

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE NUEVOS NEGOCIOS, MERCADOTECNIA Y PUBLICIDAD		1	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGNN-PRO-15		TIPO: RESERVADA	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO, 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	DESARROLLO Y GESTIÓN DEL SITIO DE VENTA EN LÍNEA PROPIO DE LOTERÍA NACIONAL Y SU APP OFICIAL
--------------------------	--

FIRMA

ELABORÓ
Y REVISÓ:

JUAN CARLOS VELÁZQUEZ VALLE
SUBGERENTE DE VIABILIDAD DE NUEVOS
NEGOCIOS

VALIDÓ:

ALMA MIROSLAVA SOTO HUERTA
GERENTE DE DESARROLLO DE NUEVOS
NEGOCIOS

REVISÓ:

SELENE GARCÍA HUERTA
GERENTE DE IMAGEN

REVISÓ:

JEHÚ SÁNCHEZ GARCÍA
GERENTE DE MERCADOTECNIA Y PUBLICIDAD

REVISÓ:

LETICIA QUEZADA CONTRERAS
GERENTE DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

REVISÓ:

NORMA ARACELI MEDINA CORDOVA
GERENTE DE PRODUCCIÓN Y DEVOLUCIÓN

REVISÓ:

ROMÁN VILLARREAL ROMÁN
GERENTE DE SISTEMAS

REVISÓ:

OLEGARIO MONROY DECARO
GERENTE DE OPERACIÓN Y TECNOLOGÍA

REVISÓ:

SANDRA PAOLA RODRÍGUEZ GÓMEZ
GERENTE DE TESORERÍA

REVISÓ:

OMAR PATRICIO VILLARREAL COSTILLA
GERENTE CONTABILIDAD

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE NUEVOS NEGOCIOS, MERCADOTECNIA Y PUBLICIDAD		2	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGNN-PRO-15		TIPO: RESERVADA	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO, 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	DESARROLLO Y GESTIÓN DEL SITIO DE VENTA EN LÍNEA PROPIO DE LOTERÍA NACIONAL Y SU APP OFICIAL
--------------------------	--

REVISÓ: CLAUDIA RAMÍREZ MINOR
GERENTE DE CRÉDITO Y COBRANZA

VALIDÓ LUIS RÚBEN SÁNCHEZ MARTÍNEZ
DIRECTOR DE IMAGEN, MERCADOTECNIA Y PUBLICIDAD

REVISÓ: MARCO ANTONIO LÓPEZ MELÉNDEZ
DIRECTOR DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES

REVISÓ: MARIO ALBERTO GUZMÁN JAIME
DIRECTOR DE RECURSOS FINANCIEROS

REVISÓ: LUIS RODRIGO TAPIA SÁNCHEZ
DIRECTOR DE VENTAS

APROBÓ GUILLERMO HUGO HERRERAMORO MONROY
DIRECTOR DE NUEVOS PRODUCTOS Y NEGOCIOS

REVISÓ: ANDRÉS VILLASEÑOR HERRERO
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINSTRACIÓN Y FINANZAS

REVISÓ: JAVIER RESÉNDIZ GARCÍA
SUBDIRECTOR GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES

REVISÓ: GUILLERMO GARDUÑO AGUILAR
SUBDIRECTOR GENERAL DE ASUNTOS JURÍDICOS

AUTORIZÓ: ROGELIO HERNÁNDEZ CÁZARES
SUBDIRECTOR GENERAL DE NUEVOS NEGOCIOS, MERCADOTECNIA Y PUBLICIDAD

FECHA DE PUBLICACIÓN: _____

 LOTería NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE NUEVOS NEGOCIOS, MERCADOTECNIA Y PUBLICIDAD		3	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGNN-PRO-15		TIPO: RESERVADA	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO, 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00
NOMBRE DE NORMA INTERNA: DESARROLLO Y GESTIÓN DEL SITIO DE VENTA EN LÍNEA PROPIO DE LOTERÍA NACIONAL Y SU APP OFICIAL				

ÍNDICE

I.	Objetivo	4
II.	Alcance	4
III.	Fundamento Jurídico	4
IV.	Políticas	5
V.	Descripción de las Actividades	12
VI.	Diagrama de Flujo	40
VII.	Plan de Calidad	41
VIII.	Control de Cambios	43
IX.	Glosario	43
X.	Anexos	46

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE NUEVOS NEGOCIOS, MERCADOTECNIA Y PUBLICIDAD		4	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGNN-PRO-15		TIPO: RESERVADA	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO, 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00
NOMBRE DE NORMA INTERNA: DESARROLLO Y GESTIÓN DEL SITIO DE VENTA EN LÍNEA PROPIO DE LOTERÍA NACIONAL Y SU APP OFICIAL				

I. OBJETIVO

Establecer las actividades del desarrollo para administrar la comercialización de los Productos de Lotería Nacional en el Sitio Oficial de Venta en Línea, en adelante (Sitio) y en su Aplicación Móvil Oficial, en adelante (App), conforme las facultades y atribuciones de cada Subdirección General.

II. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la solicitud de cualquier área requirente o propia del área para incluir productos de la cartera institucional en el Sitio-App. Esta solicitud se gestionará en colaboración para su desarrollo tecnológico, administrativo, financiero y publicitario conforme las atribuciones de cada Subdirección General y concluye con su implementación en el mercado.

III. FUNDAMENTO JURÍDICO

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
- Ley Federal de las Entidades Paraestatales y su Reglamento.
- Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita.
- Ley del Impuesto sobre la Renta y su Reglamento.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Código de Ética e Integridad para un Buen Gobierno en la Administración Pública Federal.
- 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 de Funcionamiento de los Concursos Protouch de Pronósticos para la Asistencia Pública.
- Reglamento para el Sorteo Pronósticos Rápidos de Pronósticos para la Asistencia Pública.
- 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.
- 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

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE NUEVOS NEGOCIOS, MERCADOTECNIA Y PUBLICIDAD		5	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGNN-PRO-15		TIPO: RESERVADA	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO, 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00
NOMBRE DE NORMA INTERNA: DESARROLLO Y GESTIÓN DEL SITIO DE VENTA EN LÍNEA PROPIO DE LOTERÍA NACIONAL Y SU APP OFICIAL				

el 24 de febrero de 1978, decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación el 9 de marzo de 2020.

- Estatuto Orgánico de Lotería Nacional.
- Acuerdo por el que se expide el Reglamento de Sorteos Tradicionales de Lotería Nacional.
- Acuerdo que establece los datos, documentos y formatos de los trámites de Pronósticos para la Asistencia Pública.
- 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.
- Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público.

IV. POLÍTICAS

1. La inclusión de cualquier Nuevo Producto o de mejoras a los existentes en el Sitio-App, podrá efectuarse cuando este haya sido autorizado previamente por el Consejo Directivo para su lanzamiento al mercado. **Ver. Diseño, desarrollo y modificación de productos de Lotería Nacional.**
2. El Sitio Oficial de Venta en Línea propio de Lotería Nacional y su App Oficial deberán promover prácticas de juego responsable, para prevenir la adicción a los juegos de azar (ludopatía) y evitar la venta en línea a menores de edad mediante mecanismos que permitan la autodeterminación o bien, confirmar la mayoría de edad del usuario al ingresar en las plataformas digitales con el fin de dar cumplimiento a la Ley Federal de Juegos y Sorteos.
3. Cada Subdirección General, conforme a sus atribuciones y responsabilidades, deberán contribuir sobre las mejores prácticas, hábitos de consumo, tendencias de mercado, pruebas de código para gestionar vulnerabilidades, pruebas de usabilidad para mejorar la experiencia del usuario, entre otros temas relevantes en el ámbito del comercio digital, con el propósito de obtener información de valor que permita identificar herramientas y estrategias efectivas para promover la mejora continua del Sitio-App de la Entidad.
4. Es responsabilidad de la Subdirección de Nuevos Negocios, Mercadotecnia y Publicidad, proporcionar a la Subdirección General de Ventas y Operaciones, conforme a sus atribuciones, los insumos necesarios (propuesta creativa en videos tutoriales, personajes y/o cualquier otro gráfico), para promover los juegos, concursos y sorteos disponibles en el Sitio-App. En caso de ser la Subdirección General de Ventas y Operaciones quien requiera el desarrollo de una propuesta creativa deberá solicitarla en el último bimestre de cada ejercicio fiscal, a fin de integrar el proyecto en la Estrategia y Programa Anual de Promoción y Publicidad. En caso de no cumplir con este plazo, la solicitud deberá

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE NUEVOS NEGOCIOS, MERCADOTECNIA Y PUBLICIDAD		6	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGNN-PRO-15		TIPO: RESERVADA	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO, 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00
NOMBRE DE NORMA INTERNA: DESARROLLO Y GESTIÓN DEL SITIO DE VENTA EN LÍNEA PROPIO DE LOTERÍA NACIONAL Y SU APP OFICIAL				

gestionarse cuando menos con dos meses de antelación al lanzamiento digital del juego, concurso o sorteo propuesto.

5. La Gerencia de Imagen en colaboración con la Gerencia de Sistemas y la Gerencia de Producción y Devolución serán responsables de gestionar los elementos contenidos en el Billeto para los sorteos tradicionales y especiales, con la finalidad de que este material cumpla con las especificaciones requeridas en formato electrónico para su venta en línea en el Sitio-App.
6. La Dirección de Imagen, Mercadotecnia y Publicidad por conducto de la Gerencia de Imagen, será responsable de compartir los motivos de Billeto con la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones a través de las herramientas electrónicas que ésta indique, con el propósito de incorporarlos en el Sitio-App por lo menos un día hábil previo al inicio de venta electrónica al público. Para este fin, deberá la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones considerar que las herramientas empleadas para el intercambio de archivos cumplan con los más altos estándares de seguridad para garantizar la reserva y confidencialidad de dicho material.
7. Es responsabilidad de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones, gestionar las actividades necesarias, a fin de que el cachito electrónico de los diferentes tipos de sorteos a celebrarse, se encuentren disponibles en el Sitio-App conforme a los plazos acordados para su difusión y promoción correspondiente. Estas actividades deberán gestionarse bajo condiciones de seguridad que permitan garantizar su resguardo y confidencialidad hasta el momento de la venta electrónica.
8. La Subdirección General de Nuevos Negocios, Mercadotecnia y Publicidad a través de la Dirección de Imagen, Mercadotecnia y Publicidad será responsable de establecer y diseñar las estrategias de promoción y publicidad de los Productos incluidos del Sitio-App.
9. Será responsabilidad de la Subdirección General de Nuevos Negocios, Mercadotecnia y Publicidad en coordinación con la Subdirección General de Ventas y Operaciones, consultar a la Subdirección General de Administración y Finanzas la inclusión de los Productos en el Sitio-App, a fin de que la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones dictamine la Viabilidad de inclusión al sitio-app y establezca el Plan de Trabajo para el desarrollo de la herramienta Informática.
10. Será responsabilidad de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones realizar la validación técnica (pruebas CAT) y elaborar el informe de resultado del desarrollo creado para la venta de los productos de Lotería Nacional en el Sitio-App, de acuerdo con su plan de pruebas. Dicho informe deberá indicar si el sistema

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE NUEVOS NEGOCIOS, MERCADOTECNIA Y PUBLICIDAD		7	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGNN-PRO-15		TIPO: RESERVADA	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO, 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00
NOMBRE DE NORMA INTERNA: DESARROLLO Y GESTIÓN DEL SITIO DE VENTA EN LÍNEA PROPIO DE LOTERÍA NACIONAL Y SU APP OFICIAL				

cumple o no con los requisitos técnicos establecidos, las pruebas de usabilidad como la confirmación de acceso fácil a la información de los productos, compra en línea, adquisición de cachitos electrónicos, recepción de notificaciones, entre otras actividades propias que el Sitio-App deberá cumplir.

11. La Gerencia de Desarrollo de Nuevos Negocios, en coordinación con la Subgerencia de Viabilidad de Nuevos Negocios, serán responsables de elaborar la propuesta del Plan de Negocios con base en los insumos documentales requeridos.
12. Será responsabilidad de la Dirección de Nuevos Productos y Negocios aprobar la propuesta del Plan de Negocios, y remitirla a la Subdirección General de Nuevos Negocios. Mercadotecnia y Publicidad, para autorizar el Plan de Negocios y compartirlo con las áreas involucradas en el proceso para el mismo fin. Una vez validada en su totalidad, deberá remitirla a la Subdirección General de Asuntos Jurídicos para su presentación ante el Consejo Directivo.
13. Es responsabilidad de la Subdirección General de Asuntos Jurídicos, informar de forma oportuna a la Subdirección General de Nuevos Negocios, Mercadotecnia y Publicidad los acuerdos emitidos en la respectiva sesión del Consejo Directivo de la Entidad con relación a la aprobación, negativa u observaciones del Nuevo Canal de Distribución y Venta.
14. La Subdirección General de Ventas y Operaciones, por conducto de la Subgerencia de Comercio Electrónico, será la instancia responsable de supervisar y evaluar el desarrollo y desempeño de los productos comercializados en el Sitio-App de Lotería Nacional.
15. La Subdirección General de Ventas y Operaciones, por conducto de la Subgerencia de Comercio Electrónico, será la instancia responsable de coordinar el desarrollo tecnológico en conjunto con la Subdirección General de Administración y Finanzas a través de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones para realizar mejoras, la continuidad operativa y la calidad en los canales de venta.
16. Será responsabilidad de la Subdirección General de Ventas y Operaciones, en colaboración con la Subdirección General de Administración y Finanzas, conforme a sus atribuciones, evaluar de manera preventiva el funcionamiento de cada una de las etapas del proceso de comercialización, a fin de identificar de manera oportuna cualquier eventualidad durante la navegación del usuario y en su caso, gestionar las acciones correctas que permitan optimizar este proceso, ya sea, a través del monitoreo del Centro de Datos, la Subgerencia de Comercio Electrónico, los reportes realizados por el área de Atención y Servicios al Cliente o bien, a través de los servicios brindados por el personal adscrito (in house).

 LOTería NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE NUEVOS NEGOCIOS, MERCADOTECNIA Y PUBLICIDAD		8	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGNN-PRO-15		TIPO: RESERVADA	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO, 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00
NOMBRE DE NORMA INTERNA: DESARROLLO Y GESTIÓN DEL SITIO DE VENTA EN LÍNEA PROPIO DE LOTERÍA NACIONAL Y SU APP OFICIAL				

17. Será responsabilidad de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones realizar los trámites administrativos para garantizar las implementaciones tecnológicas que requiera el proceso de inclusión de los Productos en el Sitio-App. Además, deberá efectuar las acciones que garanticen la seguridad y la liberación de cada Proyecto de mejoras o Nuevos Productos conforme a lo establecido por la Agencia de Transformación Digital y Telecomunicaciones. **Ver. 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.**
18. La Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones apoyará a la Dirección de Imagen, Mercadotecnia y Publicidad, para difundir, dar a conocer la App de la Entidad y efectuar su alojamiento y disponibilidad en plataformas tipo MarketPlace (tiendas en línea o plataformas de distribución digital). La Entidad deberá cumplir con las normas de privacidad requeridas por estas plataformas, con el propósito de que las personas usuarias puedan buscarla, encontrarla y descargarla en sus dispositivos electrónicos con el mayor nivel de seguridad y confiabilidad.
19. Será responsabilidad de la Subdirección General de Ventas y Operaciones por conducto de la Subgerencia de Atención y Servicios al Cliente de atender las dudas, sugerencias, preguntas, quejas o reclamos relacionados con los juegos, concursos y sorteos, (electrónicos y tradicionales) como son: premios no bonificados, saldo no reflejado, retiro de saldo por premios, falla en el inicio de sesión, recuperación de contraseña, entre otros que, el usuario reporte a través del correo electrónico (contacto@miloteria.mx), vía telefónica, o bien, mediante el formulario de contacto del Sitio-App. En caso de que el área no pueda resolver un incidente en particular deberá canalizarlo las áreas correspondientes, para continuar con el proceso de atención a clientes hasta su cierre. **Ver procedimiento de Centro de Atención.**
20. Será responsabilidad de la Subgerencia de Comercio Electrónico de darle seguimiento a cada una de las incidencias que el área de Atención y Servicios al Clientes canalice con algún área en específico, generando un informe sobre la conclusión de esta con el fin de alimentar su archivo histórico.
21. Será responsabilidad de la Dirección de Imagen, Mercadotecnia y Publicidad, de crear el contenido para las publicaciones en las redes sociales, con el propósito de aumentar el reconocimiento y del posicionamiento del Sitio-App.
22. Será responsabilidad de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones resguardar y aplicar los controles de seguridad necesarios para la reserva y confidencialidad la información de los usuarios como el perfil sociodemográfico,

 LOTería NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE NUEVOS NEGOCIOS, MERCADOTECNIA Y PUBLICIDAD		9	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGNN-PRO-15		TIPO: RESERVADA	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO, 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00
NOMBRE DE NORMA INTERNA: DESARROLLO Y GESTIÓN DEL SITIO DE VENTA EN LÍNEA PROPIO DE LOTERÍA NACIONAL Y SU APP OFICIAL				

frecuencia de juego, hábitos de compra, entre otros datos relevantes, para consulta de las subdirecciones generales.

23. Será responsabilidad de la Dirección de Recursos Financieros, verificar y en su caso, validar la información que emane de los comprobantes de pago provenientes del Sitio-App, para garantizar que sea consistente con los datos resguardados en los Sistemas Informáticos de la Entidad, previo a la liberación del Pago de un Premio.
24. Será responsabilidad de la Dirección de Recursos Financieros, efectuar el pago electrónico; para ello, deberá solicitar al usuario los documentos que sean considerados identificaciones vigentes y oficiales, con el fin de gestionar correctamente el proceso de pago, previo a las conciliaciones de venta correspondientes. La persona usuaria tendrá hasta 60 días naturales posteriores a la publicación de los resultados de los Juegos, Concursos y Sorteos para solicitar el Pago de Premios. Una vez vencido este plazo, el boleto o constancia de participación perderá validez y no podrá realizarse el cobro del Premio. **Ver procedimiento de Pago de Premios Electrónicos.**
25. Es responsabilidad de la Subdirección General de Administración y Finanzas a través de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones, garantizar la Dispersión de Pagos de IGT, a fin de que el Sitio-App efectúe el Pago de Premios de forma automatizada cuando el importe de estos sea igual o menor a \$9,999.99 (Nueve mil, novecientos noventa y nueve pesos 99/100 M.N.).
26. La Dirección de Recursos Financieros a través de la Gerencia de Tesorería será responsable de efectuar el Pago de Premios iguales o menores a la cantidad de \$9,999.99 (Nueve mil, novecientos noventa y nueve pesos 99/100 M.N.) mediante transferencias interbancarias cuando la persona usuaria identificada como ganadora, solicite retirar el monto obtenido de un premio desde el monedero electrónico del Sitio-App a una cuenta bancaria personal. Para ello, los datos del titular de la cuenta deberán coincidir con los datos del usuario que abonó el saldo al monedero del Sitio-App para la autorización del movimiento. En caso de que el usuario no solicite el Pago de Premios, el monto se mantendrá en el monedero electrónico por un plazo de hasta 72 horas. **Ver procedimiento de Pago de Premios Electrónicos y Lineamientos para la identificación, registro, envío y resguardo de la información de los clientes o usuarios de las actividades vulnerables de Lotería Nacional.**
27. En caso de obtener un premio mayor a la cantidad de \$9,999.99 (Nueve mil novecientos noventa y nueve pesos 99/100 M.N.), el Pago de Premios deberá efectuarse en los días y horarios que determinen las instituciones bancarias autorizadas por Lotería Nacional o bien, directamente en las oficinas de la Entidad. Para ello, la persona usuaria, deberá presentar la Constancia de Participación o Instrucción de Pago de Billeto Premiado según

 LOTería NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE NUEVOS NEGOCIOS, MERCADOTECNIA Y PUBLICIDAD		10	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGNN-PRO-15		TIPO: RESERVADA	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO, 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00
NOMBRE DE NORMA INTERNA: DESARROLLO Y GESTIÓN DEL SITIO DE VENTA EN LÍNEA PROPIO DE LOTERÍA NACIONAL Y SU APP OFICIAL				

corresponda al tipo de Producto, expedidos por el Sitio-App, Identificación Oficial, CURP, Constancia de Situación Fiscal, Comprobante de Domicilio no mayor a tres meses, o cualquier otro documento requerido bajo los términos y condiciones establecidos por la Gerencia de Tesorería. **Ver procedimiento de Pago de Premios Electrónicos y Lineamientos para la identificación, registro, envío y resguardo de la información de los clientes o usuarios de las actividades vulnerables de Lotería Nacional.**

28. Para premios mayores a la cantidad de \$9,999,999.99 (Nueve millones, novecientos noventa y nueve mil, novecientos noventa y nueve pesos 99/100 M.N), el Pago de Premios deberá efectuarse a más tardar cinco días hábiles posterior a la reclamación del Premio ante la presencia de un Notario Público. **Ver procedimiento de Pago de Premios Electrónicos y el Instructivo para la atención de incidencias y aclaraciones en el pago de premios e impugnación de resultados.** En cualquiera de los supuestos antes mencionados, los datos de la persona usuaria registrados en el Perfil del Sitio-App deberán coincidir con la información de las identificaciones oficiales vigentes al momento de presentarse para el Cobro de un Premio.
29. Será responsabilidad de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones, proporcionar las herramientas electrónicas necesarias para las actividades de promoción y publicidad de los Productos puestos en el Sitio-App, cuya gestión y calendarización de dichas actividades corresponderán a la Dirección de Imagen, Mercadotecnia y Publicidad. Estas actividades podrán incluir el envío de notificaciones a la persona usuaria por medios electrónicos y/o de comunicación como correo electrónico, SMS o cualquier otro, con el propósito de mantenerla informada sobre nuevos productos, modalidades de juego, eventos especiales, invitaciones para seguir participando, así como los números ganadores de juegos, concursos y sorteos, entre otros.
30. Las actividades de recolección, uso, protección y resguardo de los datos personales proporcionados por las personas usuarias de la plataforma deberán ser gestionadas por las áreas responsables de la administración, operación y mantenimiento del Sitio-App y garantizar en todo momento el cumplimiento de la norma vigente en materia de protección de datos personales.
31. La Subdirección General de Ventas y Operaciones, propondrá y actualizará cuando así proceda el Aviso de Privacidad con previa validación de la Subdirección General de Asuntos Jurídicos, a fin de garantizar el cumplimiento de la Entidad en materia de protección de datos personales entre otras normativas aplicables y asegurar la transparencia en el tratamiento de estos. La actualización deberá realizarla cuando existan modificaciones en la legislación o normativa actual o bien, por la incorporación de nuevas tecnologías o herramientas digitales para la transferencia de datos. El Aviso de Privacidad deberá revisarse de forma anual para garantizar su validez.

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE NUEVOS NEGOCIOS, MERCADOTECNIA Y PUBLICIDAD		11	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGNN-PRO-15		TIPO: RESERVADA	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO, 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00
NOMBRE DE NORMA INTERNA: DESARROLLO Y GESTIÓN DEL SITIO DE VENTA EN LÍNEA PROPIO DE LOTERÍA NACIONAL Y SU APP OFICIAL				

32. La Subdirección General de Nuevos Negocios, Mercadotecnia y Publicidad, la Subdirección General de Ventas y Operaciones, la Subdirección General de Administración y Finanzas y la Subdirección General de Asuntos Jurídicos, conforme a sus atribuciones, serán responsables de efectuar las acciones necesarias, a fin de que la información contenida en el Sitio-App y la trazabilidad de su operación sean claras y oportunas, así como la información registrada en sistemas como el Government Resource Planning (GRP) o cualquier otro que la Entidad determine para tal fin.
33. Es responsabilidad de la Dirección de Recursos Financieros a través de la Gerencia de Tesorería, liquidar los saldos generados por la comercialización efectuada de los Juegos, Concursos y Sorteos disponibles en el Sitio Oficial de Venta en Línea (Sitio) y en su Aplicación Móvil Oficial (App), de conformidad con los plazos establecidos por esta Gerencia.
34. La Subdirección General de Ventas y Operaciones en coordinación con la Subdirección General de Administración y Finanzas, conforme a sus atribuciones, serán responsables de gestionar el pago de los intereses moratorios que, en su caso, se generen por el incumplimiento relacionado con las actividades del Sitio-App.
35. Es responsabilidad de la Subgerencia de Comercio Electrónico monitorear el correcto funcionamiento del Sitio-App, así como elaborar informes mensuales relativos al desempeño en materia de Ventas, Consumo, Incidencias, Herramientas Tecnológicas, variables Sociodemográficas, Estadísticas y similares que las áreas, conforme a sus atribuciones, lo requieran.
36. La Subgerencia de Comercio Electrónico será responsable de proponer las mejoras en materia de Ventas, Consumo, Incidencias, Herramientas Tecnológicas, variables Sociodemográficas y Estadísticas en el Sitio-App, con el fin de mantener políticas a favor del desempeño de los productos con la autorización de la Subdirección General de Ventas y Operaciones.
37. 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 NUEVOS NEGOCIOS, MERCADOTECNIA Y PUBLICIDAD		12	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGNN-PRO-15		TIPO: RESERVADA	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO, 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00
NOMBRE DE NORMA INTERNA: DESARROLLO Y GESTIÓN DEL SITIO DE VENTA EN LÍNEA PROPIO DE LOTERÍA NACIONAL Y SU APP OFICIAL				

V. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		REGISTRO
FASE DE INCLUSIÓN			
Desarrollo de Propuesta Creativa			
1. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE NUEVOS NEGOCIOS, MERCADOTECNIA Y PUBLICIDAD.	1.1	Dirige a través de sus áreas adscritas una propuesta creativa para un Nuevo Producto o el rediseño para la mejora de uno ya existente. Ver Procedimiento “Diseño, Desarrollo y Modificación de Productos de Lotería Nacional”. NOTA.-. La iniciativa para el desarrollo de un proyecto creativo (videos tutoriales, personajes, gráficos adicionales o cualquier otro elemento audio visual) podrá ser propuesta por cualquier área administrativa de la Entidad o mediante la Dirección de Nuevos Productos y Negocios, quien gestionará en ambos casos, el desarrollo de este proyecto en coordinación con la Dirección de Imagen, Mercadotecnia y Publicidad conforme a la Norma aplicable.	OFICIO COM-01 PROPUESTA CREATIVA
2. DIRECCIÓN DE NUEVOS PRODUCTOS Y NEGOCIOS/ DIRECCIÓN DE IMAGEN, MERCADOTECNIA Y PUBLICIDAD.	2.2	Analizan en conjunto los resultados de las mejores prácticas o tendencias de mercado, entre otros temas relevantes en el ámbito del comercio digital, para identificar los elementos específicos que deberán considerarse para la inclusión de un Producto o bien, para detectar oportunidades de mejora en el Sitio-App.	OFICIO COM-01 PROPUESTA CREATIVA Y ANÁLISIS DEL MERCADO
3. DIRECCIÓN DE IMAGEN, MERCADOTECNIA Y PUBLICIDAD.	3.1	Solicita a la Gerencia de Imagen desarrollar la propuesta creativa con base en los hallazgos de la actividad 2.2 En caso de ser necesario, realiza reuniones con las áreas participantes, para detallar o revisar las especificaciones gráficas del Producto por incluir en el Sitio-App.	OFICIO COM-01 SOLICITUD DE PROPUESTA CREATIVA

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:	HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE NUEVOS NEGOCIOS, MERCADOTECNIA Y PUBLICIDAD	13	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGNN-PRO-15	TIPO: RESERVADA	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO, 2026	NIVEL DE REVISIÓN 00

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	DESARROLLO Y GESTIÓN DEL SITIO DE VENTA EN LÍNEA PROPIO DE LOTERÍA NACIONAL Y SU APP OFICIAL
--------------------------	--

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		REGISTRO
4. GERENCIA DE IMAGEN	3.2	Verifica los criterios y especificaciones de los elementos gráficos que deberán incluirse en el Sitio-App. ¿La información disponible (cromática, personajes, aplicaciones, entre otros) es clara y suficiente para el desarrollo de una propuesta creativa?	CRITERIOS Y REQUERIMIENTOS DE PROPUESTA CREATIVA
	3.3	No. - Regresa a la actividad 3.1.	
	3.4	Sí. - Instruye por oficio a la Gerencia de Imagen, el desarrollo de una propuesta creativa o bien, el rediseño de un Producto, a partir de las especificaciones previamente determinadas y establece los tiempos de entrega.	OFICIO COM-01 SOLICITUD PARA DESARROLLO DE PROPUESTA
	4.1	Recibe solicitud por oficio e inicia el desarrollo de la propuesta creativa con base en las especificaciones proporcionadas por la Dirección de Imagen, Mercadotecnia y Publicidad.	OFICIO COM-01 SOLICITUD PARA DESARROLLO DE PROPUESTA
	4.2	Concluye la propuesta creativa y la remite por oficio o por correo electrónico a la Dirección de Imagen, Mercadotecnia y Publicidad para su revisión.	OFICIO COM-01/ CORREO ELECTRÓNICO N/A PROYECTO DE PROPUESTA CREATIVA
5. DIRECCIÓN DE IMAGEN, MERCADOTECNIA Y PUBLICIDAD.	5.1	Recibe por oficio o por medios electrónicos la propuesta creativa, analiza y determina: ¿La propuesta creativa cuenta con las especificaciones requeridas?	OFICIO COM-01/ CORREO ELECTRÓNICO N/A
	5.2	No.- Regresa a la actividad 3.1.	

 LOTería NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE NUEVOS NEGOCIOS, MERCADOTECNIA Y PUBLICIDAD		14	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGNN-PRO-15		TIPO: RESERVADA	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO, 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	DESARROLLO Y GESTIÓN DEL SITIO DE VENTA EN LÍNEA PROPIO DE LOTERÍA NACIONAL Y SU APP OFICIAL
--------------------------	--

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		REGISTRO
6. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE NUEVOS NEGOCIOS, MERCADOTECNIA Y PUBLICIDAD.	5.3	Sí.- Remite por oficio o por correo electrónico a la Subdirección General de Nuevos Negocios, Mercadotecnia y Publicidad, la propuesta creativa o el rediseño de un Producto para la validación o autorización correspondiente.	OFICIO COM-01 / CORREO ELECTRÓNICO N/A PROPUESTA CREATIVA O REDISEÑO DE PRODUCTOS OFICIO COM-01 / CORREO ELECTRÓNICO N/A PROPUESTA CREATIVA FINAL OFICIO COM-01 / CREATIVA FINAL
	6.1	Recibe el proyecto final de la propuesta creativa. En caso de no requerir adecuaciones a ésta, la valida.	
	6.2	Solicita por oficio a la Subdirección General de Administración y Finanzas, evaluar a través de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones el Proyecto de inclusión de un Producto, con el objetivo de conocer su viabilidad en materia tecnológica. De ser necesario, deberá adjuntar el material creativo previamente desarrollado para efectuar las pruebas correspondientes. Continúa en la actividad 8.1.	
	6.3	Remite por oficio a la Subdirección General de Ventas y Operaciones el Proyecto de Inclusión de un Producto para su conocimiento y solicita, cuando así corresponda, informar que dicho Producto por incluir en el Sitio-App cuente con los derechos de propiedad intelectual o industrial vigentes.	OFICIO COM-01 VALIDACIÓN DE REGISTRO N/A
7. SUBDIRECCIÓN (A) GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES.	7.1	Toma conocimiento de las acciones inherentes al Proyecto de Inclusión de un Producto. De ser el caso, verifica los derechos de propiedad intelectual o industrial del Producto en proceso de inclusión.	OFICIO COM-01 / PROYECTO DE INCLUSIÓN VALIDACIÓN DE REGISTRO N/A
	7.2	Remite por oficio la información del Producto relacionada con los derechos de propiedad intelectual e industrial y la notifica a la Subdirección General de Nuevos Negocios, Mercadotecnia y Publicidad.	OFICIO COM-01 / PROYECTO DE INCLUSIÓN VALIDACIÓN DE REGISTRO N/A

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE NUEVOS NEGOCIOS, MERCADOTECNIA Y PUBLICIDAD		15	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGNN-PRO-15		TIPO: RESERVADA	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO, 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	DESARROLLO Y GESTIÓN DEL SITIO DE VENTA EN LÍNEA PROPIO DE LOTERÍA NACIONAL Y SU APP OFICIAL
--------------------------	--

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		REGISTRO
	7.3	Notifica a la Subgerencia de Comercio Electrónico para seguimiento del Proyecto de Inclusión según sus atribuciones.	CORREO PROYECTO DE INCLUSIÓN
Viabilidad de la Implementación Tecnológica			
8. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS. 9. DIRECCIÓN DE LA Y DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES/ GERENCIA DE SISTEMAS.	8.1	Recibe el Proyecto de Inclusión de un Producto previamente validado, lo remite a la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones y solicita el inicio de las actividades necesarias para el desarrollo tecnológico del Producto.	OFICIO COM-01 / CORREO ELECTRÓNICO N/A AUTORIZACIÓN DE PROYECTO
	9.1	Remite por oficio el Proyecto de Inclusión del Producto a la Gerencia de Sistemas para determinar la viabilidad tecnológica.	OFICIO COM-01 PROYECTO DE INCLUSIÓN
	9.2	Analizan en conjunto el Proyecto de Inclusión del Producto, sus requerimientos tecnológicos, así como como costos, compatibilidad, presupuesto, y elementos técnicos entre otros, y determinan: ¿El Proyecto de Inclusión del Producto es viable Tecnológicamente?	PROYECTO DE INCLUSIÓN
	9.3	No.- Informan mediante oficio a la Subdirección General de Administración y Finanzas, las razones que impiden la ejecución del Proyecto de Inclusión de un Producto en el Sitio-App. Fin del procedimiento.	OFICIO COM-01 PROYECTO DE INCLUSIÓN
	9.4	Sí.- Informan mediante oficio el inicio del desarrollo tecnológico y de ser necesario, solicitan, información adicional sobre el Producto como: estructura de premios, mecánica de juego, entre otros datos relevantes.	OFICIO COM-01 PROYECTO DE INCLUSIÓN

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE NUEVOS NEGOCIOS, MERCADOTECNIA Y PUBLICIDAD		16	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGNN-PRO-15		TIPO: RESERVADA	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO, 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	DESARROLLO Y GESTIÓN DEL SITIO DE VENTA EN LÍNEA PROPIO DE LOTERÍA NACIONAL Y SU APP OFICIAL
--------------------------	--

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		REGISTRO
Desarrollo de la Implementación Tecnológica			
10. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINSTRACIÓN Y FINANZAS.	9.5	Solicitan, de ser el caso, la adquisición de una fábrica de software con el área correspondiente, para llevar a cabo el desarrollo tecnológico del Proyecto de Inclusión. Ver Políticas, Bases y Lineamientos POBALINES.	OFICIO COM-01 CONTRATO N/A
	9.6	Verifican en conjunto las especificaciones del Proyecto de Inclusión y los requerimientos tecnológicos que deberá tener el Producto en el Sitio-APP. En caso de ser un nuevo producto mediante el formato RFSS.	PROPUESTA DE SOFTWARE N/A
	9.7	Concluyen las acciones para gestionar el desarrollo tecnológico del Proyecto de Inclusión de un Producto, analizan y determinan: ¿Los insumos para crear el prototipo del Producto están completos?	PROPUESTA DE SOFTWARE N/A
	9.8	No.- Solicitan por correo electrónico al área correspondiente la información necesaria para continuar con el prototipo.	CORREO ELECTRÓNICO N/A
	9.9	Sí. - Elaboran prototipo de las pantallas del Producto con base en la propuesta creativa y lo remiten por oficio o por medios electrónicos a la Subdirección General de Administración y Finanzas para su conocimiento.	OFICIO COM-01 Y/O CORREO ELECTRÓNICO N/A PROTOTIPO PANTALLAS
	10.1	Recibe el prototipo de las pantallas de Producto por incluir en el Sitio-App y las remite a la Subdirección General Nuevos Negocios, Mercadotecnia y Publicidad para solicitar sus comentarios.	OFICIO COM-01 Y/O CORREO ELECTRÓNICO N/A PROTOTIPO DE PANTALLAS

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE NUEVOS NEGOCIOS, MERCADOTECNIA Y PUBLICIDAD		17	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGNN-PRO-15		TIPO: RESERVADA	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO, 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	DESARROLLO Y GESTIÓN DEL SITIO DE VENTA EN LÍNEA PROPIO DE LOTERÍA NACIONAL Y SU APP OFICIAL
--------------------------	--

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		REGISTRO
11. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE NUEVOS NEGOCIOS, MERCADOTECNIA Y PUBLICIDAD.	11.1	Reciben el prototipo de las pantallas del Proyecto de Inclusión de un Producto y determinan: ¿El prototipo del Proyecto de Inclusión del Producto cumple satisfactoriamente con los requisitos solicitados?	PROPUESTA DE SOFTWARE N/A
	11.2	No.- Solicitan por correo electrónico las adecuaciones necesarias al prototipo de pantallas del Proyecto de Inclusión del Producto. Regresa a la actividad no. 9.6	CORREO ELECTRÓNICO N/A
	11.3	Sí.- Notifican por correo electrónico a la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones la aprobación correspondiente, a fin de continuar con el desarrollo tecnológico de las aplicaciones.	CORREO ELECTRÓNICO N/A PROPUESTA DE SOFTWARE
12. DIRECCIÓN DE LA Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN TELECOMUNICACIONES.	12.1	Reciben la aprobación correspondiente y continúan con el desarrollo tecnológico de las aplicaciones que permitan: - Comercializar en línea el portafolio de productos institucional. - Realizar conciliaciones antes del Pago de Premios. - Generar constancias de participación. - Generar reportes sobre el desempeño del producto en el Sitio-App. - Conocer las ventas generadas por producto y/o el monto de los premios.	CORREO ELECTRÓNICO N/A PROPUESTA DE APLICACIONES

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE NUEVOS NEGOCIOS, MERCADOTECNIA Y PUBLICIDAD		18	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGNN-PRO-15		TIPO: RESERVADA	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO, 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	DESARROLLO Y GESTIÓN DEL SITIO DE VENTA EN LÍNEA PROPIO DE LOTERÍA NACIONAL Y SU APP OFICIAL
--------------------------	--

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		REGISTRO
	12.2	Concluyen el desarrollo tecnológico de las aplicaciones e informan a la Subdirección General de Administración y Finanzas, para que ésta a su vez lo notifique por escrito a la Subdirección General de Nuevos Negocios, Mercadotecnia y Publicidad. En caso de no existir adecuaciones al desarrollo de las aplicaciones, instruye a las áreas a su cargo, realizar las pruebas de validación técnica (Pruebas CAT) de acuerdo con el tipo de producto a revisar, ya sea, juegos, concursos y sorteos electrónicos o bien, sorteos tradicionales (Billete o Cachito Electrónico). Nota: Los concursos y sorteos electrónicos se gestionarán mediante el Sistema Integral de Captación de Apuestas en Línea (SICAL) y se realizará en dos fases; la primera, para validar la integración a nivel Web Service y la segunda, para validar la funcionalidad de las API. Los sorteos tradicionales se gestionarán mediante el Sistema Integral de Loterías (SIL).	OFICIO COM-01 Y/O CORREO ELECTRÓNICO N/A PROPUESTA DE APLICACIONES
Pruebas CAT Fase 1 (Concursos y Sorteos)			
	12.3	Genera un plan de pruebas de acuerdo con el o los Productos que serán validados.	PLAN DE PRUEBAS DE FASE 1 N/A
	12.4	Realiza pruebas de integración en conjunto con el personal del proveedor del SICAL y de supervisión con la Subgerencia de Captación de Apuestas en Línea, para revisar que los Web Services consumidos estén bien armados por el Sitio-App. ¿El resultado de las pruebas fue exitoso?	PLAN DE PRUEBAS DE FASE 1 N/A

 LOTería NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE NUEVOS NEGOCIOS, MERCADOTECNIA Y PUBLICIDAD		19	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGNN-PRO-15		TIPO: RESERVADA	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO, 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	DESARROLLO Y GESTIÓN DEL SITIO DE VENTA EN LÍNEA PROPIO DE LOTERÍA NACIONAL Y SU APP OFICIAL
--------------------------	--

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		REGISTRO
	12.5	No.-Solicita realizar los ajustes correspondientes. Regresa a la actividad 12.4.	PLAN DE PRUEBAS DE FASE 1 N/A
	12.6	Sí.- Firma el informe de pruebas CAT fase1 e inicia la fase 2.	
Pruebas CAT Fase 2 (Concursos y Sorteos)			
	12.7	Genera un plan de pruebas de acuerdo con el o los Productos que serán validados.	PLAN DE PRUEBAS DE FASE 2 N/A
	12.8	Valida la funcionalidad y el registro transaccional de las API en el SICAL, de conformidad con lo siguiente: - La petición de parámetros de los productos. - La venta de apuestas en sus diferentes modalidades. - Las cancelaciones de apuestas por reintentos automáticos. - Las terminales virtuales asignadas de Sitio-App que registren todas las transacciones - La actualización del reporte de ganadores. - La descarga automática en el SICAL de las apuestas (constancias de participación) con premios iguales o menores a \$9,999.99 (nueve mil novecientos noventa y nueve pesos 99/100 m.n.) consideradas como auto pagos. - La carga y abono de premios menores. - El anverso de la constancia de participación contiene la información de la apuesta requerida, conforme a los datos de respuesta del SICAL.	PLAN DE PRUEBAS DE FASE 2 N/A
	12.9	Solicitan, de ser necesario, pruebas con la Agencia de Transformación Digital y Telecomunicaciones, según la necesidad del proyecto:	PLAN DE PRUEBAS DE FASE 2 N/A

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE NUEVOS NEGOCIOS, MERCADOTECNIA Y PUBLICIDAD		20	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGNN-PRO-15		TIPO: RESERVADA	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO, 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	DESARROLLO Y GESTIÓN DEL SITIO DE VENTA EN LÍNEA PROPIO DE LOTERÍA NACIONAL Y SU APP OFICIAL
--------------------------	--

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		REGISTRO
		- De stress (a través de un código con miles de peticiones). - De seguridad del sitio de comercio electrónico. - De flujo completo (desde el ingreso al sitio hasta finalizar con la compra). Ver 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. ¿El resultado de las pruebas fue exitoso? 12.10 No.- Se solicita realizar ajustes correspondientes. Regresa a la actividad 12.8. 12.11 Sí.- Continúa con la actividad 12.12.	
Pruebas CAT BILLETE (Cachito Electrónico)			
	12.12	Genera un plan de pruebas de acuerdo con el o los Productos que serán validados.	PLAN DE PRUEBAS N/A
	12.13	Gestiona la validación del uso adecuado de las API que están a disposición para la comercialización de Sorteos tradicionales como son: - Cierre de sorteo. - Conciliación de cierre de sorteo. - Conciliación de premios. - Conciliación de premios. - Conciliación de venta diaria. - Conciliaciones de cierre de sorteo por archivo. - Confirmaciones de compra.	ESPECIFICACIONES FUNCIONALES DEL SOFTWARE N/A PRUEBAS CAT N/A

 LOTería NACIONAL	ÁREA EMISORA:	HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE NUEVOS NEGOCIOS, MERCADOTECNIA Y PUBLICIDAD	21	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGNN-PRO-15	TIPO: RESERVADA	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO, 2026	NIVEL DE REVISIÓN 00

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	DESARROLLO Y GESTIÓN DEL SITIO DE VENTA EN LÍNEA PROPIO DE LOTERÍA NACIONAL Y SU APP OFICIAL
--------------------------	--

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
	- Consulta de sorteos disponibles. - Liberación de billetes reservados. - Pago de premios mayores. - Pago de premios menores a \$9,999.99. (Nueve mil, novecientos noventa y nueve pesos 99/100 M.N.). - Pago de reintegros. - Reservación de billetes.	
	12.14 Solicitan, de ser necesario, pruebas con la Unidad de Gobierno Digital según la necesidad del proyecto: - De stress (a través de un código con miles de peticiones). - De seguridad del sitio de comercio electrónico. - De flujo completo (desde el ingreso al sitio hasta finalizar con la compra). Ver 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. ¿El resultado de las pruebas fue exitoso?	ESPECIFICACIONES FUNCIONALES DEL SOFTWARE N/A PRUEBAS CAT N/A
	12.15 No.- Solicita realizar ajustes correspondientes. Regresa a la actividad 12.13.	
	12.16 Sí.- Notifica a la Subdirección General de Nuevos Negocios, Mercadotecnia y Nuevos Negocios sobre los resultados.	

 LOTería NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE NUEVOS NEGOCIOS, MERCADOTECNIA Y PUBLICIDAD		22	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGNN-PRO-15		TIPO: RESERVADA	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO, 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	DESARROLLO Y GESTIÓN DEL SITIO DE VENTA EN LÍNEA PROPIO DE LOTERÍA NACIONAL Y SU APP OFICIAL
--------------------------	--

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		REGISTRO
Plan de Negocios			
13. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE NUEVOS PRODUCTOS NEGOCIOS, MERCADOTECIA Y PUBLICIDAD.	13.1	Instruye a la Dirección de Nuevos Productos y Negocios, realizar el Plan de Negocios mediante la Gerencia de Desarrollo de Nuevos Negocios para presentar el nuevo producto o mejora.	CORREO ELECTRÓNICO N/A
14. GERENCIA DE DESARROLLO DE NUEVOS NEGOCIOS	14.1	Solicita a la Subgerencia de Viabilidad de Negocios que realice Brief de solicitud para un estudio de mercado, financiero o según sea requerido.	CORREO ELECTRÓNICO N/A
15. SUBGERENCIA DE VIABILIDAD DE NUEVOS NEGOCIOS	15.1	Realiza el Brief y remite a la Gerencia de Desarrollo de Nuevos Negocios para su validación.	CORREO ELECTRÓNICO N/A BRIEF
16. GERENCIA DE DESARROLLO DE NUEVOS NEGOCIOS	16.1	Recibe Brief y en caso de no existir adecuaciones, remite a la Dirección de Nuevos Productos y Negocios para su autorización.	CORREO ELECTRÓNICO N/A BRIEF
17. DIRECCIÓN DE NUEVOS PRODUCTOS Y NEGOCIOS	17.1	Recibe Brief y en caso de no tener observaciones, autoriza.	CORREO ELECTRÓNICO N/A
	17.2	Realiza la contratación de un proveedor para los estudios solicitados y remite los resultados arrojados a la Gerencia de Desarrollo de Nuevos Negocios.	BRIEF CORREO ELECTRÓNICO N/A
18. GERENCIA DE DESARROLLO DE NUEVOS NEGOCIOS	18.1	Solicita a la Subgerencia de Viabilidad de Nuevos Negocios la recolección de archivos generados con relación a la propuesta de integración de un nuevo producto o mejora para integrar el Plan de Negocios.	CORREO ELECTRÓNICO
	18.2	Instruye a la Subgerencia de Viabilidad de Nuevos Negocios realizar un Resumen Ejecutivo del Plan de Negocios incluyendo los resultados arrojados por los estudios respecto a la viabilidad del Nuevo Producto o mejora a los existentes.	CORREO ELECTRÓNICO

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE NUEVOS NEGOCIOS, MERCADOTECNIA Y PUBLICIDAD		23	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGNN-PRO-15		TIPO: RESERVADA	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO, 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	DESARROLLO Y GESTIÓN DEL SITIO DE VENTA EN LÍNEA PROPIO DE LOTERÍA NACIONAL Y SU APP OFICIAL
--------------------------	--

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		REGISTRO
19. SUBGERENCIA DE VIABILIDAD DE NUEVOS NEGOCIOS	19.1	Reúne la información generada por las áreas involucradas.	
	19.2	Analiza la viabilidad del proyecto y los resultados de los estudios.	
	19.3	Realiza un resumen ejecutivo sobre la viabilidad del	RESUMEN EJECUTIVO
	19.3	Conforma el Plan de Negocios y remite a la Gerencia de Desarrollo de Nuevos Negocios para su análisis.	CORREO ELECTRÓNICO N/A
20. GERENCIA DE DESARROLLO DE NUEVOS NEGOCIOS	20.1	Revisa y analiza la información del Plan de Negocios, en caso de no tener observaciones, lo remite a la Dirección de Nuevos Productos y Negocios para su validación.	CORREO ELECTRÓNICO N/A PLAN DE NEGOCIOS
21. DIRECCIÓN DE NUEVOS PRODUCTOS Y NEGOCIOS	21.1	Recibe el Plan de Negocios y en caso de no tener observaciones, valida y remite a la Subdirección General de Nuevos Negocios, Mercadotecnia y Publicidad para tu autorización.	OFICIO N/A PLAN DE NEGOCIOS
22. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE NUEVOS NEGOCIOS, MERCADOTECNIA Y PUBLICIDAD.	22.1	Recibe y en caso de no tener observaciones del Plan de Negocios.	OFICIO N/A PLAN DE NEGOCIOS
		¿Autoriza el Plan de Negocios?	
	22.2	No.- Regresa a la actividad 13.1	
23. SUDIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS JURÍDICOS	22.3	Sí.- Presenta el Plan de Negocios a la Dirección General y en caso de no tener observaciones, remite a la Subdirección General de Asuntos Jurídicos para continuar con su proceso de presentación.	OFICIO N/A PLAN DE NEGOCIOS
	23.1	Presenta ante Consejo Directivo y remite el veredicto y comentarios a la Subdirección General de Nuevos Negocios, Mercadotecnia y Publicidad.	PLAN DE NEGOCIOS

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE NUEVOS NEGOCIOS, MERCADOTECNIA Y PUBLICIDAD		24	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGNN-PRO-15		TIPO: RESERVADA	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO, 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	DESARROLLO Y GESTIÓN DEL SITIO DE VENTA EN LÍNEA PROPIO DE LOTERÍA NACIONAL Y SU APP OFICIAL
--------------------------	--

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		REGISTRO
24. SUBDIRECCIÓN GENERAL NUEVOS NEGOCIOS, MERCADOTECNIA Y PUBLICIDAD	24.1	Notifica a la Dirección de Nuevos Productos y Negocios para su implementación o cierre de expediente.	CORREO ELECTRÓNICO N/A
25. DIRECCIÓN DE NUEVOS PRODUCTOS Y NEGOCIOS.	25.1	Solicita a la Gerencia de Desarrollo de Nuevos Negocios, lo integre el dictamen en la carpeta que resguarda el proceso administrativo del Nuevo Canal y notifique a las áreas involucradas para su implementación.	CORREO ELECTRÓNICO N/A
26. GERENCIA DE DESARROLLO DE NUEVOS NEGOCIOS	26.1	Recibe y solicita a la Subgerencia de Viabilidad de Nuevos Negocios resguarde el Plan de Negocios en el archivo documental del Nuevo Canal, además de aplicar las medidas de seguridad para su reserva e integridad.	CORREO ELECTRÓNICO N/A PLAN DE TRABAJO
Pruebas internas de usabilidad			
27. DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES.	27.1	Remite a la Subdirección General de Nuevos Negocios, Mercadotecnia y Publicidad y la Subdirección General de Ventas y Operaciones los accesos, vínculos o ligas, a fin de realizar pruebas internas de usabilidad del Sitio-App, donde revisa y valida entre otros elementos lo siguiente: - La funcionalidad general del Sitio-App. - El contenido general y por producto. - La versión final del Look and Feel. - La actualización de los saldos del usuario. - El diseño del apartado de los resultados de los concursos y sorteos y del Billeto. - El contenido de las constancias de participación. - La generación de la Instrucción de Pago de Premios mayores (aplica sólo para el Billeto). - El proceso de retiro de premios del cliente.	CORREO ELECTRÓNICO N/A -ACCESOS -VÍNCULOS -LIGAS DE PRUEBA

 LOTería NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE NUEVOS NEGOCIOS, MERCADOTECNIA Y PUBLICIDAD		25	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGNN-PRO-15		TIPO: RESERVADA	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO, 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	DESARROLLO Y GESTIÓN DEL SITIO DE VENTA EN LÍNEA PROPIO DE LOTERÍA NACIONAL Y SU APP OFICIAL
--------------------------	--

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		REGISTRO
31. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE NUEVOS NEGOCIOS, MERCADOTECNIA Y PUBLICIDAD.	31.1	Realiza las pruebas de usabilidad y remite un informe con sus hallazgos y conclusiones a la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.	CORREO N/A ELECTRÓNICO N/A -ACCESOS -VÍNCULOS -LIGAS DE PRUEBA
32. SUBDIRECCIÓN (A) GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES	32.1	Realiza las pruebas de usabilidad y remite un informe con sus hallazgos y conclusiones a la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.	CORREO ELECTRÓNICO N/A -ACCESOS -VÍNCULOS -LIGAS DE PRUEBA
33. DIRECCIÓN DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES	33.1	Recibe informe respectivo, analiza y determina: ¿Existen adecuaciones que atender?	CORREO ELECTRÓNICO N/A -ACCESOS -VÍNCULOS -LIGAS DE PRUEBA
	33.2	No.- Recibe informes de resultados de las pruebas CAT por parte de la Gerencia de Sistemas y de la Gerencia de Operación y Tecnología y notifica por oficio el resultado de estas a la Subdirección General de Nuevos Negocios, Mercadotecnia y Publicidad y a la Subdirección General de Ventas y Operaciones, para su validación con copia de conocimiento a la Subdirección General de Administración y Finanzas. Continúa en la actividad 34.1.	INFORME DE RESULTADOS N/A -ACCESOS -VÍNCULOS -LIGAS DE PRUEBA
	33.3	Sí.- Recibe de la Subdirección General de Nuevos Negocios, Mercadotecnia y Publicidad y a la Subdirección General de Ventas y Operaciones, las adecuaciones necesarias para su implementación en el Sitio-App y realiza los ajustes correspondientes. Regresa a la actividad 31.1/32.1.	INFORME DE RESULTADOS N/A -ACCESOS -VÍNCULOS -LIGAS DE PRUEBA
34. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE NUEVOS NEGOCIOS, MERCADOTECNIA Y PUBLICIDAD.	34.1	Recibe el informe sobre las acciones realizadas respecto al Desarrollo de la Implementación Tecnológica y Pruebas CAT del Producto solicitado.	INFORME DE RESULTADOS N/A -ACCESOS -VÍNCULOS -LIGAS DE PRUEBA

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE NUEVOS NEGOCIOS, MERCADOTECNIA Y PUBLICIDAD		26	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGNN-PRO-15		TIPO: RESERVADA	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO, 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	DESARROLLO Y GESTIÓN DEL SITIO DE VENTA EN LÍNEA PROPIO DE LOTERÍA NACIONAL Y SU APP OFICIAL
--------------------------	--

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		REGISTRO
	34.2	Instruye a la Dirección de Imagen, Mercadotecnia y Publicidad, el desarrollo de una Campaña de Promoción y Publicidad para promover en diferentes medios de comunicación la compra en línea del Producto recién incluido en el Sitio-App.	OFICIO COM-01 O CORREO ELECTRÓNICO N/A CAMPAÑA DE PROMOCIÓN
	34.3	Notifica por oficio o correo electrónico a la Subdirección General de Ventas y Operaciones los avances con relación al Proyecto de Inclusión y de ser el caso, verifican las fechas y los insumos necesarios para el lanzamiento del Producto a través del Sitio-App.	OFICIO COM-01 O CORREO ELECTRÓNICO N/A CAMPAÑA DE PROMOCIÓN
	34.4	Planifican en conjunto, de ser el caso, la fecha de lanzamiento, a fin de anunciar la disponibilidad del Producto para su compra en línea a través del Sitio-App. NOTA.- La Subdirección General de Nuevos Negocios, Mercadotecnia y Publicidad, conforme a sus atribuciones, diseñará e implementará una campaña publicitaria, con relación al desarrollo creativo referido en la Nota vinculada a la Actividad 1.1 de este procedimiento, con el propósito de incrementar el posicionamiento de la marca de Lotería Nacional y/o del portafolio de productos institucional sin depender de una solicitud previa.	LANZAMIENTO DE N/A CAMPAÑA DE PROMOCIÓN
Campaña de Promoción y Publicidad			
	34.5	Instruye a la Dirección de Imagen, Mercadotecnia y Publicidad, el desarrollo de una Campaña de Promoción y Publicidad para promover en diferentes medios de comunicación la compra en línea del Producto recién incluido en el Sitio-App.	OFICIO COM-01 N/A DESARROLLO DE CAMPAÑA PUBLICITARIA N/A

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE NUEVOS NEGOCIOS, MERCADOTECNIA Y PUBLICIDAD		27	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGNN-PRO-15		TIPO: RESERVADA	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO, 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	DESARROLLO Y GESTIÓN DEL SITIO DE VENTA EN LÍNEA PROPIO DE LOTERÍA NACIONAL Y SU APP OFICIAL
--------------------------	--

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		REGISTRO
35. DIRECCIÓN DE IMAGEN, MERCADOTECNIA Y PUBLICIDAD.	35.1	Solicita a la Dirección de Nuevos Productos y Negocios, de ser necesario, información relevante y sintetizada proveniente de los estudios de mercados efectuados para la Entidad.	ESTRATEGIA Y PROGRAMA ANUAL DE PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD N/A FORMATO BRIEF N/A
	35.2	Solicita a la Subdirección General de Ventas y Operaciones a través de la Subgerencia de Comercio Electrónico, de ser necesario, informes sobre el desempeño del Sitio-App respecto a: - Consumo - Sociodemográficos - Estadísticas - Ventas	OFICIO COM-01 N/A INFORME DESEMPEÑO
	35.3	Integra el Proyecto de Inclusión de un Producto en la Estrategia y Programa Anual de Promoción y Publicidad, solicita a las Gerencias de Imagen y de Mercadotecnia y Publicidad, elaborar el Brief Publicitario.	PROYECTO DE INCLUSIÓN
36. GERENCIA DE IMAGEN / GERENCIA DE MERCADOTECNIA Y PUBLICIDAD.	36.1	Deberán realizar mesas de trabajo, para elaborar y supervisar el desarrollo del Brief Publicitario o en su caso, realizar ajustes, cambios o adecuaciones al mismo.	FORMATO BRIEF N/A
	36.2	Presentan el Brief Publicitario a la Dirección de Imagen, Mercadotecnia y Publicidad para considerar su contenido.	FORMATO BRIEF N/A
37. DIRECCIÓN DE IMAGEN, MERCADOTECNIA Y PUBLICIDAD	37.1	Recibe Brief Publicitario, analiza su contenido y determina: ¿El Brief Publicitario se ajusta a las características particulares del producto?	FORMATO BRIEF N/A

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE NUEVOS NEGOCIOS, MERCADOTECNIA Y PUBLICIDAD		28	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGNN-PRO-15		TIPO: RESERVADA	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO, 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	DESARROLLO Y GESTIÓN DEL SITIO DE VENTA EN LÍNEA PROPIO DE LOTERÍA NACIONAL Y SU APP OFICIAL
--------------------------	--

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		REGISTRO
38.SUBDIRECCIÓN GENERAL DE NUEVOS NEGOCIOS, MERCADOTECNIA Y PUBLICIDAD.	37.2	No.- Solicita adecuaciones. Regresa a la actividad no. 37.1.	
	37.3	Sí.- Valida y remite por oficio el Brief Publicitario a la Subdirección General de Nuevos Negocios, Mercadotecnia y Publicidad, para autorizar la Campaña de Promoción y Publicidad.	FORMATO BRIEF N/A
	38.1	Autoriza la Campaña de Promoción y Publicidad para promover la compra en línea de un producto en el Sitio-App, confirma la fecha de inicio para la venta oficial del Producto en el Sitio-App y la notifica a la Subdirección General de Ventas y Operaciones, a la Subdirección General de Administración y Ventas y a la Subdirección General de Asuntos Jurídicos.	OFICIO COM-01 FORMATO BRIEF N/A
FASE DE ADMINISTRACIÓN Gestión de Billete (Cachito Electrónico)			
39.GERENCIA DE IMAGEN	39.1	Diseña motivos del Billete para sorteos tradicionales y especiales. Ver “Procedimiento para el Diseño de motivos de Billetes de Lotería Nacional”.	DISEÑO MOTIVOS DE BILLETE N/A
	39.2	Remite por correo electrónico a la Gerencia de Producción y Devolución, los motivos del Billete y solicita los archivos finales de este material conforme a los plazos que la Gerencia de Imagen determine.	ARCHIVOS FINALES DE BILLETE N/A.
40. GERENCIA DE PRODUCCIÓN Y DEVOLUCIÓN	40.1	Recibe la solicitud correspondiente e integra en el material gráfico los elementos que resulten necesarios para su formato digital. Ver “Procedimiento para la digitalización de motivos y transferencia del diseño autorizado para el billete físico de sorteos tradicionales”.	ARCHIVOS FINALES DE BILLETE N/A.

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE NUEVOS NEGOCIOS, MERCADOTECNIA Y PUBLICIDAD		29	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGNN-PRO-15		TIPO: RESERVADA	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO, 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	DESARROLLO Y GESTIÓN DEL SITIO DE VENTA EN LÍNEA PROPIO DE LOTERÍA NACIONAL Y SU APP OFICIAL
--------------------------	--

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		REGISTRO
41. GERENCIA DE IMAGEN	40.2	Remite por medios electrónicos los archivos finales a la Gerencia de Imagen para las acciones subsecuentes.	ARCHIVOS FINALES DE BILLETE N/A.
	41.1	Recibe los archivos finales e inserta los elementos necesarios para complementar el material en su formato electrónico (leyendas correspondientes a imágenes de referencia, términos y condiciones, prescripción del boleto, entre otros).	MOTIVOS DE BILLETE LEYENDAS N/A
	41.2	Comparte el material en formato electrónico a la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones mediante las herramientas electrónicas indicadas por ésta, para su inclusión en el Sitio-App.	BILLETE ELECTRÓNICO (CACHITO)
	41.3	Notifica por correo electrónico a la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones que el material está almacenado en las herramientas respectivas y a su vez, solicita su distribución en el Sitio-App.	BILLETE ELECTRÓNICO (CACHITO)
42. DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES	42.1	Extrae el material, lo incorpora en las plataformas digitales oficiales de la Entidad (Sitio-App) y notifica a la Gerencia de Imagen sobre la inclusión correspondiente. NOTA.- La Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones deberá proporcionar las herramientas electrónicas necesarias (software, aplicaciones o uso de contraseñas), para garantizar que el intercambio de información o material se efectué con los más altos estándares de seguridad para salvaguardar la reserva y confidencialidad en esta actividad.	BILLETE ELECTRÓNICO (CACHITO)

 LOTería NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE NUEVOS NEGOCIOS, MERCADOTECNIA Y PUBLICIDAD		30	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGNN-PRO-15		TIPO: RESERVADA	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO, 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	DESARROLLO Y GESTIÓN DEL SITIO DE VENTA EN LÍNEA PROPIO DE LOTERÍA NACIONAL Y SU APP OFICIAL
--------------------------	--

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		REGISTRO
Gestión de Contenido			
43. GERENCIA DE MERCADOTECNIA Y PUBLICIDAD/ GERENCIA DE IMAGEN.	43.1	Elabora el Cronograma de Publicaciones Electrónicas con contenido estratégico y creativo para ser publicado en redes sociales o por correo electrónico, así como en el sitio web oficial con base en los eventos conmemorativos de la Entidad, a fin de generar interés y engagement entre los consumidores. Remite a la Dirección de Imagen, Mercadotecnia y Publicidad para validación.	CRONOGRAMA DE CONTENIDO N/A CORREO ELECTRÓNICO N/A
44. DIRECCIÓN DE IMAGEN, MERCADOTECNIA Y PUBLICIDAD.	44.1	Recibe y en caso no tener observaciones remite a la Subdirección General de Nuevos Negocios, Mercadotecnia y Publicidad para tu autorización.	CORREO ELECTRÓNICO N/A CRONOGRAMA DE CONTENIDO N/A
45. SUBDIRECCIÓN(A) GENERAL DE NUEVOS NEGOCIOS, MERCADOTECNIA Y PUBLICIDAD.	45.1	Recibe el Cronograma de Publicaciones Electrónicas y en caso de no existir observaciones, lo valida y lo remite a la Subdirección General del Administración y Finanzas.	OFICIO COM-01 / CRONOGRAMA DE CONTENIDO N/A
46. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS.	46.1	Gestiona en el ámbito de sus atribuciones, la difusión del material proporcionado en las plataformas digitales.	OFICIO COM-01 / CRONOGRAMA
47. DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES	47.1	Recibe el Cronograma de Publicaciones Electrónicas e instruye, efectuar la difusión del material que contiene las Publicaciones Electrónicas a través de los medios de comunicación indicados para tal fin.	OFICIO COM-01 / CRONOGRAMA

 LOTería NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE NUEVOS NEGOCIOS, MERCADOTECNIA Y PUBLICIDAD		31	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGNN-PRO-15		TIPO: RESERVADA	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO, 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	DESARROLLO Y GESTIÓN DEL SITIO DE VENTA EN LÍNEA PROPIO DE LOTERÍA NACIONAL Y SU APP OFICIAL
--------------------------	--

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		REGISTRO
Atención de Incidentes			
48. SUBGERENCIA DE ATENCIÓN Y SERVICIOS AL CLIENTE.	48.1	Atiende al usuario que mediante cualquier etapa de su navegación en el Sitio-App (iniciar sesión, seleccionar juego, seleccionar números, abonar, comprar, consultar resultados y reclamar premio) recurre a los diversos canales de comunicación oficiales como correo electrónico, vía telefónica, redes sociales o mediante los formularios de contacto propios del Sitio-App para reportar algún incidente relacionado con los siguientes conceptos: - Aviso de privacidad. - Gestión de contraseña. - Preguntas frecuentes. - Registro de los participantes. - Reglas de juego de los productos. - Resultados de los concursos y sorteos. - Sitio seguro. - Otros. Ver Procedimiento de Centro de Atención.	NAVEGACIÓN EN SITIO-APP N/A
	48.2	Registra, de ser el caso, los datos del usuario en el Reporte CRM, tales como nombre completo, fecha del incidente, número de folio, transcripción escrita del comentario del cliente, medio de contacto, estado procedente del cliente, tipo de incidente a tratar, entre otros.	REPORTES CRM N/A
	48.3	Proporcionan la información que conlleve a la solución del problema que reporta el usuario y determinan: ¿El incidente reportado fue atendido de manera satisfactoria por la Subgerencia de Atención y Servicios al Cliente?	ATENCIÓN DE INCIDENTE N/A

 LOTería NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE NUEVOS NEGOCIOS, MERCADOTECNIA Y PUBLICIDAD		32	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGNN-PRO-15		TIPO: RESERVADA	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO, 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	DESARROLLO Y GESTIÓN DEL SITIO DE VENTA EN LÍNEA PROPIO DE LOTERÍA NACIONAL Y SU APP OFICIAL
--------------------------	--

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		REGISTRO
49. SUBGERENCIA DE COMERCIO ELECTRÓNICO.	48.4	No.- Canaliza el incidente por correo electrónico al área responsable de su atención y a su vez a la Subgerencia de Comercio Electrónico para gestionar y darle seguimiento. Continúa la actividad 49.1	CORREO ELECTRÓNICO N/A
	48.5	Sí.- Añade en el reporte, la respuesta que el administrador del canal de comunicación proporcionó al cliente y cierra el incidente.	REPORTES CRM N/A
	49.1	Recibe la incidencia y se encarga de dar seguimiento con las áreas correspondientes, entre las que se pueden encontrar: -Financiero (saldo no abonado en cuenta, premios obtenidos no transferidos al monedero electrónico, solicitudes para cobrar un premio en cuenta bancaria, entre otros). -Tecnológico (inicio de sesión, gestión de contraseña, registro de usuario, entre otros). Determina: ¿El incidente reportado fue atendido de manera satisfactoria?	
	49.2	No.- Informa por correo electrónico a las áreas responsables de la Subgerencia de Atención y Servicios al Cliente del Sitio-App, los motivos por los cuales no procede la solicitud correspondiente, adjuntando la evidencia que sustente la respuesta negativa.	CORREO ELECTRÓNICO N/A
	49.3	Sí.- Informa por correo electrónico a las áreas responsables de la Subgerencia de Atención y Servicios al Cliente del Sitio-App, las acciones que permitieron solucionarlo y adjunta la evidencia correspondiente.	CORREO ELECTRÓNICO N/A

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE NUEVOS NEGOCIOS, MERCADOTECNIA Y PUBLICIDAD		33	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGNN-PRO-15		TIPO: RESERVADA	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO, 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	DESARROLLO Y GESTIÓN DEL SITIO DE VENTA EN LÍNEA PROPIO DE LOTERÍA NACIONAL Y SU APP OFICIAL
--------------------------	--

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		REGISTRO
50. SUBGERENCIA DE ATENCIÓN Y SERVICIOS AL CLIENTE.	49.4	Genera un informe sobre la incidencia para su archivo histórico.	INFORME INCIDENCIA
	50.1	Reciben por correo electrónico la respuesta generada por el área a la que se canalizó el reporte, para proceder al cierre correspondiente.	CORREO ELECTRÓNICO N/A
	50.2	Añade en el Reporte CRM, la respuesta del área que atendió el incidente y notifica al usuario para su conocimiento a través de los canales de comunicación oficiales, para su conocimiento.	REPORTE CRM N/A
Conciliaciones en Segmento Tradicional			
51. DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES/ DIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS.	51.1	Proporciona solución tecnológica para la realización de la conciliación de venta diaria al cierre de cada sorteo.	CIERRE DE VENTA N/A
	51.2	Carga el resultado de las cifras de ventas por cada sorteo celebrado en el Sistema Integral de Loterías y en el Sistema Administrativo del Sitio-App para consulta posterior de las áreas interesadas.	CARGA DE CIFRAS EN SISTEMAS N/A
52. DIRECCIÓN DE VENTAS	52.1	Coteja la cifra de ventas registrada en el Sistema Integral de Loterías, (SIL) o bien, en el Sistema Administrativo del Sitio-App (ADMIN.LOTERIA), analiza y determina: ¿El cierre de venta resguardado en ambos sistemas coincide?	CIFRAS EN SISTEMAS N/A
	52.2	No.- Envía por correo electrónico la solicitud de aclaración correspondiente a la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones, para conocer a detalle los datos que generan error en la conciliación de ventas. Continúa en la actividad 55.1.	CORREO ELECTRÓNICO N/A

 LOTería NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE NUEVOS NEGOCIOS, MERCADOTECNIA Y PUBLICIDAD		34	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGNN-PRO-15		TIPO: RESERVADA	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO, 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	DESARROLLO Y GESTIÓN DEL SITIO DE VENTA EN LÍNEA PROPIO DE LOTERÍA NACIONAL Y SU APP OFICIAL
--------------------------	--

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		REGISTRO
53. GERENCIA DE TESORERÍA.	52.3	Sí.- Envía por correo electrónico a la Gerencia de Tesorería el informe que notifica la cifra de ventas debidamente conciliada para gestionar el pago correspondiente.	CORREO ELECTRÓNICO N/A INFORME CIFRA DE VENTAS
	53.1	Recibe informe de conciliación, autoriza y envía a la cuenta concentradora de la Entidad, los montos por gestionar, así como los comprobantes de pago que se deben aplicar en el SIL para liberar el pago correspondiente.	OFICIO COM-01 N/A CORREO ELECTRÓNICO N/A INFORME DE CONCILIACIÓN
	53.2	Envía por correo electrónico a la Gerencia de Crédito y Cobranza, los comprobantes de pago respectivo, en caso de tratarse del pago de un producto tradicional, para hacer de su conocimiento la actividad realizada y la carga efectuada de estos en el SIL.	OFICIO COM-01 N/A COMPROBANTES DE PAGO N/A
54. GERENCIA DE CONTABILIDAD.	53.3	Envía por oficio a la Gerencia de Contabilidad, los comprobantes de pago respectivo, en caso de tratarse del pago de un producto electrónico, para realizar las acciones a través del sistema GRP. Continúa en la siguiente actividad.	OFICIO COM-01 N/A COMPROBANTES DE PAGO N/A
	54.1	Recibe por oficio los comprobantes de pago y realiza las interfaces de importación de información para la generación de los registros contables. En caso de que existan errores en la contabilización, se solicitará la corrección al área que originó el registro.	OFICIO COM-01 N/A COMPROBANTES DE PAGO N/A
55. DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES	55.1	Recibe solicitud de aclaración y gestiona las acciones conducentes para esclarecer los errores dados en la conciliación de venta, analiza la información y determina:	OFICIO COM-01 N/A CORREO ELECTRÓNICO N/A

 LOTería NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE NUEVOS NEGOCIOS, MERCADOTECNIA Y PUBLICIDAD		35	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGNN-PRO-15		TIPO: RESERVADA	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO, 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	DESARROLLO Y GESTIÓN DEL SITIO DE VENTA EN LÍNEA PROPIO DE LOTERÍA NACIONAL Y SU APP OFICIAL
--------------------------	--

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		REGISTRO
56. GERENCIA DE TESORERÍA		¿Las diferencias por concepto de venta neta o saldo por liquidar corresponden a un producto tradicional?	
	55.2	No.- Continúa en la actividad 56.2	
	55.3	Sí.- Remite a la Gerencia de Tesorería la información recopilada del Sistema Integral de Loterías (SIL). Continúa en la actividad 56.1.	
	56.1	Solicita por correo electrónico a la Gerencia de Crédito y Cobranza, realizar las acciones que conlleven a rectificar y/o actualizar las cifras de venta cargadas en el Sitio-App, (comercializador 1901), con base en la información registrada por concepto de la cifra de ventas en el SIL. Continúa en la actividad 57.1.	CORREO ELECTRÓNICO N/A SIL N/A
	56.2	Realiza el ajuste correspondiente, a partir de las diferencias identificadas por concepto de cifra de ventas en (ADMIN.LOTERIA). Continúa en la actividad 56.3.	ADMIN.ALEGRIA N/A
57. GERENCIA DE CRÉDITO Y COBRANZA	56.3	Envía por correo electrónico a la Gerencia de Crédito y Cobranza, las acciones realizadas y a la vez, solicita efectuar, si es el caso, el pago correspondiente.	CORREO ELECTRÓNICO N/A
	57.1	Recibe solicitud por correo electrónico de la Gerencia de Tesorería e implementa los ajustes que en su caso se consideren pertinentes con relación a la venta efectuada por el Sitio-App (comercializador 1901) y en su caso, actualiza las cifras de venta en el sistema (SIL). Una vez realizadas estas acciones, solicita a la Gerencia de Tesorería; efectuar el pago correspondiente y su debido registro en el dicho sistema.	CORREO ELECTRÓNICO N/A SIL

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE NUEVOS NEGOCIOS, MERCADOTECNIA Y PUBLICIDAD		36	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGNN-PRO-15		TIPO: RESERVADA	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO, 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	DESARROLLO Y GESTIÓN DEL SITIO DE VENTA EN LÍNEA PROPIO DE LOTERÍA NACIONAL Y SU APP OFICIAL
---------------------------------	---

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
58. GERENCIA DE TESORERÍA	58.1 Recibe la autorización de pago por correo electrónico y lo gestiona en el Sitio-App. Ver Normas Internas: Procedimiento de Pago de Premios Electrónicos e Instructivo para la atención de incidencias y aclaraciones en el pago de premios e impugnación de resultados.	CORREO ELECTRÓNICO N/A PAGO EN SITIO-APP N/A
Conciliaciones en Segmento Electrónico		
59. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES	59.1 Realiza el reporte de liquidación de ventas al cierre semanal y lo remite por oficio y correo electrónico a la Gerencia de Tesorería, a efecto de realizar la conciliación correspondiente.	OFICIO COM N/A CORREO ELECTRÓNICO N/A INFORME DE LIQUIDACIÓN DE VENTAS SEMANAL
60. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS / GERENCIA DE TESORERÍA	60.1 Recibe el reporte de liquidación de ventas semanal y consulta la cifra de ventas registrada en (ADMIN.LOTERIA), analiza y determina: ¿La cifra de ventas registrada en ADMIN? LOTERIA coincide con el reporte de liquidación de ventas semanal?	INFORME DE LIQUIDACIÓN DE VENTAS SEMANAL ADMIN.LOTERIA N/A
	60.2 No.- Solicita por correo electrónico a la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones, realizar las acciones que proporcionen la aclaración correspondiente. Continúa en la actividad 61.1.	INFORME DE CIERRE DE VENTA N/A
	60.3 Sí.- Solicita por correo electrónico a la Gerencia de Tesorería, efectuar el pago correspondiente. Continúa en la actividad 62.1.	CORREO ELECTRÓNICO N/A
61. DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES.	61.1 Recibe solicitud de aclaración por correo electrónico, gestiona las acciones para esclarecer los errores dados y de ser el caso, realiza los ajustes correspondientes en ADMIN.LOTERIA previa autorización de las áreas.	CORREO ELECTRÓNICO N/A

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

REGISTRO

58. GERENCIA DE TESORERÍA

58.1

Recibe la autorización de pago por correo electrónico y lo gestiona en el Sitio-App.
Ver Normas Internas: Procedimiento de Pago de Premios Electrónicos e Instructivo para la atención de incidencias y aclaraciones en el pago de premios e impugnación de resultados.

**CORREO
ELECTRÓNICO N/A**

**PAGO EN
SITIO-APP
N/A**

Conciliaciones en Segmento Electrónico

59. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES

59.1

Realiza el reporte de liquidación de ventas al cierre semanal y lo remite por oficio y correo electrónico a la Gerencia de Tesorería, a efecto de realizar la conciliación correspondiente.

OFICIO COM
N/A
CORREO
ELECTRÓNICO
N/A

INFORME DE LIQUIDACIÓN DE VENTAS SEMANAL

INFORME DE LIQUIDACIÓN DE VENTAS SEMANAL

ADMIN.LOTERIA
N/A

**60. SUBDIRECCIÓN GENERAL
DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS / GERENCIA DE
TESORERÍA**

60.1

Recibe el reporte de liquidación de ventas semanal y consulta la cifra de ventas registrada en (ADMIN.LOTERIA), analiza y determina:

**¿La cifra de ventas registrada en ADMIN?
LOTERIA coincide con el reporte de
liquidación de ventas semanal?**

60.2

No.- Solicita por correo electrónico a la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones, realizar las acciones que proporcionen la aclaración correspondiente.
Continúa en la actividad 61.1.

**INFORME DE CIERRE
DE VENTA
N/A**

60.3

Sí.- Solicita por correo electrónico a la Gerencia de Tesorería, efectuar el pago correspondiente. Continúa en la actividad 62.1.

CORREO
ELECTRÓNICO
N/A

61. DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES.

61.1

Recibe solicitud de aclaración por correo electrónico, gestiona las acciones para esclarecer los errores dados y de ser el caso, realiza los ajustes correspondientes en ADMIN.LOTERIA previa autorización de las áreas.

**CORREO
ELECTRÓNICO
N/A**

 LOTería NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE NUEVOS NEGOCIOS, MERCADOTECNIA Y PUBLICIDAD		37	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGNN-PRO-15		TIPO: RESERVADA	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO, 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	DESARROLLO Y GESTIÓN DEL SITIO DE VENTA EN LÍNEA PROPIO DE LOTERÍA NACIONAL Y SU APP OFICIAL
--------------------------	--

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		REGISTRO
62. GERENCIA DE TESORERIA	61.2	Solicita por correo electrónico a la Gerencia de Tesorería, efectuar el pago correspondiente.	CORREO ELECTRÓNICO N/A
	62.1	Recibe notificación por correo electrónico y efectúa el pago correspondiente en el Sitio-App. Ver Normas Internas: Procedimiento de Pago de Premios Electrónicos e Instructivo para la atención de incidencias y aclaraciones en el pago de premios e impugnación de resultados.	CORREO ELECTRÓNICO N/A
	62.2	Envía por oficio a la Gerencia de Contabilidad, los comprobantes de pago de la liquidación de ventas para realizar las acciones a través del sistema GRP. Continúa en la siguiente actividad.	OFICIO COM-01 N/A COMPROBANTES DE PAGO N/A
Ingresos y Retiros STP			
	62.3	Extrae cada inicio de mes los estados de cuenta resguardados en la plataforma STP, para verificar que los pagos de venta reflejados en el estado de cuenta correspondiente sean coherentes con los movimientos realizados por concepto de Pago de Premios dados en el segmento tradicional y electrónico.	ESTADOS DE CUENTA N/A PLATAFORMA STP
	62.4	Elabora oficio y lo remite a la Gerencia de Contabilidad, para informar los montos que por concepto de ingresos y retiros se realizaron en el periodo mensual. Adjunta a la vez, los estados de cuenta por correo electrónico, con el número de oficio correspondiente para su archivo documental.	OFICIO COM-01 N/A ESTADOS DE CUENTA N/A

 LOTería NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE NUEVOS NEGOCIOS, MERCADOTECNIA Y PUBLICIDAD		38	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGNN-PRO-15		TIPO: RESERVADA	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO, 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	DESARROLLO Y GESTIÓN DEL SITIO DE VENTA EN LÍNEA PROPIO DE LOTERÍA NACIONAL Y SU APP OFICIAL
--------------------------	--

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		REGISTRO
63. GERENCIA DE CONTABILIDAD	63.1	Requisita los comprobantes de pago como soporte de las pólizas contables generadas por la interface, previamente validadas de la liquidación de ventas y remite los registros contables para su archivo documental.	COMPROBANTES DE PAGO N/A
	63.2	Recibe por oficio los comprobantes de pago y realiza las interfaces de importación de información para la generación de los registros contables. En caso de que existan errores en la contabilización, se solicitará la corrección al área que originó el registro.	OFICIO COM-01 N/A COMPROBANTES DE PAGO N/A
Aviso de Privacidad			
64. SUBGERENCIA DE COMERCIO ELECTRÓNICO	64.1	Desarrolla o en su caso, actualiza la información contenida en el Aviso de Privacidad, con el propósito de garantizar la protección en los derechos de los titulares de datos personales conforme a los criterios establecidos por la Subdirección General de Asuntos Jurídicos y la remite por oficio a la Subdirección General de Ventas y Operaciones para su Vo. Bo.	OFICIO COM-01 N/A ANEXO 1 AVISO DE PRIVACIDAD
65. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES	65.1	Recibe la información. En caso de no existir adecuaciones a ésta, la remite a la Subdirección General de Asuntos Jurídicos, para su aprobación.	OFICIO COM-01 N/A ANEXO 1 AVISO DE PRIVACIDAD
66. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS JURÍDICOS	66.1	Recibe la información contenida en el Aviso de Privacidad, verifica y determina: ¿El Aviso de Privacidad cumple con los criterios establecidos en materia jurídica?	OFICIO COM-01 N/A ANEXO 1 AVISO DE PRIVACIDAD

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE NUEVOS NEGOCIOS, MERCADOTECNIA Y PUBLICIDAD		39	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGNN-PRO-15		TIPO: RESERVADA	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO, 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00

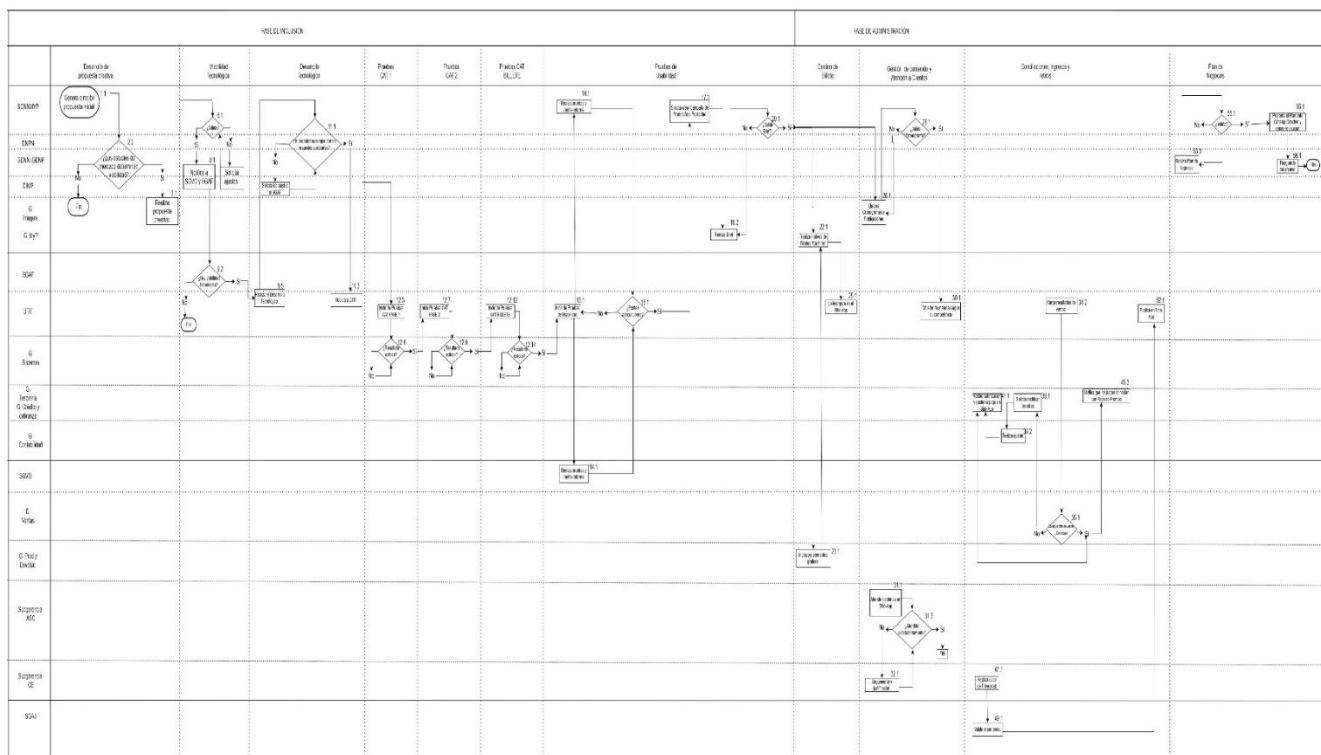
NOMBRE DE NORMA INTERNA:	DESARROLLO Y GESTIÓN DEL SITIO DE VENTA EN LÍNEA PROPIO DE LOTERÍA NACIONAL Y SU APP OFICIAL
--------------------------	--

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		REGISTRO
67.SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES	66.2	No. – Remite por oficio a la Subdirección General de Ventas y Operaciones el Aviso de Privacidad del Sitio-App y solicita realizar las adecuaciones necesarias. Regresa a la Actividad 64.1.	OFICIO COM-01 N/A ANEXO 1 AVISO DE PRIVACIDAD
	66.3	Sí. – Valida el contenido en materia legal y lo remite por oficio a la Subdirección General de Ventas y Operaciones para realizar las acciones subsecuentes.	OFICIO COM-01 N/A ANEXO 1 AVISO DE PRIVACIDAD
	67.1	Recibe por oficio el Aviso de Privacidad y en caso de no existir alguna modificación al mismo, lo remite a la Subdirección General de Administración y Finanzas, con el propósito de solicitar su inclusión en el Sitio-App.	OFICIO COM-01 N/A ANEXO 1 AVISO DE PRIVACIDAD
68.SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	68.1	Recibe por oficio el Aviso de Privacidad previamente validado por las áreas correspondientes y lo remite por oficio a la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones, para su publicación en el Sitio-App.	OFICIO COM-01 N/A ANEXO 1 AVISO DE PRIVACIDAD
69. DIRECCIÓN DE LA Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES	69.1	Recibe de la Subdirección General de Administración y Finanzas el Aviso de Privacidad y lo incorpora en el Sitio-App, para conocimiento de las personas usuarias. Fin del procedimiento.	AVISO DE PRIVACIDAD ANEXO 1

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE NUEVOS NEGOCIOS, MERCADOTECNIA Y PUBLICIDAD		40	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGNN-PRO-15		TIPO: RESERVADA	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO, 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	DESARROLLO Y GESTIÓN DEL SITIO DE VENTA EN LÍNEA PROPIO DE LOTERÍA NACIONAL Y SU APP OFICIAL
---------------------------------	---

VI. DIAGRAMA DE FLUJO



 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE NUEVOS NEGOCIOS, MERCADOTECNIA Y PUBLICIDAD		41	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGNN-PRO-15		TIPO: RESERVADA	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO, 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00
NOMBRE DE NORMA INTERNA: DESARROLLO Y GESTIÓN DEL SITIO DE VENTA EN LÍNEA PROPIO DE LOTERÍA NACIONAL Y SU APP OFICIAL				

VII. PLAN DE CALIDAD

No	ACTIVIDADES	RESPONSABLE DE LA VERIFICACIÓN	FRECUENCIA DE VERIFICACIÓN	CARACTERÍSTICAS A VERIFICAR	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	REGISTRO	PLAN DE ACCIÓN ANTE SITUACIONES NO CONFORMES
1	Crean, Actualizan o Modifican una Propuesta Creativa.	Dirección de Imagen, Mercadotecnia y Publicidad	Cada vez que se requiera incluir un Producto en Sitio-App.	Aprobación por parte del área responsable (SGNNMP)	Conforme la solicitud requerida	Propuesta Creativa Final.	Solicitud de corrección por el área emisora.
2	Viabilidad de Tecnológica.	Gerencia de Sistemas	Cada vez que se solicite un Proyecto de Inclusión.	Capacidad de desarrollo tecnológico.	Validación de capacidad técnica.	Proyecto de Inclusión.	Informan si procede el Proyecto de Inclusión o no.
3	Desarrollo Tecnológico.	Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Cuando exista viabilidad para un Proyecto de Inclusión.	Compatibilidad de requerimientos con los recursos disponibles.	El correcto funcionamiento en los sistemas.	Propuesta Software	Adecuaciones al Prototipo
4	Efectúan Pruebas CAT	Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Cada implementación tecnológica de un producto al Sitio-App.	Pruebas de usabilidad correctas.	Función correcta del producto en el Sitio-App.	Pruebas CAT	Solicitud de ajuste tecnológico.
5	Plan de Negocios	Gerencia de Desarrollo de Nuevos Negocios	Cada inclusión de un producto en el Sitio-App.	Rentabilidad para la Entidad.	Plan de Negocios validado por el área emisora.	Plan de Negocios	Solicitud de corrección por el área emisora (SGNNMP)
6	Pruebas de Usabilidad	Dirección de Nuevos Productos y Negocios	Una vez aprobada la inclusión de un producto al Sitio-App	Correcto funcionamiento del producto en el Sitio-App.	Producto disponible en Sitio-App para su uso.	Informe de Resultados.	Solicitud de ajuste tecnológico.
7	Campaña de Promoción y Publicidad	Dirección de Imagen, Mercadotecnia y Publicidad	Una vez aprobada la inclusión de un producto al Sitio-App	Aprobación por parte del área responsable (SGNNMP)	Techo Presupuestal suficiente	Brief Creativo	Solicitud de corrección por el área emisora.

 LOTería NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE NUEVOS NEGOCIOS, MERCADOTECNIA Y PUBLICIDAD		42	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGNN-PRO-15		TIPO: RESERVADA	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO, 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	DESARROLLO Y GESTIÓN DEL SITIO DE VENTA EN LÍNEA PROPIO DE LOTERÍA NACIONAL Y SU APP OFICIAL
---------------------------------	---

No	ACTIVIDADES	RESPONSABLE DE LA VERIFICACIÓN	FRECUENCIA DE VERIFICACIÓN	CARACTERÍSTICAS A VERIFICAR	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	REGISTRO	PLAN DE ACCIÓN ANTE SITUACIONES NO CONFORMES
8	Gestión de Contenido	Dirección de Imagen, Mercadotecnia y Publicidad	De acuerdo su planeación de monitoreo	Programación de Concursos y Sorteos.	Con el calendario de emisiones programadas	Cronograma de Actividades	Solicitud de corrección de contenido de un Producto.
9	Atención de incidentes del Sitio-App	Subdirección General de Ventas y Operaciones	Cada vez que el usuario realice un reporte.	Veracidad en el Incidente reportado.	Resolución a la persona usuaria.	Reporte de Incidencia	Canalizar al área responsable de continuar atención.
10	Gestión de Conciliaciones de Venta	Subdirección General de Ventas y Operaciones	Diaria al cierre de cada Sorteo	Información financiera. homologada entre sistemas.	Coincidencia de datos entre canales y sistemas	Informe de Conciliación	Rectificar y/o actualizar las cifras de venta cargadas en el Sitio-App.
11	Gestión de Ingresos y Retiros STP.	Gerencia de Crédito y Cobranza.	Verificación mensual.	Coherencia por concepto: Pagos de Venta.	De conformidad con la conciliación de venta y el Pago realizado.	Comprobantes de Pago.	Reporte de incidencia y ajuste de información.
12	Aviso de Privacidad	Subgerencia de Comercio Electrónico	Cada que determine el superior del área emisora (SGVO)	Validación del contenido legal.	Contenido disponible en el Sitio-App.	Aviso de Privacidad	Solicitud de corrección del contenido legal.

 LOTería NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE NUEVOS NEGOCIOS, MERCADOTECNIA Y PUBLICIDAD		43	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGNN-PRO-15		TIPO: RESERVADA	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO, 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00
NOMBRE DE NORMA INTERNA: DESARROLLO Y GESTIÓN DEL SITIO DE VENTA EN LÍNEA PROPIO DE LOTERÍA NACIONAL Y SU APP OFICIAL				

VIII. CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
00	Creación del documento.	Marzo 2026

IX. GLOSARIO

API:

Es el conjunto de reglas, protocolos y herramientas que permiten que diferentes sistemas, aplicaciones o servicios tecnológicos se comuniquen entre sí.

App:

Es la Aplicación Móvil Oficial que mediante un Programa de software que fue diseñado y desarrollado exclusivamente para realizar la función de comercialización del portafolio institucional a través de canales de venta digital, con especificaciones para uso particular en dispositivos móviles, principalmente.

Área:

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

Aviso de Privacidad:

Documento legal que tiene como objetivo informar a las personas usuarias del Sitio-App sobre el uso y tratamiento de los datos personales que la Entidad recopila, utiliza, almacena, protege o, en su caso, comparte, para garantizar la transparencia en el tratamiento de dicha información y asegurar que se respeten los derechos de privacidad de los titulares de los datos.

Boleto:

Documento físico y/o electrónico autorizado que acredita al portador o titular el derecho de participar en un sorteo y garantiza sus derechos, los cuales deberán estar impresos en el mismo documento o bien, contenidos en el sistema en donde se resguarden los registros.

Consejo:

El Consejo Directivo de Lotería Nacional.

Cronograma de Publicaciones Electrónicas:

Es un documento o herramienta de planificación que organiza, de manera sistemática y temporal, la difusión de contenidos digitales a través de medios electrónicos o plataformas digitales institucionales (como redes sociales, sitio web o correo electrónico), describe las fechas, horarios, temas y responsables de cada publicación, con el fin de asegurar una

 LOTería NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE NUEVOS NEGOCIOS, MERCADOTECNIA Y PUBLICIDAD		44	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGNN-PRO-15		TIPO: RESERVADA	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO, 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00
NOMBRE DE NORMA INTERNA: DESARROLLO Y GESTIÓN DEL SITIO DE VENTA EN LÍNEA PROPIO DE LOTERÍA NACIONAL Y SU APP OFICIAL				

comunicación coherente, oportuna y alineada con los objetivos estratégicos de Lotería Nacional.

Instrucción de Pago de Billeto Premiado:

Es la solicitud realizada por un usuario ganador, mediante; la cual, se establece el monto por cobrar correspondiente al premio asociado a un billete que contiene la combinación numérica ganadora. Esta instrucción deberá efectuarse a través de los medios establecidos por la Entidad y será procesada por el área administrativa responsable, una vez verificados los datos del usuario y cumplidos los requisitos estipulados en los términos y condiciones a nombre de la Entidad.

Constancia de Participación:

Documento electrónico autorizado que acredita al portador o titular el derecho de participar en un sorteo y garantiza sus derechos, contenidos en el sistema en donde se resguarden los registros.

Estos constituyen un documento al portador comprendido en la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito y no un Título de Crédito, ya que sirve únicamente para identificar a su tenedor. Dicho documento consigna un contrato de adhesión y solo tendrá efectos probatorios cuando se corrobore que los códigos de seguridad y las numeraciones contenidas en él sean legítimos.

La constancia de participación es emitida por la Entidad a través de sus canales alternos autorizados, su Sitio Oficial de Venta en Línea Propio de Lotería Nacional y su App.

Entidad:

Lotería Nacional.

Juegos, Concursos y Sorteos:

Eventos organizados por Lotería Nacional que incluyen una variedad de productos electrónicos, híbridos, tradicionales, numéricos, deportivos e instantáneos de la Entidad.

Nuevo Producto:

Innovación en la creación de un juego, concurso y/o sorteo de Lotería Nacional o bien, la iniciativa que implica la mejora o modificación a los existentes para ofrecer beneficios adicionales o satisfacer necesidades no cubiertas del consumidor, añadido al portafolio institucional derivado del análisis de mercado.

 LOTería NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE NUEVOS NEGOCIOS, MERCADOTECNIA Y PUBLICIDAD		45	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGNN-PRO-15		TIPO: RESERVADA	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO, 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00
NOMBRE DE NORMA INTERNA: DESARROLLO Y GESTIÓN DEL SITIO DE VENTA EN LÍNEA PROPIO DE LOTERÍA NACIONAL Y SU APP OFICIAL				

Plan de Pruebas:

Documento cuyo propósito principal es garantizar que el producto por incluir en el Sitio-App cumpla con los requisitos funcionales definidos, así como identificar riesgos antes de su implementación.

Plan de Trabajo:

Herramienta de gestión para administrar eficientemente los recursos presupuestados y alcanzar objetivos. Sujeto a ajustes según la evaluación de resultados.

Producto(s):

Juegos, concursos y/o sorteos, tanto electrónicos, tradicionales y/o mixtos que conforman el portafolio de la Entidad y generan utilidades para la institución como parte de la categoría de juegos al azar.

Programa:

Planificación estructurada que detalla las diferentes partes o actividades involucradas en un Proyecto o iniciativa específica correspondiente a un área en particular.

Proyecto:

Iniciativa que implica la introducción de un nuevo producto, una modalidad de venta diferente o modificaciones en un producto existente, que requiere este procedimiento para su implementación.

Proveedor del SICAL:

Es la persona natural o jurídica responsable del desarrollo, suministro, implementación, mantenimiento y/o soporte técnico del Sistema Integral de Captación de Apuestas en Línea.

Pruebas CAT:

Pruebas de Aceptación del Cliente (Customer Acceptance Testing) que realiza la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones para valorar la calidad de las Especificaciones Funcionales del Software en los sistemas informáticos de la Entidad.

Reporte CRM:

Customer Relationship Management, o Gestión de Relaciones con el Cliente en español. Es una base de datos que ayuda a centralizar la información de los clientes, lo que facilita el seguimiento de cada interacción, problema o solicitud, y permite personalizar los servicios para mejorar la satisfacción del cliente y aumentar la lealtad con la Entidad.

Segmentos de Mercado:

Grupo de consumidores que responden de manera similar a las estrategias de marketing.

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE NUEVOS NEGOCIOS, MERCADOTECNIA Y PUBLICIDAD		46	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGNN-PRO-15		TIPO: RESERVADA	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO, 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00
NOMBRE DE NORMA INTERNA: DESARROLLO Y GESTIÓN DEL SITIO DE VENTA EN LÍNEA PROPIO DE LOTERÍA NACIONAL Y SU APP OFICIAL				

SICAL:

Sistema Integral de Captación de Apuestas en Línea.

SIL:

Sistema Integral de Loterías.

Sitio:

Sitio Oficial de Venta en Línea propio de Lotería Nacional.

X. ANEXOS

No Aplica.