

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		1	15
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-26		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	SEPTIEMBRE 2020	NIVEL DE REVISIÓN	01

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACIÓN DE SORTEOS ORGANIZADOS O PATROCINADOS POR TERCEROS
---------------------------------	---

FIRMA

ELABORÓ: MARCELA RODRÍGUEZ ARMAS
JEFA DE DEPARTAMENTO DE BOLEO

REVISÓ: SONIA MAYRA ESPAÑA RAMÍREZ
SUBGERENTE DE OPERACIÓN DE SORTEOS TRADICIONALES

VALIDÓ: IVÁN HERNÁNDEZ GARCÍA
GERENTE DE OPERACIÓN DE CONCURSOS, JUEGOS Y SORTEOS

APROBÓ: RICARDO ROJAS MONTERO
DIRECTOR DE OPERACIÓN DE CONCURSOS, JUEGOS Y SORTEOS

AUTORIZÓ: JAVIER RESÉNDIZ GARCÍA
SUBDIRECTOR GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES

FECHA DE PUBLICACIÓN: _____

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		2	15
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-26		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	SEPTIEMBRE 2020	NIVEL DE REVISIÓN	01
NOMBRE DE NORMA INTERNA:		PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACIÓN DE SORTEOS ORGANIZADOS O PATROCINADOS POR TERCEROS		

ÍNDICE

I.	Objetivo	3
II.	Alcance	3
III.	Fundamento Jurídico	3
IV.	Políticas	4
V.	Descripción de las Actividades	5
VI.	Diagrama de Flujo	8
VII.	Plan de Calidad	9
VIII.	Control de Cambios	11
IX.	Glosario	11
X.	Anexos	12

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		3	15
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-26		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	SEPTIEMBRE 2020	NIVEL DE REVISIÓN	01
NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACIÓN DE SORTEOS ORGANIZADOS O PATROCINADOS POR TERCEROS				

I. OBJETIVO

Prestar el apoyo de servicios a instituciones que soliciten la celebración de sorteos o rifas, ya sea con fines altruistas o mediante contraprestación, mediante la asignación del Grupo de Niñas y Niños Gritones y la provisión del equipo logístico, instrumentos y recursos requeridos, de manera controlada y conforme a la normativa aplicable, los estándares de calidad y los lineamientos de seguridad.

II. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la recepción y validación de la solicitud formal de apoyo presentada ante la Dirección General y es aplicable únicamente a los sorteos de apoyo a terceros autorizados. Abarca la planeación operativa, coordinación interáreas, preparación del equipo y material de sorteo, ejecución del evento en la sede indicada y las actividades de cierre administrativo, incluyendo la integración de evidencia y trámite de pagos al personal participante. Concluye con el resguardo final de la documentación del apoyo.

Es aplicable a las unidades administrativas involucradas en la operación de sorteos y a las instituciones solicitantes cuyo apoyo haya sido autorizado. Quedan excluidas las actividades relacionadas con sorteos institucionales o procesos ajenos a la prestación del apoyo solicitado.

III. FUNDAMENTO JURÍDICO

Los siguientes documentos se mencionan en el texto de tal manera que parte o la totalidad de su contenido constituyen requisitos de este documento.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
- Ley Federal de Entidades Paraestatales y su reglamento.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Ley General de Archivos.
- Ley Federal de Juegos y Sorteos y su Reglamento.
- Decreto por el que se modifica la denominación del organismo público descentralizado Pronósticos para la Asistencia Pública y se reforma el decreto por el que se crea el organismo público descentralizado Pronósticos Deportivos para la Asistencia Pública.
- Estatuto Orgánico de Lotería Nacional, y sus reformas.
- Código de Ética e Integridad para un Buen Gobierno en la Administración Pública Federal.
- Código de Conducta de la Lotería Nacional.

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		4	15
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-26		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	SEPTIEMBRE 2020	NIVEL DE REVISIÓN	01
NOMBRE DE NORMA INTERNA:		PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACIÓN DE SORTEOS ORGANIZADOS O PATROCINADOS POR TERCEROS		

IV. POLÍTICAS

1. La Dirección General deberá mantener comunicación formal, continua y documentada con las Instituciones solicitantes, a fin de coordinar los apoyos, requerimientos, autorizaciones y compromisos necesarios para la **Gestión de Sorteos en apoyo a Instituciones y Empresas.**
2. La Gerencia de Operación de Concursos, Juegos y Sorteos será responsable de solicitar a la Gerencia de Mantenimiento de Inmuebles, en coordinación con la Subgerencia de Operación de Sorteos Tradicionales y del Departamento de Boleo, el traslado y montaje del equipo de sorteos requerido para la celebración del sorteo solicitado.
3. La Gerencia de Operación de Concursos, Juegos y Sorteos será responsable de solicitar a la Gerencia de Servicios Generales, la prestación de los vehículos necesarios para trasladar el equipo de sorteos, así como al personal que coadyuve en las comisiones que correspondan.
4. La Gerencia de Operación de Concursos, Juegos y Sorteos será responsable de solicitar a la Gerencia de Mantenimiento de Inmuebles que proporcionen el acceso físico a las instalaciones de Lotería Nacional, y los protocolos de seguridad inherentes a ella, en caso de que el evento a realizarse sea en el recinto oficial.
5. 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 VENTAS Y OPERACIONES		5	15
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-26		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	SEPTIEMBRE 2020	NIVEL DE REVISIÓN	01

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACIÓN DE SORTEOS ORGANIZADOS O PATROCINADOS POR TERCEROS
--------------------------	--

V. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		REGISTRO
1. DIRECCIÓN GENERAL	1.1	Recibe la solicitud para celebrar un sorteo por una Institución y la turna a la Subdirección General de Ventas y Operaciones.	
2. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES	2.1	Revisa la solicitud y la turna a la Dirección de Operación de Concursos, Juegos y Sorteos para el análisis de viabilidad.	
3. DIRECCIÓN DE OPERACIÓN DE CONCURSOS, JUEGOS Y SORTEOS	3.1	Comenta con el Gerente de Operación de Concursos, Juegos y Sorteos la solicitud con el fin de iniciar con el análisis.	
4. GERENCIA DE OPERACIÓN DE CONCURSOS, JUEGOS Y SORTEOS	4.1	Solicita a la Subgerencia de Operación de Sorteos Tradicionales la elaboración del presupuesto para la Prestación de Apoyo a Terceros, de acuerdo con las necesidades del solicitante.	
5. SUBGERENCIA DE OPERACIÓN DE SORTEOS TRADICIONALES	5.1	Solicita los requerimientos técnicos y logísticos necesarios para realización del apoyo solicitado, y gestiona lo que corresponda.	
	5.2	Verifica disponibilidad de boleo y materiales. (De contar con el boleo suficiente para atender el requerimiento, se preverá un día no hábil para la reposición del boleo utilizado en el evento requerido).	
	5.3	Elabora y envía a la Gerencia de Operación de Concursos, Juegos y Sorteos presupuesto completo conforme a requerimientos y lo entrega a la Gerencia de Operación de Concursos, Juegos y Sorteos. Se incluye: • Costo del alquiler del equipo de sorteos. • Pago al personal administrativo que coordinará y participará en el sorteo.	

 LOTería NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		6	15
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-26		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	SEPTIEMBRE 2020	NIVEL DE REVISIÓN	01

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACIÓN DE SORTEOS ORGANIZADOS O PATROCINADOS POR TERCEROS
--------------------------	--

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		REGISTRO
6. GERENCIA DE OPERACIÓN DE CONCURSOS, JUEGOS Y SORTEOS		• Pago al personal operativo que trasladará y montará el equipo de sorteos. • Pago a los operadores de los vehículos, y • Pago del estímulo económico de las Niñas y los Niños Gritones.	PRESUPUESTO
	6.1	Evalúa el presupuesto recibido y formula dos propuestas: gratuita y con cobro. ¿Existe disponibilidad de fecha?	
	6.2	No. - Envía oficio fundado y motivado al solicitante con la negativa y remite copia a la Dirección de Operación de Concursos, Juegos y Sorteos. Recaba acuse y archiva. FIN DEL PROCEDIMIENTO	
	6.3	Sí. - Notifica al solicitante que, la Prestación de Apoyos a Terceros ha sido aprobada y precisa si el evento se gestionará por el costo o de manera gratuita, previo acuerdo y Vo. Bo. De la Dirección de Operación de Concursos, Juegos y Sorteos. ¿El evento es con cobro?	
	6.4	No.- Continúa en actividad 8.1.	
	6.5	Sí.- Envía al solicitante el costo autorizado por la Celebración de sorteos en apoyo a Instituciones o Empresas, en apego a los requerimientos solicitados. (Solo aplica para eventos con cobro).	
	6.6	Informa la forma de pago autorizada y solicita el comprobante. (Solo aplica para eventos con cobro).	

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		7	15
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-26		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	SEPTIEMBRE 2020	NIVEL DE REVISIÓN	01

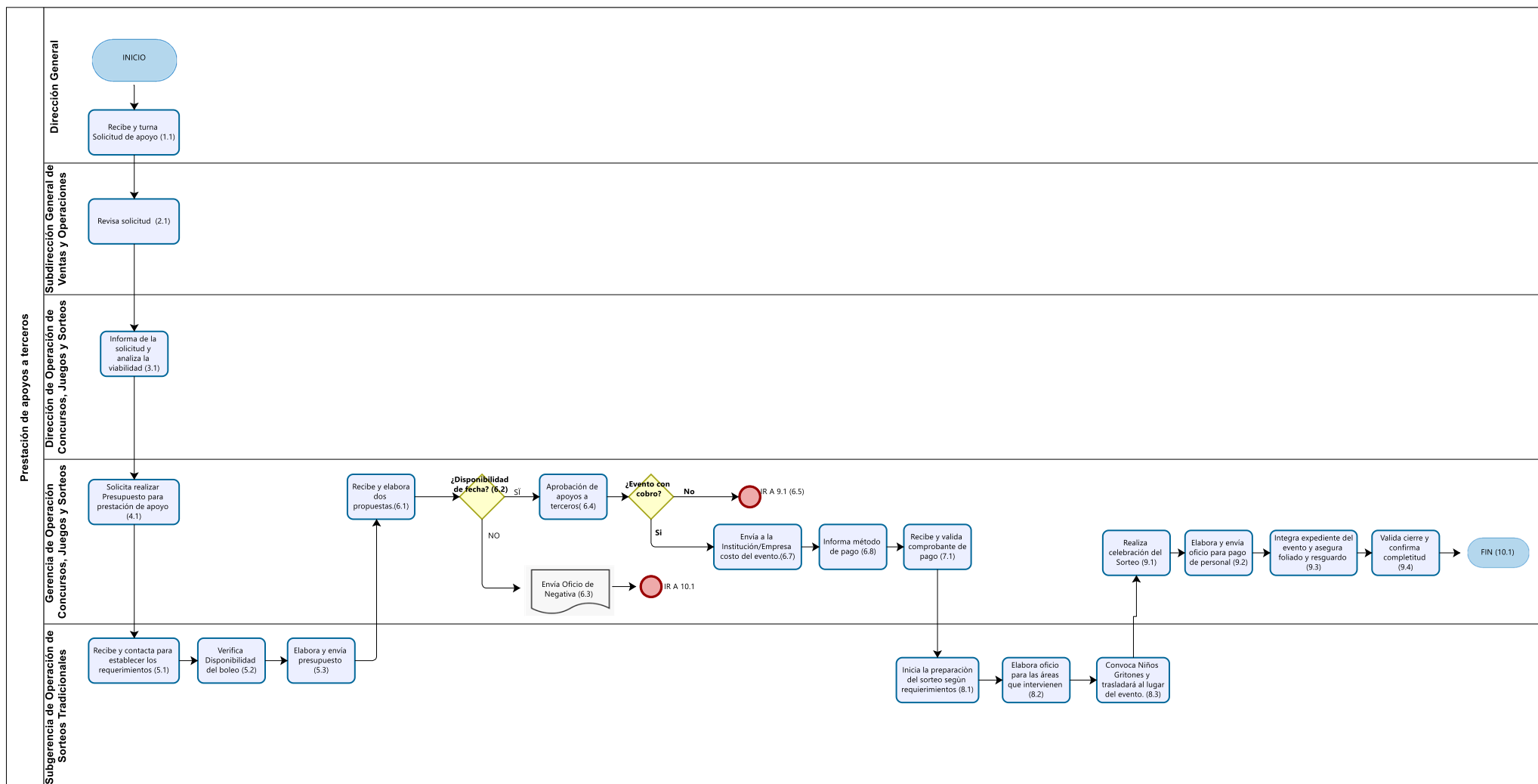
NOMBRE DE NORMA INTERNA:	PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACIÓN DE SORTEOS ORGANIZADOS O PATROCINADOS POR TERCEROS
--------------------------	--

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		REGISTRO
7. SUBBERENCIA DE OPERACIÓN DE SORTEOS TRADICIONALES	6.7	Recibe comprobante y comunica vía correo electrónico iniciar la preparación del sorteo. (Solo aplica para eventos con cobro).	
	7.1	Inicia la preparación del Sorteo (boleo), según los requerimientos de la Institución o Empresa solicitante.	
	7.2	Elabora oficios de solicitud de apoyo a las áreas que intervienen en la Celebración de Sorteos en apoyo a Instituciones o Empresas. • Gerencia de Mantenimiento de Inmuebles • Gerencia de Servicios Generales • Subgerencia de Seguridad y Protección Civil • Subgerencia de Transportes • Y demás áreas necesarias.	
	7.3	Convoca a las Niñas y Niños Gritones que asistirán a la Prestación de Apoyo a Terceros, en caso de ser necesario coordinará el traslado al lugar del evento.	
	8. GERENCIA DE OPERACIÓN DE CONCURSOS, JUEGOS Y SORTEOS.	8.1	
8.2		Elabora y envía oficio de solicitud de pago al personal participante, indicando horario, lugar y monto conforme tabulador.	
8.3		Integra expediente completo del evento y asegura foliado y resguardo documental.	
8.4		Valida el cierre formal del procedimiento y confirma completitud documental.	
Fin del procedimiento			

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		8	15
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-26		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	SEPTIEMBRE 2020	NIVEL DE REVISIÓN	01

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACIÓN DE SORTEOS ORGANIZADOS O PATROCINADOS POR TERCEROS
--------------------------	--

VI. DIAGRAMA DE FLUJO



 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		9	15
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-26		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	SEPTIEMBRE 2020	NIVEL DE REVISIÓN	01

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACIÓN DE SORTEOS ORGANIZADOS O PATROCINADOS POR TERCEROS
---------------------------------	---

VII. PLAN DE CALIDAD

No.	ACTIVIDADES	RESPONSABLE DE LA VERIFICACIÓN	FRECUENCIA DE VERIFICACIÓN	CARACTERÍSTICA A VERIFICAR	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	REGISTRO	PLAN DE ACCIÓN ANTE SITUACIONES NO CONFORMES
1	Análisis de viabilidad de requerimientos del solicitante	Dirección de Operación de Concursos, Juegos y Sorteos.	Por sorteo	Solicitud con todos los requerimientos, factibilidad y capacidad operativa.	Requerimientos con cero discrepancias de acuerdo con la solicitud.	Check List y Scouting	Realizar las modificaciones necesarias
2	Celebración del sorteo	Gerencia de Operación de Concursos, Juegos y Sorteos.	Por sorteo	Mismo nivel de calidad que en la celebración de sorteos Tradicionales.	Cero discrepancias	Carpeta del Evento	Ejecutar el procedimiento SGVO-PRO-15
3	Verificación técnica del equipo	Gerencia de Operación de Concursos, Juegos y Sorteos	Por sorteo	Óptimas condiciones del equipo crítico	0 fallas.	Mantenimiento Preventivo	Plan de Riesgos.
4	Verificar la disponibilidad de recursos materiales y tecnológicos.	Gerencia de Operación de Concursos, Juegos y Sorteos.	Por sorteo	Operación continua	Check List sin discrepancias	Check List	Ejecutar el procedimiento SGVO-PRO-15
5	Salvaguardar los Recursos Materiales y Humanos	Gerencia de Operación de Concursos, Juegos y Sorteos	Por sorteo	Traslado al evento sin daños materiales o humanos.	Celebración del sorteo sin incidencias	Seguro del personal y los bienes	Activación y uso de seguros para el personal y niñas y niños gritones.
6	Mantener los protocolos de seguridad en la celebración del sorteo.	Gerencia de Operación de Concursos, Juegos y Sorteos y Subgerencia de Seguridad y Protección Civil	Por sorteo	Celebración del sorteo sin incidencias.	Sorteo con cero incidencias	Carpeta de Celebración de Sorteos	Ejecutar el procedimiento SGVO-PRO-15 Reactivar protocolo; reforzar seguridad

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		10	15
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-26		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	SEPTIEMBRE 2020	NIVEL DE REVISIÓN	01

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACIÓN DE SORTEOS ORGANIZADOS O PATROCINADOS POR TERCEROS
--------------------------	--

No.	ACTIVIDADES	RESPONSABLE DE LA VERIFICACIÓN	FRECUENCIA DE VERIFICACIÓN	CARACTERÍSTICA A VERIFICAR	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	REGISTRO	PLAN DE ACCIÓN ANTE SITUACIONES NO CONFORMES
7	Archivo y resguardo de toda la documentación	Subgerencia de Operación	Por sorteo	Expediente completo, foliado y trazable	Expediente conforme Ley General de Archivos	Expediente del evento	Recuperar documentos faltantes

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		11	15
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-26		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	SEPTIEMBRE 2020	NIVEL DE REVISIÓN	01
NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACIÓN DE SORTEOS ORGANIZADOS O PATROCINADOS POR TERCEROS				

VIII. CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
00	Creación del documento.	Septiembre 2020
01	Se actualizó la norma de acuerdo con la operación y estructura orgánica autorizada de Lotería Nacional. Lo anterior, acorde a lo previsto en el “ACUERDO POR EL QUE SE MODIFICA EL TRANSITORIO SEXTO DEL ESTATUTO ORGÁNICO DE LOTERÍA NACIONAL, publicado en el Diario Oficial de la Federación del 29 de julio de 2022 y sus reformas”.	Marzo 2026

IX. GLOSARIO

Boleo (bolas):

Pieza de madera de maple americano (bolas), con una circunferencia de aproximadamente 2 cm., y un peso de 3 gr. +- .8gr., con una perforación en el centro, impresas a láser en color natural o de color negro para identificar los números y de color rojo para los premios principales, en su parte posterior impreso el logotipo de la “Entidad”.

Sede Alterna o cualquier otra Sede:

Lugar en donde se puede celebrar un sorteo, en caso de que no se pueda hacer en el recinto oficial.

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		12	15
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-26		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	SEPTIEMBRE 2020	NIVEL DE REVISIÓN	01
NOMBRE DE NORMA INTERNA:		PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACIÓN DE SORTEOS ORGANIZADOS O PATROCINADOS POR TERCEROS		

X. ANEXOS

ANEXO 1 RESPONSABILIDADES

1. Dirección Operación de Concursos, Juegos y Sorteos

- Determinar las funciones del personal y validar la suficiencia de recursos técnicos, humanos y logísticos para la ejecución del sorteo.
- Proponer y supervisar la aplicación de lineamientos y procedimientos operativos para sorteos de Apoyo a Terceros, con enfoque en transparencia, control interno y eficiencia.
- Supervisar la preparación, traslado, ejecución y cierre del sorteo, verificando su suficiencia y competencia.
- Coordinar con la Gerencia de Operación de Concursos, Juegos y Sorteos, la Subgerencia de Operación de Sorteos Tradicionales o el Departamento de Boleo, la preparación integral de los sorteos, salvaguardando la integridad de activos fijos y del personal.
- Informar a los puestos superiores sobre el desempeño del procedimiento, incidentes detectados y oportunidades de mejora.

2. Gerencia de Operación de Concursos, Juegos y Sorteos

- Ejecutar el servicio de Apoyo a Terceros, ya sea en modalidad gratuita o mediante pago, conforme a lo autorizado por la Entidad.
- Controlar la adecuada organización y coordinación de las actividades complementarias de los sorteos de Apoyo a Terceros, asegurando que contribuyan a la eficiencia operativa, al cumplimiento de los protocolos de seguridad y al fortalecimiento de la experiencia pública e institucional en cualquier sede donde se celebren.
- Asegurar la correcta ejecución y supervisión de los programas de cada sorteo de Apoyo a Terceros, coordinando eficazmente con las instituciones solicitantes, para asegurar la legitimidad del proceso, la satisfacción de las partes interesadas, el cumplimiento de los compromisos institucionales y la difusión clara de los resultados al público.

 LOTería NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		13	15
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-26		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	SEPTIEMBRE 2020	NIVEL DE REVISIÓN	01
NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACIÓN DE SORTEOS ORGANIZADOS O PATROCINADOS POR TERCEROS				

- Garantizar la correcta custodia de toda la documentación generada en el Apoyo a Terceros.
- Será responsabilidad de la Gerencia de Operación de Concursos, Juegos y Sorteos coordinar de manera integral a las diferentes áreas que intervienen en la preparación y celebración de los sorteos de Apoyo a Terceros, asegurando la correcta articulación de actividades, el cumplimiento de la normativa vigente y la eficiencia operativa requerida para garantizar transparencia, legalidad y confianza pública en los procesos.

3.Subgerencia de Operación de Sorteos Tradicionales

- Será responsabilidad de la Subgerencia recibir solicitud, y contactar a la institución o empresa solicitante para establecer los requerimientos necesarios para la realización del apoyo y gestionarlo.
- Será responsabilidad de la Subgerencia de Operación de Sorteos Tradicionales elaborar el presupuesto de Prestación de Apoyo a Terceros, en el que incluye.
- Será responsabilidad de la Subgerencia de Operación de Sorteos Tradicionales supervisar y verificar la correcta preparación de los sorteos de Apoyo a Terceros, asegurando que cada una de las actividades se ejecute en estricto apego a la normatividad vigente, a los lineamientos establecidos por la Gerencia de Operación de Concursos, Juegos y Sorteos, con el propósito de garantizar la transparencia, legalidad y eficiencia de los procesos, informando oportunamente a la Gerencia sobre incidencias, riesgos u oportunidades de mejora.
- Será responsabilidad de la Subgerencia de Operación de Sorteos Tradicionales elaborar y entregar en tiempo y forma el reporte de pagos del personal que participa en los sorteos (Incluyendo niñas y niños gritones) que la información corresponda con la programación establecida y que esté debidamente validada y documentada para su integración en los programas supervisados por la Gerencia de Operación de Concursos, Juegos y Sorteos.

4. Departamento de Boleo

- Jefatura de Boleo será responsable de ejecutar directamente las actividades operativas relacionadas con la preparación y celebración de los sorteos de Apoyo a Terceros, asegurando que cada etapa se realice de acuerdo con los lineamientos establecidos, garantizando la correcta aplicación de las instrucciones emitidas por la Subgerencia de Operación de Sorteos Tradicionales y contribuyendo al cumplimiento eficaz y transparente.

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		14	15
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-26		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	SEPTIEMBRE 2020	NIVEL DE REVISIÓN	01
NOMBRE DE NORMA INTERNA:		PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACIÓN DE SORTEOS ORGANIZADOS O PATROCINADOS POR TERCEROS		

- La Jefatura de Boleo será responsable de elaborar el programa de trabajo del personal operativo encargado de la distribución, parado y revisión del boleto en el proceso de preparación de los sorteos de Apoyos a Terceros, asegurando que las actividades se planifiquen de manera ordenada, eficiente y en apego a las directrices establecidas por la Subgerencia de Operación de Sorteos Tradicionales, con el fin de garantizar la correcta ejecución de las tareas asignadas.
- La Jefatura de Boleo es responsable de elaborar el acta de custodia correspondiente al sorteo de Apoyos a Terceros celebrado.

5. Responsabilidades Transversales (todas las áreas involucradas).

Todas las áreas que intervengan en la prestación de apoyos deberán:

- Asegurar la conformidad del procedimiento con la normativa aplicable, los requisitos de calidad y las disposiciones internas.
- Verificar que las actividades generen las salidas previstas (realización del Sorteo de Apoyo a Terceros en condiciones seguras, transparentes y eficientes).
- Informar a la Dirección de Operación de Concursos, Juegos y Sorteos sobre el desempeño del proceso, incidencias detectadas y oportunidades de mejora.
- Promover el enfoque al cliente en toda la organización, garantizando trato digno, servicio confiable y legitimidad institucional.

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		15	15
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-26		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	SEPTIEMBRE 2020	NIVEL DE REVISIÓN	01
NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACIÓN DE SORTEOS ORGANIZADOS O PATROCINADOS POR TERCEROS				

ANEXO 2 REQUERIMIENTOS

Los requerimientos se definen como las necesidades mínimas o especificaciones operativas críticas que garantizan, de manera consistente, el cumplimiento de los niveles de calidad establecidos.

Planeación y autorización

La planeación debe emitir un rol de actividades vigente y autorizado, con disponibilidad confirmada de personal e insumos.

SLI: % de recursos críticos confirmados (personal + insumos).

Fórmula: $(\text{Recursos confirmados} / \text{Recursos requeridos}) \times 100$.

SLO: 100% a T-24, 100% a T-1 y 100% a T-0.

SLA: Si <100% en cualquier hito → HOLD preventivo y activación de suplencias.

Celebración del Sorteo de Apoyo a Terceros

Transmisión en vivo Audio/video

SLI disponibilidad: Uptime del audio/video durante el evento.

Fórmula: $\text{minutos con A/V disponible} / \text{minutos de evento}$.

SLO: $\geq 99.5\%$; SLA: RTO ≤ 60 s ante caída; conmutación inmediata a respaldo.