Comercializadora / agente realizó un pago sin solicitar el boleto original y que existe una persona participante que posee el boleto original y exige se le pague el premio.	
21.8	Recaba firma de la persona titular de la Dirección de Innovación, Supervisión y Proyectos o quien la sustituya en sus funciones y envía el oficio con la documentación de la persona participante y la información del Sistema Integral de Servicio de Captación de Apuestas en Línea para su atención.	OFICIO COM-01



ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		24	35
CLAVE DE NORMA INTERNA: SAF-INT-47		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2004	NIVEL DE REVISIÓN	08

NOMBRE DE NORMA INTERNA: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIÓN DE RESULTADOS

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO
22. TITULAR DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES / DIRECTOR DEL INTERIOR / SUBDIRECTOR REGIONAL UNIDADES ADMINISTRATIVAS QUE LAS SUSTITUYAN EN SUS FUNCIONES	22.1 Contacta y da seguimiento a la persona comercializadora y/o agente para informarle que tiene que pagar el boleto correspondiente.	
	22.2 Aplica sanciones pertinentes.	
	22.3 Determina las sanciones administrativas y/o legales que procedan en caso de que el comercializador y/o agente se niegue a realizar el pago.	
Fin del proceso.		
PARTICIPANTE PORTA BOLETO CANCELADO QUE RESULTÓ GANADOR.		
23. GERENCIA DE RELACIONES PÚBLICAS UNIDAD ADMINISTRATIVA QUE LA SUSTITUYA EN SUS FUNCIONES / CENTRO DE ATENCIÓN	23.1 Recibe el caso y registra la descripción de los hechos, y los datos de la persona participante para su localización; turna por correo electrónico al Área de Atención de Incidencias y Aclaraciones en el Pago de Premios e Impugnación de Resultados.	CORREO ELECTRÓNICO
24. ÁREA DE ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIÓN DE RESULTADOS	24.1 Recibe correo electrónico del caso, contacta a la persona participante y escucha su problemática.	RELACIÓN DE CASOS N/A
	24.2 Solicita que envíen por correo electrónico la siguiente información: - Copia del Boleto - Copia de identificación oficial vigente. - Narración de hechos con datos para contactar (número telefónico, correo electrónico).	
	24.3 Registra el caso en el archivo "Reporte de Incidencias".	
	24.4 Obtiene la siguiente información según se requiera: • Comprobante de validación • Detalle de Transacción (Enterprise Series System Portal)	COMPROBANTE DE VALIDACIÓN DETALLE DE TRANSACCIÓN INFORMACIÓN DE AGENCIA



ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		25	35
CLAVE DE NORMA INTERNA: SAF-INT-47		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2004	NIVEL DE REVISIÓN	08

NOMBRE DE NORMA INTERNA: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIÓN DE RESULTADOS

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO
25. TITULARES DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES / DIRECCIÓN DEL INTERIOR / SUBDIRECCIÓN REGIONAL UNIDADES ADMINISTRATIVAS QUE SUSTITUYAN EN SUS FUNCIONES	<ul style="list-style-type: none"> • Información de agencia (Enterprise Series System Portal) • Números ganadores de los sorteos • Quiniela ganadora 	NÚMEROS GANADORES DE LOS SORTEOS QUINIELA GANADORA
	24.5 Solicita por correo electrónico: <ul style="list-style-type: none"> • Al Proveedor del SICAL: Reporte PRDTMIR del boleto emitido y PRDTMIR de transacción de pago. • Al Área de Control de Datos: Información de premios; Relación de ganadores 	CORREO ELECTRÓNICO PRDTMIR INFORMACIÓN DE PREMIOS RELACIÓN DE GANADORES
	24.6 Identifica a la agencia que canceló el boleto, fecha y hora de cancelación.	
	24.7 Elabora oficio dirigido a la Subdirección General de Ventas y Operaciones notificando que una persona Comercializadora / agente canceló un boleto que resultó ganador y que existe una persona participante que posee el boleto original y exige se le pague el premio.	
	24.8 Recaba firma de la persona titular de la Dirección de Innovación, Supervisión y Proyectos o quien la sustituya en sus funciones y envía el oficio a la Subdirección General de Ventas y Operaciones con la documentación de la persona participante y la información del Sistema del proveedor del SICAL, para su atención.	OFICIO COM-01
	25.1 Contacta y da seguimiento a la persona comercializadora y/o agente para informarle que tiene que pagar el boleto correspondiente.	
	25.2 Aplica sanciones pertinentes.	
	25.3 Determina las sanciones administrativas y/o legales que procedan en caso de que la persona comercializadora y/o agente se niegue a realizar el pago.	
	Fin del proceso.	



LOTERÍA NACIONAL

ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		26	35
CLAVE DE NORMA INTERNA: SAF-INT-47		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2004	NIVEL DE REVISIÓN	08

NOMBRE DE NORMA INTERNA: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIÓN DE RESULTADOS

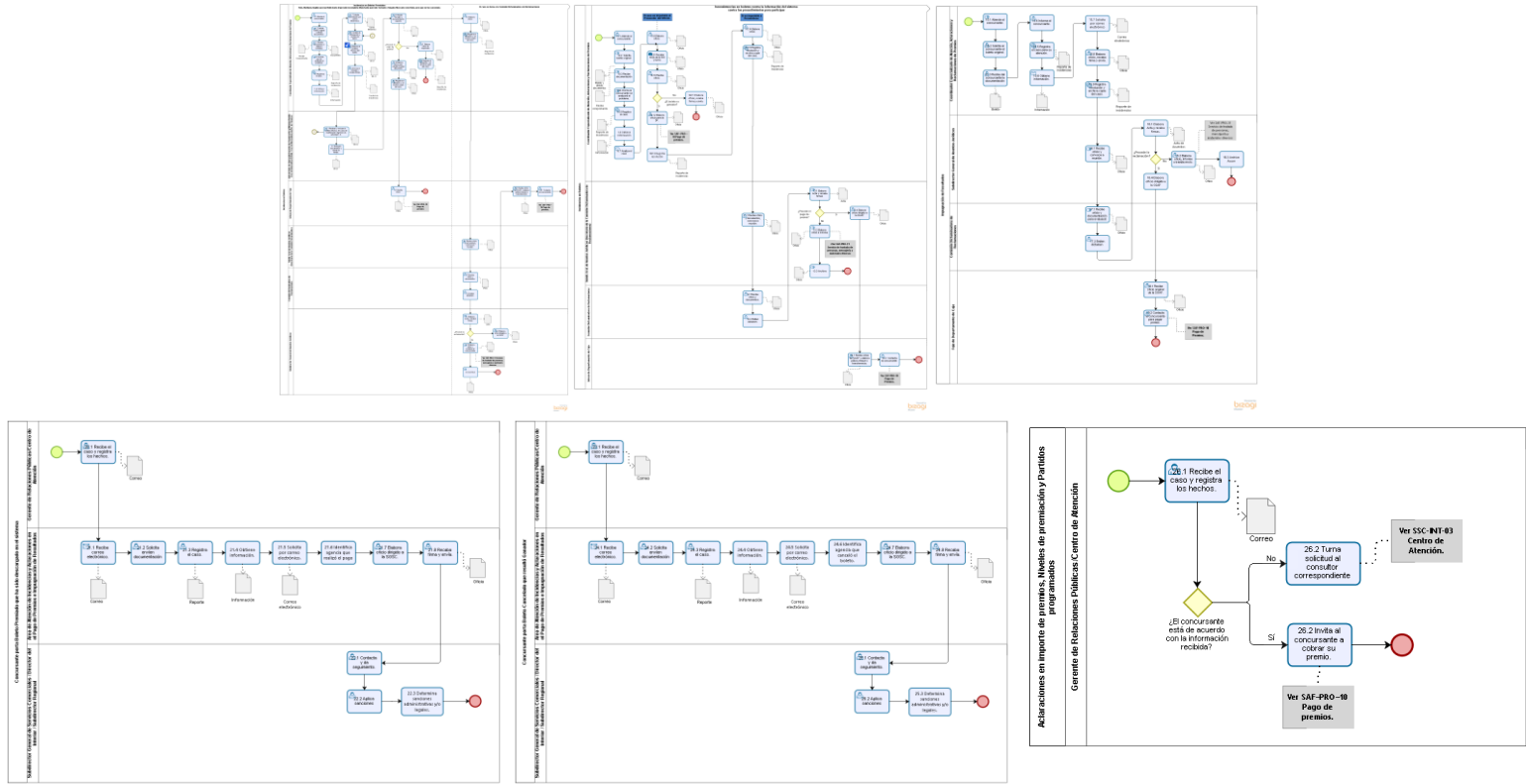
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO
26. GERENCIA DE RELACIONES PÚBLICAS O UNIDAD ADMINISTRATIVA QUE LA SUSTITUYA / CENTRO DE ATENCIÓN	ACLARACIONES EN IMPORTE DE PREMIOS, NIVELES DE PREMIACIÓN Y PARTIDOS PROGRAMADOS	CORREO ELECTRÓNICO
	26.1 Recibe la solicitud de información de las personas clientes, comercializadoras y/o agentes y público en general. Aplica el protocolo de entrada establecido en el Instructivo Centro de Atención.	
	26.2 No.- Turna la solicitud de información al consultor del área correspondiente. Ver SSC-INT-03 Centro de Atención.	
	26.3 Si.- Invita a la persona participante, si está de acuerdo con el importe, que pase a cobrar su premio. Ver SAF-PRO-10 Pago de premios.	
	Fin del instructivo.	



ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		27	35
CLAVE DE NORMA INTERNA: SAF-INT-47		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2004	NIVEL DE REVISIÓN	08

NOMBRE DE NORMA INTERNA: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIÓN DE RESULTADOS

VI. DIAGRAMA DE FLUJO




bizagi

Ver archivo del diagrama de flujo

bizagi

Powered by
bizagi
Modeler

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		28	35
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SAF-INT-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2004	NIVEL DE REVISIÓN	08

NOMBRE DE NORMA INTERNA: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIÓN 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	Elabora el análisis técnico del boleto (formato de Incidencia PP-11), con base en la información contenida en el boleto y/o en la registrada en los reportes solicitados	Personal Coordinador especializado de atención, aclaraciones y reclamaciones de premios	Cada que se realiza el formato de "Incidencia" PP-11	<p>En la medida de lo posible:</p> <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. • Números / Resultados pronosticados. • Número de boleto. • Número de serial. • Fecha de emisión. • Hora de transacción. • G-Guard 	Que los datos contenidos en el boleto coincidan con los registrados en el sistema o en su caso, que el boleto se encuentre registrado en el sistema y sea ganador.	Incidencia PP-11.	Si alguno de los caracteres susceptibles de verificación no coincide íntegramente con las del sistema, no procede el pago o bien según sea el dictamen se le dará seguimiento para pago o para Convocar a la Comisión Dictaminadora de Reclamaciones.



PUNTO DE CONTROL



PROCESO / ACTIVIDAD



SUBPROCESO



DECISIÓN



DOCUMENTO / REGISTRO



BASE DE DATOS



CONECTOR




INICIO



FIN SIMPLE



FIN TERMINACIÓN

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		29	35
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SAF-INT-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2004	NIVEL DE REVISIÓN	08

NOMBRE DE NORMA INTERNA: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIÓN DE RESULTADOS

VIII. CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
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
07	Se actualizaron los responsables de firmar el documento, el índice y la versión de las Normas; se modificó el Objetivo y el Alcance; se incluyó el Fundamento Jurídico. Cambió el nombre de la Norma interna SAF-PRO-10 "Pago de Premios en Bancos y Oficinas Centrales" por "Pago de Premios"; Se actualizó en todo el documento el nombre de "Coordinación Técnica y Jurídica" por "Subdirección General de Asuntos Jurídicos" y "Subdirección General de Ventas" por Subdirección General de Servicios Comerciales; Cambió el nombre de "Control de Concursantes" por "Área de Atención de Incidencias y Aclaraciones en el Pago de Premios e Impugnación de Resultados".	Abril 2019
	Se separó del rubro "Incidencias en Boletos", lo relacionado con: "Inconsistencias del boleto contra la información del sistema" (se creó el apartado "Inconsistencias del boleto contra la información del sistema o contra los procedimientos para participar"); "Concursante porta boleto cancelado que al ser cotejado con los resultados del concurso o sorteo que se trate	




LOTERÍA NACIONAL

ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		30	35
CLAVE DE NORMA INTERNA: SAF-INT-47		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2004	NIVEL DE REVISIÓN	08

NOMBRE DE NORMA INTERNA: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIÓN DE RESULTADOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
08	<p>resulta ganador” y “Concursante porta boleto premiado que el sistema lo registra como pagado” (se creó el apartado “Concursante porta boleto ganador cancelado o que el sistema lo registra como pagado”); Alterado (se incluyó en la política 4); y Boleto premiado caducado durante su trámite de pago en la Banca (se incluyó en la política 3).</p> <p>Derivado de las modificaciones anteriores, el rubro de “Incidencias en Boletos” incluye los siguientes aspectos: “Roto”; “Mutilado”; “Ilegible parcial”; “Maltratado”; “Impresión incompleta”; y se agregaron los siguientes aspectos: “Manchado (parcial)”; “Tachado o rayado”; “Marcado como Nulo, pero que no fue cancelado (continúa registrado en el SISCAL como vigente)”.</p> <p>Se modificó el nombre del apartado “Aclaraciones en desglose de quinielas importe de premios, niveles de premiación y partidos programados”, por “Aclaraciones en importe de premios, niveles de premiación y partidos programados”.</p> <p>Se adicionaron las políticas 3, 4, 5, 21 y 22. Se modificó el plan de calidad; se actualizó el Glosario de términos y se modificaron los Anexos.</p> <p>Se actualizaron los responsables de firmar el Instructivo; se modificó el Objetivo y el Alcance. Se modificó el apartado de Fundamento Jurídico y Referencias normativas por Fundamento Jurídico y Mejores Prácticas; se actualizó el Fundamento Jurídico. Se modificaron e incluyeron políticas, y actividades dejando a la Dirección de Innovación, Supervisión y Proyectos como responsable en lugar del área de Tecnología de la Información y Comunicaciones. Se modificó de \$500.00 a \$9,999.99 para realizar el pago sin substanciar el procedimiento de atención de incidencias y aclaraciones de pago si del boleto o constancia de participación es posible emitir el comprobante de validación.</p> <p>Se actualizó el Anexo 1.</p>	Junio 2024

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		31	35
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SAF-INT-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2004	NIVEL DE REVISIÓN	08

NOMBRE DE NORMA INTERNA: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIÓN DE RESULTADOS

IX. GLOSARIO

Aclaración: Acción del participante 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.

Boleto: Es el documento o registro electrónico autorizado emitido por la terminal, que acredita y garantiza al portador o titular del mismo el derecho a participar en un juego con apuesta, concurso o sorteo, según sea el caso. Los boletos quedarán almacenados en el sistema de cómputo Central denominado también Sistema de captación de Apuestas en línea.

CDR: Comisión Dictaminadora de Reclamaciones.

COMERCIALIZADOR y/o AGENTE: Es la persona física o moral que tenga celebrado un Contrato de Comisión Mercantil con Lotería Nacional con la finalidad de captar y enterar las ventas de las participaciones de los juegos en el decreto de Creación de Lotería Nacional, en el Estatuto Orgánico, en este Reglamento y las demás disposiciones aplicables.

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:

- Roto.
- Mutilado.
- Ilegible parcial.
- Impresión incompleta
- Maltratado.
- Manchado (parcial).
- Tachado o rayado
- Marcado como Nulo, pero que no fue cancelado (continúa registrado en el SISCAL como vigente).

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		32	35
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SAF-INT-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2004	NIVEL DE REVISIÓN	08

NOMBRE DE NORMA INTERNA: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIÓN DE RESULTADOS

Reclamación: Acción que realiza el participante 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 participante que tenga interés legítimo de impugnar los resultados de la Determinación de Ganadores mediante la presentación por escrito de sus inconformidades ante Lotería Nacional, en el que exponga sus razonamientos acompañados del comprobante en que funde su reclamación.

Inconformidad con el importe del premio: Explicación del funcionamiento del Concurso o Sorteo, mostrando reglamentos hasta aclarar la problemática.

INE: Instituto Nacional Electoral.

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 participante 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 o la que corresponda.

Proveedor de Lotería en Línea: Empresa que brindad el servicio de toma de apuestas en línea a través de terminales.

SICAL: Servicio Integral para Captación de Apuestas en Línea.


PSICAL: Proveedor del Servicio Integral para Captación de Apuestas en Línea.

SGAF: Subdirección General de Administración y Finanzas.

SGNNMP: Subdirección General de Nuevos Negocios, Mercadotecnia y Publicidad.

SGAJ: Subdirección General de Asuntos Jurídicos.

SGVO: Subdirección General de Ventas y Operaciones.

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		33	35
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SAF-INT-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2004	NIVEL DE REVISIÓN	08

NOMBRE DE NORMA INTERNA: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIÓN 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 PARTICIPANTE	TIEMPO DE RESPUESTA AL PARTICIPANTE	VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LOS REPORTES (SICAL, AZTEC)	ÁREAS A LAS QUE SE INFORMA POR MEDIO DE OFICIOS
Boleto: Roto Mutilado Ilegible parcial Maltratado Impresión incompleta Manchado (parcial) Tachado o rayado Marcado como Nulo pero que no fue cancelado	Boleto Original Escrito de antecedentes firmado (que contenga teléfono particular y/o celular, así como correo electrónico personal para contacto) Copia fotostática de identificación oficial Copia fotostática de comprobante de domicilio Número de Cuenta bancaria o Clabe Interbancaria Copia fotostática de Registro Federal de Contribuyentes (RFC) o Copia fotostática de la Clave Única de Registro de Población (CURP)	8 semanas aproximadamente	Comprobante de Validación (Terminal de venta) Detalle de Transacción (Enterprise Series System Portal) Información de agencia (Enterprise Series System Portal) Reporte de transacciones (TMIR) Información de Premios Relación de Ganadores Números ganadores de los sorteos y/o Quiniela ganadora	Jefatura de Departamento de Caja Subdirección General de Asuntos Jurídicos

**LOTERÍA NACIONAL**

ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		34	35
CLAVE DE NORMA INTERNA: SAF-INT-47		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2004	NIVEL DE REVISIÓN	08

NOMBRE DE NORMA INTERNA: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIÓN DE RESULTADOS

PROBLEMÁTICA	DOCUMENTACIÓN REQUERIDA AL PARTICIPANTE	TIEMPO DE RESPUESTA AL PARTICIPANTE	VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LOS REPORTES (SICAL, AZTEC)	ÁREAS A LAS QUE SE INFORMA POR MEDIO DE OFICIOS
Inconsistencia del Boleto contra la Información del Sistema o contra los Procedimientos para Participar	<p>Boleto Original</p> <p>Escrito de antecedentes firmado (que contenga teléfono particular y/o celular, así como correo electrónico personal para contacto)</p> <p>Copia fotostática de identificación oficial</p> <p>Copia fotostática de comprobante de domicilio</p> <p>Número de Cuenta bancaria o Clabe Interbancaria</p> <p>Copia fotostática de Registro Federal de Contribuyentes (RFC) o Copia fotostática de la Clave Única de Registro de Población (CURP)</p>	8 semanas aproximadamente	<p>Comprobante de Validación (Terminal de venta)</p> <p>Detalle de Transacción (Enterprise Series System Portal)</p> <p>Información de agencia (Enterprise Series System Portal)</p> <p>Reporte de transacciones (TMIR)</p> <p>Información de Premios</p> <p>Relación de Ganadores</p> <p>Números ganadores de los sorteos y/o Quiniela ganadora</p>	<p>Jefatura de Departamento de Caja</p> <p>Subdirección General de Asuntos Jurídicos</p>
Impugnación de Resultados	<p>Boleto Original</p> <p>Escrito de inconformidades firmado</p> <p>Documento (s) que funde (n) su reclamación</p> <p>Copia fotostática de identificación oficial</p>	6 a 10 semanas aproximadamente	<p>Comprobante de Validación (Terminal de venta)</p> <p>Detalle de Transacción (Enterprise Series System Portal)</p> <p>Información de agencia (Enterprise Series System Portal)</p> <p>Reporte de transacciones (TMIR)</p> <p>Información de Premios</p> <p>Relación de Ganadores</p> <p>Números ganadores de los sorteos y/o Quiniela ganadora</p>	Subdirección General de Asuntos Jurídicos

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		35	35
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SAF-INT-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2004	NIVEL DE REVISIÓN	08

NOMBRE DE NORMA INTERNA: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIÓN DE RESULTADOS

PROBLEMÁTICA	DOCUMENTACIÓN REQUERIDA AL PARTICIPANTE	TIEMPO DE RESPUESTA AL PARTICIPANTE	VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LOS REPORTES (SICAL, AZTEC)	ÁREAS A LAS QUE SE INFORMA POR MEDIO DE OFICIOS
Boleto Premiado que ha sido Descargado del Sistema	<p>Fotocopia del boleto</p> <p>Narración de hechos con datos para contactar (teléfono particular y/o celular, así como correo electrónico personal)</p> <p>Copia fotostática de identificación oficial</p>	8 semanas aproximadamente	<p>Comprobante de Validación (Terminal de venta)</p> <p>Detalle de Transacción (Enterprise Series System Portal)</p> <p>Información de agencia (Enterprise Series System Portal)</p> <p>Reporte de transacciones (TMIR)</p> <p>Información de Premios</p> <p>Relación de Ganadores</p> <p>Números ganadores de los sorteos y/o Quiniela ganadora</p>	Subdirección General de Servicios Comerciales
Boleto Cancelado Ganador	<p>Fotocopia del boleto</p> <p>Narración de hechos con datos para contactar (teléfono particular y/o celular, así como correo electrónico personal)</p> <p>Copia fotostática de identificación oficial</p>	8 semanas aproximadamente	<p>Comprobante de Validación (Terminal de venta)</p> <p>Detalle de Transacción (Enterprise Series System Portal)</p> <p>Información de agencia (Enterprise Series System Portal)</p> <p>Reporte de transacciones (TMIR)</p> <p>Información de Premios</p> <p>Relación de Ganadores</p> <p>Números ganadores de los sorteos y/o Quiniela ganadora</p>	Subdirección General de Servicios Comerciales

ACLARACIONES	
CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
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 participante 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 o la que corresponda.