

|                                                                                                           |                                              |             |                   |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------|-------------------|-----------|
|  <b>LOTERÍA NACIONAL</b> | <b>ÁREA EMISORA:</b>                         |             | <b>HOJA No.</b>   | <b>DE</b> |
|                                                                                                           | SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES |             | 1                 | 21        |
|                                                                                                           | CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-35          |             | TIPO: PÚBLICO     |           |
|                                                                                                           | FECHA DE EMISIÓN                             | ABRIL, 2004 | NIVEL DE REVISIÓN | 19        |

|                                 |                                          |
|---------------------------------|------------------------------------------|
| <b>NOMBRE DE NORMA INTERNA:</b> | <b>PROCEDIMIENTO: CENTRO DE ATENCIÓN</b> |
|---------------------------------|------------------------------------------|

**FIRMA**

**ELABORÓ**                      CHRISTIAN MARTIN GUTIÉRREZ CASTAÑEDA  
SUBGERENTE DE ATENCIÓN Y SERVICIOS AL  
CLIENTE

**REVISÓ**                      KARELY MARÍA ASCENCIO GUEVARA  
GERENTE DE VENTAS DE LOTERÍA  
ELECTRÓNICA

**REVISÓ**                      ANDRÉS VILLASEÑOR HERRERO  
SUBDIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y  
FINANZAS

**VALIDÓ:**                      JOSE ROBERTO GARCÍA AVILA  
GERENTE DE CONTROL DE MARCAS DE JUEGOS  
Y SORTEOS

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

**AUTORIZÓ**                      JAVIER RESENDÍZ GARCÍA  
SUBDIRECTOR GENERAL DE VENTAS Y  
OPERACIONES

**FECHA DE PUBLICACIÓN:** \_\_\_\_\_

|                                                                                                           |                                              |             |                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------|-------------------|----|
|  <b>LOTERÍA NACIONAL</b> | ÁREA EMISORA:                                |             | HOJA No.          | DE |
|                                                                                                           | SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES |             | 2                 | 21 |
|                                                                                                           | CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-35          |             | TIPO: PÚBLICO     |    |
|                                                                                                           | FECHA DE EMISIÓN                             | ABRIL, 2004 | NIVEL DE REVISIÓN | 19 |
| NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO: CENTRO DE ATENCIÓN                                                |                                              |             |                   |    |

## ÍNDICE

|       |                                |    |
|-------|--------------------------------|----|
| I.    | Objetivo                       | 3  |
| II.   | Alcance                        | 3  |
| III.  | Fundamento Jurídico            | 3  |
| IV.   | Políticas                      | 4  |
| V.    | Descripción de las Actividades | 13 |
| VI.   | Diagrama de Flujo              | 16 |
| VII.  | Plan de Calidad                | 17 |
| VIII. | Control de Cambios             | 18 |
| IX.   | Glosario                       | 20 |
| X.    | Anexos                         | 21 |

|                                                                                                           |                                                     |                    |                          |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------|--------------------------|-----------|
|  <b>LOTERÍA NACIONAL</b> | <b>ÁREA EMISORA:</b>                                |                    | <b>HOJA No.</b>          | <b>DE</b> |
|                                                                                                           | <b>SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES</b> |                    | <b>3</b>                 | <b>21</b> |
|                                                                                                           | <b>CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-35</b>          |                    | <b>TIPO: PÚBLICO</b>     |           |
|                                                                                                           | <b>FECHA DE EMISIÓN</b>                             | <b>ABRIL, 2004</b> | <b>NIVEL DE REVISIÓN</b> | <b>19</b> |
| <b>NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO: CENTRO DE ATENCIÓN</b>                                         |                                                     |                    |                          |           |

## I. OBJETIVO

Establecer las actividades, políticas y responsabilidades del Centro de Atención y Servicios al Cliente, incluyendo la recepción, registro, atención, canalización y seguimiento de solicitudes de información, quejas, sugerencias, aclaraciones, reclamaciones y felicitaciones; así como la coordinación, aplicación y entrega de resultados de encuestas internas y externas solicitadas por las áreas de Lotería Nacional, con el fin de proporcionar información oportuna y confiable que permita mejorar procesos, fortalecer la toma de decisiones y garantizar una comunicación transparente con la fuerza de ventas, clientes y público en general.

## II. ALCANCE

Inicia con la recepción de solicitudes por los diferentes medios de contacto institucionales, continúa con el registro en el CRM, la atención directa o canalización a consultores dando seguimiento y cierre de casos, también contempla la recepción de solicitudes para la aplicación de encuestas, su ejecución a través del Centro de Atención y entrega de los resultados, el proceso concluye con la generación de reportes operativos para la Gerencia de Control de Marcas de Juegos y Sorteos para identificar riesgos y oportunidades de mejora.

## III. FUNDAMENTO JURÍDICO

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, vigente.
- Decreto que modifica la denominación del organismo público descentralizado Pronósticos para la Asistencia Pública y reforma el decreto de creación de Pronósticos Deportivos para la Asistencia Pública.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas, vigente.
- Ley General de Archivos, vigente.
- Ley General de Archivos, vigente.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, vigente.
- Ley Federal de Entidades Paraestatales, vigente.
- Ley Federal de Juegos y Sorteos, vigente.
- Reglamento de la Ley Federal de Entidades Paraestatales, vigente.
- Reglamento de la Ley Federal de Juegos y Sorteos, vigente.
- Estatuto Orgánico de Lotería Nacional y sus reformas.
- 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, vigente.

|                                                                                                           |                                              |             |                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------|-------------------|----|
|  <b>LOTería NACIONAL</b> | ÁREA EMISORA:                                |             | HOJA No.          | DE |
|                                                                                                           | SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES |             | 4                 | 21 |
|                                                                                                           | CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-35          |             | TIPO: PÚBLICO     |    |
|                                                                                                           | FECHA DE EMISIÓN                             | ABRIL, 2004 | NIVEL DE REVISIÓN | 19 |

|                          |                                   |
|--------------------------|-----------------------------------|
| NOMBRE DE NORMA INTERNA: | PROCEDIMIENTO: CENTRO DE ATENCIÓN |
|--------------------------|-----------------------------------|

- Código de Ética e Integridad para un Buen Gobierno en la Administración Pública Federal, vigente.

## IV. POLÍTICAS

### A. GENERALES

1. Lotería Nacional a través de su Centro de Atención pone a disposición de sus clientes, fuerza de ventas y público en general los siguientes medios de comunicación:
  - Dos líneas telefónicas del conmutador 5554820000 y 5551407000 opción 0
  - y trece extensiones. 5430, 5434 a la 5443 y 5446 a la 5448
  - En internet [www.loterianacional.gob.mx](http://www.loterianacional.gob.mx):
    - a. El Sistema de Quejas y Sugerencias “Contacto Web a fin de recibir las solicitudes de información, quejas o sugerencias sobre los productos o servicios que ofrece Lotería Nacional.
    - b. La sección de “Preguntas Frecuentes”, en la cual los clientes y la fuerza de venta pueden acceder en cualquier momento, a fin de resolver de manera rápida las dudas más usuales sobre los productos y servicios de la Entidad.
2. En las Redes Sociales de Facebook “lotería nacional sorteos electrónicos” “melate lotería nacional” y en X “loteria nacional” se reciben solicitudes de información, quejas, sugerencias, aclaraciones y reclamaciones de los servicios y productos que ofrece Lotería Nacional. Los responsables asignados por la Subgerencia de Atención y Servicios al Cliente es la encargada de proporcionar información o en su caso turnarlo al área correspondiente para dar seguimiento y respuesta a los casos que ingresan por Redes Sociales.
3. Lotería Nacional, a través del Centro de Atención, pone a disposición del público en general el servicio “Localiza tu Número de la Suerte”.
4. Exclusivo para los comercializadores y/o agentes:
  - El correo electrónico para prospección: [agencias@loterianacional.gob.mx](mailto:agencias@loterianacional.gob.mx) administrado por la Gerencia de Ventas de Lotería Electrónica.
  - El Portal de comercializadores y/o agentes.
5. El Centro de Atención recibe y atiende las solicitudes de información, quejas y/o sugerencias, dentro de un horario de 08:00 a 21:00 horas, de lunes a viernes; sábados y

|                                                                                                           |                                                     |                    |                          |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------|--------------------------|-----------|
|  <b>LOTería NACIONAL</b> | <b>ÁREA EMISORA:</b>                                |                    | <b>HOJA No.</b>          | <b>DE</b> |
|                                                                                                           | <b>SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES</b> |                    | <b>5</b>                 | <b>21</b> |
|                                                                                                           | <b>CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-35</b>          |                    | <b>TIPO: PÚBLICO</b>     |           |
|                                                                                                           | <b>FECHA DE EMISIÓN</b>                             | <b>ABRIL, 2004</b> | <b>NIVEL DE REVISIÓN</b> | <b>19</b> |
| <b>NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO: CENTRO DE ATENCIÓN</b>                                         |                                                     |                    |                          |           |

domingos de 13:00 a las 21:00 horas, a excepción de los días de suspensión oficial de labores en los que dependerán de la solicitud de la Subdirección General de Ventas y Operaciones.

6. El Centro de Atención cuenta con una “Base de datos” denominada CRM, que permite registrar los casos de información, incidencias, quejas, sugerencias, aclaraciones y reclamaciones captados por los diferentes medios, para turnar a las áreas correspondientes y realizar el cierre de estos.
7. El Centro de Atención debe tener integrado de manera electrónica y/o física, información con el siguiente contenido: historia de Lotería, formas de juego de los productos, impuestos aplicables para el pago de premios, datos relevantes de los productos, información sobre los requisitos para tramitar una agencia, estadísticas de resultados de concursos y sorteos, información sobre el pago de premios y donde pueden acudir a cobrarlos, promociones, transmisión de sorteos, total de combinaciones por producto, reglamentos de los concursos y sorteos, preguntas frecuentes e información diversa sobre Lotería Nacional. Es responsabilidad de las áreas de la institución proporcionar la información actualizada para que el Centro de atención brinde un servicio de calidad.
8. Los planteamientos de información que no sean atendidos directamente por el Centro de Atención deberán ser turnados al consultor designado por cada Subdirección General mediante correo electrónico. El Consultor de cada área deberá emitir la respuesta correspondiente y remitirla nuevamente al Centro de Atención a través del mismo medio. El Centro de Atención debe monitorear y dar seguimiento a dichas solicitudes, a fin de realizar la entrega oportuna de la información o respuesta al solicitante.
9. El Centro de Atención lleva un control de la designación de consultores de cada una de las áreas y realiza el alta o baja de consultores en el sistema CRM, con la información que cada área entrega.
10. La Subgerencia de Atención y Servicios al Cliente a través de los Operadores del Centro de Atención debe monitorear las solicitudes de información, quejas, sugerencias, aclaraciones y reclamaciones que se registran diariamente, a fin de dar la atención y realizar las gestiones necesarias para cumplir con los requerimientos de información.
11. Cuando una solicitud de información es recurrente, la Subgerencia de Atención y Servicios al Cliente debe informarle al consultor del área que se deben tomar las siguientes medidas:
  - Determinar las causas.
  - Evaluar la necesidad de generar acciones para asegurar su no ocurrencia en el futuro.
  - Determinar e implementar acciones correctivas, conforme al impacto de la no conformidad.

|                                                                                                           |                                              |             |                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------|-------------------|----|
|  <b>LOTERÍA NACIONAL</b> | ÁREA EMISORA:                                |             | HOJA No.          | DE |
|                                                                                                           | SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES |             | 6                 | 21 |
|                                                                                                           | CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-35          |             | TIPO: PÚBLICO     |    |
|                                                                                                           | FECHA DE EMISIÓN                             | ABRIL, 2004 | NIVEL DE REVISIÓN | 19 |

|                          |                                   |
|--------------------------|-----------------------------------|
| NOMBRE DE NORMA INTERNA: | PROCEDIMIENTO: CENTRO DE ATENCIÓN |
|--------------------------|-----------------------------------|

- Informar a la Subgerencia de Atención y Servicios al Cliente del procedimiento de atención.

|                                             |                               |
|---------------------------------------------|-------------------------------|
| Queja recurrente que Impacta al Negocio.    | Se realiza Acción Correctiva. |
| Queja recurrente que No impacta al negocio. | Se informa.                   |

- En el caso del Sistema de Quejas y Sugerencias “Contacto Web”, los clientes fuerza de ventas y público en general podrán ingresar en cualquier día y horario las solicitudes de información, quejas, reclamaciones o sugerencias respecto a los productos y servicios que recibe de Lotería Nacional.
- La Subgerencia de Atención y Servicios al Cliente es responsable de actualizar las respuestas en los sistemas de consulta del Centro de Atención, con base en la información que le envíen las áreas responsables. En casos en que se detecte alguna inconsistencia o se soliciten cambios en las respuestas, la actualización se hará de manera inmediata.
- La Subgerencia de Atención y Servicios al Cliente en conjunto con los Operadores del Centro de Atención deben monitorear todas las transmisiones de los sorteos electrónicos que se realizan vía internet, en caso de ser solicitado y/o se tenga alguna incidencia se realizará la entrega un informe a la Gerencia de Control de Marcas de Juegos y Sorteos.

## **B. DE LOS OPERADORES DEL CENTRO DE ATENCIÓN**

- Son responsables de atender la petición expresada por los solicitantes, con absoluto respeto y seriedad.
- Deberán delimitar la interacción personal a los aspectos relacionados con el motivo de la llamada.
- Deberán mantener el compromiso y responsabilidad ética de actualizar y fortalecer de manera continua sus conocimientos, habilidades y competencias, con el propósito de asegurar el óptimo desempeño de sus funciones y calidad en la atención y servicios al cliente conforme el Plan Anual de Capacitación de la Entidad.
- Deberán conducirse en todo momento de manera institucional, absteniéndose de ofrecer o gestionar servicios a título personal.
- Deberán mantener la calma en las situaciones de conflicto presentando alternativas de solución bajo los principios establecidos en el presente instructivo.

|                                                                                                           |                                              |             |                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------|-------------------|----|
|  <b>LOTERÍA NACIONAL</b> | ÁREA EMISORA:                                |             | HOJA No.          | DE |
|                                                                                                           | SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES |             | 7                 | 21 |
|                                                                                                           | CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-35          |             | TIPO: PÚBLICO     |    |
|                                                                                                           | FECHA DE EMISIÓN                             | ABRIL, 2004 | NIVEL DE REVISIÓN | 19 |

|                          |                                   |
|--------------------------|-----------------------------------|
| NOMBRE DE NORMA INTERNA: | PROCEDIMIENTO: CENTRO DE ATENCIÓN |
|--------------------------|-----------------------------------|

20. Deberán seguir el protocolo definido para la atención de las solicitudes usando un lenguaje formal e impersonal en cada momento.
21. Deberán dar seguimiento a las solicitudes turnadas a los consultores hasta que sean resueltas.
22. El protocolo de servicio que deben aplicar los operadores por lo menos debe cubrir:

#### **Protocolo de Recepción de llamada:**

El sistema del conmutador deberá incluir una grabación en la que se informe a los usuarios sobre su derecho al Aviso de Privacidad, indicando que el mismo puede ser consultado en el sitio web oficial de Lotería Nacional

Responder antes del tercer timbre

Utilizar un saludo institucional estandarizado

- (Buenos días/tardes/noches).
- Gracias por llamar al centro de atención de Lotería Nacional.
- Le atiende ([Nombre del agente]).
- ¿En qué puedo apoyarle?

#### **- Protocolo de Registro en el CRM**

- Solicitar datos generales del usuario: nombre, entidad, teléfono y/o correo electrónico para registro del caso en el CRM.

#### **- Identificación de la necesidad**

- Escuchar activamente y sin interrupciones
- Registro en el sistema la información relevante de la llamada

#### **- Proporcionar la información**

- Brindar datos verificados, claros y apegados a la normativa institucional.
- Evitar opiniones o información no oficial.
- Pasados 30 segundos, si la respuesta todavía no se tiene: Le sigo atendiendo, gracias por su espera.
- En caso de no contar con la respuesta inmediata, informar al usuario que su solicitud será canalizada al área competente.

#### **- Escalamiento de casos**

- Cuando la solicitud exceda las facultades del agente, deberá canalizarse al área correspondiente conforme la política 8 de este procedimiento.

|                                                                                                           |                                              |             |                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------|-------------------|----|
|  <b>LOTERÍA NACIONAL</b> | ÁREA EMISORA:                                |             | HOJA No.          | DE |
|                                                                                                           | SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES |             | 8                 | 21 |
|                                                                                                           | CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-35          |             | TIPO: PÚBLICO     |    |
|                                                                                                           | FECHA DE EMISIÓN                             | ABRIL, 2004 | NIVEL DE REVISIÓN | 19 |

|                          |                                   |
|--------------------------|-----------------------------------|
| NOMBRE DE NORMA INTERNA: | PROCEDIMIENTO: CENTRO DE ATENCIÓN |
|--------------------------|-----------------------------------|

- Informar al usuario sobre el canal de seguimiento correspondiente.
  - **Protocolo de Cierre de Llamada**
    - Confirmar que la información fue clara y suficiente.
    - Sugerencia de servicio (en los casos que aplique). Proporcionar número de folio.
    - Mensaje de promoción de algún concurso, sorteo o campañas especiales a solicitud.
    - Gracias por comunicarse a Lotería Nacional, le atendió: (nombre del agente, que tenga un excelente día).
    - Recuerda que: (Eslogan de la campaña institucional).
    - Finalizar la llamada de manera cordial.
  - **Registro y Seguimiento**
    - Las llamadas deberán registrarse en el sistema de gestión de clientes CRM.
    - Los casos canalizados deberán ser monitoreados por el Centro de Atención hasta su conclusión.
23. Podrán publicar resultados y mensajes de Lotería en las Redes Sociales, si el Subgerente de Atención y Servicios al Cliente lo solicita y en común acuerdo con el operador. **De acuerdo con la Normativa Aplicable.**
24. El representante del Centro de Atención ante la Gerencia de Control Marcas de Concursos Deportivos debe estar al tanto de la información proporcionada por la misma respecto a los eventos que competan a los juegos y sorteos programados en las quinielas de Lotería.
25. Deben realizar las guardias de atención a clientes, fuerza de ventas y público en general, para tener el Centro de Atención operando los fines de semana y días festivos a solicitud de la Subdirección General de Ventas y Operaciones.

### C. DE LOS SUPERVISORES DEL CENTRO DE ATENCIÓN

26. Apoya en las funciones administrativas que realiza el operador.
27. Verifican que se cumplan las actividades establecidas en el presente instructivo por parte de los operadores.
28. Da seguimiento a las solicitudes de información turnadas a los consultores designados en las distintas áreas de Lotería Nacional. Concentra la información para generar reportes para la Subgerencia del Centro de Atención y Servicios al Cliente y resguarda para su consulta.
29. Proporcionan asesoría a los operadores, en los casos que estos lo requieran.

|                                                                                                           |                                                     |                    |                          |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------|--------------------------|-----------|
|  <b>LOTERÍA NACIONAL</b> | <b>ÁREA EMISORA:</b>                                |                    | <b>HOJA No.</b>          | <b>DE</b> |
|                                                                                                           | <b>SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES</b> |                    | <b>9</b>                 | <b>21</b> |
|                                                                                                           | <b>CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-35</b>          |                    | <b>TIPO: PÚBLICO</b>     |           |
|                                                                                                           | <b>FECHA DE EMISIÓN</b>                             | <b>ABRIL, 2004</b> | <b>NIVEL DE REVISIÓN</b> | <b>19</b> |
| <b>NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO: CENTRO DE ATENCIÓN</b>                                         |                                                     |                    |                          |           |

30. Son responsables de supervisar la atención a las solicitudes de información que ingresan por correo electrónico, Redes sociales, Contacto Web y Portal de comercializadores y/o agentes.
31. Realizan los reportes que la Subgerencia del Centro de Atención y Servicios al Cliente requiera, sobre la “Base de datos” CRM de los casos que estén registrados.
32. Programan las Guardias del centro de Atención a clientes, fuerza de ventas y público en general para tener el Centro de Atención operando durante el año.

#### **D. DE LOS CONSULTORES**

33. Las unidades administrativas son las responsables de asignar y notificar cambios de los consultores designados para seguimiento de solicitudes mediante el CRM:
  - Dirección General.
  - Subdirección General de Administración y Finanzas.
  - Subdirección General de Ventas y Operaciones.
  - Subdirección General de Nuevos Negocios, Mercadotecnia y Publicidad.
  - Subdirección General de Asuntos Jurídicos.
  - Órgano Interno de Control Específico.
34. Los consultores de cada área reciben una notificación por correo electrónico por parte del Centro de Atención cuando se les designe una solicitud de información.
35. Los consultores que se les turne una solicitud de información tienen como tiempo máximo 10 días hábiles para dar respuesta al Centro de Atención por correo electrónico, y de esta manera responder al cliente, fuerza de venta o público en general.

| <b>ÁREA</b>                                                        | <b>ACTIVIDAD</b>                                                                                           | <b>TIEMPO</b>                   |
|--------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| Centro de Atención (Supervisores y Operadores).                    | Recepción y solicitud de información a los Consultores de cada área.                                       | De inmediato.                   |
| Consultor del Área.                                                | Recepción de solicitud y da respuesta al Centro de Atención.                                               | 10 días hábiles.                |
| Centro de Atención (Supervisores y Operadores).                    | Entrega de Información al Solicitante.                                                                     | 1 día hábil.                    |
| Subgerente de Atención y Servicios al Cliente.                     | Notificará a la Dirección o Gerencia correspondiente cuando un caso no se cierre en el tiempo establecido. | Posterior a los 10 día hábiles. |
| Gerencia o Dirección del Área a la que está adscrito el consultor. | Indicará la forma en la que de debe cerrar la solicitud no atendida durante                                | 3 días hábiles.                 |

|                                                                                                           |                                              |             |                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------|-------------------|----|
|  <b>LOTERÍA NACIONAL</b> | ÁREA EMISORA:                                |             | HOJA No.          | DE |
|                                                                                                           | SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES |             | 10                | 21 |
|                                                                                                           | CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-35          |             | TIPO: PÚBLICO     |    |
|                                                                                                           | FECHA DE EMISIÓN                             | ABRIL, 2004 | NIVEL DE REVISIÓN | 19 |

|                          |                                   |
|--------------------------|-----------------------------------|
| NOMBRE DE NORMA INTERNA: | PROCEDIMIENTO: CENTRO DE ATENCIÓN |
|--------------------------|-----------------------------------|

| ÁREA | ACTIVIDAD                                                      | TIEMPO |
|------|----------------------------------------------------------------|--------|
|      | el tiempo establecido para mantener las solicitudes atendidas. |        |

36. Es responsabilidad del consultor informar al operador la clasificación de la información: confidencial, reservada o versión pública.

## E. DE LOS REPORTES Y CONTROL

37. La Subgerencia de Atención y Servicios al Cliente deberá elaborar y remitir reportes semanales a la Gerencia de Control de Marcas de Juegos y Sorteos a través de correo electrónico con la información consolidada de las llamadas y solicitudes atendidas a través de los distintos canales institucionales, clasificadas por tipo de tema, medio de contacto, nivel de atención y estatus de cierre.
38. La Gerencia de Control de Marcas de Juegos y Sorteos, con base en los reportes semanales recibidos, deberá integrar un informe mensual consolidado que será remitido a la Dirección de Operación de Concursos, Juegos y Sorteos, con el propósito de mantener la trazabilidad, transparencia y congruencia con la estructura orgánica de Lotería Nacional.

## F. DEL SERVICIO LOCALIZA TU NÚMERO DE LA SUERTE

39. Este servicio tiene como finalidad facilitar la localización de números de billetes o cachitos por parte de los usuarios, permitiendo identificar el organismo de venta o la ubicación física o electrónica del mismo.
40. Los Operadores del Centro de Atención deberán aplicar el protocolo completo de recepción de llamada, al identificar que la necesidad es la localización de un número deberán tipificarlo así en el CRM.
41. El Operador deberá consultar en el sistema de localización para brindar la información adecuada al cliente.
42. El Operador debe aplicar el protocolo de cierre de llamada.

## G. DE LA INFRAESTRUCTURA DEL CENTRO DE ATENCIÓN

43. En el Centro de Atención, sólo debe permanecer el personal autorizado para la atención a clientes, fuerza de venta y al público en general se le atenderá a través de los diferentes medios de comunicación: Teléfono, Correo electrónico, Contacto Web, Redes sociales y Portal de comercializadores y/o agentes o cualquier otro medio oficial.

|                                                                                                           |                                              |             |                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------|-------------------|----|
|  <b>LOTERÍA NACIONAL</b> | ÁREA EMISORA:                                |             | HOJA No.          | DE |
|                                                                                                           | SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES |             | 11                | 21 |
|                                                                                                           | CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-35          |             | TIPO: PÚBLICO     |    |
|                                                                                                           | FECHA DE EMISIÓN                             | ABRIL, 2004 | NIVEL DE REVISIÓN | 19 |

|                                 |                                          |
|---------------------------------|------------------------------------------|
| <b>NOMBRE DE NORMA INTERNA:</b> | <b>PROCEDIMIENTO: CENTRO DE ATENCIÓN</b> |
|---------------------------------|------------------------------------------|

44. El uso de los equipos de cómputo y el acceso a los sistemas para el servicio de atención a los clientes, fuerza de venta, y público en general, debe ser controlado a través de la asignación de claves y contraseñas para cada supervisor y operador.
45. El uso de las líneas telefónicas es exclusivo para la atención de clientes, fuerza de venta y público en general.

## **H. DE LA ATENCIÓN A LOS CLIENTES, FUERZA DE VENTA Y PÚBLICO EN GENERAL**

46. La atención a comercializadores y/o agentes con problemas con la Terminal Punto de Venta, será atendido por la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones a través del Centro de Soporte de Terminales (CST) del Servicio Integral para Captación de Apuestas en Línea (SICAL).
47. El Centro de Atención debe proporcionar información sobre los pasos a seguir para ingresar al Portal de comercializadores y/o agentes, restablecimiento de contraseña, para consultar información de ventas, nuevos productos, material punto de venta disponible, fianzas, estado de cuenta mensual, adeudos e información general.
48. El Centro de Atención al recibir llamadas de clientes, fuerza de ventas y público en general, puede consultar las aplicaciones que estén a su disposición para obtener la información solicitada. Asimismo, debe contar con una Terminal bloqueada para efecto de verificar la información solicitada.
  - Consulta de boletos reportados por consumidores, comercializadores y/o agentes y para consultar los datos en general de una agencia.
  - Registro de Adeudos, contiene las transacciones semanales de los comercializadores y/o agentes autorizados de Lotería, se emplea en la consulta de sus ventas, premios pagados, comisiones, total a liquidar y depósitos realizados.

## **I. Políticas para la Aplicación de Encuestas**

49. Solicitud Formal para la aplicación de encuestas deberá ser mediante oficio dirigido a la Subgerencia de Atención y Servicios al Cliente, especificando objetivo, población objetivo (base de datos), fechas de aplicación y medio requerido. Cuando se trate de encuestas instruidas por la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno, la Subdirección General de Administración y Finanzas ordenará su aplicación.
50. Los medios autorizados para la aplicación de encuestas serán vía telefónica o mediante el Sistema Integral de Lotería Nacional Insurgentes (SILNI). Cualquier medio distinto requiere autorización por oficio con al menos 10 días hábiles de anticipación.

|                                                                                                           |                                              |             |                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------|-------------------|----|
|  <b>LOTERÍA NACIONAL</b> | ÁREA EMISORA:                                |             | HOJA No.          | DE |
|                                                                                                           | SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES |             | 12                | 21 |
|                                                                                                           | CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-35          |             | TIPO: PÚBLICO     |    |
|                                                                                                           | FECHA DE EMISIÓN                             | ABRIL, 2004 | NIVEL DE REVISIÓN | 19 |

|                          |                                   |
|--------------------------|-----------------------------------|
| NOMBRE DE NORMA INTERNA: | PROCEDIMIENTO: CENTRO DE ATENCIÓN |
|--------------------------|-----------------------------------|

51. Es Responsabilidades del área solicitante:

- Diseñar y validar el cuestionario.
- Realizar el análisis e interpretación de resultados.
- Identificar áreas de oportunidad y establecer compromisos de mejora, incluyendo tiempos y responsables.
- Informar los avances a la Subdirección General a la que estén adscritos.
- Resguardar la información y cuestionarios por el periodo que considere pertinente.
- El uso y la interpretación de la información son exclusivos del área solicitante. El mal uso de los datos será sancionado conforme a la normativa Institucional.
- En caso de difundir resultados al personal de Lotería Nacional, hacerlo únicamente mediante el Boletín Institucional.

52. Es Responsabilidades de la Subgerencia de Atención y Servicios al Cliente:

- Ejecutar la aplicación de las encuestas conforme a lo solicitado.
- Entregar íntegramente los cuestionarios al área solicitante.
- Solicitar la recalendarización cuando exista sobredemanda de encuestas.

## J. Disposiciones Finales

53. Cuando el Centro de Atención reciba por parte de los clientes, fuerza de ventas o público en general, sugerencias sobre productos y promociones, se turnará al área responsable para su seguimiento.

54. La Subgerencia de Atención y Servicios al Cliente, atenderán a los clientes, fuerza de venta y público en general, que soliciten información en el edificio sede de Lotería Nacional Insurgentes.

## J. Del Proceso Contra Actos de Corrupción

Para evitar actos de corrupción, y con la finalidad de optimizar las tareas bajo las que se encuentra sujeta la operación de la Subdirección General de Ventas y Operaciones, a través de la Subgerencia de Atención y Servicios al Cliente, se establece que cualquier persona involucrada en alguna de las etapas anteriormente descritas sin importar el nivel jerárquico al que pertenezca, podrá denunciar cualquier acto de corrupción del que tenga conocimiento en la aplicación del presente procedimiento, el cual deberá notificarlo a las instancias correspondientes de Lotería. **De acuerdo con la normativa aplicable.**

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

|                                                                                                           |                                              |             |                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------|-------------------|----|
|  <b>LOTERÍA NACIONAL</b> | ÁREA EMISORA:                                |             | HOJA No.          | DE |
|                                                                                                           | SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES |             | 13                | 21 |
|                                                                                                           | CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-35          |             | TIPO: PÚBLICO     |    |
|                                                                                                           | FECHA DE EMISIÓN                             | ABRIL, 2004 | NIVEL DE REVISIÓN | 19 |

|                          |                                   |
|--------------------------|-----------------------------------|
| NOMBRE DE NORMA INTERNA: | PROCEDIMIENTO: CENTRO DE ATENCIÓN |
|--------------------------|-----------------------------------|

## V. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

| RESPONSABLE                                                                       | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD              |                                                                                                                                                                    | REGISTRO             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| 1. SUBGERENCIA DE ATENCIÓN Y SERVICIOS AL CLIENTE/OPERADOR DEL CENTRO DE ATENCIÓN | 1.1                                      | Recibe la solicitud de información de los clientes, fuerza de venta o público en general. Aplica el protocolo de entrada establecido en el presente procedimiento. | REGISTRO ELECTRÓNICO |
|                                                                                   | 1.2                                      | Identifica el tipo de requerimiento.                                                                                                                               |                      |
|                                                                                   | 1.3                                      | Registra en el CRM conforme su tipificación.                                                                                                                       |                      |
|                                                                                   | ¿Da atención inmediata al requerimiento? |                                                                                                                                                                    |                      |
|                                                                                   | 1.4                                      | Si. - Atiende requerimiento de acuerdo con la información que cuenta el Centro de Atención, cierra el caso y aplica el protocolo de salida. Fin.                   | REGISTRO ELECTRÓNICO |
|                                                                                   | 1.5                                      | No. - Turna la solicitud al consultor del área correspondiente. Continúa en la actividad 2.1                                                                       |                      |
| 2. CONSULTOR DEL ÁREA CORRESPONDIENTE                                             | 1.6                                      | Verifica que el requerimiento sea resuelto dentro de los 10 días hábiles para el consultor y cierra el caso en el CRM a más tardar al siguiente día hábil.         | REGISTRO ELECTRÓNICO |
|                                                                                   | 2.1                                      | Recibe la solicitud por parte del operador del centro de atención por correo electrónico.                                                                          | CORREO ELECTRÓNICO   |
|                                                                                   | 2.2                                      | Envía respuesta por correo electrónico al operador del Centro de Atención atendiendo la solicitud de información.                                                  | CORREO ELECTRÓNICO   |
|                                                                                   | 2.3                                      | Si la solicitud es recurrente debe determinar las causas, impacto y evaluar la necesidad de generar acciones para asegurar su no ocurrencia en el futuro.          |                      |

|                                                                                                           |                                              |             |                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------|-------------------|----|
|  <b>LOTERÍA NACIONAL</b> | ÁREA EMISORA:                                |             | HOJA No.          | DE |
|                                                                                                           | SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES |             | 14                | 21 |
|                                                                                                           | CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-35          |             | TIPO: PÚBLICO     |    |
|                                                                                                           | FECHA DE EMISIÓN                             | ABRIL, 2004 | NIVEL DE REVISIÓN | 19 |

|                          |                                   |
|--------------------------|-----------------------------------|
| NOMBRE DE NORMA INTERNA: | PROCEDIMIENTO: CENTRO DE ATENCIÓN |
|--------------------------|-----------------------------------|

| RESPONSABLE                                                                       | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD                     |                                                                                                                                                                               | REGISTRO             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| 3. SUBGERENCIA DE ATENCIÓN Y SERVICIOS AL CLIENTE/OPERADOR DEL CENTRO DE ATENCIÓN | 3.1                                             | Recibe la notificación del consultor.                                                                                                                                         | CORREO ELECTRÓNICO   |
|                                                                                   | 3.2                                             | Ingresa al CRM, registra y verifica la respuesta del consultor, informa por teléfono o correo electrónico al cliente, fuerza de venta o público en general según corresponda. | REGISTRO ELECTRÓNICO |
|                                                                                   | 3.3                                             | Cierra el caso, teniendo como máximo un día hábil para dar respuesta al cliente, fuerza de venta o público en general según corresponda. <b>Fin.</b>                          | REGISTRO ELECTRÓNICO |
|                                                                                   | <b>OTROS MEDIOS</b>                             |                                                                                                                                                                               |                      |
|                                                                                   | 3.4                                             | Recibe solicitud por correo electrónico, contacto web, portal de comercializadores y/o agentes o cualquier otro medio oficial.                                                | CORREO ELECTRÓNICO   |
|                                                                                   | 3.5                                             | Identifica el tipo de requerimiento.                                                                                                                                          |                      |
|                                                                                   | 3.6                                             | Registra en el CRM conforme su tipificación.                                                                                                                                  | REGISTRO ELECTRÓNICO |
|                                                                                   | <b>¿Da atención inmediata al requerimiento?</b> |                                                                                                                                                                               |                      |
|                                                                                   | 3.7                                             | <b>Si.</b> - Atiende requerimiento de acuerdo con la información que cuenta el Centro de Atención, cierra el caso. <b>Fin.</b>                                                | REGISTRO ELECTRÓNICO |
| 4. CONSULTOR DEL ÁREA CORRESPONDIENTE                                             | 3.8                                             | <b>No.</b> - Turna la solicitud al consultor del área correspondiente. Continúa en la actividad 4.1                                                                           | REGISTRO ELECTRÓNICO |
|                                                                                   | 3.9                                             | Verifica que el requerimiento sea resuelto dentro de los 10 días hábiles para el consultor y cierra el caso en el CRM a más tardar al siguiente día hábil.                    |                      |
|                                                                                   | 4.1                                             | Recibe la solicitud de información por parte del operador por correo electrónico.                                                                                             | CORREO ELECTRÓNICO   |

|                                                                                                           |                                              |             |                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------|-------------------|----|
|  <b>LOTERÍA NACIONAL</b> | ÁREA EMISORA:                                |             | HOJA No.          | DE |
|                                                                                                           | SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES |             | 15                | 21 |
|                                                                                                           | CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-35          |             | TIPO: PÚBLICO     |    |
|                                                                                                           | FECHA DE EMISIÓN                             | ABRIL, 2004 | NIVEL DE REVISIÓN | 19 |

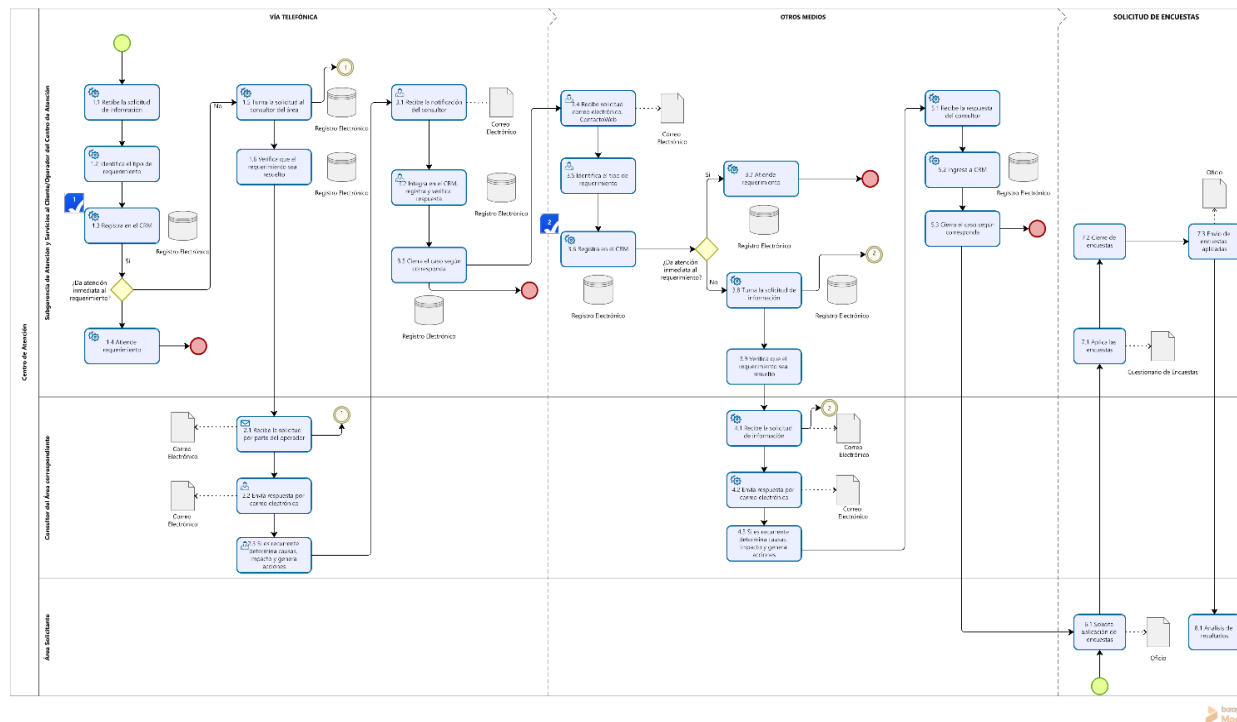
|                          |                                   |
|--------------------------|-----------------------------------|
| NOMBRE DE NORMA INTERNA: | PROCEDIMIENTO: CENTRO DE ATENCIÓN |
|--------------------------|-----------------------------------|

| RESPONSABLE                                                                       | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD    |                                                                                                                                                                               | REGISTRO                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| 5. SUBGERENCIA DE ATENCIÓN Y SERVICIOS AL CLIENTE/OPERADOR DEL CENTRO DE ATENCIÓN | 4.2                            | Envía respuesta por correo electrónico al operador del Centro de Atención que le requirió la solicitud de información.                                                        | CORREO ELECTRÓNICO        |
|                                                                                   | 4.3                            | Si la solicitud es recurrente debe determinar las causas, impacto y evaluar la necesidad de generar acciones para asegurar su no ocurrencia en el futuro.                     |                           |
|                                                                                   | 5.1                            | Recibe la notificación del consultor.                                                                                                                                         |                           |
|                                                                                   | 5.2                            | Ingresa al CRM, registra y verifica la respuesta del consultor, informa por teléfono o correo electrónico al cliente, fuerza de venta o público en general según corresponda. | REGISTRO ELECTRÓNICO      |
|                                                                                   | 5.3                            | Cierra el caso, teniendo como máximo un día hábil para dar respuesta al cliente, fuerza de venta o público en general según corresponda. <b>Fin.</b>                          |                           |
| 6. ÁREA SOLICITANTE                                                               | <b>APLICACIÓN DE ENCUESTAS</b> |                                                                                                                                                                               |                           |
|                                                                                   | 6.1                            | Envía oficio con la solicitud para la aplicación de las encuestas.                                                                                                            | OFICIO COM-01             |
| 7. SUBGERENCIA DE ATENCIÓN Y SERVICIOS AL CLIENTE/ CENTRO DE ATENCIÓN             | 7.1                            | Aplica las encuestas vía telefónica conforme la muestra y el cuestionario recibido.                                                                                           | CUESTIONARIO DE ENCUESTAS |
|                                                                                   | 7.2                            | Realiza cierre de las encuestas.                                                                                                                                              |                           |
|                                                                                   | 7.3                            | Envía por oficio las encuestas aplicadas al finalizar el plazo al área solicitante.                                                                                           | OFICIO COM-01             |
| 6. ÁREA SOLICITANTE                                                               | 8.1                            | Analiza la información de los resultados de la encuesta para identificar áreas de oportunidad y establecer acciones de mejora.<br><b>Fin del procedimiento</b>                |                           |

|                                                                                   |                                              |             |                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------|-------------------|----|
|  | ÁREA EMISORA:                                |             | HOJA No.          | DE |
|                                                                                   | SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES |             | 16                | 21 |
|                                                                                   | CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-35          |             | TIPO: PÚBLICO     |    |
|                                                                                   | FECHA DE EMISIÓN                             | ABRIL, 2004 | NIVEL DE REVISIÓN | 19 |

|                          |                                   |
|--------------------------|-----------------------------------|
| NOMBRE DE NORMA INTERNA: | PROCEDIMIENTO: CENTRO DE ATENCIÓN |
|--------------------------|-----------------------------------|

## VI. DIAGRAMA DE FLUJO



Ver archivo del diagrama de flujo



|                                                                                                           |                                              |             |                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------|-------------------|----|
|  <b>LOTERÍA NACIONAL</b> | ÁREA EMISORA:                                |             | HOJA No.          | DE |
|                                                                                                           | SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES |             | 17                | 21 |
|                                                                                                           | CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-35          |             | TIPO: PÚBLICO     |    |
|                                                                                                           | FECHA DE EMISIÓN                             | ABRIL, 2004 | NIVEL DE REVISIÓN | 19 |

|                          |                                   |
|--------------------------|-----------------------------------|
| NOMBRE DE NORMA INTERNA: | PROCEDIMIENTO: CENTRO DE ATENCIÓN |
|--------------------------|-----------------------------------|

## 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   | Registra en el CRM el requerimiento | Operador del Centro de Atención | Cada vez que se turne una solicitud de los clientes, fuerza de ventas o público en general según sea el caso | <ul style="list-style-type: none"> <li>Que la información recibida, contenga lo solicitado por el cliente, fuerza de venta o público en general en los términos requeridos.</li> <li>Que la información se reciba dentro del plazo establecido</li> </ul> | Que cumpla al 100% con las características a verificar | Registra electrónico detallado en el CRM | El Operador del Centro de Atención turna de nuevo el requerimiento al Consultor designado de cada área para que le dé respuesta a lo solicitado. |

|                                                                                                           |                                                     |                    |                          |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------|--------------------------|-----------|
|  <b>LOTERÍA NACIONAL</b> | <b>ÁREA EMISORA:</b>                                |                    | <b>HOJA No.</b>          | <b>DE</b> |
|                                                                                                           | <b>SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES</b> |                    | <b>18</b>                | <b>21</b> |
|                                                                                                           | <b>CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-35</b>          |                    | <b>TIPO: PÚBLICO</b>     |           |
|                                                                                                           | <b>FECHA DE EMISIÓN</b>                             | <b>ABRIL, 2004</b> | <b>NIVEL DE REVISIÓN</b> | <b>19</b> |

|                                 |                                          |
|---------------------------------|------------------------------------------|
| <b>NOMBRE DE NORMA INTERNA:</b> | <b>PROCEDIMIENTO: CENTRO DE ATENCIÓN</b> |
|---------------------------------|------------------------------------------|

## VIII. CONTROL DE CAMBIOS

| REVISIÓN | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | FECHA      |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 15       | Se actualizaron los responsables de firmar el documento, el Índice; se modificó el Objetivo, el Alcance, el Fundamento Jurídico y la versión de las Normas. Cambió el nombre del instructivo “Contact Center” por “Centro de Atención”, el área emisora, así como su clave “SGI-INT-10” por “SSC-INT-10”; “Agente” por “Comercializador”; y la “Subdirección General de Ventas” por “Subdirección General de Servicios Comerciales”. La política 1 se dividió en las actuales políticas 2 y 3 modificadas. Cambió la numeración y se modificaron las políticas 2 (actual 4), 3 (actual 5), 4 (actual 6), 5 (actual 7), 7(actual 8), 8(actual 9), 9(actual 10), 10(actual 11), 11(actual 12), 12 (actual 13), 14 (actual 17), 17 (actual 20), 20 (actual 23), 21 (actual 28), 22 (actual 29), 23 (actual 30), 25 (actual 32), 26 (actual 35), 27 (actual 36), 29 (actual 38), 30 (actual 39), 31 (actual 40), 32 (actual 41), 33 (actual 42), 34 (actual 43), 35 (actual 44), 36 (actual 45), 37 (actual 46), 38 (actual 47). Cambió la numeración de las políticas 13 (actual 16), 15 (actual 18), 16 (actual 19), 18 (actual 21), 19 (actual 22), 24 (actual 31) y 28 (actual 37). Se eliminó la política 6 y 39. Se adicionaron las políticas 14, 15, 24, 25, 26, 27, 33, 34 y 48. Se modificaron las actividades 1.1, 1.3, 1.5, 1.6, 2.1, 3.2 y 3.3. Cambió la numeración y se modificaron las actividades 2.2 (actual 2.3), 2.3 (actual 2.2), 4.1 (actual 3.4), 4.3 (actual 3.6), 4.4 (actual 3.7), 4.5 (actual 3.8), 4.6 (actual 3.9), 5.1 (actual 4.1), 5.2 (actual 4.3), 5.3 (actual 4.2), 6.2 (actual 5.2) y 6.3 (actual 5.3); Cambió la numeración de las actividades 4.2 (actual 3.5) y 6.1(actual 5.1); se adicionaron las actividades 5.4 y 6.1. Se modificó el Diagrama de Flujo de acuerdo con las actividades; se modificó el Plan de Calidad y el Glosario de Términos. | Enero 2016 |
| 16       | Se actualizaron los responsables de firmar el documento. Se eliminaron las Normas Internas de referencia “SGI-PRO-06 Acción Correctiva o Preventiva” y “SGI-PRO-05 Control de Servicio No Conforme”. Se modificaron las políticas 1, 4 y 6; Se eliminaron las políticas 14 y 26. Cambio la numeración y se modificaron las políticas 15 (actual 14), 23 (actual 22), 24 (actual 23), 25 (actual 24), 27 (actual 25) y 44 (actual 42). Cambio la numeración de las políticas 16 (actual 15), 17 (actual 16), 18 (actual 17), 19 (actual 18), 20 (actual 19), 21 (actual 20), 22                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Junio 2018 |

|                                                                                                           |                                                     |                    |                          |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------|--------------------------|-----------|
|  <b>LOTería NACIONAL</b> | <b>ÁREA EMISORA:</b>                                |                    | <b>HOJA No.</b>          | <b>DE</b> |
|                                                                                                           | <b>SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES</b> |                    | <b>19</b>                | <b>21</b> |
|                                                                                                           | <b>CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-35</b>          |                    | <b>TIPO: PÚBLICO</b>     |           |
|                                                                                                           | <b>FECHA DE EMISIÓN</b>                             | <b>ABRIL, 2004</b> | <b>NIVEL DE REVISIÓN</b> | <b>19</b> |

|                                 |                                          |
|---------------------------------|------------------------------------------|
| <b>NOMBRE DE NORMA INTERNA:</b> | <b>PROCEDIMIENTO: CENTRO DE ATENCIÓN</b> |
|---------------------------------|------------------------------------------|

| REVISIÓN | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | FECHA           |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
|          | (actual 21), 28 (actual 26), 29 (actual 27), 30 (actual 28), 31 (actual 29), 32 (actual 30), 33 (actual 31), 34 (actual 32), 35 (actual 33), 36 (actual 34), 37 (actual 35), 38 (actual 36), 39 (actual 37), 40 (actual 38), 41 (actual 39), 42 (actual 40), 43 (actual 41), 45 (actual 43), 46 (actual 44), 47 (actual 45) y 48 (actual 46). Se adiciona la política 47. Se modificaron las actividades 1.6, 2.3, 3.3, 3.4 y 4.3; Se eliminaron las actividades 5.4 y 6.1. Se actualizó el diagrama de flujo; los Planes de calidad No. 1 y 2, y el Glosario de Términos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                 |
| 17       | Se actualizaron los responsables de firmar el documento y el Fundamento Jurídico, Cambió el nombre del “Proveedor de Lotería en línea” ahora “Proveedor del Sistema Integral de Captación de Apuestas en Línea”. Se modificaron las políticas 1, 14 y 40. Derivado de la modificación al Estatuto Orgánico de Pronósticos para la Asistencia Pública, publicado en el DOF el 23 de septiembre 2019, se eliminó la Subdirección General de Mercadotecnia y sus funciones pasaron a la Subdirección General de Servicios Comerciales, asimismo para dar atención al Decreto del 9 de marzo de 2020, publicado en el DOF, se cambió el nombre de “Pronósticos para la Asistencia Pública” ahora “Lotería Nacional” (Lotería).                                                                                                                                                                                                                                                                               | Octubre 2020    |
| 18       | Se actualizaron los responsables de firmar el documento, se modificaron el Objetivo y el Fundamento Jurídico; Cambió el nombre del área emisora y la clave de la norma interna respectivamente “Subdirección General de Servicios Comerciales” ahora “Subdirección General de Ventas y operaciones”, “SSC-INT-03” ahora “SVO-INT-03”; Se modificaron las políticas 1, 2, 3, 4, 10, 11, 12, 14, 22, 23, 24, 25, 28, 30, 31, 32, 36, 40, 45 y 47; Se modificó la actividad 3.4. Lo anterior acorde a lo previsto a las reformas publicadas en el Diario Oficial de la Federación el día 29 de julio de 2022 del “ACUERDO POR EL QUE SE MODIFICA EL TRANSITORIO SEXTO DEL ESTATUTO ORGÁNICO DE LOTERÍA NACIONAL, PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN, EL DÍA 18 DE ENERO DE 2022”; del “ACUERDO POR EL QUE SE APRUEBA LA MODIFICACIÓN DEL ESTATUTO ORGÁNICO DE LOTERÍA NACIONAL, PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN EL DÍA 18 DE ENERO DE 2022”; del día 20 de enero de 2023 y del | Septiembre 2024 |

|                                                                                                           |                                              |             |                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------|-------------------|----|
|  <b>LOTería NACIONAL</b> | ÁREA EMISORA:                                |             | HOJA No.          | DE |
|                                                                                                           | SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES |             | 20                | 21 |
|                                                                                                           | CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-35          |             | TIPO: PÚBLICO     |    |
|                                                                                                           | FECHA DE EMISIÓN                             | ABRIL, 2004 | NIVEL DE REVISIÓN | 19 |

|                          |                                   |
|--------------------------|-----------------------------------|
| NOMBRE DE NORMA INTERNA: | PROCEDIMIENTO: CENTRO DE ATENCIÓN |
|--------------------------|-----------------------------------|

| REVISIÓN | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | FECHA      |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 19       | <p>“ACUERDO POR EL QUE SE APRUEBA LA MODIFICACIÓN DEL ESTATUTO ORGÁNICO DE LOTERÍA NACIONAL, PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN EL DÍA 18 DE ENERO DE 2022”; del día 11 de enero de 2024.</p> <p>Se actualizó conforme la nueva estructura orgánica y el Manual General de Organización, se agrega el servicio “localiza tu número de la Suerte”, se agregan las políticas para la aplicación de encuestas. 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”.</p> | Marzo 2026 |

## IX. GLOSARIO

**Centro de Atención:** Unidad operativa responsable de recibir, registrar, atender, canalizar y dar seguimiento a las solicitudes de información, quejas, sugerencias, aclaraciones y reclamaciones provenientes de clientes, fuerza de ventas y público en general, a través de los distintos medios institucionales de comunicación.

**Subgerencia de Atención y Servicios al Cliente:** Área responsable de coordinar, supervisar y evaluar las actividades del Centro de Atención, así como de gestionar la información institucional, generar reportes operativos y asegurar la correcta operación del CRM y de los canales de atención.

**CRM:** Sistema de Gestión de Relación con el Cliente donde se almacenan la información de las solicitudes recibidas por teléfono, mail o contacto web.

**Operador:** Servidor Público adscrito a la Subgerencia de Atención y Servicios al Cliente encargada de atender llamadas, correos, consultas y seguimiento a los casos registrados en el CRM.

**Consultor:** Servidor público designado por cada unidad administrativa de Lotería Nacional, responsable de recibir, analizar y responder las solicitudes de información, quejas, sugerencias, aclaraciones o reclamaciones que les sean turnadas a través del CRM por parte del Centro de Atención

|                                                                                                           |                                              |             |                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------|-------------------|----|
|  <b>LOTERÍA NACIONAL</b> | ÁREA EMISORA:                                |             | HOJA No.          | DE |
|                                                                                                           | SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES |             | 21                | 21 |
|                                                                                                           | CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-35          |             | TIPO: PÚBLICO     |    |
|                                                                                                           | FECHA DE EMISIÓN                             | ABRIL, 2004 | NIVEL DE REVISIÓN | 19 |

|                          |                                   |
|--------------------------|-----------------------------------|
| NOMBRE DE NORMA INTERNA: | PROCEDIMIENTO: CENTRO DE ATENCIÓN |
|--------------------------|-----------------------------------|

**Centro de Atención:** de Unidad operativa responsable de recibir, registrar, atender, canalizar y dar seguimiento a las solicitudes de información, quejas, sugerencias, aclaraciones y reclamaciones provenientes de clientes, fuerza de ventas y público en general, a través de los distintos medios institucionales de comunicación.

**Canalización:** Proceso mediante el cual el Centro de Atención remite una solicitud al consultor o unidad administrativa responsable de emitir la respuesta correspondiente, cuando dicha solicitud excede las facultades de los operadores.

**Contacto Web:** Módulo dentro del portal institucional [www.loterianacional.gob.mx](http://www.loterianacional.gob.mx) mediante el cual los usuarios pueden enviar solicitudes de información, quejas, sugerencias o reclamaciones en cualquier momento del día.

**CST:** Centro de Soporte a Terminales.

**Fuerza de Ventas:** Conjunto de comercializadores y/o agentes, organismos de venta, Vendedores Ambulantes de Billetes y comercializadores alternos que operan los productos y servicios de Lotería Nacional.

**Localiza tu Número de la Suerte:** Servicio proporcionado por el Centro de Atención que permite identificar la disponibilidad de números específicos de billetes o cachitos, ya sea en organismos de venta, puntos autorizados, almacén virtual o físico para orientar a los usuarios en su localización.

**Políticas para la Aplicación de Encuestas:** Lineamientos que regulan la solicitud, aplicación, entrega de resultados y resguardo de encuestas internas y externas requeridas por las áreas de Lotería Nacional, aplicadas mediante el Centro de Atención.

**SILNI:** Sistema Integral de Lotería Nacional Insurgentes. Plataforma institucional utilizada para operaciones internas, entre ellas el CRM.

**Información Oficial:** Datos autorizados por las unidades administrativas responsables, veraces, actualizados y alineados con la normatividad de Lotería Nacional, que pueden ser proporcionados por los operadores a los usuarios.

**Scripts:** Guion de instrucciones, preguntas y respuestas comunes para los operadores del Centro de Atención.

## X. ANEXOS

No aplica.