

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		1	41
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-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

JOSÉ ALBERTO CANO CAMPOS
JEFE DE DEPARTAMENTO DE REVISIÓN A NORMATIVA E IMPUGNACIONES

MANUELA ZAMORA CONTRERAS
JEFA DEL DEPARTAMENTO DE PREMIOS ELECTRÓNICOS Y CONTROL DE FONDOS

ISELA MARTINEZ RAMOS
JEFA DEL DEPARTAMENTO DE PREMIOS TRADICIONALES Y PAGOS DIVERSOS

FRANCISCO JAVIER CORTÉS DELGADO
SUBGERENCIA DE OPERACIÓN DE SISTEMAS DE SORTEOS ELECTRÓNICOS

MARCO ANTONIO PÉREZ PÉREZ
SUBGERENTE DE ANÁLISIS A NORMATIVA INTERNA E IMPUGNACIONES

BERENICE ÁLVAREZ GRESS
SUBGERENTE DE CAJA GENERAL

JORGE RICARDO LÓPEZ LÓPEZ
SUBGERENTE DE SISTEMAS SUSTANTIVOS

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		2	41
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-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

CHRISTIAN MARTÍN GUTIÉRREZ CASTAÑEDA
SUBGERENTE DE ATENCIÓN Y SERVICIOS AL CLIENTE

SANDRA PAOLA RODRÍGUEZ GÓMEZ
GERENTE DE TESORERÍA

NORMA ANGÉLICA SANDOVAL GÓMEZ
GERENTE DE NORMATIVA INSTITUCIONAL Y ATENCIÓN A IMPUGNACIONES DE PREMIOS

NORMA ARACELI MEDINA CÓRDOVA
GERENTE DE PRODUCCIÓN Y DEVOLUCIÓN

MARIO ALBERTO GUZMÁN JAIME
DIRECTOR DE RECURSOS FINANCIEROS

GUILLERMO GARDUÑO AGUILAR
SUBDIRECTOR GENERAL DE ASUNTOS JURÍDICOS

JAVIER RESÉNDIZ GARCÍA
SUBDIRECTOR GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES

ANDRÉS VILLASEÑOR HERRERO
SUBDIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

FECHA DE PUBLICACIÓN: _____

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		3	41
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-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	4
II.	Alcance	4
III.	Fundamento Jurídico	4
IV.	Políticas	5
V.	Descripción de las Actividades	12
VI.	Diagrama de Flujo	33
VII.	Plan de Calidad	34
VIII.	Control de Cambios	35
IX.	Glosario	37
X.	Anexos	39

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN	GENERAL	DE	
	ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		4	41
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-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 específicas para la atención, investigación y resolución de las reclamaciones de pago de boletos, billetes o comprobantes presuntamente premiados que presenten incidencias que impidan o dificulten la verificación inmediata de su autenticidad, legitimidad o validez; de las solicitudes de aclaración relativas al cálculo, determinación o abono de premios; y de las impugnaciones de resultados o decisiones adoptadas en materia de premios, formuladas por participantes, comercializadoras, agentes o terceros interesados; todo ello con la finalidad de dotar a la entidad administradora de los elementos técnicos, documentales y probatorios necesarios para determinar, de manera fundada y conforme a derecho, la procedencia o improcedencia de dichas reclamaciones, solicitudes o impugnaciones, garantizando la seguridad jurídica, la transparencia del proceso y la tutela efectiva de los derechos de las partes involucradas.

II. ALCANCE

Aplica para los boletos y billetes presuntamente premiados que presentan una 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, billeteo u organismo de venta presenta un boleto o billete presuntamente premiado con una incidencia; solicita una aclaración en el pago de premios o una impugnación de resultados; y concluye cuando se le notifica si procede o no su reclamación, aclaración o impugnación.

III. FUNDAMENTO JURÍDICO

- 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 Público Descentralizado Pronósticos Deportivos para la Asistencia Pública.
- Estatuto Orgánico de Lotería Nacional, Artículo 36, Fracción XI.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Código de Ética e Integridad para un Buen Gobierno en la Administración Pública Federal.
- ACUERDO por el que se emiten las políticas y disposiciones para impulsar el uso y aprovechamiento de la informática, el gobierno digital, las tecnologías de la información y comunicación, y la seguridad de la información en la Administración Pública Federal.

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		5	41
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-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

- Reglamentos de los Concursos y Sorteos de Lotería Nacional, Capítulo “De las Reclamaciones”
- Reglamento de Sorteos Tradicionales de Lotería Nacional.
- Marco de Gestión de Seguridad de la Información (MGSI).

IV. POLÍTICAS

A. GENERALES

1. Lotería Nacional, por conducto del Área de Atención de Incidencias y Aclaraciones en el Pago de Premios e Impugnación de Resultados (en adelante, el “Área de Incidencias”), será la unidad administrativa responsable de prestar el servicio especializado de atención, investigación y resolución a los participantes, comercializadoras, agentes, billeteros y demás organismos autorizados de venta, en los siguientes supuestos:
 - a) Reclamaciones de pago de boletos, billetes o comprobantes de participación presuntamente premiados que, por cualquier incidencia técnica o material, no puedan ser verificados de manera inmediata en las terminales de validación o mediante inspección visual o lectura electrónica, dificultando la comprobación de su autenticidad, legitimidad o validez;
 - b) Solicitudes de aclaración respecto del cálculo, determinación, liquidación o abono de los premios; y
 - c) Impugnaciones de los resultados publicados o de las decisiones adoptadas en relación con la asignación o denegación de premios.

El presente instructivo será de aplicación obligatoria a la totalidad de los concursos y sorteos organizados por Lotería Nacional, con excepción de las incidencias derivadas de las ventas electrónicas efectuadas a través de la plataforma digital y página web denominadas “Mi Lotería”, las cuales se registrarán por el procedimiento específico establecido para dicha modalidad de comercialización

2. Las resoluciones de la Comisión Dictaminadora de Reclamaciones son inatacables.
3. La Gerencia de Tesorería a través de la Subgerencia de Caja, cuando reciba Billetes de Lotería Tradicional que presenten alguna de las incidencias descritas en la política 10, solicitarán el apartado de recursos para su pago, derivado de que en el transcurso del proceso, la vigencia del billete pueda llegar a su conclusión.

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN	GENERAL	DE	
	ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		6	41
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-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

4. Las impugnaciones de resultados serán calificadas por la Gerencia de Normativa Institucional y Atención a Impugnaciones de Premios, respecto de los requisitos de procedencia y plazos de presentación.
5. El Área de Incidencias debe entregar a la persona participante, comercializador y/o agente, billettero u organismo de venta, 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.
6. Cuando proceda la incidencia o impugnación de resultados, o bien cuando la persona participante, comercializador y/o agente, billettero u organismo de venta 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 establecen las normas internas relacionadas con el pago de premios.
7. Los boletos o billetes premiados que, por causas no imputables al concursante, caduquen durante el trámite de cobro en la banca múltiple, sucursales de los bancos autorizados o en las oficinas centrales, no perderán su vigencia ni su derecho al premio. En tales supuestos, el pago podrá ser efectuado directamente por la Gerencia de Tesorería sin que resulte necesario practicar el análisis técnico del boleto mediante el formato de Incidencia PP-11 ni seguir el procedimiento ordinario previsto para boletos con incidencia.
8. En los casos en que derivado de la revisión del boleto o billete 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 o billete por medio del formato de Incidencia PP-11, y la Gerencia de Normativa Institucional y Atención a Impugnaciones de Premios informará a la persona reclamante por oficio fundado y motivado, la improcedencia de su reclamación, aclaración o impugnación.
9. Cuando un boleto (lotería electrónica) se haya impreso en papel no autorizado en una terminal punto de venta, la Gerencia de Normativa Institucional y Atención a Impugnaciones de Premios, no realizará el análisis técnico del boleto por medio del formato de Incidencia PP-11, sin embargo, deberá solicitar la información necesaria al prestador del Servicio Integral para Captación de Apuestas en Línea (PSICAL), al Área de Control de Datos, a la Subgerencia de Operación de Sistemas de Sorteos Electrónicos 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.

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		7	41
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-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

B. INCIDENCIAS EN BOLETOS Y BILLETES PREMIADOS

10. Son incidencias los casos en que la persona participante, comercializadora y/o agente, billetero u organismo de venta presente un boleto o billete presuntamente premiado, que genere incertidumbre sobre su legitimidad o autenticidad y/o no puedan ser verificados en las terminales y con alguna de las siguientes características:
 - a. Roto.
 - b. Mutilado.
 - c. Ilegible parcial.
 - d. Maltratado.
 - e. Impresión incompleta
 - f. Manchado (parcial).
 - g. Tachado o rayado
 - h. Boleto marcado como Nulo, pero que no fue cancelado (continúa registrado en el sistema del SICAL como vigente).
 - i. Suajado
 - j. Perforado
 - k. Sellado con las leyendas “Cancelado” o “Inutilizado”.
11. Para las incidencias en boletos o billetes premiados mayores a \$1,000.00 (Un mil pesos 00/100 M.N., la Gerencia de Normativa Institucional y Atención a Impugnaciones de Premios a través del Área de Incidencias, realizará un análisis técnico del boleto por medio del formato de Incidencia PP-11, y solicitará la información necesaria al PSICAL, al Área de Control de Datos, a la Subgerencia de Operación de Sistemas de Sorteos Electrónicos; a la Subgerencia de Sistemas Sustantivos; a la Gerencia de Producción y Devolución y a la Subdirección General de Ventas y Operaciones, según sea necesario; asimismo, consultará la información contenida en el sistema del PSICAL, los Reglamentos de los Concursos y Sorteos y los resultados oficiales.
12. Para las incidencias en boletos y billetes recibidos premiados hasta por la cantidad de \$999.99 (Novecientos noventa y nueve pesos 99/100 M.N. 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 y para el caso de los billetes si el código QR puede ser leído o en su caso, el código CMC7 puede ser digitado. Para el caso de boletos o constancias de participación, el Área de Incidencias validará la autenticidad del boleto en la aplicación contenida en el sistema “Enterprise Series System Portal” (**ESSP**) y para el caso de billetes se validarán por medio del Sistema Integral de Lotería y presentará al área de Premios 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

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		8	41
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-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

República, se le solicitará que envíe por correo electrónico copia del boleto, a fin de cotejar por teléfono junto con la persona comercializadora y/o agente que vaya hacer el pago

13. El Área de Incidencias turnará el formato de análisis técnico del boleto o billete a las siguientes áreas, a efecto de que se dictamine la procedencia o improcedencia del pago, o si el caso debe ser turnado a la Comisión Dictaminadora de Reclamaciones:

Boleto (Electrónico):

Firma de:	Área
Elaboró	• Área de Atención de Incidencias
Colaboró	• Subgerencia de Operación de Sistemas de Sorteos Electrónicos
Revisó	• Gerencia de Normativa Institucional y Atención a Impugnaciones de Premios • Subgerencia de Análisis a Normativa Interna e Impugnaciones
Aprobó	• Subdirector General de Ventas y Operaciones • Director de Recursos Financieros

Billete (tradicional):

Firma de:	Área
Elaboró	• Área de Atención de Incidencias
Revisó	• Gerencia de Normativa Institucional y Atención a Impugnaciones de Premios • Subgerencia de Análisis a Normativa Interna e Impugnaciones
Aprobó	• Subdirector General de Ventas y Operaciones • Director de Recursos Financieros

Para el caso de ausencia de alguno de los titulares responsables antes mencionados, deberán firmar sus respectivos superiores inmediatos o inferiores inmediatos, según corresponda,

14. En caso de improcedencia del pago de premio respecto de la incidencia en boleto, la Gerencia de Normativa Institucional y Atención a Impugnaciones de Premios notificará mediante oficio a la persona participante, comercializadora y/o agente, billeteo u organismo de venta, los motivos por los cuales no procedió su petición. En caso de procedencia, se entregará mediante oficio a la persona titular de la Gerencia de Tesorería, 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 Gerencia de

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	DE	9	41
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-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

Normativa Institucional y Atención a Impugnaciones de Premios informará en el mismo oficio la procedencia de pago.

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

15. 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 Gerencia de Normativa Institucional y Atención a Impugnaciones de Premios, 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 Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones, para que ésta determine si el error es imputable al participante o al PSICAL.
16. Para identificar las causas de la inconsistencia, la Gerencia de Normativa Institucional y Atención a Impugnaciones de Premios, solicitará el apoyo de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.
17. Cuando la inconsistencia sea imputable al PSICAL, la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones solicitará por medio de oficio a dicho prestador, 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

18. Los casos de impugnación de resultados presentados por las personas participantes, comercializadoras y/o agentes, billeteros u organismos de venta, sólo se atenderán dentro de los cinco días hábiles siguientes a la publicación de los resultados respectivos a través de la Comisión Dictaminadora de Reclamaciones, conforme a la normatividad vigente del sorteo y/o concurso que corresponda.
19. La Gerencia de Normativa Institucional y Atención a Impugnaciones de Premios, recabará la información del boleto registrada en el Sistema del PSICAL y solicitará a la Subdirección General de Ventas y Operaciones le proporcione la información que permita integrar el expediente y en su caso proponer respuesta para este tipo de reclamaciones o incidencias.
20. La Gerencia de Normativa Institucional y Atención a Impugnaciones de Premios, enviará por oficio a la Subdirección General de Asuntos Jurídicos, la documentación de la

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN	GENERAL	DE	
	ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		10	41
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-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

impugnación presentada por las personas participantes, comercializadoras y/o agentes, así como la mencionada en la política anterior, para que ésta última convoque a la Comisión Dictaminadora de Reclamaciones, a fin de que dicha Comisión determine la procedencia o improcedencia de la impugnación de resultados.

La Comisión Dictaminadora aceptará o desechará las reclamaciones o impugnaciones que se presenten, notificando dicha resolución al reclamante dentro de los treinta días hábiles posteriores, a la fecha de recepción del escrito de impugnación

21. La Comisión Dictaminadora de Reclamaciones está integrada conforme lo determine el Reglamento del Concurso o Sorteo respectivo.
22. 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, la Subdirección General de Asuntos Jurídicos 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 O BILLETE PREMIADO QUE HA SIDO DESCARGADO EN EL SISTEMA O PORTA BOLETO CANCELADO QUE SE PRESUME RESULTÓ GANADOR

23. La Gerencia de Normativa Institucional y Atención a Impugnaciones de Premios, remitirá a la Subdirección General de Ventas y Operaciones las reclamaciones de pago de premios de boletos o billetes 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, billeteros u organismos de venta, 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 Incidencias, solicitará la información necesaria al PSICAL, al Área de Control de Datos y a la Subgerencia de Operación de Sistemas de Sorteos Electrónicos, 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.

24. 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

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		11	41
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-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

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

25. Para efectos del presente instructivo, se entiende por aclaraciones las peticiones 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.

26. La vigencia de esta norma interna es a partir de su publicación en la Normateca Interna de Lotería Nacional.

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		12	41
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-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 O BILLETES PREMIADOS	
		Boletos y Billetes Electrónicos	
1. PERSONAL DE ATENCIÓN DE INCIDENCIAS, ACLARACIONES E IMPUGNACIÓN DE RESULTADOS	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.),. 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 o de la Gerencia de Tesorería mediante oficio 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
	1.4	Verifica el monto del premio ¿El monto del premio es menor de \$1,000.00 (un mil pesos 00/100 M.N.?)	
	1.5	Sí.- Recaba Pantalla del sistema IES o en su caso Información de Premios y Perfil de agencia, y acude al Departamento de Premios Electrónicos y Control de Fondos para solicitar el pago correspondiente.	PANTALLA DEL SISTEMA IES O INFORMACIÓN DE PREMIOS PERFIL DE AGENCIA
		Fin	

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		13	41
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-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
	1.6 No.- Informa a la persona participante que se analizará el problema y cuando se tenga la conclusión se le dará a conocer el resultado ya sea mediante oficio, llamada telefónica o medios electrónicos.	
	1.7 Registra el caso en el archivo "Reporte de Incidencias" para su atención.	REPORTE DE INCIDENCIAS
	1.8 Obtiene la siguiente información según se requiera:	COMPROBANTE DE VALIDACIÓN
	● 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
	1.9 Solicita por correo electrónico al Prestador del SICAL:	CORREO ELECTRÓNICO
	● Reporte PRDTMIR	PRDTMIR
	Al Área de Control de Datos:	INFORMACIÓN DE PREMIOS
	● Información de Premios ● Relación de Ganadores	RELACIÓN DE GANADORES
	1.10 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.	

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		14	41
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-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. PERSONAL DE ATENCIÓN DE INCIDENCIAS, ACLARACIONES E IMPUGNACIÓN DE RESULTADOS / DEPARTAMENTO DE REVISIÓN A NORMATIVA E IMPUGNACIONES	2.1	Firman el formato de Incidencia, lo turna con el boleto original y la documentación soporte para firma de los titulares de la Subgerencia de Operación de Sistemas de Sorteos Electrónicos; Subgerencia de Análisis a Normativa Interna e Impugnaciones; Gerencia de Normativa Institucional y Atención a Impugnaciones de Premios; Dirección de Finanzas y 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
	3.1	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 1.11	INCIDENCIA PP-11 BOLETO DOCUMENTACIÓN SOPORTE
3. TITULARES DE LA SUBGERENCIA DE OPERACIÓN DE SISTEMAS DE SORTEOS ELECTRÓNICOS; SUBGERENCIA DE ANÁLISIS A NORMATIVA INTERNA E IMPUGNACIONES; GERENCIA DE NORMATIVA INSTITUCIONAL Y ATENCIÓN A IMPUGNACIONES DE PREMIOS; DIRECCIÓN DE FINANZAS Y SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES	3.2	Entregan los documentos y firman en la libreta de Control de incidencias.	INCIDENCIA PP-11 BOLETO DOCUMENTACIÓN SOPORTE CONTROL DE INCIDENCIAS
	4.1	Recibe formato de Incidencia, boleto y documentación soporte y revisa resolución. ¿Procede el pago del premio?	INCIDENCIA PP-11 BOLETO DOCUMENTACIÓN SOPORTE
4. PERSONAL DE ATENCIÓN DE INCIDENCIAS, ACLARACIONES E IMPUGNACIÓN DE RESULTADOS	4.2	No.- Elabora oficio de respuesta, recaba firma de la persona titular de la Gerencia de Normativa Institucional y Atención a Impugnaciones de Premios y lo envía a la persona participante adjuntando boleto original.	OFICIO COM-01 BOLETO

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		15	41
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-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
5. TITULAR DE LA GERENCIA DE TESORERÍA	4.3	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
	Fin del proceso		
	4.4	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 Gerencia de Normativa Institucional y Atención a Impugnaciones de Premios y lo envía a la Gerencia de Tesorería.	OFICIO COM-01 INCIDENCIA EN BOLETOS PP-11 BOLETO DOCUMENTACIÓN SOPORTE
	4.5	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
6. GERENCIA DE NORMATIVA INSTITUCIONAL Y ATENCIÓN A IMPUGNACIONES DE PREMIOS	5.1	Recibe oficio, formato de Incidencia, boleto original y documentación soporte y gestiona el pago correspondiente con el Departamento de Premios Electrónicos y Control de Fondos.	OFICIO COM-01 INCIDENCIA EN BOLETOS PP-11 BOLETO DOCUMENTACIÓN SOPORTE
	6.1	Billetes Tradicionales Recibe de la Gerencia de Tesorería oficio, billete y documentación y los entrega al personal de Atención de incidencias, aclaraciones e impugnación de resultados para el trámite respectivo.	OFICIO COM-01 BILLETE COPIA DE IDENTIFICACIÓN OFICIAL ESCRITO DE ANTECEDENTES COPIA DE COMPROBANTE DE DOMICILIO

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		16	41
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-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. PERSONAL DE ATENCIÓN DE INCIDENCIAS, ACLARACIONES E IMPUGNACIÓN DE RESULTADOS	7.1	Recibe documentos y elabora el formato “Recibo Comprobante”, firma y lo entrega por correo electrónico a la persona participante informándole que se analizará el problema y cuando se tenga la conclusión se le dará a conocer el resultado ya sea mediante oficio, llamada telefónica o medios electrónicos.	CORREO ELECTRÓNICO
	7.2	Imprime la “Lista Oficial de Premios” y “Buscador Billete Ganador” para verificar el monto del premio.	LISTA OFICIAL DE PREMIOS BUSCADOR BILLETE GANADOR
	7.3	¿El monto del premio es menor de \$1,000.00 (un mil pesos 00/100 M.N.?)	
	7.4	Sí.- Verifica si el código QR o CMC7 es legible.	
	7.5	¿El código QR o CMC7 es legible?	
	7.6	Sí.- Acude al Departamento de Premios Tradicionales y Pagos Diversos para que gestionen el pago correspondiente. Fin	REPORTE DE INCIDENCIAS
	7.7	No.-. Registra el caso en el archivo “Reporte de Incidencias” para su atención.	
	7.8	Solicita por correo electrónico a la Subgerencia de Sistemas Sustantivos, el estatus del billete.	CORREO ELECTRÓNICO
8. SUBGERENCIA DE SISTEMAS SUSTANTIVOS	8.1	Recibe solicitud, genera y entrega por correo electrónico el estatus del billete.	CORREO ELECTRÓNICO
9. PERSONAL DE ATENCIÓN DE INCIDENCIAS, ACLARACIONES E IMPUGNACIÓN DE RESULTADOS	9.1	Recibe por correo electrónico el estatus del billete y elabora oficio para solicitar que se replique en un documento alterno el código QR del billete y recaba firma de la persona titular de la Gerencia de Normativa Institucional y Atención a Impugnaciones de Premios y lo envía a la Gerencia de Producción y Devolución, junto con el billete original.	CORREO ELECTRÓNICO OFICIO COM-01

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		17	41
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-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. GERENCIA DE PRODUCCIÓN Y DEVOLUCIÓN	10.1	Recibe Oficio y Billete original y tramita con la empresa de impresión de billetes la generación de código QR respectivo.	
	10.2	Recibe del proveedor el código QR y la Autenticación del billete y los remite junto con el billete original vía oficio a la Gerencia de Normativa Institucional y Atención a Impugnaciones de Premios.	OFICIO COM-01 CÓDIGO QR AUTENTICACIÓN
11. GERENCIA DE NORMATIVA INSTITUCIONAL Y ATENCIÓN A IMPUGNACIONES DE PREMIOS	11.1	Recibe billete original, código QR y Autenticación y turna información para continuar con el trámite	OFICIO COM-01 CÓDIGO QR AUTENTICACIÓN
12. PERSONAL DE ATENCIÓN DE INCIDENCIAS, ACLARACIONES E IMPUGNACIÓN DE RESULTADOS	12.1	Analiza la información y verifica que los datos contenidos en el billete coincidan con los reportes y en su caso, identifica aquella información que no es visible en el boleto.	
	12.2	Elabora el análisis técnico del billete (formato de Incidencia PP-11), con base en la información contenida en el billete y/o en la registrada en los reportes solicitados y lo revisa con la persona titular del Departamento de Revisión a Normativa e Impugnaciones y realiza adecuaciones en caso necesario. Ver Plan de Calidad	INCIDENCIA PP-11
13. PERSONAL DE ATENCIÓN DE INCIDENCIAS, ACLARACIONES E IMPUGNACIÓN DE RESULTADOS / DEPARTAMENTO DE REVISIÓN A NORMATIVA E IMPUGNACIONES	13.1	Firman el formato de Incidencia, lo turna con el billete original y la documentación soporte para firma de los titulares de la Subgerencia de Análisis a Normativa Interna e Impugnaciones; Gerencia de Normativa Institucional y Atención a Impugnaciones de Premios; Dirección de Finanzas y Subdirección General de Ventas y Operaciones.	INCIDENCIA PP-11 BILLETE DOCUMENTACIÓN SOPORTE
		Cada entrega la registra en la libreta de Control de incidencias.	CONTROL DE INCIDENCIAS

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		18	41
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-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
14. TITULARES DE LA SUBGERENCIA DE ANÁLISIS A NORMATIVA INTERNA E IMPUGNACIONES / GERENCIA DE NORMATIVA INSTITUCIONAL Y ATENCIÓN A IMPUGNACIONES DE PREMIOS; DIRECCIÓN DE FINANZAS Y SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES	14.1	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 BILLETE DOCUMENTACIÓN SOPORTE
	14.2	Entregan los documentos y firman en la libreta de Control de incidencias.	INCIDENCIA PP-11 BILLETE DOCUMENTACIÓN SOPORTE CONTROL DE INCIDENCIAS
15. PERSONAL DE ATENCIÓN DE INCIDENCIAS, ACLARACIONES E IMPUGNACIÓN DE RESULTADOS	15.1	Recibe formato de Incidencia, boleto y documentación soporte y revisa resolución.	INCIDENCIA PP-11 BILLETE DOCUMENTACIÓN SOPORTE
	¿Procede el pago del premio?		
	15.2	No.- Elabora oficio de respuesta, recaba firma de la persona titular de la Gerencia de Normativa Institucional y Atención a Impugnaciones de Premios y lo envía a la persona participante adjuntando billete original.	OFICIO COM-01 BILLETE
	15.3	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 BILLETE DOCUMENTACIÓN SOPORTE
Fin del proceso			
	15.4	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 Gerencia de Normativa Institucional y Atención a Impugnaciones de Premios y lo envía a la Gerencia de Tesorería.	OFICIO COM-01 INCIDENCIA EN BOLETOS PP-11 BILLETE DOCUMENTACIÓN SOPORTE

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		19	41
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-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 GERENCIA DE TESORERÍA	15.5	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 BILLETE DOCUMENTACIÓN SOPORTE
	16.1	Recibe oficio, formato de Incidencia, billete original y documentación soporte y gestiona el pago correspondiente con el Departamento de Premios Tradicionales y Pagos Diversos. El caso se turna a la Comisión Dictaminadora de Reclamaciones	OFICIO COM-01 INCIDENCIA EN BOLETOS PP-11 BILLETE DOCUMENTACIÓN SOPORTE
17. PERSONAL DE ATENCIÓN DE INCIDENCIAS, ACLARACIONES E IMPUGNACIÓN DE RESULTADOS	17.1	Elabora oficio para solicitar se convoque a la Comisión Dictaminadora de Reclamaciones, adjuntando el formato de Incidencia, boleto y/o billete original y documentación soporte, recaba firma de la persona titular de la Gerencia de Normativa Institucional y Atención a Impugnaciones de Premios 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
	17.2	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
18. TITULAR DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS JURÍDICOS (SECRETARIO DE LA COMISIÓN DICTAMINADORA DE RECLAMACIONES)	18.1	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

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		20	41
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-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. INTEGRANTES DE LA COMISIÓN DICTAMINADORA DE RECLAMACIONES	19.1 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
	19.2 Emiten dictamen con base en el análisis realizado.	ACTA ORIGINAL N/A
	20.1 Elabora Acta de Acuerdos de la Comisión Dictaminadora de Reclamaciones y recaba firma los integrantes.	ACTA ORIGINAL N/A
20. TITULAR DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS JURÍDICOS	¿Procede la reclamación?	
	20.2 No.- Elabora oficio del dictamen de la Comisión Dictaminadora de Reclamaciones y contacta por teléfono o medios electrónicos al reclamante para informarle que puede pasar a recoger el escrito o en su caso, tramita el envío del oficio por oficialía de partes .	OFICIO COM-01
	20.3 Archiva el acuse de recibo del oficio del dictamen.	ACUSE DE RECIBO
	20.4 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
21. TITULAR DEL DEPARTAMENTO DE PREMIOS ELECTRÓNICOS Y CONTROL DE FONDOS O DE LA GERENCIA DE TESORERÍA	21.1 Recibe oficio original de la Subdirección General de Administración y Finanzas y procede a elaborar el cheque o transferencia para realizar el pago de acuerdo con las instrucciones recibidas.	OFICIO COM-01 PÓLIZA-CHEQUE
	21.2 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.	
	Fin del proceso	

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		21	41
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-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. PERSONAL DE ATENCIÓN DE INCIDENCIAS, ACLARACIONES E IMPUGNACIÓN DE RESULTADOS	INCONSISTENCIAS DEL BOLETO (ELECTRÓNICO) CONTRA LA INFORMACIÓN DEL SISTEMA O CONTRA LOS PROCEDIMIENTOS PARA PARTICIPAR		
	22.1	Atiende a la persona participante y escucha problemática.	
	22.2	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 (RFC) 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.	
	22.3	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.	BOLETO COPIA DE IDENTIFICACIÓN OFICIAL ESCRITO DE ANTECEDENTES RECIBO COMPROBANTE PP-10 CORREO ELECTRÓNICO
	22.4	Informa a la persona participante que se analizará la inconsistencia y cuando se tenga la conclusión se le dará a conocer el resultado.	
	22.5	Registra el caso en el archivo "Reporte de Incidencias" para su atención.	REPORTE DE INCIDENCIAS
	22.6	Obtiene la siguiente información según se requiera: - 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

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		22	41
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-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
	Solicita por correo electrónico: - Al prestador del SICAL: Reporte PRDTMIR - Al Área de Control de Datos: Información de Premios; Relación de ganadores Solicita por oficio en caso de requerirse: - A la Subdirección General de Ventas y Operaciones: información relacionada con el caso.	CORREO ELECTRÓNICO PRDTMIR INFORMACIÓN DE PREMIOS RELACIÓN DE GANADORES OFICIO COM-01
22.7	Analiza el caso con la Subgerencia de Operación de Sistemas de Sorteos Electrónicos para identificar el origen de la falla. Es imputable al PSICAL	
22.8	Elabora oficio en el que se solicita al PSICAL 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.	OFICIO COM-01
22.9	Recaba firma de la persona titular de la Gerencia de Normativa Institucional y Atención a Impugnaciones de Premios y lo turna al prestador del SICAL.	OFICIO COM-01
22.10	Recibe oficio por parte del prestador del SICAL. ¿El boleto es ganador?	OFICIO
22.11	No.- Elabora oficio y recaba firma de la persona titular de la Gerencia de Normativa Institucional y Atención a Impugnaciones de Premios para notificar a la persona participante que el boleto no es ganador y entrega o envía por oficialía de partes.	

 LOTería NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		23	41
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-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
23. TITULAR DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS JURÍDICOS (SECRETARIO DE LA COMISIÓN DICTAMINADORA DE RECLAMACIONES)	22.12 Si.- Elabora oficio en el que se le solicita que el importe depositado del premio sea entregado al participante, recaba firma de la persona titular de la Gerencia de Normativa Institucional y Atención a Impugnaciones de Premios y lo envía a la Dirección de Recursos Financieros.	OFICIO COM-01
	22.13 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.	
	22.14 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 Gerencia de Normativa Institucional y Atención a Impugnaciones de Premios y lo envía a la Subdirección General de Asuntos Jurídicos.	OFICIO COM-01 BOLETO DOCUMENTACIÓN SOPORTE
	22.15 Registra en el archivo "Reporte de Incidencias" la resolución y archiva copia del caso.	REPORTE DE INCIDENCIAS OFICIO COM-01 BOLETO DOCUMENTACIÓN SOPORTE
24. INTEGRANTES DE LA COMISIÓN DICTAMINADORA DE RECLAMACIONES	24.1 Reciben oficio, copias del boleto y de la documentación soporte para su análisis.	OFICIO COM-01 BOLETO DOCUMENTACIÓN SOPORTE

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		24	41
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-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. TITULAR DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS JURÍDICOS	24.2 Emiten dictamen con base en el análisis realizado.	ACTA ORIGINAL N/A
	25.1 Elabora Acta de Acuerdos de la Comisión Dictaminadora de Reclamaciones y recaba firma los integrantes.	ACTA ORIGINAL N/A
	¿Procede el pago de premio?	
	35.2 No.- Elabora oficio del Dictamen de la Comisión Dictaminadora de Reclamaciones y contacta por teléfono o medios electrónicos al reclamante para informarle que puede pasar a recoger el escrito o en su caso, tramita el envío del oficio por oficialía de partes.	OFICIO COM-01
	25.3 Archiva el acuse de recibo del oficio del dictamen.	ACUSE DE RECIBO
26. TITULAR DE LA GERENCIA DE TESORERÍA	25.4 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
	26.1 Recibe oficio original de la Subdirección General de Administración y Finanzas y procede a elaborar el cheque o transferencia para realizar el pago de acuerdo con las instrucciones recibidas.	OFICIO COM-01 PÓLIZA-CHEQUE
	26.2 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	

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		25	41
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-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
27. PERSONAL DE ATENCIÓN DE INCIDENCIAS, ACLARACIONES E IMPUGNACIÓN DE RESULTADOS	IMPUGNACIÓN DE RESULTADOS		
	27.1	Atiende a la persona participante y escucha problemática.	
	27.2	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 (RFC) 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.	
	27.3	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
	27.4	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.	
	27.5	Registra el caso en el archivo "Reporte de Incidencias" para su atención.	REPORTE DE INCIDENCIAS

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		26	41
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-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
	27.6 Obtiene la siguiente información según se requiera: • 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
	27.7 Solicita por correo electrónico: • Al Prestador del SICAL: Reporte PRDTMIR • Al Área de Control de Datos: Información de Premios; Relación de ganadores Solicita por oficio en caso de requerirse: • A la Subdirección General de Ventas y Operaciones: información relacionada con el caso.	CORREO ELECTRÓNICO PRDTMIR INFORMACIÓN DE PREMIOS RELACIÓN DE GANADORES OFICIO COM-01
	27.8 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 de la persona titular del área designada para coordinar la atención de las incidencias e impugnaciones de resultados 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

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		27	41
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-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
28. TITULAR DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS JURÍDICOS (SECRETARIO DE LA COMISIÓN DICTAMINADORA DE RECLAMACIONES) 29. INTEGRANTES DE LA COMISIÓN DICTAMINADORA DE RECLAMACIONES 30. TITULAR DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS JURÍDICOS	27.9 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
	28.1 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 sesión 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
	29.1 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
	29.2 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).	IDENTIFICACIÓN OFICIAL ESCRITO DE INCONFORMIDAD DOCUMENTOS EN QUE SE FUNDE LA RECLAMACIÓN DOCUMENTACIÓN SOPORTE
30.1	Elabora Acta de Acuerdos de la Comisión Dictaminadora de Reclamaciones y recaba firma los integrantes.	ACTA ORIGINAL N/A
	¿Procede la reclamación?	

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		28	41
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-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
31. TITULAR DE LA SUBGERENCIA DE CAJA GENERAL	30.2	No.- Elabora oficio del dictamen de la Comisión Dictaminadora de Reclamaciones y contacta por teléfono o medios electrónicos 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.	OFICIO COM-01
	30.3	Archiva el acuse de recibo del oficio del dictamen.	ACUSE DE RECIBO
	30.4	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
	31.1	Recibe oficio original de la Subdirección General de Administración y Finanzas y procede a elaborar el cheque o transferencia para realizar el pago de acuerdo con las instrucciones recibidas.	OFICIO COM-01 PÓLIZA-CHEQUE
	31.2	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.	
		Fin del proceso	
		PARTICIPANTE PORTA BOLETO PREMIADO QUE HA SIDO DESCARGADO EN EL SISTEMA	
32. SUBGERENCIA DE ATENCIÓN Y SERVICIOS AL CLIENTE	32.1	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 Incidencias.	CORREO ELECTRÓNICO
33. PERSONAL DE ATENCIÓN DE INCIDENCIAS, ACLARACIONES E IMPUGNACIÓN DE RESULTADOS	33.1	Recibe correo electrónico del caso, contacta a la persona participante, escucha su problemática.	CORREO ELECTRÓNICO
	33.2	Solicita que envíen por correo electrónico la siguiente información:	

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN	GENERAL	DE	
	ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		29	41
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-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
	- Copia del Boleto - Copia de identificación oficial vigente. - Narración de hechos con datos para contactar (número telefónico, correo electrónico).	
33.3	Registra el caso en el archivo "Reporte de Incidencias".	
33.4	Obtiene la siguiente información según se requiera: ● Comprobante de validación ● 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
33.5	Solicita por correo electrónico: ● Al prestador 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
33.6	Identifica a la agencia que realizó el pago, fecha y hora en que se descargó el boleto.	
33.7	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.	
33.8	Recaba firma de la persona titular del área designada para coordinar la atención de las incidencias e impugnaciones de resultados y envía el oficio con la documentación de la persona participante y la información del Sistema del SICAL para su atención.	OFICIO COM-01

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		30	41
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-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
34. TITULARES DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES / DIRECCIÓN DE VENTAS SUBGERENCIAS REGIONALES	34.1 Contacta y da seguimiento a la persona comercializadora y/o agente para informarle que tiene que pagar el boleto correspondiente.	
	34.2 Aplica sanciones pertinentes.	
	34.3 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.	
35. SUBGERENCIA DE ATENCIÓN Y SERVICIOS AL CLIENTE	35.1 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 Incidencias.	CORREO ELECTRÓNICO
36. PERSONAL DE ATENCIÓN DE INCIDENCIAS, ACLARACIONES E IMPUGNACIÓN DE RESULTADOS	36.1 Recibe correo electrónico del caso, contacta a la persona participante y escucha su problemática.	RELACIÓN DE CASOS N/A
	36.2 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).	
	36.3 Registra el caso en el archivo "Reporte de Incidencias".	
	36.4 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

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		31	41
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-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
37. TITULARES DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES / DIRECCIÓN DE VENTAS SUBGERENCIAS REGIONALES	● Información de agencia (Enterprise Series System Portal) ● Números ganadores de los sorteos ● Quiniela ganadora	NÚMEROS GANADORES DE LOS SORTEOS QUINIELA GANADORA
	36.5 Solicita por correo electrónico: ● Al PSICAL: 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
	36.6 Identifica a la agencia que canceló el boleto, fecha y hora de cancelación.	
	36.7 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.	
	36.8 Recaba firma de la persona titular del área designada para coordinar la atención de las incidencias e impugnaciones de resultados 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 PSICAL, para su atención.	OFICIO COM-01
	37.1 Contacta y da seguimiento a la persona comercializadora y/o agente para informarle que tiene que pagar el boleto correspondiente.	
	37.2 Aplica sanciones pertinentes.	
	37.3 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		32	41
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-INT-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2004	NIVEL DE REVISIÓN	08

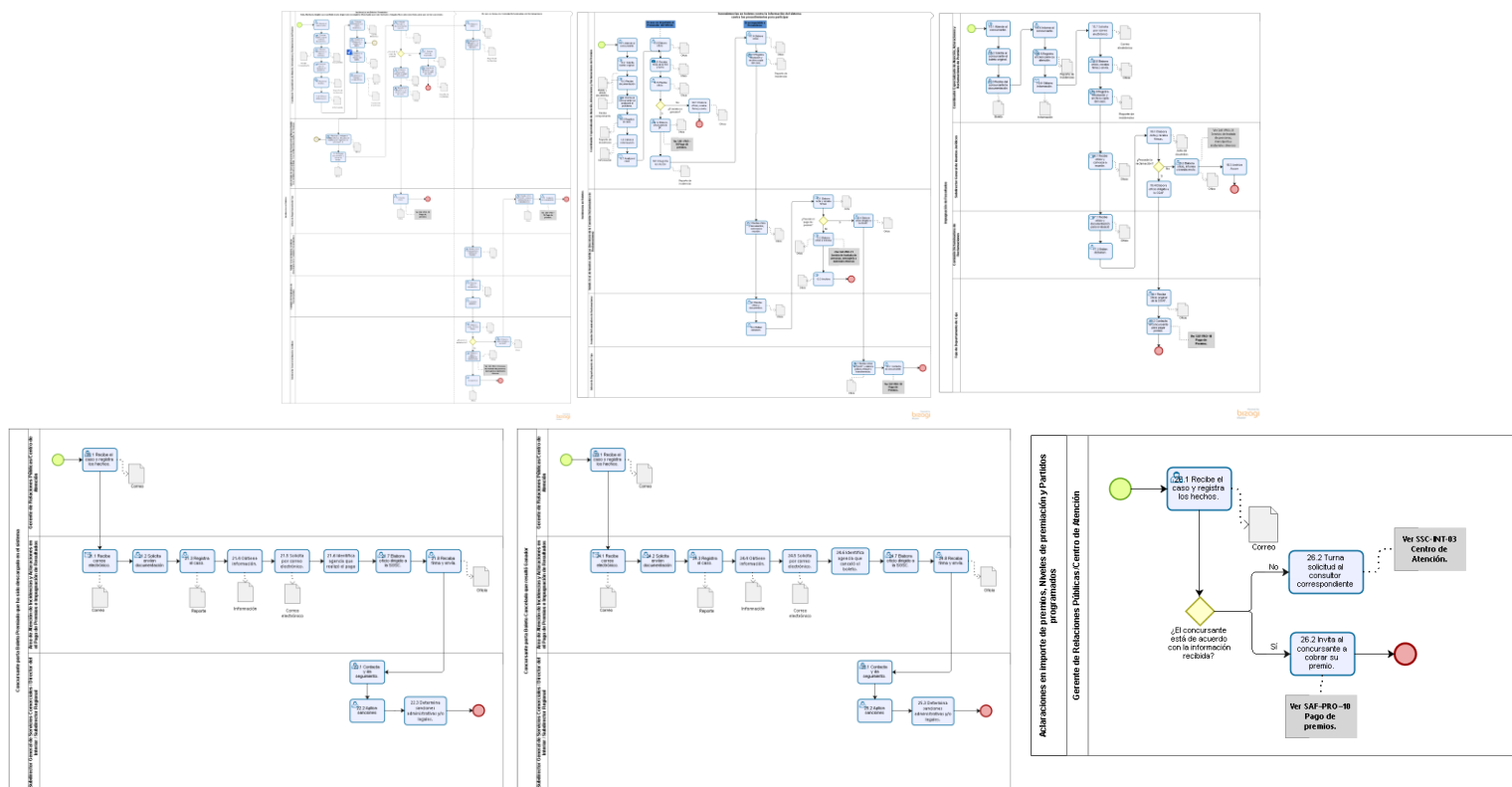
NOMBRE DE NORMA INTERNA: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIÓN DE RESULTADOS

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD		REGISTRO
38. SUBGERENCIA DE ATENCIÓN Y SERVICIOS AL CLIENTE		ACLARACIONES EN IMPORTE DE PREMIOS, NIVELES DE PREMIACIÓN Y PARTIDOS PROGRAMADOS	CORREO ELECTRÓNICO
	38.1	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.	
	38.2	No.- Turna la solicitud de información al consultor del área correspondiente..	
	38.3	Si.- Invita a la persona participante, si está de acuerdo con el importe, que pase a cobrar su premio.	
Fin del instructivo.			

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		33	41
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-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
Master

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		34	41
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-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 de atención de incidencias, aclaraciones e impugnación de resultados	Cada que se realiza el formato de "Incidencia" PP-11	En la medida de lo posible: - 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		35	41
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-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 Boleto 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

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN	GENERAL	DE	
	ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		36	41
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-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
	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 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). 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)”. 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”. 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.	
08	Se actualizó la norma de acuerdo con la operación y estructura orgánica autorizada de Lotería Nacional. Lo anterior, acorde a lo previsto en el “ACUERDO POR EL QUE SE MODIFICA EL TRANSITORIO SEXTO DEL ESTATUTO ORGÁNICO DE LOTERÍA NACIONAL, publicado en el Diario Oficial de la Federación del 29 de julio de 2022 y sus reformas”. Se modificó de \$500.00 a \$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; incorporación de políticas y actividades relacionadas con incidencias en billetes tradicionales.	Marzo 2026

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		37	41
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-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.

Área:

La jerarquización prevista en el artículo 12 del Estatuto Orgánico de Lotería Nacional.

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.

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, concursos, sorteos, productos o servicios que ofrece la entidad en la forma y términos señalados en el decreto de Creación de Lotería Nacional, en el Estatuto Orgánico, en el Reglamento de Comercializadores y/o Agentes de Lotería Nacional y las demás disposiciones aplicables.

Dictamen:

Resolución del caso en forma escrita.

Incidencia en Boletos o Billeto:

Boleto con alguna de las siguientes características:

- Roto.
- Mutilado.
- Ilegible parcial.
- Maltratado.
- Impresión incompleta
- Manchado (parcial).
- Tachado o rayado

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		38	41
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-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

- Boleto marcado como Nulo, pero que no fue cancelado (continúa registrado en el sistema del SICAL como vigente).
- Suajado
- Perforado
- Sellado con las leyendas “Cancelado” o “Inutilizado”.

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.

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.

SICAL:

Servicio Integral para Captación de Apuestas en Línea.

PSICAL:

Prestador del Servicio Integral para Captación de Apuestas en Línea.

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		39	41
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-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	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 o área que la sustituya en sus funciones Subdirección General de Asuntos Jurídicos

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		40	41
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-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	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	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 o área que la sustituya en sus funciones Subdirección General de Asuntos Jurídicos
Impugnación de Resultados	Boleto Original Escrito de inconformidades firmado Documento (s) que funde (n) su reclamación Copia fotostática de identificación oficial	6 a 10 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	Subdirección General de Asuntos Jurídicos

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		41	41
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-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	Fotocopia del boleto Narración de hechos con datos para contactar (teléfono particular y/o celular, así como correo electrónico personal) Copia fotostática de identificación oficial	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	Subdirección General de Servicios Comerciales
Boleto Cancelado Ganador	Fotocopia del boleto Narración de hechos con datos para contactar (teléfono particular y/o celular, así como correo electrónico personal) Copia fotostática de identificación oficial	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	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.