



Manual de Procedimientos de la Gerencia de Ventas Área Metropolitana

6212

JUNIO 2018

**DIRECCIÓN GENERAL
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN
GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA**



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA		
HOJA DE CONTENIDO	REV. 13	LN-6212-MP-HC-01
	20/Junio/2018	Página 1 de 19

GENERALIDADES

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	REV.	FECHA	ESTATUS
LN-6212-MP-GE-01	GENERALIDADES	06	20/Junio/2018	

PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	REV.	FECHA	ESTATUS
LN-6212-MP-PO-01	PROCEDIMIENTO PARA LA CAPTACIÓN DE NUEVOS ORGANISMOS LOCALES DE VENTA DE BILLETES DE LOTERÍA TRADICIONAL Y 30 X 30.	01		CANCELADO
LN-6212-MP-PO-02	PROCEDIMIENTO PARA LA CAPACITACIÓN DE NUEVOS ORGANISMOS LOCALES DE VENTA DE BILLETES DE LOTERÍA TRADICIONAL Y 30 X 30 DEL ÁREA METROPOLITANA.	01		CANCELADO
LN-6212-MP-PO-03	PROCEDIMIENTO PARA LAS VISITAS DE SUPERVISIÓN A ORGANISMOS DE VENTA DE BILLETES DE LOTERÍA TRADICIONAL Y 30 X 30 DEL ÁREA METROPOLITANA.	01		CANCELADO
LN-6212-MP-PO-04	PROCEDIMIENTO PARA ATENDER A ORGANISMOS LOCALES DE VENTA DE LOTERÍA TRADICIONAL Y 30 X 30 QUEJOSOS POR INVASIÓN.	01		CANCELADO
LN-6212-MP-PO-05	PROCEDIMIENTO PARA LA DETERMINACIÓN DE METAS DE VENTA DE EXPENDIOS LOCALES.	02		CANCELADO
LN-6212-MP-PO-06	PROCEDIMIENTO PARA EL AUMENTO DE LAS DOTACIONES DE BILLETES A LOS EXPENDIOS LOCALES OFICIALES, FIJA O ADICIONAL, DE LOS SORTEOS TRADICIONALES Y 30 X 30.	02		CANCELADO
LN-6212-MP-PO-07	PROCEDIMIENTO GENERAL DE INFORMACIÓN A CLIENTES SOBRE LOS SORTEOS INSTITUCIONALES Y SUS CANALES DE VENTA; FÍSICA, ELECTRÓNICA, WEB Y APP.	05	20/Junio/2018	CANCELADO
LN-6212-MP-PO-08	PROCEDIMIENTO PARA LA VERIFICACIÓN DE INFORMACIÓN FINAL DE LOS SORTEOS DE LOTERÍA ELECTRÓNICA.	02		CANCELADO
LN-6212-MP-PO-09	PROCEDIMIENTO PARA CARGAR EL ARCHIVO DE VENTAS (Disco Compacto) DE LOS SORTEOS ELECTRÓNICOS EN EL SISTEMA DE LOTERÍA ELECTRÓNICA.	01		CANCELADO

	ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	REGISTRÓ
NOMBRE	Lic. Jessica Rosario Godínez Martín	Mtra. Ana Aurora Lara Martínez	Lic. Laura Maricela Lutzow Torres	Lic. Víctor Alan García Palomo
PUESTO	Subgerente de Nuevos Proyectos	Gerente de Ventas Área Metropolitana	Directora de Comercialización	Gerente de Organización y Desarrollo de Personal
FIRMA				



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA	
REV. 13	LN-6212-MP-HC-01
20/Junio/2018	Página 2 de 19

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	REV.	FECHA	ESTATUS
LN-6212-MP-PO-10	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, DISTRIBUCIÓN Y ENVÍO DE BILLETE DE LOTERÍA TRADICIONAL Y 30 X 30, FIJO Y ADICIONAL PARA AGENCIAS EXPENDEDORAS Y EXPENDIOS FORÁNEOS.	03		Transferido a la Gerencia de Producción
LN-6212-MP-PO-11	PROCEDIMIENTO PARA LA LOCALIZACIÓN DE PREMIOS PRINCIPALES EL DÍA DE LA CELEBRACIÓN DEL SORTEO DE LOTERÍA TRADICIONAL, ZODIACO Y 30 X 30.	04		Transferido a la Gerencia de Producción
LN-6212-MP-PO-12	PROCEDIMIENTO PARA LA RECUPERACIÓN DE ACUSES DE RECIBO DE BILLETE ÚTIL DE LOS SORTEOS TRADICIONALES Y 30 X 30.	02		Transferido a la Gerencia de Producción
LN-6212-MP-PO-13	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y CONTROL DE LA DEVOLUCIÓN LOCAL DE BILLETE INÚTIL DE LOS SORTEOS TRADICIONALES Y 30 X 30.	05		Transferido a la Gerencia de Producción
LN-6212-MP-PO-14	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y CONTROL DE LA DEVOLUCIÓN LOCAL DE BILLETE ÚTIL DE SORTEOS TRADICIONALES Y 30 X 30.	04		CANCELADO
LN-6212-MP-PO-15	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN ASIGNACIÓN Y ENTREGA DE BILLETE DE LOTERÍA TRADICIONAL Y 30 X 30, FIJO Y ADICIONAL PARA EXPENDIOS LOCALES.	05		CANCELADO
LN-6212-MP-PO-16	PROCEDIMIENTO DE CONTINGENCIA PARA LA RECEPCIÓN Y CONTROL DE LA DEVOLUCIÓN LOCAL DE BILLETE INÚTIL DE LOS SORTEOS TRADICIONALES Y 30 X 30.	03		Transferido a la Gerencia de Producción
LN-6212-MP-PO-17	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE LOS REPORTES DE DEVOLUCIÓN DE BILLETE INÚTIL DE LOS ORGANISMOS DE VENTA FORÁNEOS, LOCALES Y VENDEDORES AMBULANTES A TRAVÉS DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN.	03		Transferido a la Gerencia de Producción
LN-6212-MP-PO-18	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE LA DEVOLUCIÓN DE BILLETE INÚTIL DE ORGANISMOS DE VENTA FORÁNEOS POR ENTREGA DIRECTA.	04		Transferido a la Gerencia de Producción
LN-6212-MP-PO-19	PROCEDIMIENTO PARA LA RECUPERACIÓN DE PREMIOS Y REINTEGROS AL FONDO DE LA INSTITUCIÓN.	02		CANCELADO
LN-6212-MP-PO-20	PROCEDIMIENTO PARA LA LOCALIZACIÓN DE BILLETES DE SORTEOS TRADICIONALES Y 30 X 30, AL PÚBLICO EN GENERAL.	02		CANCELADO

Lotería Nacional
 MANUAL REGISTRADO EN

20 JUN 2018

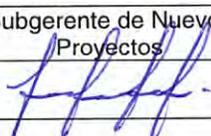
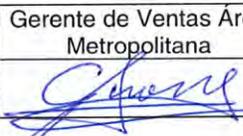
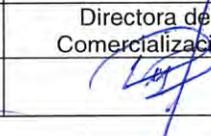
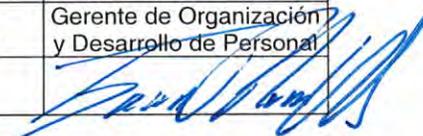
POR LA GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL

	ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	REGISTRÓ
NOMBRE	Lic. Jessica Rosario Godínez Martín	Mtra. Ana Aurora Lara Martínez	Lic. Laura Maricela Lutzow Torres	Lic. Víctor Alan García Palomo
PUESTO	Subgerente de Nuevos Proyectos	Gerente de Ventas Área Metropolitana	Directora de Comercialización	Gerente de Organización y Desarrollo de Personal
FIRMA				



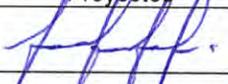
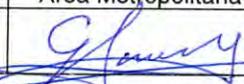
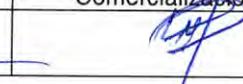
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA	
REV. 13	LN-6212-MP-HC-01
20/Junio/2018	Página 3 de 19

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	REV.	FECHA	ESTATUS
LN-6212-MP-PO-21	PROCEDIMIENTO PARA LA LOCALIZACIÓN DE PAQUETES EXTRAVIADOS ENVIADOS POR LOS ORGANISMOS DE VENTA FORÁNEOS, CON DEVOLUCIÓN DE BILLETE INÚTIL DE LOS SORTEOS TRADICIONALES Y 30 X 30.	02		CANCELADO
LN-6212-MP-PO-22	PROCEDIMIENTO PARA EL RESGUARDO, PRÉSTAMO, Y ARCHIVO DE REPORTES DOCUMENTALES DE DEVOLUCIÓN DE BILLETE INÚTIL, RECIBIDOS A TRAVÉS DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN.	02		Transferido a la Gerencia de Producción
LN-6212-MP-PO-23	PROCEDIMIENTO PARA LA DEVOLUCIÓN DEL BILLETE INÚTIL DE LOS SORTEOS TRADICIONALES Y 30 X 30, EN LA SUBGERENCIA EXPENDEDORES.	02		CANCELADO
LN-6212-MP-PO-24	PROCEDIMIENTO PARA LA DEVOLUCIÓN DEL BILLETE ÚTIL DE LOS SORTEOS TRADICIONALES Y 30 X 30, EN LA SUBGERENCIA EXPENDEDORES.	02		CANCELADO
LN-6212-MP-PO-25	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE VALE CUENTAS, FACTURACIÓN Y ENTREGA DE BILLETES DE LOS SORTEOS TRADICIONALES Y 30 X 30, A LOS VENDEDORES AMBULANTES.	02		CANCELADO
LN-6212-MP-PO-26	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, ALMACENAJE, DISTRIBUCIÓN Y REPARTO DE BILLETES A LOS VENDEDORES AMBULANTES.	03		CANCELADO
LN-6212-MP-PO-27	PROCEDIMIENTO PARA EL INGRESO DE NUEVOS VENDEDORES AMBULANTES DE BILLETES Y LA ACTUALIZACIÓN DE CATÁLOGOS.	03		CANCELADO
LN-6212-MP-PO-28	PROCEDIMIENTO DE CONTINGENCIA PARA LA ELABORACIÓN DE RECIBO DE BILLETES, EN LA ENTREGA DE BILLETE DE LOS SORTEOS TRADICIONALES Y 30 X 30.	02		CANCELADO
LN-6212-MP-PO-29	PROCEDIMIENTO DE CONTINGENCIA EN LA ENTREGA DE DEVOLUCIÓN DEL BILLETE INÚTIL DE SORTEOS TRADICIONALES Y 30 X 30, PARA VENDEDORES AMBULANTES.	02		CANCELADO
LN-6212-MP-PO-30	PROCEDIMIENTO DE PRODUCCIÓN Y GENERACIÓN DE ARCHIVOS DE ACUERDO AL CALENDARIO OFICIAL DE SORTEOS.	06	20/Junio/2018	
LN-6212-MP-PO-31	PROCEDIMIENTO DE REPORTES PARA LA REVISIÓN EXHAUSTIVA.	06	20/Junio/2018	
LN-6212-MP-PO-32	PROCEDIMIENTO DE LA CAPTURA DE NÚMEROS PREMIADOS Y GENERACIÓN DE ARCHIVOS.	08	20/Junio/2018	

	ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	REGISTRÓ
NOMBRE	Lic. Jessica Rosario Godínez Martín	Mtra. Ana Aurora Lara Martínez	Lic. Laura Maricela Lutzow Torres	Lic. Víctor Alan García Palomo
PUESTO	Subgerente de Nuevos Proyectos	Gerente de Ventas Area Metropolitana	Directora de Comercialización	Gerente de Organización y Desarrollo de Personal
FIRMA				

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	REV.	FECHA	ESTATUS
LN-6212-MP-PO-33	PROCEDIMIENTO PARA LA GENERACIÓN DE ETIQUETAS ENGOMADAS PARA EL ENVÍO DE LISTAS OFICIALES DE PREMIOS.	06	20/Junio/2018	
LN-6212-MP-PO-34	PROCEDIMIENTO DE CONTINGENCIA EN EL PROCESO DE CAPTURA DE PREMIOS Y GENERACIÓN DE ARCHIVO.	07	20/Junio/2018	
LN-6212-MP-PO-35	PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE INDICADORES DEL PROCESO DE CAPTURA DE PREMIOS Y GENERACIÓN DE ARCHIVOS.	02		CANCELADO
LN-6212-MP-PO-36	PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DEL ÁREA DE MESA DE CONTROL.	02		CANCELADO
LN-6212-MP-PO-37	PROCEDIMIENTO PARA LA CAPTURA DE PREMIOS, APLICANDO EL PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTROL DE INDICADORES.	02		CANCELADO
LN-6212-MP-PO-38	PROCEDIMIENTO PARA DESIGNAR DISTRIBUIDORES DE SORTEOS DE LOTERÍA ELECTRÓNICA.	02		CANCELADO
LN-6212-MP-PO-39	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE PREMIOS Y REINTEGROS POR PARTE DE LOS VENDEDORES AMBULANTES.	01		CANCELADO
LN-6212-MP-PO-40	PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE INDICADORES DE LA RECEPCIÓN DE REPORTES DE DEVOLUCIÓN DE BILLETE INÚTIL DE LOS ORGANISMOS FORÁNEOS Y LOCALES A TRAVÉS DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN.	00		Transferido a la Gerencia de Producción
LN-6212-MP-PO-41	PROCEDIMIENTO DE CONTINGENCIA PARA LA RECEPCIÓN DE LOS REPORTES DE DEVOLUCIÓN DE BILLETE INÚTIL DE LOS ORGANISMOS FORÁNEOS Y LOCALES A TRAVÉS DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN.	00		Transferido a la Gerencia de Producción
LN-6212-MP-PO-42	PROCEDIMIENTO PARA LA DEVOLUCIÓN DEL BILLETE INÚTIL DE LOS SORTEOS TRADICIONALES Y 30 X 30, EN LA COORDINACIÓN DE DISTRIBUCIÓN Y DEVOLUCIÓN DE BILLETE A BILLETEROS DE ORGANISMOS DE VENTA SUSPENDIDOS.	00		CANCELADO
LN-6212-MP-PO-43	PROCEDIMIENTO PARA LA DEVOLUCIÓN DEL BILLETE ÚTIL DE LOS SORTEOS TRADICIONALES Y 30 X 30, EN LA COORDINACIÓN DE DISTRIBUCIÓN Y DEVOLUCIÓN DE BILLETE A BILLETEROS DE ORGANISMOS DE VENTA SUSPENDIDOS.	00		CANCELADO



	ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	REGISTRÓ DE PERSONAL
NOMBRE	Lic. Jessica Rosario Godínez Martín	Mtra. Ana Aurora Lara Martínez	Lic. Laura Maricela Lutzow Torres	Lic. Víctor Alan García Palomo
PUESTO	Subgerente de Nuevos Proyectos	Gerente de Ventas Área Metropolitana	Directora de Comercialización	Gerente de Organización y Desarrollo de Personal
FIRMA				

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	REV.	FECHA	ESTATUS
LN-6212-MP-PO-44	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE VALE CUENTAS, FACTURACIÓN Y ENTREGA DE BILLETES DE SORTEOS TRADICIONALES Y 30 X 30 A LOS BILLETEROS DE ORGANISMOS DE VENTA SUSPENDIDOS.	00		CANCELADO
LN-6212-MP-PO-45	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, ALMACENAJE, DISTRIBUCIÓN Y REPARTO DE BILLETES A LOS BILLETEROS DE ORGANISMOS DE VENTA SUSPENDIDOS.	00		CANCELADO
LN-6212-MP-PO-46	PROCEDIMIENTO PARA EL INGRESO DE NUEVOS BILLETEROS DE ORGANISMOS DE VENTA SUSPENDIDOS Y LA ACTUALIZACIÓN DE CATALOGO.	00		CANCELADO
LN-6212-MP-PO-47	PROCEDIMIENTO DE CONTINGENCIA PARA LA ELABORACIÓN DE VALECUENTAS EN LA ENTREGA DE BILLETES, DE LOS SORTEOS TRADICIONALES Y 30 X 30, A LOS BILLETEROS DE ORGANISMOS DE VENTA SUSPENDIDOS.	00		CANCELADO
LN-6212-MP-PO-48	PROCEDIMIENTO DE CONTINGENCIA EN LA ENTREGA DE DEVOLUCIÓN DEL BILLETE INÚTIL DE SORTEOS TRADICIONALES Y 30 X 30, PARA BILLETEROS DE ORGANISMOS DE VENTA SUSPENDIDOS.	01		CANCELADO
LN-6212-MP-PO-49	PROCEDIMIENTO DE CONTINGENCIA PARA LA RECEPCIÓN DE LA DEVOLUCIÓN DEL BILLETE INÚTIL LOCAL, FORÁNEA Y EXPENDEDORES AMBULANTES DE SORTEOS TRADICIONALES Y 30 X 30.	00		CANCELADO
LN-6212-MP-PO-50	PROCEDIMIENTO DE CONTINGENCIA PARA LA ENTREGA DE BILLETES DE SORTEOS TRADICIONALES Y 30 X 30, PARA ORGANISMOS DE VENTA LOCALES Y EXPENDEDORES AMBULANTES.	00		CANCELADO
LN-6212-MP-PO-51	PROCEDIMIENTO DE LA CAPTURA DE NÚMEROS PREMIADOS Y GENERACIÓN DE ARCHIVOS PARA SORTEOS FORÁNEOS.	04	20/Junio/2018	
LN-6212-MP-PO-52	PROCEDIMIENTO PARA CARGAR EL ARCHIVO DE VENTAS DE LOS SORTEOS ELECTRÓNICOS EN EL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE SORTEOS DE LOTERÍA ELECTRÓNICA.	01		CANCELADO
LN-6212-MP-PO-53	PROCEDIMIENTO PARA REGISTRO DE BILLETE NO COMERCIALIZADO EN EL ALMACÉN Y CONCILIACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE DISTRIBUCIÓN DE EXPENDEDORES AMBULANTES DE BILLETE.	01		CANCELADO

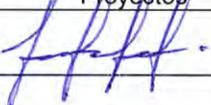
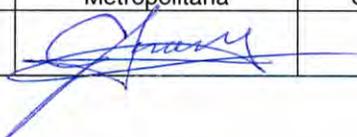
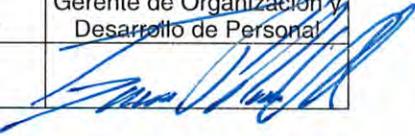


	ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	REGISTRÓ
NOMBRE	Lic. Jessica Rosario Godínez Martín	Mtra. Ana Aurora Lara Martínez	Lic. Laura Maricela Lutzow Torres	Lic. Victor Alan Garcia Palomo
PUESTO	Subgerente de Nuevos Proyectos	Gerente de Ventas Área Metropolitana	Directora de Comercialización	Gerente de Organización y Desarrollo de Personal
FIRMA				

POR LA GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	REV.	FECHA	ESTATUS
LN-6212-MP-PO-54	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DEL RECIBO DE BILLETES DE SORTEOS TRADICIONALES Y 30 X 30 EN LA SUBGERENCIA EXPENDEDORA Y/O COORDINACIÓN DE DISTRIBUCIÓN Y DEVOLUCIÓN DE BILLETE A BILLETEROS DE ORGANISMOS DE VENTA SUSPENDIDOS.	00		CANCELADO
LN-6212-MP-PO-55	PROCEDIMIENTO PARA LA DEVOLUCIÓN DEL BILLETE INÚTIL DE LOS SORTEOS TRADICIONALES Y 30 X 30, EN LA SUBGERENCIA EXPENDEDORA Y/O COORDINACIÓN DE DISTRIBUCIÓN Y DEVOLUCIÓN DE BILLETE A BILLETEROS DE ORGANISMOS DE VENTA SUSPENDIDOS.	00		Transferido a la Gerencia de Producción
LN-6212-MP-PO-56	PROCEDIMIENTO PARA LA DEVOLUCIÓN DEL BILLETE ÚTIL DE LOS SORTEOS TRADICIONALES Y 30 X 30, EN LA SUBGERENCIA EXPENDEDORA Y/O COORDINACIÓN DE DISTRIBUCIÓN Y DEVOLUCIÓN DE BILLETE A BILLETEROS DE ORGANISMOS DE VENTA SUSPENDIDOS.	00		CANCELADO
LN-6212-MP-PO-57	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, ALMACENAJE, DISTRIBUCIÓN Y REPARTO DE BILLETES A LOS VENDEDORES AMBULANTES.	04	20/Junio/2018	
LN-6212-MP-PO-58	PROCEDIMIENTO PARA EL INGRESO DE NUEVOS VENDEDORES AMBULANTES DE BILLETE.	05	20/Junio/2018	ELIMINADO 4TA. SESIÓN ORDINARIA COMERI 05/12/2024
LN-6212-MP-PO-59	PROCEDIMIENTO DE CONTINGENCIA PARA LA ELABORACIÓN DE RECIBO DE BILLETES, EN LA ENTREGA DE BILLETE DE LOS SORTEOS TRADICIONALES Y 30 X 30, A LOS VENDEDORES AMBULANTES DE BILLETES Y ORGANISMOS DE VENTA SUSPENDIDOS.	00		CANCELADO
LN-6212-MP-PO-60	PROCEDIMIENTO DE CONTINGENCIA EN LA ENTREGA DE DEVOLUCIÓN DEL BILLETE INÚTIL DE SORTEOS TRADICIONALES Y 30 X 30, PARA SUBGERENCIA EXPENDEDORA Y/O COORDINACIÓN DE DISTRIBUCIÓN Y DEVOLUCIÓN DE BILLETE A BILLETEROS DE ORGANISMOS DE VENTA SUSPENDIDOS.	01		Transferido a la Gerencia de Producción
LN-6212-MP-PO-61	PROCEDIMIENTO DE CONTINGENCIA PARA LA RECEPCIÓN DE LA DEVOLUCIÓN DEL BILLETE INÚTIL LOCAL, FORÁNEA, EXPENDEDORES AMBULANTES Y ORGANISMOS DE VENTA SUSPENDIDOS DE SORTEOS TRADICIONALES Y 30 X 30.	00		Transferido a la Gerencia de Producción


MANUAL REGISTRADO EN
20 JUNIO 2018
POR LA GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL

	ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZO	REGISTRÓ
NOMBRE	Lic. Jessica Rosario Godínez Martín	Mtra. Ana Aurora Lara Martínez	Lic. Laura Maricela Lutzow Torres	Lic. Víctor Alan García Palomo
PUESTO	Subgerente de Nuevos Proyectos	Gerente de Ventas Área Metropolitana	Directora de Comercialización	Gerente de Organización y Desarrollo de Personal
FIRMA				



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA	
REV. 13	LN-6212-MP-HC-01
20/Junio/2018	Página 7 de 19

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	REV.	FECHA	ESTATUS
LN-6212-MP-PO-62	PROCEDIMIENTO DE CONTINGENCIA PARA LA ENTREGA DE BILLETE DE SORTEOS TRADICIONALES Y 30 X 30, PARA ORGANISMOS DE VENTA LOCALES Y EXPENDEDORES AMBULANTES Y ORGANISMOS DE VENTA SUSPENDIDOS.	00		CANCELADO
LN-6212-MP-PO-63	PROCEDIMIENTO PARA REGISTRO DE BILLETE NO COMERCIALIZADO EN EL ALMACÉN Y CONCILIACIÓN DE LA SUBGERENCIA EXPENDEDORA Y/O COORDINACIÓN DE DISTRIBUCIÓN Y DEVOLUCIÓN DE BILLETE A BILLETEROS DE ORGANISMOS DE VENTA SUSPENDIDOS.	00		CANCELADO
LN-6212-MP-PO-64	PROCEDIMIENTO PARA DESIGNAR TITULARES DE ORGANISMOS DE VENTA LOCALES.	05		CANCELADO
LN-6212-MP-PO-65	PROCEDIMIENTO PARA CAPTURAR EL DETALLE DE LOS REPORTES DE DEVOLUCIÓN DE BILLETE INÚTIL TRANSMITIDOS VIA FAX Y TELÉFONO CON GRABADORA.	00		Transferido a la Gerencia de Producción
LN-6212-MP-PO-66	PROCEDIMIENTO PARA LA DISTRIBUCIÓN Y ENTREGA DE ARTÍCULOS PROMOCIONALES A LOS ORGANISMOS DE VENTA DEL ÁREA METROPOLITANA.	04	20/Junio/2018	
LN-6212-MP-PO-67	PROCEDIMIENTO PARA LA VERIFICACIÓN Y ENTREGA DE NOTIFICACIÓN DE PAGO DE INCENTIVO DE PRODUCTIVIDAD A LOS COMISIONISTAS DE LOTERÍA ELECTRÓNICA.	01		CANCELADO
LN-6212-MP-PO-68	PROCEDIMIENTO PARA GUARDA Y CUSTODIA DE LOS EXPEDIENTES DE LOS ORGANISMOS DE VENTA DE LOCALES.	00		CANCELADO
LN-6212-MP-PO-69	PROCEDIMIENTO PARA LLEVAR A CABO ACCIONES DE INDUCCIÓN QUE APOYEN LA REALIZACIÓN DEL RETIRO, COMERCIALIZACIÓN Y DEVOLUCIÓN ÚTIL DE BILLETES DE LOTERÍA DE LOS EXPENDIOS LOCALES.	03	20/Junio/2018	
LN-6212-MP-PO-70	PROCEDIMIENTO PARA LAS VISITAS DE SUPERVISIÓN A LOS ORGANISMOS DE VENTA DEL ÁREA METROPOLITANA.	03	20/Junio/2018	ELIMINADO 4TA. SESIÓN ORDINARIA COMERI 05/12/2024
LN-6212-MP-PO-71	PROCEDIMIENTO PARA MODIFICACIONES DE LAS DOTACIONES DE BILLETES A LOS EXPENDIOS LOCALES.	03	20/Junio/2018	MANUAL REGISTRADO EN 20 JUN 2018

	ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	REGISTRÓ DE
NOMBRE	Lic. Jessica Rosario Godínez Martín	Mtra. Ana Aurora Lara Martínez	Lic. Laura Maricela Lutzow Torres	Lic. Víctor Alan García Palomó
PUESTO	Subgerente de Nuevos Proyectos	Gerente de Ventas Área Metropolitana	Directora de Comercialización	Gerente de Organización y Desarrollo de Personal
FIRMA				



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA	
REV. 13	LN-6212-MP-HC-01
20/Junio/2018	Página 8 de 19

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	REV.	FECHA	ESTATUS
LN-6212-MP-PO-72	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y CONTROL DE LA DEVOLUCIÓN ÚTIL DE BILLETES DE LOS EXPENDIOS LOCALES.	03	20/Junio/2018	
LN-6212-MP-PO-73	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, ASIGNACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE BILLETES DE LOS EXPENDIOS LOCALES.	03	20/Junio/2018	
LN-6212-MP-PO-74	PROCEDIMIENTO PARA LA LOCALIZACIÓN DE TU NÚMERO DE LA SUERTE DE BILLETES DE LOTERÍA NACIONAL.	03	20/Junio/2018	
LN-6212-MP-PO-75	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DEL RECIBO DE ENTREGA DE BILLETES Y/O PRODUCTOS INSTITUCIONALES A VENDEDORES AMBULANTES DE BILLETE.	00		CANCELADO
LN-6212-MP-PO-76	PROCEDIMIENTO PARA LA DEVOLUCIÓN DEL BILLETE ÚTIL POR PARTE DE LOS VENDEDORES AMBULANTES DE BILLETE, DE LOS SORTEOS QUE LA INSTITUCIÓN CELEBRA.	03	20/Junio/2018	
LN-6212-MP-PO-77	PROCEDIMIENTO DE CONTINGENCIA PARA LA ELABORACIÓN DEL RECIBO DE ENTREGA DE BILLETES Y/O PRODUCTOS INSTITUCIONALES A LOS VENDEDORES AMBULANTES DE BILLETE.	00		CANCELADO
LN-6212-MP-PO-78	PROCEDIMIENTO DE CONTINGENCIA PARA LA ENTREGA DE BILLETES A LOS EXPENDIOS LOCALES Y VENDEDORES AMBULANTES DE BILLETE, DE LOS SORTEOS QUE LA INSTITUCIÓN CELEBRA.	03	20/Junio/2018	
LN-6212-MP-PO-79	PROCEDIMIENTO PARA REGISTRO DE BILLETE NO COMERCIALIZADO EN EL ALMACÉN Y CONCILIACIÓN DE LA SUBGERENCIA EXPENDEDORA.	03	20/Junio/2018	
LN-6212-MP-PO-80	PROCEDIMIENTO PARA LA INTEGRACIÓN DEL EXPEDIENTE DE EXPENDIOS LOCALES.	00		CANCELADO
LN-6212-MP-PO-81	PROCEDIMIENTO PARA DESIGNAR TITULARES DE EXPENDIOS LOCALES (COMISIONISTAS DE LOTERÍA ELECTRÓNICA O WEB) Y LA INTEGRACIÓN DE SU EXPEDIENTE.	03	20/Junio/2018	
LN-6212-MP-PO-82	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, ALMACENAJE Y ENTREGA PARA EL ENVÍO POR PARTE DE LA SUBGERENCIA DE CORRESPONDENCIA PARA DOTACIONES DE BILLETES CON POCO TIEMPO DE COMERCIALIZACIÓN O INCREMENTOS (BILLETE ADICIONAL), REDUCCIONES O MODIFICACIONES EN LAS DOTACIONES DE BILLETE DE LOTERÍA PARA AGENCIAS EXPENDEDORAS Y EXPENDIOS FORÁNEOS.	02	20/Junio/2018	

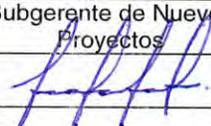
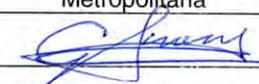
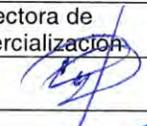
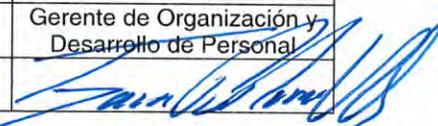


	ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	REGISTRO
NOMBRE	Lic. Jessica Rosario Godínez Martín	Mtra. Ana Aurora Lara Martínez	Lic. Laura Maricela Lutzow Torres	Lic. Víctor Alan García Palomo
PUESTO	Subgerente de Nuevos Proyectos	Gerente de Ventas Área Metropolitana	Directora de Comercialización	Gerente de Organización y Desarrollo de Personal
FIRMA				

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA	
REV. 13	LN-6212-MP-HC-01
20/Junio/2018	Página 9 de 19

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	REV.	FECHA	ESTATUS
LN-6212-MP-PO-83	PROCEDIMIENTO PARA DESIGNAR TITULARES DE EXPENDIOS LOCALES E INTEGRACIÓN DE SU EXPEDIENTE.	02	20/Junio/2018	
LN-6212-MP-PO-84	PROCEDIMIENTO PARA LA VALIDACIÓN DE INFORMACION DE VENTA Y NOTIFICACIÓN DE INCENTIVOS DE PRODUCTIVIDAD A LOS EXPENDIOS LOCALES Y COMISIONISTAS DE LOTERÍA ELECTRÓNICA O WEB DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA QUE SEAN ACREEDORES A ELLOS.	00		CANCELADO
LN-6212-MP-PO-85	PROCEDIMIENTO PARA LA ENTREGA DE BILLETE A LOS VENDEDORES AMBULANTES DE BILLETE, DE LOS SORTEOS QUE LA INSTITUCIÓN CELEBRA.	02	20/Junio/2018	
LN-6212-MP-PO-86	PROCEDIMIENTO DEL SEMBRADO DE SORTEOS PARA LA DISPONIBILIDAD DE LOS BILLETES ELECTRÓNICOS EN EL ALMACÉN VIRTUAL 1600.	02	20/Junio/2018	
LN-6212-MP-PO-87	PROCEDIMIENTO PARA LA VERIFICACIÓN Y GENERACIÓN DE ARCHIVOS DE LOS PREMIOS Y/O REINTEGROS DE LOS BILLETES ELECTRÓNICOS COMERCIALIZADOS.	00		CANCELADO
LN-6212-MP-PO-88	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR VISITAS A LAS DEPENDENCIAS GUBERNAMENTALES, INSTITUCIONES Y ORGANIZACIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS Y SUPERVISAR LA VENTA DEL BILLETE ALUSIVO A LOS SORTEOS, A TRAVÉS DE LOS COMISIONISTAS DE LA ENTIDAD, ASÍ COMO COADYUVAR CON LAS ÁREAS RESPONSABLES DE LAS ACTIVACIONES, CUANDO ESTAS SOLICITEN PRESENCIA DE LOS MISMOS.	01	20/Junio/2018	REESTRUCTURADO
LN-6212-MP-PO-89	PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO Y SEGUIMIENTO DEL SGSI AL ALCANCE DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA.	01	20/Junio/2018	ELIMINADO 1RA. SESION EXTRAORDINARIA COMERI 28/01/2025

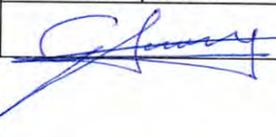
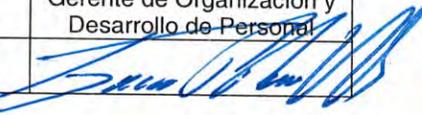


	ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	REGISTRÓ
NOMBRE	Lic. Jessica Rosario Godínez Martín	Mtra. Ana Aurora Lara Martínez	Lic. Laura Maricela Lutzow Torres	Lic. Víctor Alan García Palomo
PUESTO	Subgerente de Nuevos Proyectos	Gerente de Ventas Área Metropolitana	Directora de Comercialización	Gerente de Organización y Desarrollo de Personal
FIRMA				

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA	
REV. 13	LN-6212-MP-HC-01
20/Junio/2018	Página 10 de 19

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	REV.	FECHA	ESTATUS
LN-6212-MP-PO-90	PROCEDIMIENTO PARA LA GUARDA Y CUSTODIA DEL MANEJO DE BILLETE ÚTIL DE LOTERÍA QUE SE ENCUENTRA EN EL ALMACÉN DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA DENTRO DE LOS HORARIOS LABORALES Y/O DE ATENCIÓN A LA FUERZA DE VENTA.	01	20/Junio/2018	
LN-6212-MP-PO-91	PROCEDIMIENTO PARA LA INTEGRACIÓN GENERAL DE LA INFORMACIÓN Y ACTUALIZACIONES QUE SE REALICEN AL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA.	00	20/Junio/2018	ELIMINADO 1RA. SESIÓN EXTRAORDINARIA COMERI 28/01/2025

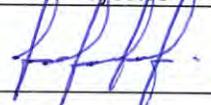
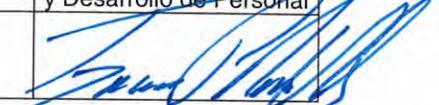


	ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	REGISTRÓ
NOMBRE	Lic. Jessica Rosario Godínez Martín	Mtra. Ana Aurora Lara Martínez	Lic. Laura Maricela Lutzow Torres	Lic. Victor Alan García Palomo
PUESTO	Subgerente de Nuevos Proyectos	Gerente de Ventas Área Metropolitana	Directora de Comercialización	Gerente de Organización y Desarrollo de Personal
FIRMA				

INSTRUCTIVOS

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	REV.	FECHA	ESTATUS
LN-6212-MP-IN-01	INSTRUCTIVO PARA CONSULTA DE DISTRIBUCIÓN INICIAL (POR BILLETE O POR ORGANISMO).	06	20/Junio/2018	
LN-6212-MP-IN-02	INSTRUCTIVO PARA FACTURACIÓN EVENTUAL O PARCIAL.	06	20/Junio/2018	
LN-6212-MP-IN-03	INSTRUCTIVO PARA LA CONSULTA POR SORTEO.	05	20/Junio/2018	
LN-6212-MP-IN-04	INSTRUCTIVO PARA CONSULTAR EL REPORTE DE BILLETES ENTREGADOS.	05	20/Junio/2018	
LN-6212-MP-IN-05	INSTRUCTIVO PARA TRASPASO DE DOTACIÓN DE BILLETE ENTRE ALMACENES.	02		CANCELADO
LN-6212-MP-IN-06	INSTRUCTIVO PARA CONSULTAR LA PANTALLA DE ASIGNACIÓN FINAL DE BILLETE.	05	20/Junio/2018	
LN-6212-MP-IN-07	INSTRUCTIVO DE CAPTURA DE REPORTES DE DEVOLUCIÓN DE BILLETE INÚTIL DE ORGANISMOS DE VENTA A TRAVÉS DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN.	01		Transferido a la Gerencia de Producción
LN-6212-MP-IN-08	INSTRUCTIVO PARA LA CANCELACIÓN DE REPORTES DE DEVOLUCIÓN DE BILLETE INÚTIL DE ORGANISMOS DE VENTA A TRÁVES DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN.	01		Transferido a la Gerencia de Producción
LN-6212-MP-IN-09	INSTRUCTIVO PARA EL CIERRE DEL SORTEO.	01		Transferido a la Gerencia de Producción
LN-6212-MP-IN-10	INSTRUCTIVO PARA LA GENERACIÓN DE REPORTES EN EL SISTEMA DE LOTERÍAS.	04	20/Junio/2018	
LN-6212-MP-IN-11	INSTRUCTIVO PARA ENTREGAS Y DEVOLUCIONES EXPENDEDORA.	02		CANCELADO
LN-6212-MP-IN-12	INSTRUCTIVO PARA LA ACTUALIZACIÓN DE CATÁLOGOS DE ORGANISMOS DE VENTA.	06	20/Junio/2018	


CANCELADO
MANUAL REGISTRADO EN
20/Junio/2018
20 JUN 2018
POF LA GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL

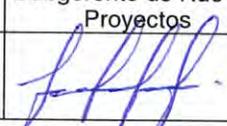
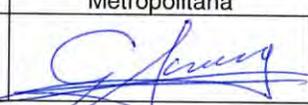
	ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZO	REGISTRO
NOMBRE	Lic. Jessica Rosario Godínez Martín	Mtra. Ana Aurora Lara Martínez	Lic. Laura Maricela Lutzow Torres	Lic. Víctor Alan García Palomo
PUESTO	Subgerente de Nuevos Proyectos	Gerente de Ventas Área Metropolitana	Directora de Comercialización	Gerente de Organización y Desarrollo de Personal
FIRMA				



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA	
REV. 13	LN-6212-MP-HC-01
20/Junio/2018	Página 12 de 19

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	REV.	FECHA	ESTATUS
LN-6212-MP-IN-13	INSTRUCTIVO DE OPERACIÓN PARA LA CAPTURA DE PREMIOS EN EL SALÓN DE SORTEOS.	03	20/Junio/2018	
LN-6212-MP-IN-14	MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA INTEGRAL DE CAPTURA DE PREMIOS.	01		CANCELADO
LN-6212-MP-IN-15	INSTRUCTIVO PARA EL PAGO DE PREMIOS Y REINTEGROS.	02		CANCELADO
LN-6212-MP-IN-16	INSTRUCTIVO PARA LAS ENTREGAS Y DEVOLUCIONES DE LA COORDINACIÓN DE DISTRIBUCIÓN Y DEVOLUCIÓN DE BILLETE A BILLETEROS DE ORGANISMOS DE VENTA SUSPENDIDOS.	00		CANCELADO
LN-6212-MP-IN-17	INSTRUCTIVO PARA LA ACTUALIZACIÓN DE CATÁLOGOS DE BILLETEROS DE ORGANISMOS DE VENTA SUSPENDIDOS.	00		CANCELADO
LN-6212-MP-IN-18	INSTRUCTIVO PARA LAS ENTREGAS Y DEVOLUCIONES DE LA SUBGERENCIA EXPENDEDORA Y/O COORDINACIÓN DE DISTRIBUCIÓN Y DEVOLUCIÓN DE BILLETE A BILLETEROS DE ORGANISMOS DE VENTA SUSPENDIDOS.	03	20/Junio/2018	
LN-6212-MP-IN-19	INSTRUCTIVO PARA TRASPASO DE DOTACIÓN DE BILLETE ENTRE ALMACENES.	04	20/Junio/2018	
LN-6212-MP-IN-20	INSTRUCTIVO PARA LA DEVOLUCIÓN DE BILLETE INÚTIL.	01		Transferido a la Gerencia de Producción
LN-6212-MP-IN-21	INSTRUCTIVO PARA LA LOCALIZACIÓN DE BILLETES.	05	20/Junio/2018	REGISTRADO EN
LN-6212-MP-IN-22	INSTRUCTIVO PARA ELABORAR KARDEX DE ALMACÉN.	04	20/Junio/2018	


 Transferido a la Gerencia de Producción
 REGISTRADO EN
 20 JUN 2018
 GERENCIA DE

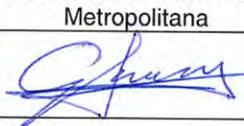
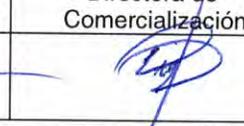
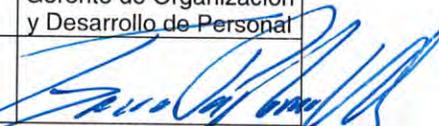
	ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	REGISTRÓ
NOMBRE	Lic. Jessica Rosario Godínez Martín	Mtra. Ana Aurora Lara Martínez	Lic. Laura Maricela Lutzow Torres	Lic. Víctor Alan García Palomo
PUESTO	Subgerente de Nuevos Proyectos	Gerente de Ventas Área Metropolitana	Directora de Comercialización	Gerente de Organización y Desarrollo de Personal
FIRMA				



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA	
REV. 13	LN-6212-MP-HC-01
20/Junio/2018	Página 13 de 19

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	REV.	FECHA	ESTATUS
LN-6212-MP-IN-23	INSTRUCTIVO PARA DAR DE ALTA UN ORGANISMO DE VENTA.	04	20/Junio/2018	
LN-6212-MP-IN-24	INSTRUCTIVO PARA AUMENTO DE DOTACIONES EN FACTURA FIJA.	04	20/Junio/2018	
LN-6212-MP-IN-25	INSTRUCTIVO PARA CAMBIAR EL ESTATUS AL SORTEO DE LOTERÍA ELECTRÓNICA DE VIGENTE A VERIFICADO.	01	20/Junio/2018	CANCELADO
LN-6212-MP-IN-26	MANUAL DE USUARIO PARA LA GENERACIÓN DE ARCHIVOS PARA LA DISTRIBUCIÓN DE BILLETES DE LOTERÍA DE ACUERDO AL CALENDARIO OFICIAL DE SORTEOS.	04	20/Junio/2018	
LN-6212-MP-IN-27	MANUAL DE USUARIO PARA LA GENERACIÓN DE LA REVISIÓN EXHAUSTIVA.	04	20/Junio/2018	
LN-6212-MP-IN-28	PROTOCOLO DE ATENCIÓN CIUDADANA PARA "SERVICIO DE ATENCIÓN A CLIENTES".	02	20/Junio/2018	
LN-6212-MP-IN-29	PROTOCOLO DE ATENCIÓN CIUDADANA PARA "LOCALIZACIÓN DE TU NÚMERO DE LA SUERTE".	02	20/Junio/2018	


MANUAL REGISTRADO EN
20 JUN 2018
POR LA GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL

	ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZO	REGISTRÓ
NOMBRE	Lic. Jessica Rosario Godínez Martín	Mtra. Ana Aurora Lara Martínez	Lic. Laura Maricela Lutzow Torres	Lic. Victor Alan García Palomo
PUESTO	Subgerente de Nuevos Proyectos	Gerente de Ventas Área Metropolitana	Directora de Comercialización	Gerente de Organización y Desarrollo de Personal
FIRMA				

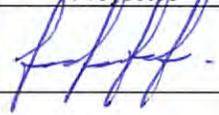
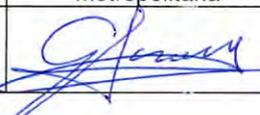
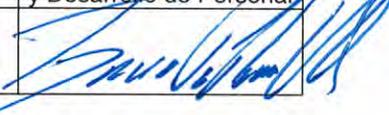


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA	
REV. 13	LN-6212-MP-HC-01
20/Junio/2018	Página 14 de 19

FORMATOS

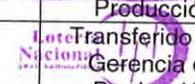
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	REV.	FECHA	ESTATUS
LN-6212-MP-FO-01	RECIBO DE BILLETES (EXPENDIO LOCAL). F. 22-35	05	20/Junio/2018	
LN-6212-MP-FO-02	RECIBO DE DEVOLUCIÓN INÚTIL DE EXPENDIO LOCAL. F. 22-235	02		Transferido a la Gerencia de Producción
LN-6212-MP-FO-03	COMPROBANTE DE PAGO. F. 22-41	05	20/Junio/2018	
LN-6212-MP-FO-04	RETIRO DE BILLETES DE FIANZA. F. 22-23	05	20/Junio/2018	
LN-6212-MP-FO-05	KARDEX.	02		CANCELADO
LN-6212-MP-FO-06	ACUSE DE RECIBO DE BILLETES. F. 22-225	02		CANCELADO
LN-6212-MP-FO-07	LOCALIZACIÓN DE PREMIOS. F. 22-38	02		Transferido a la Gerencia de Producción
LN-6212-MP-FO-08	RETIRO DE BILLETES DE CONTADO. F.22-40	05	20/Junio/2018	
LN-6212-MP-FO-09	CÁLCULO DE UTILIDAD PROBABLE.	01		CANCELADO
LN-6212-MP-FO-10	ACTA DE DEVOLUCIÓN DE BILLETE INÚTIL DE LOS ORGANISMOS DE VENTA.	01		Transferido a la Gerencia de Producción
LN-6212-MP-FO-11	RELACIÓN DE DEVOLUCIÓN DE BILLETES INÚTILES AVISO TELEFÓNICO.	01		Transferido a la Gerencia de Producción
LN-6212-MP-FO-12	CONTROL DE ORGANISMOS DE VENTAS FORÁNEOS QUE REPORTARON SU D.B.I. POR GRABADORA.	01		Transferido a la Gerencia de Producción
LN-6212-MP-FO-13	CONTROL DE ORGANISMOS DE VENTAS FORÁNEOS QUE REPORTARON SU DEVOLUCIÓN INÚTIL VÍA FAX .	01		Transferido a la Gerencia de Producción
LN-6212-MP-FO-14	RECEPCIÓN DE LA DEVOLUCIÓN DE BILLETE INÚTIL DE ORGANISMOS FORÁNEOS (VÍA MODEM).	01		Transferido a la Gerencia de Producción
LN-6212-MP-FO-15	RELACIÓN DE AGENCIAS FORÁNEAS QUE NO HAN REPORTADO SU DEVOLUCIÓN DE BILLETE INÚTIL A LAS 19:00 POR TELÉFONO CON GRABADORA.	01		Transferido a la Gerencia de Producción
LN-6212-MP-FO-16	RELACIÓN DE EXPENDIOS FORÁNEOS QUE NO HAN REPORTADO SU DEVOLUCIÓN DE BILLETE INÚTIL A LAS 19:00 POR TELÉFONO CON GRABADORA.	01		Transferido a la Gerencia de Producción

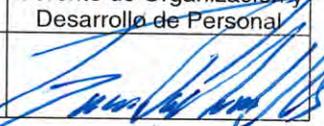

MANUAL REGISTRADO EN
20 JUNIO 2018
POR LA GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL

	ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	REGISTRÓ DE PERSONAL
NOMBRE	Lic. Jessica Rosario Godínez Martín	Mtra. Ana Aurora Lara Martínez	Lic. Laura Maricela Lutzow Torres	Lic. Víctor Alan García Palomo
PUESTO	Subgerente de Nuevos Proyectos	Gerente de Ventas Área Metropolitana	Directora de Comercialización	Gerente de Organización y Desarrollo de Personal
FIRMA				

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA	
REV. 13	LN-6212-MP-HC-01
20/Junio/2018	Página 15 de 19

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	REV.	FECHA	ESTATUS
LN-6212-MP-FO-17	INFORME DE LO ACONTECIDO DURANTE EL PROCESO DE RECEPCIÓN DE LA D.B.I.	01		Transferido a la Gerencia de Producción
LN-6212-MP-FO-18	INFORME DE ACTIVIDADES DE LA RECEPCIÓN EN LA SALA DE COMUNICACIONES.	01		Transferido a la Gerencia de Producción
LN-6212-MP-FO-19	FUNCIONES DE LA SALA DE COMUNICACIONES.	01		Transferido a la Gerencia de Producción
LN-6212-MP-FO-20	RESUMEN DE ORGANISMOS FORÁNEOS QUE REPORTAN SU DEVOLUCIÓN DE BILLETE INÚTIL, EN LA SALA DE COMUNICACIONES.	01		Transferido a la Gerencia de Producción
LN-6212-MP-FO-21	PRIMER REPORTE DE LA DEVOLUCIÓN DE BILLETE INÚTIL.	01		Transferido a la Gerencia de Producción
LN-6212-MP-FO-22	SEGUNDO REPORTE DE LA DEVOLUCIÓN DE BILLETE INÚTIL POR TIPO DE ORGANISMO.	01		Transferido a la Gerencia de Producción
LN-6212-MP-FO-23	COMPARATIVO DEL SORTEO, EN RUBROS DE EMISIÓN, DEVOLUCIÓN Y VENTA.	01		Transferido a la Gerencia de Producción
LN-6212-MP-FO-24	CÁLCULO DE UTILIDAD PROBABLE.	01		Transferido a la Gerencia de Producción
LN-6212-MP-FO-25	COMPARATIVO DEL SORTEO EN RUBROS DE EMISIÓN, DEVOLUCIÓN Y VENTA.	01		Transferido a la Gerencia de Producción
LN-6212-MP-FO-26	COMPARATIVO DE LOS ÚLTIMOS CINCO SORTEOS.	01		Transferido a la Gerencia de Producción
LN-6212-MP-FO-27	COMPARATIVO DE LOS ÚLTIMOS CINCO SORTEOS (POA) UTILIDAD.	01		Transferido a la Gerencia de Producción

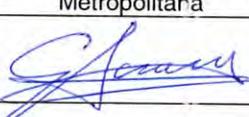

MANUAL REGISTRADO EN
20 JUN 2018
POR LA GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL

	ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	REGISTRÓ
NOMBRE	Lic. Jessica Rosario Godínez Martín	Mtra. Ana Aurora Lara Martínez	Lic. Laura Maricela Lutzow Torres	Lic. Víctor Alan García Palomo
PUESTO	Subgerente de Nuevos Proyectos	Gerente de Ventas Área Metropolitana	Directora de Comercialización	Gerente de Organización y Desarrollo de Personal
FIRMA				

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA	
REV. 13	LN-6212-MP-HC-01
20/Junio/2018	Página 16 de 19

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	REV.	FECHA	ESTATUS
LN-6212-MP-FO-28	COMPARATIVO DE LOS ÚLTIMOS CINCO SORTEOS (POA) UTILIDAD, ACUMULADO, VENTAS Y UTILIDAD AL SORTEO.	01		Transferido a la Gerencia de Producción
LN-6212-MP-FO-29	TARJETA INFORMATIVA DE CIFRAS PRELIMINARES Y LOCALIZACIÓN DE LOS PREMIOS PRINCIPALES.	01		Transferido a la Gerencia de Producción
LN-6212-MP-FO-30	CIFRAS COMERCIALES DE SORTEOS TRADICIONALES Y 30 X 30.	01		Transferido a la Gerencia de Producción
LN-6212-MP-FO-31	REPORTE DE DEVOLUCIÓN DE BILLETE INÚTIL DEL SORTEO 30 X 30. BILLETE SUELTO.	01		Transferido a la Gerencia de Producción
LN-6212-MP-FO-32	REPORTE DE DEVOLUCIÓN DE BILLETE INÚTIL DEL SORTEO 30 X 30. TIRAS DE CINCO.	01		Transferido a la Gerencia de Producción
LN-6212-MP-FO-33	REPORTE DE DEVOLUCIÓN DE BILLETE INÚTIL DEL SORTEO 30 X 30 HOJAS COMPLETAS.	01		Transferido a la Gerencia de Producción
LN-6212-MP-FO-34	FACTURA DE DEVOLUCIÓN DE BILLETES INÚTILES.	01		Transferido a la Gerencia de Producción
LN-6212-MP-FO-35	VOLANTE DE DEVOLUCIÓN DE BILLETES INÚTIL.	01		Transferido a la Gerencia de Producción
LN-6212-MP-FO-36	FACTURA DE PROCESOS DE LA DEVOLUCIÓN DE BILLETE INÚTIL DE LOS ORGANISMOS DE VENTA LOCALES.	01		Transferido a la Gerencia de Producción
LN-6212-MP-FO-37	FACTURA DE PROCESOS DE LA DEVOLUCIÓN DE BILLETE INÚTIL DE LOS ORGANISMOS FORÁNEOS.	01		Transferido a la Gerencia de Producción

Lotería Nacional
para la Lotería Pública
MANUAL REGISTRADO EN
20 JUN 2018
GERENCIA DE

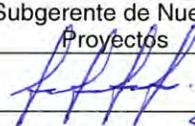
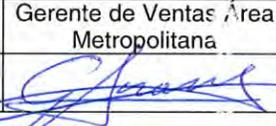
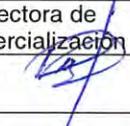
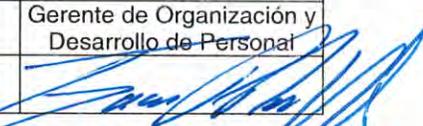
	ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	REGISTRÓ
NOMBRE	Lic. Jessica Rosario Godínez Martín	Mtra. Ana Aurora Lara Martínez	Lic. Laura Maricela Lutzow Torres	Lic. Víctor Alan García Palomo
PUESTO	Subgerente de Nuevos Proyectos	Gerente de Ventas Área Metropolitana	Directora de Comercialización	Gerente de Organización y Desarrollo de Personal
FIRMA				



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA	
REV. 13	LN-6212-MP-HC-01
20/Junio/2018	Página 17 de 19

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	REV.	FECHA	ESTATUS
LN-6212-MP-FO-38	FRANQUEO DE PIEZAS POSTALES. F.35-11	04	20/Junio/2018	
LN-6212-MP-FO-39	RECIBO DE ENTREGA DE BILLETES.	05		CANCELADO
LN-6212-MP-FO-40	CONTROL DE RECEPCIÓN DE REINTEGROS.	01		CANCELADO
LN-6212-MP-FO-41	RECIBO DE DEVOLUCIÓN INÚTIL (EXPENDEDORA).	03		Transferido a la Gerencia de Producción
LN-6212-MP-FO-42	RECEPCIÓN DE PREMIOS PARA ABONO EN CUENTA.	01		CANCELADO
LN-6212-MP-FO-43	RECEPCIÓN DE REINTEGROS PARA ABONO EN CUENTA.	01		CANCELADO
LN-6212-MP-FO-44	RECIBO DE BILLETES. (EXPENDEDORA) F.22-35	06	20/Junio/2018	
LN-6212-MP-FO-45	LISTA DEFINITIVA DE PREMIOS. F.22-230	04	20/Junio/2018	
LN-6212-MP-FO-46	CONCENTRADO MENSUAL DE INDICADORES.	01		CANCELADO
LN-6212-MP-FO-47	CONTROL DE PREMIOS DE MAYOR CUANTÍA EN SORTEOS TRADICIONALES.	01		CANCELADO
LN-6212-MP-FO-48	CONTROL DE PREMIOS DE MAYOR CUANTÍA EN SORTEO ZODIACO.	01		CANCELADO
LN-6212-MP-FO-49	PARA OPERAR COMO EXPENDEDOR FIJO.	03		CANCELADO
LN-6212-MP-FO-50	RECEPCIÓN DE DEVOLUCIÓN POR TIPO DE ORGANISMOS Y VÍA DE COMUNICACIÓN.	01		Transferido a la Gerencia de Producción
LN-6212-MP-FO-51	DEVOLUCIÓN POR MEDIOS DE COMUNICACIÓN.	01		Transferido a la Gerencia de Producción
LN-6212-MP-FO-52	ACONTECIMIENTOS EN RECEPCIÓN.	01		Transferido a la Gerencia de Producción
LN-6212-MP-FO-53	ACTIVIDADES DE LA RECEPCIÓN.	01		Transferido a la Gerencia de Producción
LN-6212-MP-FO-54	CONTROL DE HOJAS FOLIADAS PARA REPORTES.	01		Transferido a la Gerencia de Producción
LN-6212-MP-FO-55	DEVOLUCIÓN DE BILLETE INÚTIL DE ORGANISMOS DE VENTA LOCALES.	01		Transferido a la Gerencia de Producción

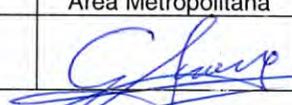
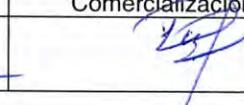

MANUAL REGISTRADO EN
20 JUN 2018
POR LA GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL

	ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	REGISTRO
NOMBRE	Lic. Jessica Rosario Godínez Martín	Mtra. Ana Aurora Lara Martínez	Lic. Laura Maricela Lutzow Torres	Lic. Víctor Alan García Palomo
PUESTO	Subgerente de Nuevos Proyectos	Gerente de Ventas Área Metropolitana	Directora de Comercialización	Gerente de Organización y Desarrollo de Personal
FIRMA				

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	REV.	FECHA	ESTATUS
LN-6212-MP-FO-56	DEVOLUCIÓN DE BILLETE INÚTIL DE ORGANISMOS DE VENTA FORÁNEOS.	01		Transferido a la Gerencia de Producción
LN-6212-MP-FO-57	COMPARATIVO DE LA DEVOLUCIÓN DE BILLETE INÚTIL DE LOS SORTEOS.	01		Transferido a la Gerencia de Producción
LN-6212-MP-FO-58	RECIBO DE PRESTÁMO PARA REPORTES DE DEVOLUCIÓN.	01		Transferido a la Gerencia de Producción
LN-6212-MP-FO-59	BITÁCORA DE CUSTODIA DE REPORTES DE DEVOLUCIÓN.	01		Transferido a la Gerencia de Producción
LN-6212-MP-FO-60	CONTROL DE REPORTES DE DEVOLUCIÓN EN CUSTODIA.	01		Transferido a la Gerencia de Producción
LN-6212-MP-FO-61	INDICADOR DE CONSUMIBLES POR VÍA DE COMUNICACIÓN Y TIPO DE ORGANISMO.	00		Transferido a la Gerencia de Producción
LN-6212-MP-FO-62	INDICADORES MENSUALES DE RECEPCIÓN DE REPORTES DE DEVOLUCIÓN.	00		Transferido a la Gerencia de Producción
LN-6212-MP-FO-63	ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA TRANSMISIÓN DE REPORTES DE DEVOLUCIÓN.	00		Transferido a la Gerencia de Producción
LN-6212-MP-FO-64	RECIBO DE ENTREGA DE BILLETES PARA BILLETEROS DE ORGANISMOS DE VENTA SUSPENDIDOS.	00		CANCELADO
LN-6212-MP-FO-65	RECIBO DE DEVOLUCIÓN INÚTIL DE LA COORDINACIÓN DE DISTRIBUCIÓN Y DEVOLUCIÓN DE BILLETE A BILLETEROS DE ORGANISMOS DE VENTA SUSPENDIDOS.	00		CANCELADO
LN-6212-MP-FO-66	RECIBO DE BILLETES PARA LA COORDINACIÓN DE DISTRIBUCIÓN Y DEVOLUCIÓN DE BILLETE A BILLETEROS DE ORGANISMOS DE VENTA SUSPENDIDOS.	00		CANCELADO



CANCELADO
 MANUAL REGISTRADO EN
20 JUN 2018
 POR LA GERENCIA DE
 ORGANIZACIÓN
 Y DESARROLLO DE
 PERSONAL

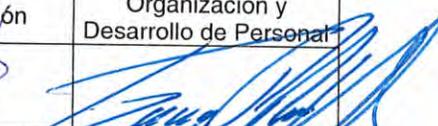
	ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	REGISTRO
NOMBRE	Lic. Jessica Rosario Godínez Martín	Mtra. Ana Aurora Lara Martínez	Lic. Laura Maricela Lutzow Torres	Lic. Víctor Alan García Palomo
PUESTO	Subgerente de Nuevos Proyectos	Gerente de Ventas Área Metropolitana	Directora de Comercialización	Gerente de Organización y Desarrollo de Personal
FIRMA				

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	REV.	FECHA	ESTATUS
LN-6212-MP-FO-67	RECIBO DE EXISTENCIA DE BILLETES.	02		CANCELADO
LN-6212-MP-FO-68	CONTROL DE PREMIOS DE MAYOR CUANTÍA EN SORTEO SUPERIOR.	00		CANCELADO
LN-6212-MP-FO-69	CONTROL DE PREMIOS DE MAYOR CUANTÍA EN SORTEO MAYOR.	00		CANCELADO
LN-6212-MP-FO-70	CONTROL DE PREMIOS DE MAYOR CUANTÍA EN SORTEO MAGNO.	00		CANCELADO
LN-6212-MP-FO-71	CONTROL DE PREMIOS DE MAYOR CUANTÍA EN SORTEO ESPECIAL.	00		CANCELADO
LN-6212-MP-FO-72	CONTROL DE PREMIOS DE MAYOR CUANTÍA EN SORTEO GORDO.	00		CANCELADO
LN-6212-MP-FO-73	TELEGRAMA OFICIAL.	01		CANCELADO
LN-6212-MP-FO-74	SOLICITUD PARA OPERAR COMO TITULAR DE ORGANISMO DE VENTA DE LA LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA. F.22-103	03	20/Junio/2018	
LN-6212-MP-FO-75	CONTROL DEL PROCESO DE DESIGNACIÓN DE NUEVOS TITULARES EXPENDIOS LOCALES. F.21-116.3	01	20/Junio/2018	
LN-6212-MP-FO-76	CONTROL DEL PROCESO DE DESIGNACIÓN DE NUEVOS TITULARES VENDEDORES AMBULANTES DE BILLETE. F.21-116.4	01	20/Junio/2018	

ANEXO

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	REV.	FECHA	ESTATUS
LN-6212-LIN-AN-01	LINEAMIENTOS PARA SER COMISIONISTA DE LA LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA.	00	20/Junio/2018	


MANUAL REGISTRADO EN
20 JUN 2018
POR LA GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO PERSONAL

	ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZO	REGISTRO
NOMBRE	Lic. Jessica Rosario Godínez Martín	Mtra. Ana Aurora Lara Martínez	Lic. Laura Maricela Lutzow Torres	Lic. Víctor Alan García Palomo
PUESTO	Subgerente de Nuevos Proyectos	Gerente de Ventas Área Metropolitana	Directora de Comercialización	Gerente de Organización y Desarrollo de Personal
FIRMA				



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA		
GENERALIDADES	REV. 06	LN-6212-MP-GE-01
	20/Junio/2018	Página 1 de 10

OBJETIVO

Establecer las políticas y la descripción de las actividades que deberán llevarse a cabo para el desarrollo de las funciones de cada una de las áreas que conforman la Gerencia de Ventas Área Metropolitana.

ALCANCE

Subdirección General de Comercialización y de Servicios, Dirección de Comercialización, Gerencia de Ventas Área Metropolitana, Subgerencia de Nuevos Proyectos, Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana, Subgerencia Expendedora, Departamento de Atención a Clientes, Departamento de Distribución de Expendios Locales, Departamento de Fondo, Departamento de Distribución de Expendedores Ambulantes de Billetes.

DIRECTORIO

- 6200 000 Subdirección General de Comercialización y de Servicios
 - 6210 000 Dirección de Comercialización
 - 6212 000 Gerencia de Ventas Área Metropolitana.
 - 6212 100 Subgerencia de Nuevos Proyectos.
 - 6212 110 Departamento de Atención a Clientes.
 - 6212 200 Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana.
 - 6212 210 Departamento de Distribución de Expendios Locales.
 - 6212 300 Subgerencia Expendedora.
 - 6212 310 Departamento de Fondo.
 - 6212 320 Departamento de Distribución de Expendedores Ambulantes Billetes.


*** MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO ***
POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
DESARROLLO DE PERSONAL

POLÍTICAS

1. Este Manual de Procedimientos es un documento normativo y de observancia general para cada uno de los integrantes de la Gerencia de Ventas Área Metropolitana.
2. Cada integrante del Área es responsable de elaborar y actualizar los procedimientos que le competen.
3. La Dirección de Comercialización, a través de la Gerencia de Ventas Área Metropolitana, es la encargada de actualizar el presente Manual de procedimientos, en conjunto con la Gerencia de Organización y Desarrollo de Personal.
4. La realización y ejecución de las actividades es de estricto cumplimiento para los integrantes de esta Gerencia.
5. Cada vez que se desarrolle un nuevo procedimiento en el Área, éste debe ser consultado con las Áreas involucradas.
6. La Gerencia de Ventas Área Metropolitana, solicitará a las unidades administrativas cada 6 meses o cuando lo considere necesario revisar su documentación (Procedimientos, Formatos e Instructivos) y adecuarlos a los cambios operacionales a los que haya lugar, en su caso.
7. Es responsabilidad de la Gerencia de Ventas Área Metropolitana difundir ante el personal operativo cuando se realice una actualización o modificación en Procedimientos, Formatos e Instructivos, definiendo a su vez sólo los que pueden difundirse entre el personal que está involucrado directamente en los procedimientos.
8. Todos los procedimientos deberán estar alineados a la normatividad vigente aplicable. (Leyes, Reglamentos, Reglas, Lineamientos, Decretos, Circulares, etc.)
9. Los procedimientos LN-6212-MP-PO-58, LN-6212-MP-PO-81 y LN-6212-MP-PO-83 deberán atender lo manifestado en los Lineamientos para ser Comisionista de la Lotería Nacional para la Asistencia Pública.



10. Los servidores públicos adscritos a la Gerencia de Ventas Área Metropolitana, Subgerencia de Nuevos Proyectos, Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana, Subgerencia Expendedora, Departamento de Atención a Clientes, Departamento de Distribución de Expendios Locales, Departamento de Fondo y Departamento de Expendedores Ambulantes de Billete, son responsables de observar los principios de legalidad, imparcialidad, no discriminación y rendición de cuentas; así como, de evitar intervenir en cualquier acto de corrupción y de posible conflicto de interés, en el desempeño de su empleo, cargo o comisión.

El lenguaje empleado, en el presente Manual, no busca generar ninguna clase de discriminación, ni marcar diferencias entre hombres y mujeres, por lo que las referencias o alusiones hechas al género masculino representan siempre a todos/as, hombres y mujeres, abarcando claramente ambos sexos.

GLOSARIO

AGENCIA

Organismo de Venta de Productos de Lotería Nacional que cuenta con puntos de venta (expendios y billeteros), que dependen directamente de él en cuanto a la asignación de productos.

AJUSTES FÍSICOS

Es la disminución o incremento en la dotación que se otorga a los Organismos de Venta.

ASIGNACIÓN DE BILLETES

Es la cantidad de billetes que se otorgan por sorteo a cada Organismo de Venta, conforme a su capacidad de comercialización.

B.D.I.

Billete de Devolución Inútil.

BILLETE

Documento al portador que, sirve únicamente para identificar a su tenedor como participante en el sorteo señalado en el mismo. Puede ser físico o electrónico, para este último su tenedor siempre podrá obtener un comprobante de participación impreso.

Un billete se conforma de 20 vigésimos.


* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *
POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
DESARROLLO DE PERSONAL



BILLETE ADICIONAL

Es aquel que se otorga en forma complementaria a la dotación fija del Organismo de Venta.

BILLETE COMPLETO O ENTERO

Conjunto de billetes de un mismo sorteo integrados por el mismo número y en su totalidad de series.

BILLETE EXTEMPORÁNEO

Son los billetes que se reciben posteriormente a la fecha de celebración del sorteo.

BILLETE INÚTIL

Es el billete que no se comercializa y es devuelto por el Organismo de Venta de conformidad a los lineamientos establecidos en el horario de Devolución de Billeto Inútil.

CADENA

Son aquellos Organismo de Venta que pertenecen a una persona física o moral, y que tienen puntos de venta en una o varias entidades.

CALENDARIO DE SORTEOS

Es el programa semestral que detalla, todos los sorteos, la fecha de celebración, el tipo y número de cada sorteo, la emisión, el número de series, el valor de la fracción, el importe del premio mayor por serie.

COMISIÓN DE VENTA

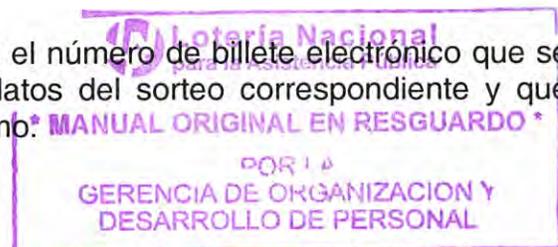
Se refiere al porcentaje de comisión que otorga la Institución a los Organismos de Venta, por la comercialización de sus productos.

COMPARATIVO DE SORTEOS

Es aquel reporte que detalla la dotación, devolución y venta entre dos sorteos del mismo tipo.

COMPROBANTE DE PARTICIPACIÓN

Documento impreso en el que se plasma el número de billete electrónico que se encuentra almacenado en la Base de datos del sorteo correspondiente y que acredita el derecho a participar en el mismo.



COSTO DE DISTRIBUCIÓN

Es el importe de los pagos efectuados para cubrir el envío de billetes a los diversos puntos de venta, así como el aseguramiento de los mismos.

DEVOLUCIÓN DE BILLETE INÚTIL

Es todo aquel billete que el organismo de venta no logró comercializar y que tiene derecho a regresar a la entidad, el día de sorteo antes de su celebración conforme al horario establecido.

DEVOLUCIÓN BILLETE ÚTIL

Es aquel billete que devuelve el Organismo de Venta antes del horario de la devolución de billete inútil previo a la celebración del sorteo para su abono y la Institución procede a su redistribución.

DÍA DE SORTEO

Fecha en la que se lleva a cabo la celebración del sorteo, conforme a lo programado en el Calendario Oficial de Sorteos.

DÍAS DE COMERCIALIZACIÓN

Período que, con antelación a la celebración del sorteo, los Organismos de Venta exhiben y venden los productos de Lotería Nacional.

DISTRIBUCIÓN DE BILLETES

Es la asignación de las dotaciones de billetes autorizadas a los Organismos de Venta.

DISTRIBUIDOR

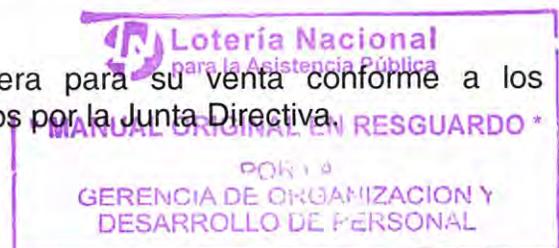
Es el Organismo de Venta que tiene la concesión para la distribución y comercialización de los productos de la Lotería Nacional, dentro de la jurisdicción asignada que puede estar comprendida dentro de un estado o más.

DIVISIÓN DEL BILLETE

En los sorteos tradicionales actuales el billete está dividido en vigésimos.

EMISIÓN

Total de billetes que la Institución genera para su venta conforme a los Calendarios Oficiales de Sorteos autorizados por la Junta Directiva.



ENCARGADO DE VENTANILLAS

Es el que se encarga de supervisar la entrega de dotaciones de billete a los Organismos de Venta locales.

ENVÍO

El envío de billetes y documentos a Organismo de Venta foráneos, se realizará a través de los conductos establecidos.

ESTRATEGIAS DE COMERCIALIZACIÓN

Es el conjunto de planes, programas y acciones encaminadas a mejorar los niveles de venta.

ESTRUCTURA DE PREMIOS

Es la forma en que se detalla el reparto de los premios y reintegros de cada sorteo y sirve como soporte del Calendario Oficial que es aprobado por la Junta Directiva.

EXPENDIO FORÁNEO

Es el organismo de venta autorizado que tiene la capacidad para la comercialización de los productos de la Institución dentro una jurisdicción asignada.

EXPENDIO LOCAL

Es el establecimiento fijo autorizado a través del cual se realiza la venta de productos de Lotería Nacional en el Área Metropolitana.

FACTURA ADICIONAL

Es la cantidad de billetes que se otorga al Organismo de Venta como complemento a su factura fija.

FACTURA FIJA Y/O DOTACIÓN.

Es el billete que se les entrega a los Organismos de Ventas conformado con numeración establecida.

FRACCIÓN O VIGÉSIMO

Es el vigésimo o fracción "cachito" de un billete de Lotería.



LÍNEA TRANSPORTISTA

Es el medio aéreo o terrestre por el cual se envían las dotaciones de billetes a los Organismos de Venta foráneos.

LOCALIZACIÓN DE NÚMEROS

Es la actividad que se realiza para proporcionar el servicio al público en general y a los Organismo de Venta, para ubicar el (los) número (s) por cada tipo de sorteo antes de su celebración.

MESA DE CONTROL

Es el área de servicio dependiente de la Subgerencia Expendedora, la cual se encarga de generar los diferentes Sorteos celebrados por la institución.

NÚMERO DE GUÍA

Es el número con que se documenta el envío del paquete de billetes, a las diferentes localidades.

NÚMERO DE SERIE

Es el número que identifica a cada billete respecto a la serie a la que pertenece.

ORGANISMO DE VENTA

Es la Agencia o Expendio Foráneo, Expendio Local o Vendedor Ambulante de Billete que se encuentra autorizado por la Institución para comercializar los productos de la Institución.

PARÁMETROS DE COMPARACIÓN DE SORTEOS

Es aquella referencia sobre la cual se miden los resultados obtenidos por tipo de sorteo contra resultados anteriores.

PRECIO DEL BILLETE COMPLETO

Es el monto correspondiente al total de series emitidas de un mismo número de billete.

PRECIO DEL BILLETE SENCILLO

Es el monto correspondiente al número de billete de una serie.

PRECIO DEL VIGÉSIMO

Es el monto correspondiente a la división de un número de billete entre 20 fracciones o 20 "cachitos".

PREMIO DIRECTO

Es el que se otorga de conformidad a la estructura de premios con una cantidad específica de acuerdo a lo que se determina para cada sorteo.

PREMIO MAYOR, PRIMER PREMIO O PREMIO PRINCIPAL

Se utiliza indistintamente para referir el premio de mayor importe ofrecido en cada uno de los sorteos de Lotería Nacional.

PREMIOS NETOS A PAGAR

Es el importe que se entrega al ganador una vez deducido el impuesto correspondiente.

PREMIO POR TERMINACIÓN

Son los premios que se ofrecen a los números cuyas cuatro, tres y/o dos últimas cifras sean iguales a las mismas cifras del primero, segundo y/o tercer premio, según se especifica para el sorteo correspondiente.

PROGRAMA OPERATIVO ANUAL

Es aquella proyección anual que contempla la emisión en billetes de los diferentes productos de Lotería Nacional, así como el establecimiento de metas de ventas, premios netos a pagar y el cálculo de ingresos de operación, para presentarse ante la Subsecretaría de Ingresos de la S.H.C.P.

PROMEDIO DE VENTA

Es el resultante de dividir el total de las ventas generadas en un período determinado, entre el número total de sorteos efectuados durante ese mismo plazo.

PROYECCIONES DE METAS

Es la estimación que se efectúa con relación a los objetivos y compromisos establecidos por la Institución.

PROYECCIONES DE VENTAS

Es la estimación que se efectúa con relación a las ventas esperadas por sorteo y precio en un número predeterminado de meses.

PUNTO DE VENTA

Es el espacio físico donde se comercializan productos de la Institución.



PUNTO DE VENTA ELECTRÓNICO

Es el aparato, mecanismo o medio electrónico, digital, interactivo o de cualquier otro tipo de tecnología similar, a través del cual se comercializan billetes de Lotería.

RED DE COMERCIALIZACIÓN

Se refiere al universo de Organismos de Venta, a través de los cuales se distribuyen en el mercado los productos de la Institución.

REDISTRIBUCIÓN DE BILLETES

Es el proceso mediante el cual, se realiza una nueva distribución de billete entre uno o varios Organismos de Venta o almacenes.

REINTEGRO

Es la restitución equivalente al importe del precio del billete, por tener el último número del premio mayor o de los premios principales, según al sorteo que corresponda.

REPARTIBLE

Es el porcentaje del total de la emisión, destinado al pago de premios y reintegros, que conforman la estructura del sorteo.

REPORTE POR TIPO DE SORTEO

Es el que se realiza una vez celebrado el sorteo, en el cual se informa el comportamiento de la venta y devolución total, tanto local como foránea.

RESPONSABLE DE VENTANILLAS

Es el funcionario público que se encuentra al frente de alguna ventanilla de entrega de billete y atención a Organismo de Venta locales.

SERIE

Es el conjunto de números específicos que integran la emisión de un sorteo que pueden ser una, dos o más series y que al integrarse conforman la emisión total del sorteo.

SORTEO

Es el proceso que realiza la Institución para determinar los billetes ganadores y sus respectivos premios.



SUMINISTRO DE BILLETES

Es el envío o entrega de billetes asignados a los Organismos de Venta, de los diferentes productos de Lotería Nacional.

TRASPASO DE BILLETES

Se refiere al billete que la Institución autoriza a un Organismo de Venta transfiera a otro.

VALOR DE LA EMISIÓN POR SERIE

Es el monto total de los billetes emitidos por los distintos tipos de sorteo en una sola serie.

VENDEDOR AMBULANTE DE BILLETE

Es el vendedor comisionista, fijo o ambulante, que realiza la venta de productos de Lotería Nacional en la vía pública o en una zona determinada.

VENTAS

Es el importe total de los billetes enajenados a terceros.





LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | | |
|--|----------------------|-------------------------|
| PROCEDIMIENTO GENERAL DE INFORMACIÓN A CLIENTES SOBRE LOS SORTEOS INSTITUCIONALES Y SUS CANALES DE VENTA; FÍSICA, ELECTRÓNICA, WEB Y APP. | REV. 05 | LN-6212-MP-PO-07 |
| | 20/Junio/2018 | Página 1 de 4 |

OBJETIVO:

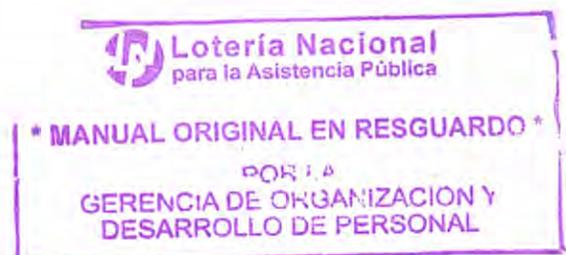
Coordinar la asesoría al público en general en lo referente a los billetes de lotería a fin de orientarlos en cuanto a la mecánica de participación, premios a ofertar y dudas acerca de los sorteos que celebra la Entidad y sus canales de venta.

ALCANCE

Gerencia de Ventas Área Metropolitana, Subgerencia de Nuevos Proyectos, Departamento de Atención a Clientes, Organismos que comercializan billetes de lotería y público en general.

POLÍTICAS:

1. Es responsabilidad del Departamento de Atención a Clientes realizar las aclaraciones y proporcionar la información referente a los diferentes tipos de Sorteos, billetes de lotería comercializados por vía electrónica, WEB o APP, así como responder a las llamadas telefónicas, correos electrónicos o atender al público en general que pudiera acudir a la Entidad para obtener dicha información.
2. Es responsabilidad del Departamento de Atención a Clientes orientar al público en general en lo referente a la mecánica de participación, premios a ofertar, así como atender las aclaraciones o dudas de su participación en los diferentes sorteos que celebra la Entidad.
3. Es responsabilidad del Departamento de Atención a Clientes canalizar a los clientes que presenten dudas con las áreas correspondientes de Lotería Nacional para la Asistencia Pública (LOTENAL).



1. Es responsabilidad del Departamento de Atención a Clientes elaborar una bitácora para dar seguimiento y llevar el control de las quejas, aclaraciones o sugerencias del público en general de los diferentes tipos de sorteos de la entidad.
2. Es responsabilidad del Departamento de Atención a clientes, proporcionar este servicio en días hábiles de 9:00 a 15:00hrs y de 17:00 a 18:00hrs, a través del número telefónico 51-40-70-52 y conmutador 51-40-70-00 extensiones 4417 y 4141.
3. Este servicio se brindará al público en general, aplicando obligatoriamente por el personal del Departamento de Atención a Clientes, el Instructivo **LN-6212-MP-IN-28** denominado; Protocolo de Atención Ciudadana para "Servicio de Atención a Clientes", este instructivo es de observancia general para todo el personal que integra la Gerencia de Ventas Área Metropolitana.

El Instructivo LN-6212-MP-IN-28, ha sido creado con la finalidad de mejorar la calidad de atención, mediante la estandarización del servicio brindado al público en general; ante las dudas que se presenten vía telefónica, correos electrónicos, o de manera presencial.

El alcance del Instructivo de referencia, será entre el personal adscrito a la Gerencia de Ventas Área Metropolitana que atienda el "Servicio de Atención a Clientes" y el público en general que lo solicite, para generar una atención estandarizada y de calidad.

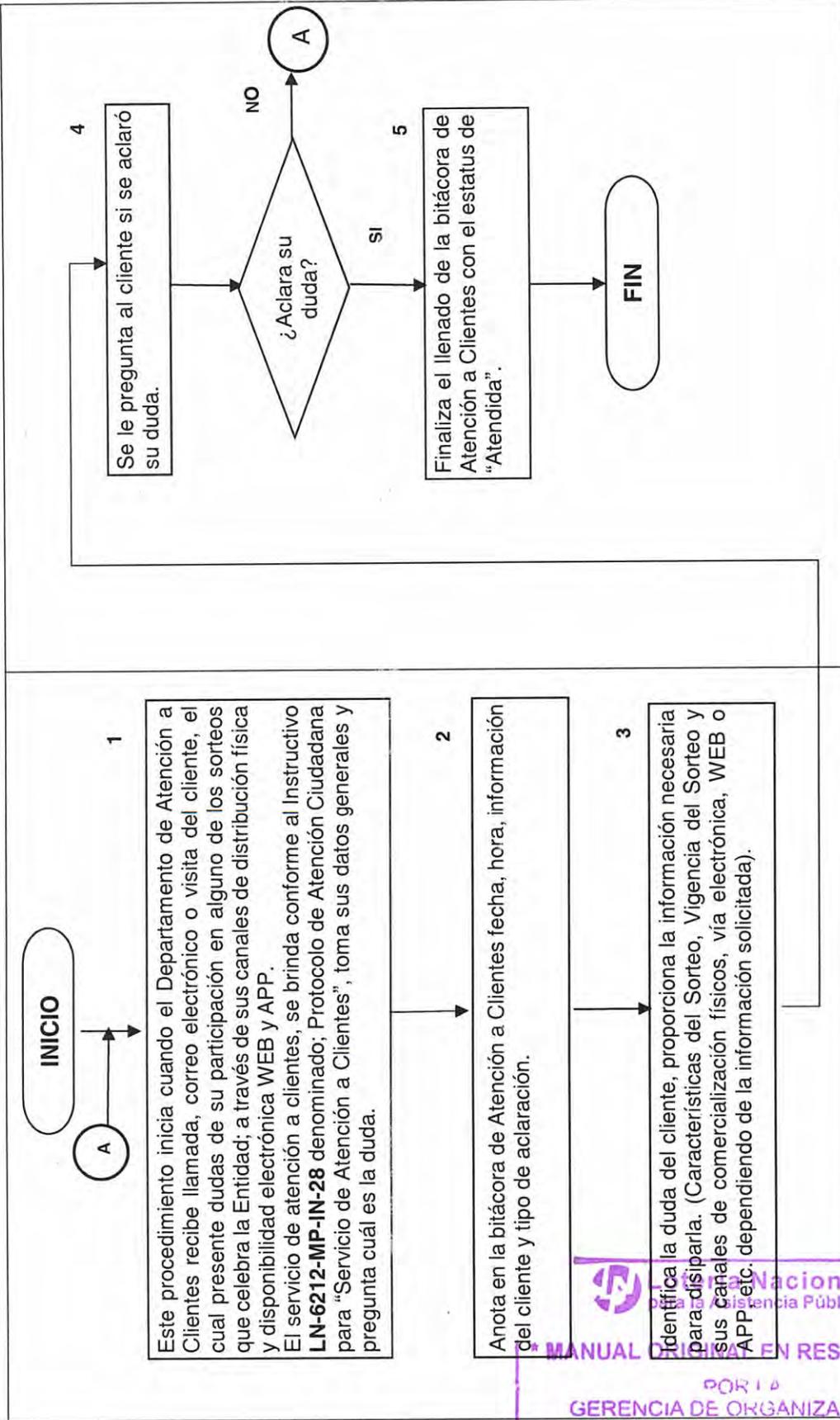


| RESPONSABLE | No. de Op. | DESCRIPCIÓN |
|-------------------------------------|---|--|
| Departamento de Atención a Clientes | | INICIO |
| | 1. | <p>Recibe llamada, correo electrónico o visita del cliente, el cual presente dudas de su participación en alguno de los sorteos que celebra la Entidad; a través de sus canales de distribución física y disponibilidad electrónica WEB y APP.</p> <p>El servicio de atención a clientes, se brinda conforme al Instructivo LN-6212-MP-IN-28 denominado; Protocolo de Atención Ciudadana para "Servicio de Atención a Clientes", toma sus datos generales y pregunta cuál es la duda.</p> |
| | 2. | Anota en la bitácora de Atención a Clientes fecha, hora, información del cliente y tipo de aclaración. |
| | 3. | Identifica la duda del cliente, proporciona la información necesaria para disiparla. (Características del Sorteo, Vigencia del Sorteo y sus canales de comercialización físicos, vía electrónica, WEB o APP, etc. dependiendo de la información solicitada). |
| | 4. | <p>Se le pregunta al cliente si se aclaró su duda.</p> <p>¿Aclara su duda?</p> <p>A) Si (Continua en la operación 5)
B) No (Reinicio procedimiento en la operación 1)</p> |
| 5. | Finaliza el llenado de la bitácora de Atención a Clientes con el estatus de "Atendida". | |
| | | FIN |



DIAGRAMA DE FLUJO

DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A CLIENTES






LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | | |
|--|----------------------|-------------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | | |
| PROCEDIMIENTO DE PRODUCCIÓN Y GENERACIÓN DE ARCHIVOS DE ACUERDO AL CALENDARIO OFICIAL DE SORTEOS. | REV. 06 | LN-6212-MP-PO-30 |
| | 20/Junio/2018 | Página 1 de 5 |

OBJETIVO:

Realizar la generación de los archivos que contienen la distribución de los billetes de Lotería Tradicional, de conformidad con el calendario establecido por la LOTENAL.

ALCANCE:

Dirección de Comercialización, Gerencia de Ventas Área Metropolitana, Gerencia de Producción, Gerencia de Ventas Foráneas, Subgerencia Expendedora, Subgerencia de Operación de Centro de Cómputo, Departamento de Fondo y Departamento de Distribución.

POLITICAS:

1. La Dirección de Comercialización, entrega a la Gerencia de Ventas Área Metropolitana, oficio de autorización del Calendario Oficial de Sorteos establecido por la LOTENAL, el cual contiene los sorteos a celebrarse en el semestre.
2. Es responsabilidad de la Gerencia de Ventas Área Metropolitana entregar copia del Calendario Oficial de Sorteos establecido por la LOTENAL a la Subgerencia Expendedora.

Es responsabilidad de la Subgerencia Expendedora y del Departamento de Fondo:

3. Realizar eficientemente la generación de archivos, que contienen la distribución de las dotaciones de billetes de los sorteos, la cual preferentemente se llevará a cabo con 2 meses de anticipación, en sorteos tradicionales y en un periodo de 3 a 4 meses en sorteos Magnos y Gordo de Navidad.
4. Es responsabilidad del Departamento de Fondo notificar a la Gerencia de Producción, la transferencia de archivos que contienen la distribución de dotación de billetes vía correo electrónico.



*** MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO ***
POR FAVOR
**GERENCIA DE ORGANIZACION Y
DESARROLLO DE PERSONAL**

| RESPONSABLE | No. de Op. | DESCRIPCIÓN |
|--|---|--|
| Gerencia de Ventas Área Metropolitana

Subgerencia Expendedora

Departamento de Fondo | | INICIO |
| | 1. | Envía a la Subgerencia Expendedora el Calendario Oficial de Sorteos autorizado. |
| | 2. | Entrega copia del calendario oficial de sorteos e instruye al Departamento de Fondo, para que lleve a cabo la generación de los sorteos que conforman las semanas para la producción. |
| | 3. | Inicializa semana de Producción en el Sistema de Loterías en la pantalla LT1316 |
| | 4. | Accesa en forma directa a través del Sistema Loterías, a la pantalla LT131D en el menú Distribución y Producción/ Generación del Sorteo, donde se indica tipo y numero de sorteo se realiza la Generación de archivos en forma automática ver instructivo LN-5212-MP-IN-26 "Manual de Usuario para la Generación de Archivos para la Distribución de Billeto de Lotería de Acuerdo con el Calendario Oficial de Sorteos", así como los reportes de etiquetas y hojas separadoras este se debe realizar con dos meses de anticipación en sorteos tradicionales y en un periodo de 3 a 4 meses en sorteos Magnos y Gordo de Navidad. |
| | 5. | Deposita los archivos generados al servidor de la Gerencia de Producción y notifica vía correo electrónico, para el proceso de numeración de cada uno de los sorteos. |
| | 6. | Transfiere los archivos, Hojas Separadoras y etiquetas a la Subgerencia de Operación de Centro de Cómputo, para su impresión. |
| 7. | Recibe reportes impresos de la Subgerencia de Operación de Centro de Cómputo y se ordenan y clasifica por sorteo. | |

* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *

GERENCIA DE ORGANIZACION Y DESARROLLO DE PERSONAL



| RESPONSABLE | No. de Op. | DESCRIPCIÓN |
|-----------------------|------------|---|
| Departamento de Fondo | 8. | Remite a la Gerencia de Producción las Hojas Separadoras. Se anexa relación de sorteos generados y reportes enviados para su recepción, y se envía correo electrónico para su confirmación. |
| | 9. | Remite al Departamento de Distribución las etiquetas engomadas de Organismos de Venta Foráneos.

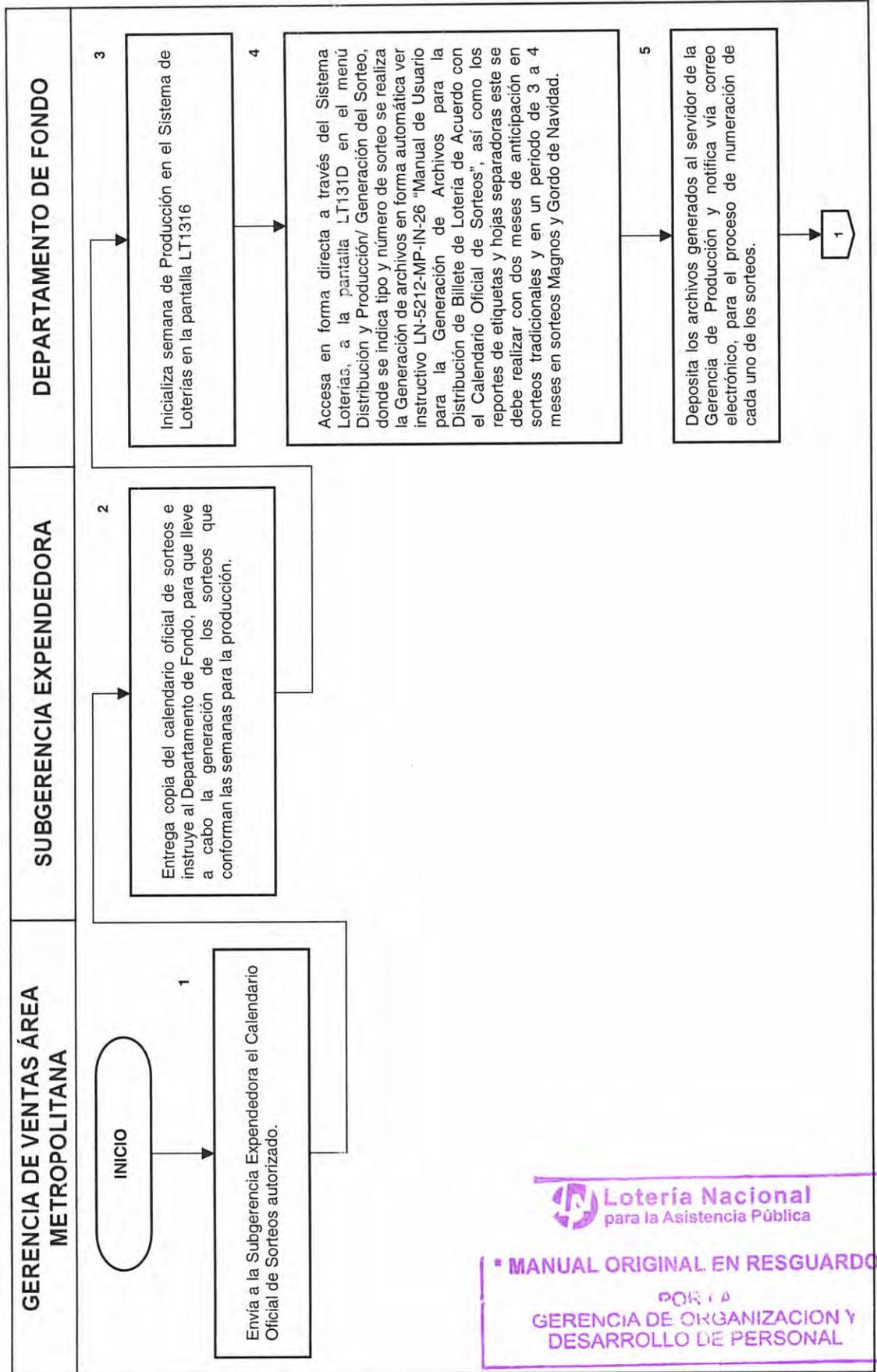
FIN |





DIAGRAMA DE FLUJO

| | |
|---|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 06 | LN-6212-MP-PO-30 |
| 20/Junio/2018 | Página 4 de 5 |



 **Lotería Nacional**
para la Asistencia Pública

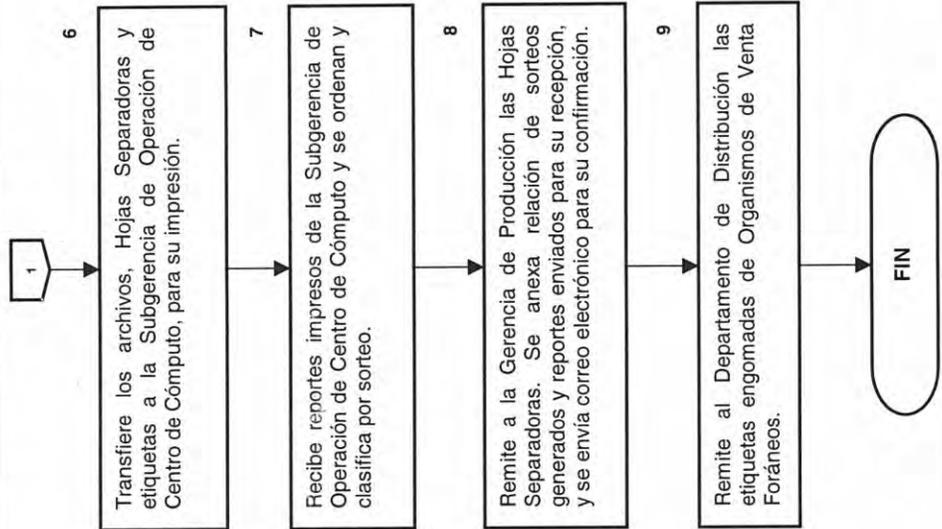
* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *

POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACION Y
DESARROLLO DE PERSONAL

DIAGRAMA DE FLUJO

| | |
|---|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 06 | LN-6212-MP-PO-30 |
| 20/Junio/2018 | Página 5 de 5 |

DEPARTAMENTO DE FONDO






**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

| | | |
|---|----------------------|-------------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | | |
| PROCEDIMIENTO DE REPORTES PARA LA REVISIÓN EXHAUSTIVA | REV. 06 | LN-6212-MP-PO-31 |
| | 20/Junio/2018 | Página 1 de 3 |

OBJETIVO:

Generar oportunamente los reportes de la Revisión Exhaustiva de cada sorteo a celebrarse que conforman la semana de producción de billete y se envía la información a la Gerencia de Producción.

ALCANCE:

Gerencia de Ventas Área Metropolitana, Gerencia de Ventas Foráneas, Gerencia de Producción, Subgerencia Expendedora, Subgerencia de Operación de Centro de Cómputo, Departamento de Control de Operación, Departamento de Distribución y Departamento de Fondo.

POLITICAS:

Es responsabilidad de la Subgerencia Expendedora y del Departamento de Fondo, adscritos a la Gerencia de Ventas Área metropolitana:

1. Llevar a cabo la generación de los reportes de la Revisión Exhaustiva de cada uno de los sorteos que conforman la semana de producción de billete, los cuales son transferidos a la Subgerencia de Operación de Centro de Cómputo para el proceso de impresión.
2. Informar vía correo electrónico a la Gerencia de Ventas Área Metropolitana, Gerencia de Ventas Foráneas, Gerencia de Producción, Subgerencia de Operación de Centro de Cómputo, Departamento de Control de Operación, Departamento de Distribución la generación de los sorteos y el envío de los reportes de la revisión exhaustiva de sorteos que conforman la semana de producción del billete.



*** MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO ***

POR:
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
DESARROLLO DE PERSONAL

| RESPONSABLE | No. de Op. | DESCRIPCIÓN |
|-------------------------|------------|---|
| Departamento de Fondo | 1. | <p>Este procedimiento inicia una vez que el archivo de Distribución de Billeto de Lotería fue generado.</p> <p>INICIO</p> <p>Accesa a través del Sistema Loterías, a la pantalla LT1381 en el menú Distribución y Producción/ Reportes de la Generación, donde se indica tipo y número de sorteo ver Instructivo LN-6212-MP-IN-27 “Manual de Usuario para la Generación de la Revisión Exhaustiva”, para realizar la generación de los reportes de la Revisión Exhaustiva de cada uno de los sorteos que componen la semana de producción, creando:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe exhaustivo por Organismo de Venta • Valoración de dotaciones de billetes (global) • Valorización de dotaciones Organismos Foráneos. • Acuse de recibo de billetes de Organismos Foráneos • Reparto de billetes por Organismos de Venta |
| | 2. | Transfiere los archivos de los reportes de la Revisión Exhaustiva a la Subgerencia de Operación de Centro de Cómputo, para su impresión. |
| | 3. | Recibe reportes impresos de la Subgerencia de Operación de Centro de Cómputo, ordena y clasifica por sorteo y se envían al Departamento de Distribución, con relación anexa de sorteos generados para que esta continúe con sus procesos. |
| Subgerencia Expendedora | 4. | Elabora y firma oficio de salida para el envío de los reportes impresos e instruye al Departamento de Fondo para que notifique vía correo a las áreas correspondientes. |
| Departamento de Fondo | 5. | <p>Notifica el envío de los reportes impresos vía correo electrónico a las siguientes áreas: Gerencia de Ventas Área Metropolitana, Gerencia de Ventas Foráneas, Gerencia de Producción, Subgerencia Expendedora, Departamento de Control de Operación, Departamento de Distribución.</p> <p>FIN</p> |

MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO

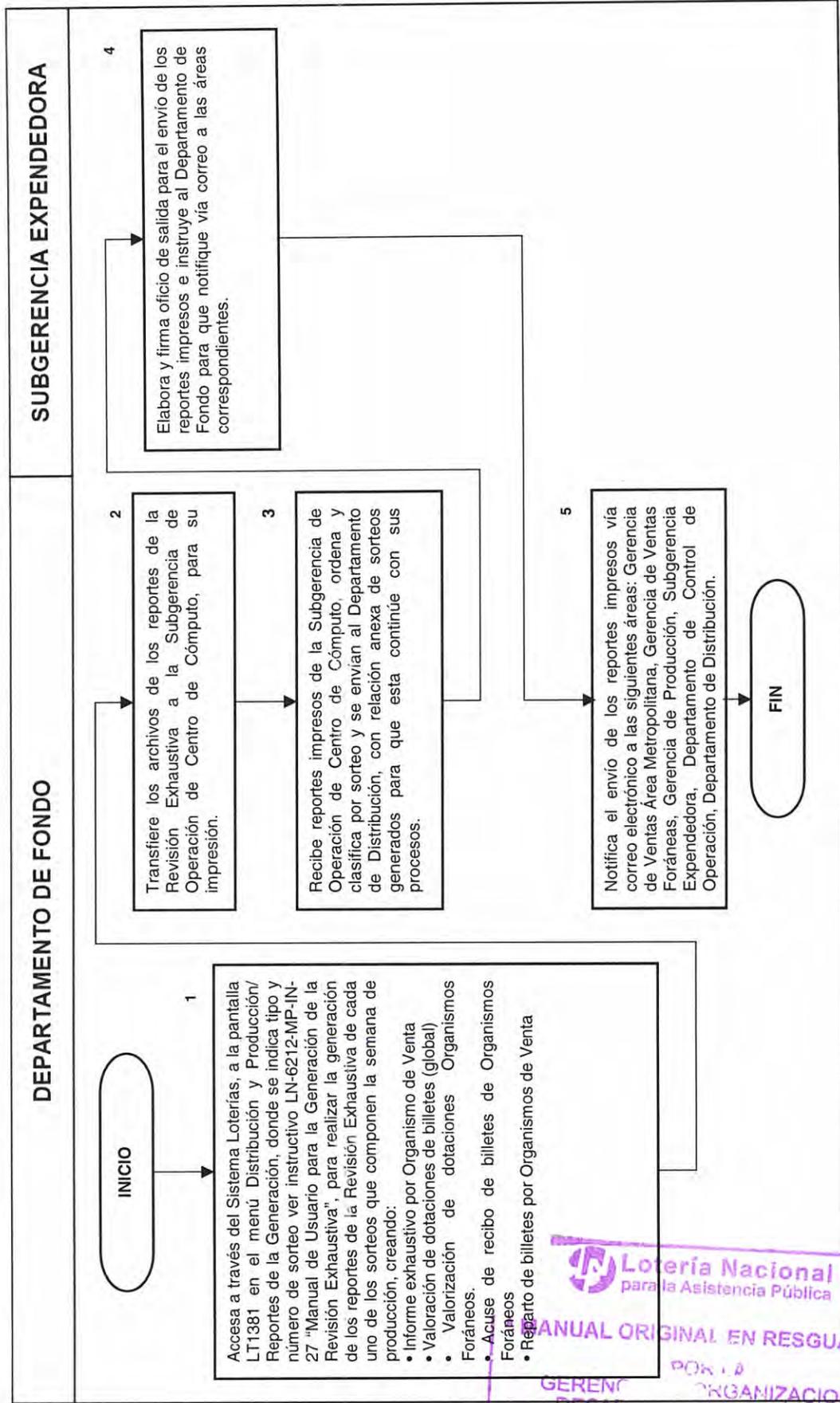
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO PERSONAL





DIAGRAMA DE FLUJO

| | |
|---|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 06 | LN-6212-MP-PO-31 |
| 20/Junio/2018 | Página 3 de 3 |





LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | | |
|---|----------------------|-------------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | | |
| PROCEDIMIENTO DE LA CAPTURA DE NÚMEROS PREMIADOS Y GENERACIÓN DE ARCHIVOS. | REV. 08 | LN-6212-MP-PO-32 |
| | 20/Junio/2018 | Página 1 de 6 |

OBJETIVO:

Realizar la captura de los números premiados en el salón de sorteos, para la generación de los archivos que permiten la elaboración e impresión de la Lista Oficial de premios que emite la Institución, identificación de números con dos o más premios, revisión y validación de la Lista Oficial de Premios para el proceso de dígitos.

ALCANCE:

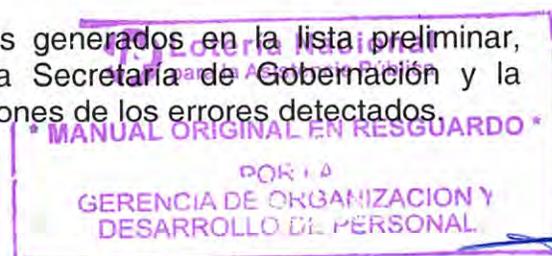
Dirección de Comercialización, Gerencia de Ventas Área Metropolitana, Gerencia de Sorteos, Gerencia de Producción, Subgerencia Expendedora, Subgerencia de Operación de Centro de Cómputo, Departamento de Fondo y Departamento de Sorteos.

POLITICAS:

1. Es responsabilidad de la Gerencia de Ventas Área Metropolitana asignar y a través de la Subgerencia Expendedora supervisar al personal que participa en la celebración de los sorteos de la Lotería Nacional para la Asistencia Pública.

Es responsabilidad del Departamento de Fondo:

2. Asistir con 30 minutos antes de la celebración de cada sorteo y verificar que la aplicación del Sistema Integral de Captura de Premios funcione correctamente para llevar a cabo la operación de captura de los números premiados, de no ser así, notificarlo inmediatamente a la a la Subgerencia de Operación de Centro de Cómputo para su atención.
3. Realizar la captura de los números premiados de las volantas emitidas durante la celebración del sorteo, verificar que se hayan capturado correctamente y generar la lista preliminar y definitiva.
4. Conciliar la captura de números premiados generados en la lista preliminar, conjuntamente con el representante de la Secretaría de Gobernación y la Gerencia de Sorteos, realizando las correcciones de los errores detectados.



| RESPONSABLE | No. de Op. | DESCRIPCIÓN |
|--|---|---|
| Subgerencia Expendedora

Departamento de Fondo | | INICIO |
| | 1. | Supervisa que el personal asignado por la Gerencia de Ventas Área Metropolitana se presente de forma puntual a la celebración de los sorteos. |
| | 2. | Verifica que la aplicación del Sistema Integral de Captura de Premios, funcione correctamente para llevar a cabo la operación de captura de los números premiados. |
| | 3. | Recibe del Departamento de Sorteos, las volantas con los números premiados, y las ordena por número consecutivo. |
| | 4. | Realiza en el Sistema Integral de Captura de Premios la captura de los números y premios registrados en las volantas, consultar instructivo LN-6212-MP-IN-13 "Instructivo de Operación para la Captura de Premios en el Salón de Sorteos". |
| | 5. | <p>Genera en el formato F. 22-230 "Lista Definitiva de Premios", cinco juegos de la lista preliminar por cada ocho volantas, se realiza una revisión previa por parte del Departamento de Fondo.</p> <p>a) ¿Es correcto? (Continúa en la operación 7)</p> <p>b) ¿Existe algún error en la lista preliminar en el número de captura o premio? (Continúa en la siguiente operación)</p> |
| | 6. | Realiza las correcciones necesarias en el Sistema Integral de Captura de Premios (SICP) imprimir y sustituir la hoja. (Continúa con la captura). |
| 7. | <p>Termina la captura de números premiados.</p> <p>¿Existen inconsistencias?</p> <p>a) No, (Continúa en la operación 9)</p> <p>b) Si, (Continúa en la siguiente operación).</p> | |


 Lotería Nacional
 para la Asistencia Pública
 * MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *
 POR: A
 GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
 DESARROLLO DE PERSONAL



| RESPONSABLE | No. de Op. | DESCRIPCIÓN | |
|-----------------------|------------|--|--|
| Departamento de Fondo | 8. | Genera un reporte el Sistema Integral de Captura de Premios (SICP) con las inconsistencias que serán detectados en la confrontación del ábaco central para su corrección. | |
| | 9. | Participa en la confronta del ábaco central.
¿Existen errores?

a) No (Continúa en la operación 12)
b) Si (Continúa en la siguiente operación) | |
| | 10. | Realiza las correcciones en el Sistema Integral de Captura de Premios (SICP), imprime y sustituye la(s) hoja(s) de la lista definitiva de premios corregida. | |
| | 11. | Participa en la validación de las correcciones en voz alta. | |
| | 12. | Plasma el sello de la Institución y firma en la lista definitiva de premios, así mismo solicita la firma del representante de la Secretaría de Gobernación y Gerencia de Sorteos (esta lista es resguardada por el Departamento de Fondo). | |
| | 13. | Entrega un juego de la lista definitiva debidamente sellado y firmado al representante de la Secretaría de Gobernación. | |
| | 14. | Genera los siguientes archivos: <ul style="list-style-type: none"> • OFICIAL se utiliza para la preparación e impresión de la lista de premios. • DOSOMASP.TXT se utiliza para revisar los números que cuentan con dos o más premios. • PDF se utiliza para revisar la Lista Oficial de Premios. • LISTXXX, se utiliza para el proceso de glosa (este archivo se transfiere a la Subgerencia de Operación de Centro de Cómputo). | |
| | | | Consultar instructivo LN-6212-MP-IN-13 "Instructivo de Operación para la Captura de Premios en el Salón de Sorteos". |


 Lotería Nacional
 para la Asistencia Pública
 * MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *
 POR I.A
 GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
 DESARROLLO DE PERSONAL



| RESPONSABLE | No. de Op. | DESCRIPCIÓN |
|-----------------------|------------|--|
| Departamento de Fondo | 15. | Transfiere por correo electrónico los archivos OFICIAL, DOSOMASP.TXT y PDF a la Gerencia de Producción, Área de Fotocomposición. |
| | 16. | Solicita confirmación de recepción de los archivos enviados al Departamento de Fotocomposición y a la Subgerencia de Operación de Centro de Cómputo vía electrónica. |
| | 17. | Respalda los archivos electrónicos. |
| | | FIN |





DIAGRAMA DE FLUJO

| | |
|---|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 08 | LN-6212-MP-PO-32 |
| 20/Junio/2018 | Página 5 de 6 |

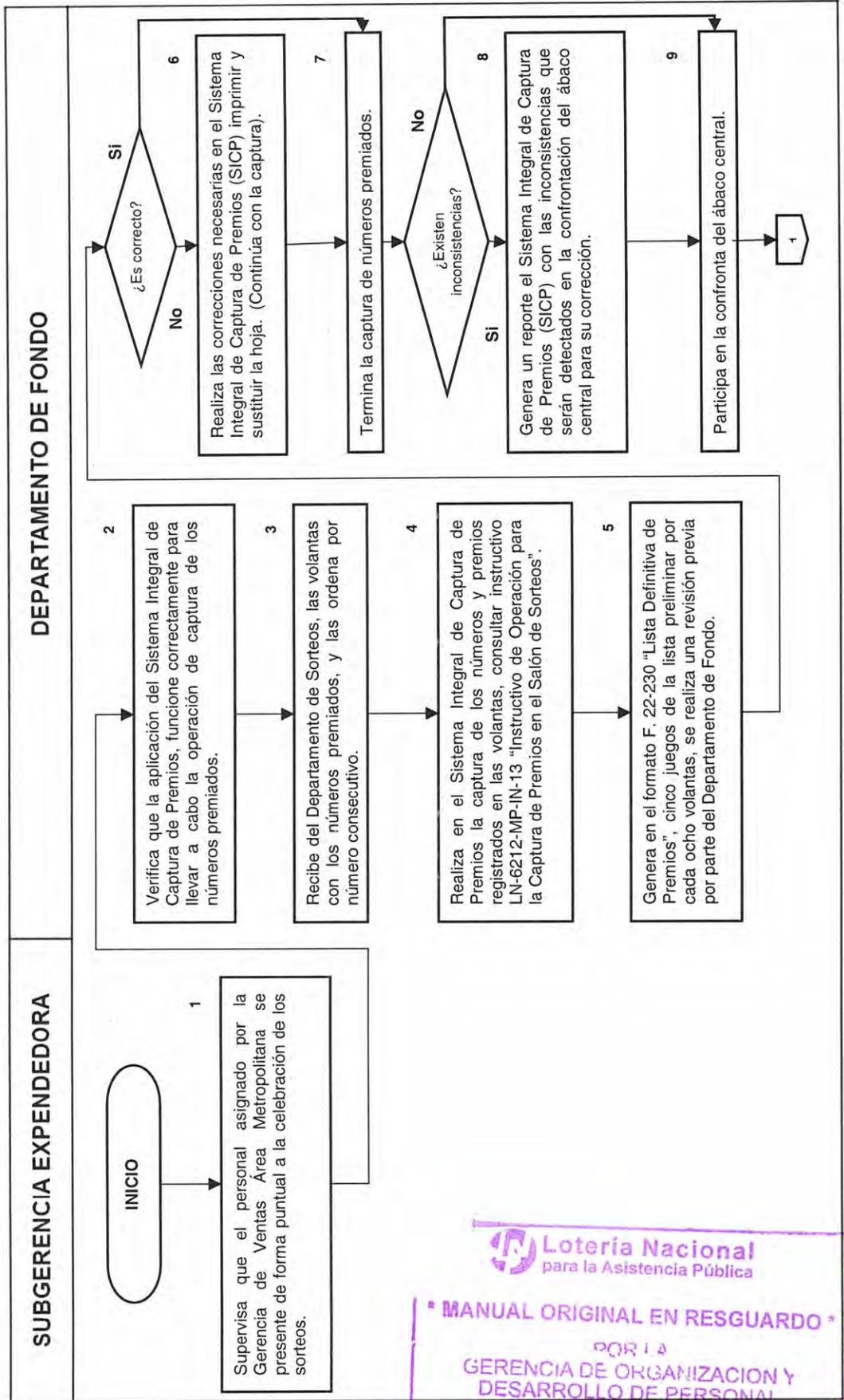
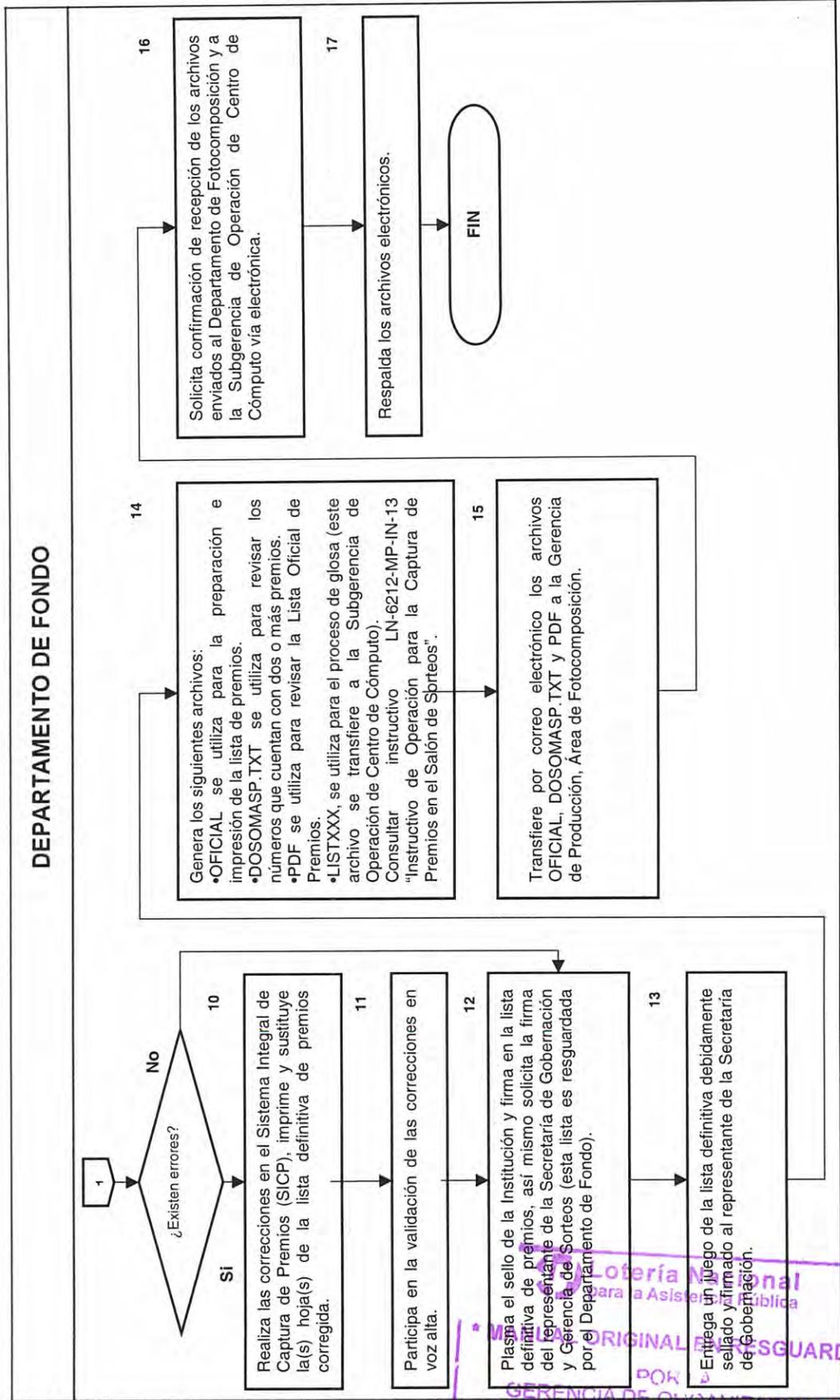


DIAGRAMA DE FLUJO

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 08 | LN-6212-MP-PO-32 |
| 20/Junio/2018 | Página 6 de 6 |



* ORIGINAL EN GUARDO *

POK

GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL





**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

| | | |
|--|----------------------|-------------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | | |
| PROCEDIMIENTO PARA LA GENERACIÓN DE ETIQUETAS ENGOMADAS PARA EL ENVÍO DE LISTAS OFICIALES DE PREMIOS. | REV. 06 | LN-6212-MP-PO-33 |
| | 20/Junio/2018 | Página 1 de 3 |

OBJETIVO:

Generar reporte y etiquetas para el envío de las Listas Oficiales de Premios de los Organismos de Venta Foráneos.

ALCANCE:

Gerencia de Ventas Área Metropolitana, Gerencia de Ventas Foráneas, Gerencia de Producción, Subgerencia Expendedora, Subgerencia de Operación de Centro de Cómputo, Departamento de Distribución, Departamento de Fondo y Organismos de Venta Foráneos.

POLITICAS:

Es responsabilidad del Departamento de Fondo:

1. Mantener actualizada la base de datos para la generación de etiquetas engomadas, generar los archivos para la impresión de reportes y etiquetas para cada uno de los sorteos.
2. Generar quincenalmente reporte y etiquetas de los sorteos.

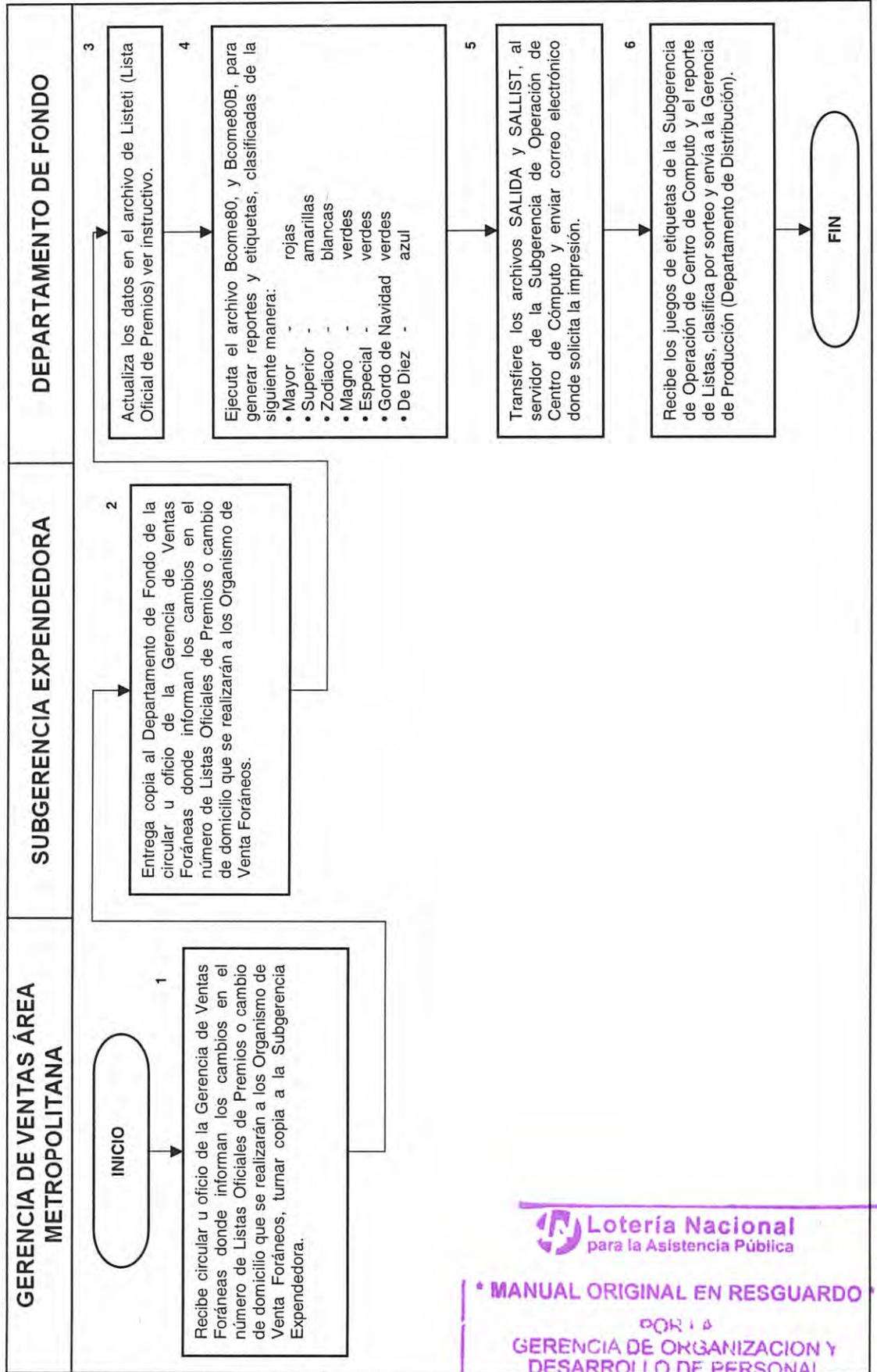


| RESPONSABLE | No. de Op. | DESCRIPCIÓN | |
|---------------------------------------|-----------------------|--|--|
| Gerencia de Ventas Área Metropolitana | 1. | INICIO
Recibe circular u oficio de la Gerencia de Ventas Foráneas donde informan los cambios en el número de Listas Oficiales de Premios o cambio de domicilio que se realizarán a los Organismo de Venta Foráneos, turnar copia a la Subgerencia Expendedora. | |
| | 2. | Entrega copia al Departamento de Fondo de la circular u oficio de la Gerencia de Ventas Foráneas donde informan los cambios en el número de Listas Oficiales de Premios o cambio de domicilio que se realizarán a los Organismo de Venta Foráneos. | |
| | Departamento de Fondo | 3. | Actualiza los datos en el archivo de Listeti (Lista Oficial de Premios) ver instructivo. |
| | | 4. | Ejecuta el archivo Bcome80, y Bcome80B, para generar reportes y etiquetas, clasificadas de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> • Mayor - rojas • Superior - amarillas • Zodiaco - blancas • Magno - verdes • Especial - verdes • Gordo de Navidad - verdes • De Diez - azul |
| | | 5. | Transfiere los archivos SALIDA y SALLIST, al servidor de la Subgerencia de Operación de Centro de Cómputo y enviar correo electrónico donde solicita la impresión. |
| | | 6. | Recibe los juegos de etiquetas de la Subgerencia de Operación de Centro de Computo y el reporte de Listas, clasifica por sorteo y envía a la Gerencia de Producción (Departamento de Distribución). |
| | | FIN | |



DIAGRAMA DE FLUJO

| | |
|---|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
GERENCIA DE VENTAS AREA METROPOLITANA | |
| REV. 06 | LN-6212-MP-PO-33 |
| 20/Junio/2018 | Página 3 de 3 |






**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | | |
|---|----------------------|-------------------------|
| PROCEDIMIENTO DE CONTINGENCIA EN EL PROCESO DE CAPTURA DE PREMIOS Y GENERACIÓN DE ARCHIVO. | REV. 07 | LN-6212-MP-PO-34 |
| | 20/Junio/2018 | Página 1 de 9 |

OBJETIVO:

Dar continuidad con las operaciones del Procedimiento para la Captura de Números Premiados y Generación de Archivos en los momentos de contingencia.

ALCANCE:

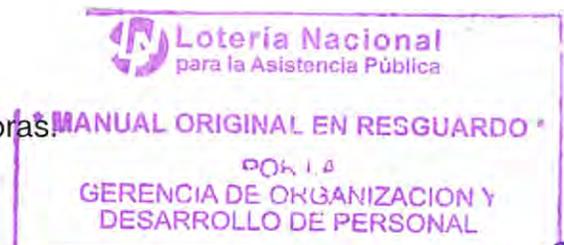
Dirección de Comercialización, Gerencia de Ventas Área Metropolitana, Gerencia de Sorteos, Gerencia de Producción, Gerencia de Centro de Cómputo, Gerencia de Servicios Generales, Subgerencia Expendedora, Subgerencia de Operación Centro de Cómputo, Departamento de Fondo.

POLITICAS:

1. El presente procedimiento se aplica únicamente en caso de que sea declarada una contingencia en los Equipos, Instalaciones y/o en el Sistema Integral de Captura de Premios.
2. Es responsabilidad de la Gerencia de Ventas Área Metropolitana asignar y a través de la Subgerencia Expendedora supervisar al personal que participa en la celebración de los sorteos de la Lotería Nacional para la Asistencia Pública.

Es responsabilidad del Departamento de Fondo:

3. Verificar 30 minutos antes de la celebración de cada sorteo, que la aplicación del Sistema Integral de Captura de Premios, funcione correctamente para llevar a cabo la operación de captura de los números premiados, de no ser así, activar el procedimiento de contingencia.
4. Establecer como medida preventiva para asegurar la continuidad en las operaciones del Procedimiento para la Captura de Números Premiados y Generación de Archivos considerando los siguientes tipos de contingencia.
 - En la captura de Números Premiados.
 - En la generación de Archivos.
 - Fallas de Energía Eléctrica.
 - Falla en Telecomunicaciones.
 - Falla en equipo de cómputo e impresoras.
 - Siniestros.



5. Si la falla o contingencia excede más de 10 minutos, una vez iniciado el proceso, en cualquier tipo de contingencia de las arriba relacionadas, el Departamento de Fondo deberá identificar el problema, iniciar el presente procedimiento y darle seguimiento hasta su conclusión.
6. En caso de problemas o fallas en los equipos de cómputo, en la aplicación o de energía eléctrica, se dispondrá de la computadora Lap Top que se encuentra en el Departamento de Fondo, la cual contiene el Sistema Integral de Captura de Premios para dar continuidad al proceso.
7. Al presentarse un siniestro de cualquier característica, el Departamento de Fondo atenderá y se apegará al Plan de Contingencia Institucional de Protección Civil, quien determinará si el proceso de captura puede continuar o se suspende temporal o definitivamente en ese día.
8. El Departamento de Fondo, establece material de trabajo y apoyo, contando con un Instructivo de Operación para la Captura de Premios en el salón de Sorteos (LN-6212-MP-IN-13).



| RESPONSABLE | No. de Op. | DESCRIPCIÓN |
|--|------------|--|
| Subgerencia Expendedora

Departamento de Fondo | 1. | Supervisa que el personal asignado por la Gerencia de Ventas Área Metropolitana se presente de forma puntual a la celebración del sorteo. |
| | 2. | Ingresa al Sistema Integral de Captura de Premios (SICP) y se presenta falla. <ul style="list-style-type: none"> a) Se identifica la falla.
(Se continua con la operación No. 3). b) No se identifica la falla.
(Se continua en la operación No. 4). |
| | 3. | Soluciona el problema en el tiempo estimado (10 minutos) y se notifica a la Gerencia de Ventas Área Metropolitana y Gerencia de Sistemas Sustantivos. |
| | 4. | Utiliza el equipo Lap top que se encuentra en la oficina del Departamento de Fondo, en caso de que el Sistema Integral de Captura de Premios no responda o que su solución implique más de 10 minutos. |
| | 5. | Inicia la captura de las volantas. |
| | 6. | Reporta a la Gerencia de Centro de Cómputo, Área de Atención a Usuarios, si se presenta falla en el funcionamiento del equipo de cómputo. <ul style="list-style-type: none"> a) El problema es solucionado dentro de los 10 minutos (Se continua con la operación No. 8). b) No se le da solución al problema en un tiempo máximo de 10 minutos. (Se continua con la operación No. 7). |
| | 7. | Utiliza los siguientes equipos que se encuentran disponibles en el área, en caso de falta de energía eléctrica en alguna de las dos computadoras: <ul style="list-style-type: none"> a) NO Break con batería de 90 minutos aproximadamente (cargado en su totalidad) b) Se levanta reporte en el CAT c) Computadora Lap Top, ubicada en la oficina del Departamento de Fondo. |



| RESPONSABLE | No. de Op. | DESCRIPCIÓN |
|-----------------------|------------|--|
| Departamento de Fondo | 8. | <p>Continua con las funciones operativas, contando con los siguientes recursos, en caso de ausencia del titular especializado:</p> <p>a) Instructivo de Operación para la Captura de Premios en el salón de Sorteos (LN-6212-MP-IN-13 “Instructivo de Operación para la Captura de Premios en el Salón de Sorteos”).</p> <p>b) Personal capacitado que apoya regularmente durante la celebración del sorteo.</p> |
| | 9. | <p>La Gerencia de Centro de Computo, Área de Atención a Usuarios atiende y brinda el soporte necesario, en caso de presentarse problemas con el equipo de impresión.</p> <p>a. Se le da solución inmediata a la falla.
(Se continua en la operación No. 11).</p> <p>b. No se identifica la falla.
(Se continua con la operación No. 10)</p> |
| | 10. | <p>Se solicita a la Gerencia de Centro de Computo, que apoye en la impresión directa o remota, en cualquiera de los equipos institucionales o del Área de Atención a Usuarios.</p> |
| | 11. | <p>Imprimen cinco juegos de la lista definitiva de números premiados, en el formato F22-230 “Lista Definitiva de Premios”, para la confrontación contra el ábaco principal, conjuntamente con los representantes de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Secretaría de Gobernación, • Dirección de Comercialización |
| | 12. | <p>Genera un reporte al término de la captura en el Sistema Integral de Captura de Premios con las inconsistencias, en caso de existir errores, serán detectados en la confrontación del ábaco central para su corrección.</p> |
| | 13. | <p>Valida la lista preliminar, contra el ábaco central conjuntamente con el representante de la Secretaría de Gobernación y la Dirección de Comercialización, en caso de existir algún error en el número del billete capturado o premio, realiza las correcciones necesarias.</p> |



| RESPONSABLE | No. de Op. | DESCRIPCIÓN |
|-----------------------|------------|---|
| Departamento de Fondo | 14. | Imprime las correcciones de ser el caso y las sustituye en los cinco juegos de la Lista Definitiva de Premios, plasma el sello de la Institución, firma y solicita la firma del representante de la Secretaría de Gobernación y Gerencia de Sorteos (esta lista es resguardada por el Departamento de Fondo). |
| | 15. | Entrega un juego de la lista definitiva debidamente sellado y firmado al representante de la Secretaría de Gobernación. |
| | 16. | <p>Genera los siguientes archivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • OFICIAL se utiliza para la preparación e impresión de la lista de premios. • DOSOMASP.TXT se utiliza para revisar los números que cuentan con dos o más premios. • PDF se utiliza para revisar la Lista Oficial de Premios. • LISTXXX, se utiliza para el proceso de glosa. <p>Consultar instructivo LN-6212-MP-IN-13 "Instructivo de Operación para la Captura de Premios en el Salón de Sorteos".</p> |
| | 17. | <p>Transfiere por correo electrónico los archivos OFICIAL, DOSOMASP.TXT y PDF a la Gerencia de Producción, Área de Fotocomposición, el archivo LISTXXX, por medio de la red interna a la Subgerencia de Operación de Centro de Cómputo, conteniendo los resultados finales para su proceso.</p> <p>¿Se presentan problemas en la transmisión de archivos?</p> <p>a) Si, continuar con la operación No. 18.
b) No, continuar con la operación No. 19.</p> |
| | 18. | Entrega unidad de almacenamiento físicamente a la Subgerencia de Operación de Centro de Cómputo y a la Gerencia de Producción, Área de Fotocomposición, para su proceso inmediato. |

* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *

GERE
DES

ORGANIZACION Y
DE PERSONAL



| RESPONSABLE | No. de Op. | DESCRIPCIÓN |
|-----------------------|------------|--|
| Departamento de Fondo | 19. | Solicita confirmación de recepción de los archivos enviados al Área de Fotocomposición y a la Subgerencia de Operación de Centro de Cómputo vía electrónica. |
| | 20. | Respalda los archivos electrónicos.

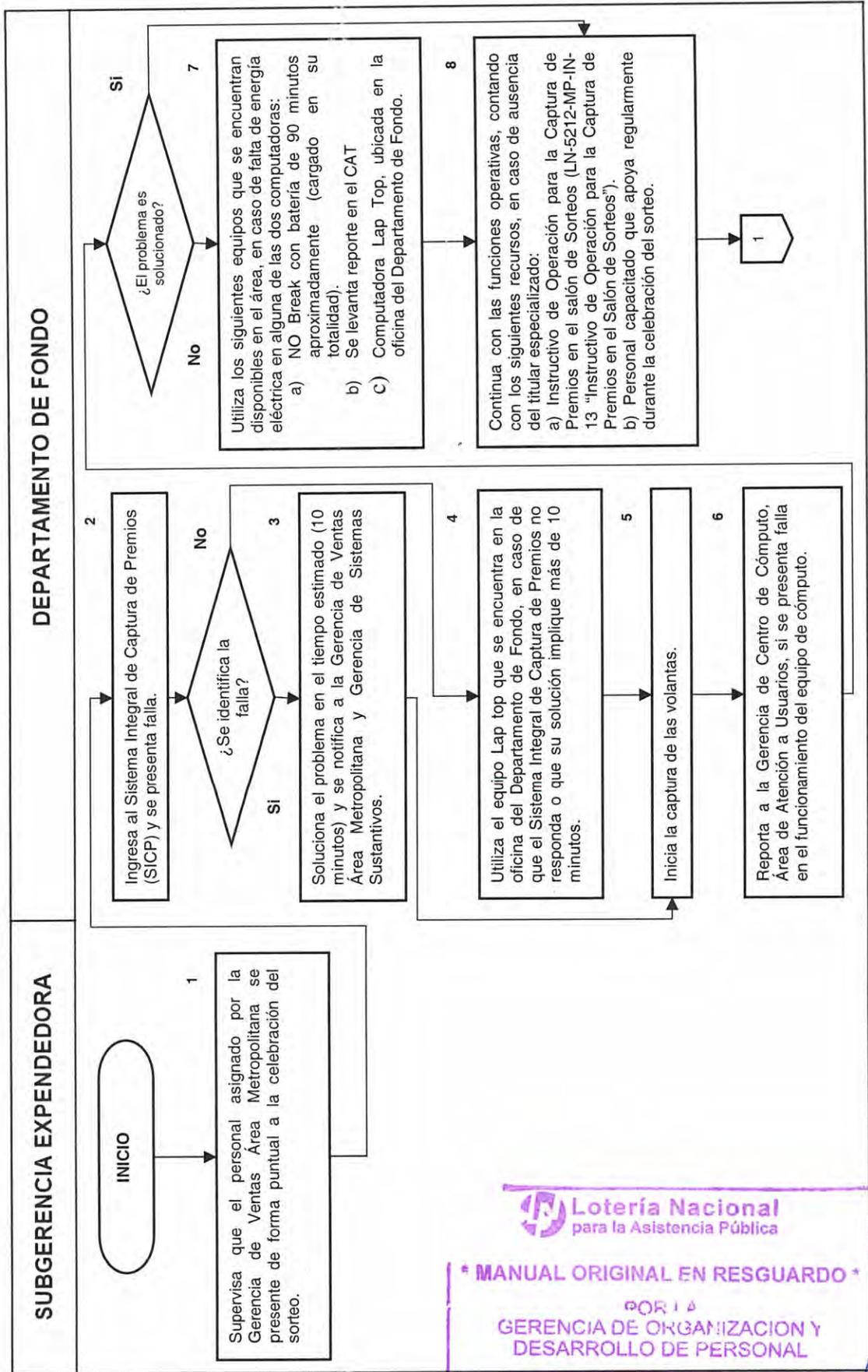
FIN |





DIAGRAMA DE FLUJO

| | |
|---|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 07 | LN-6212-MP-PO-34 |
| 20/Junio/2018 | Página 7 de 9 |

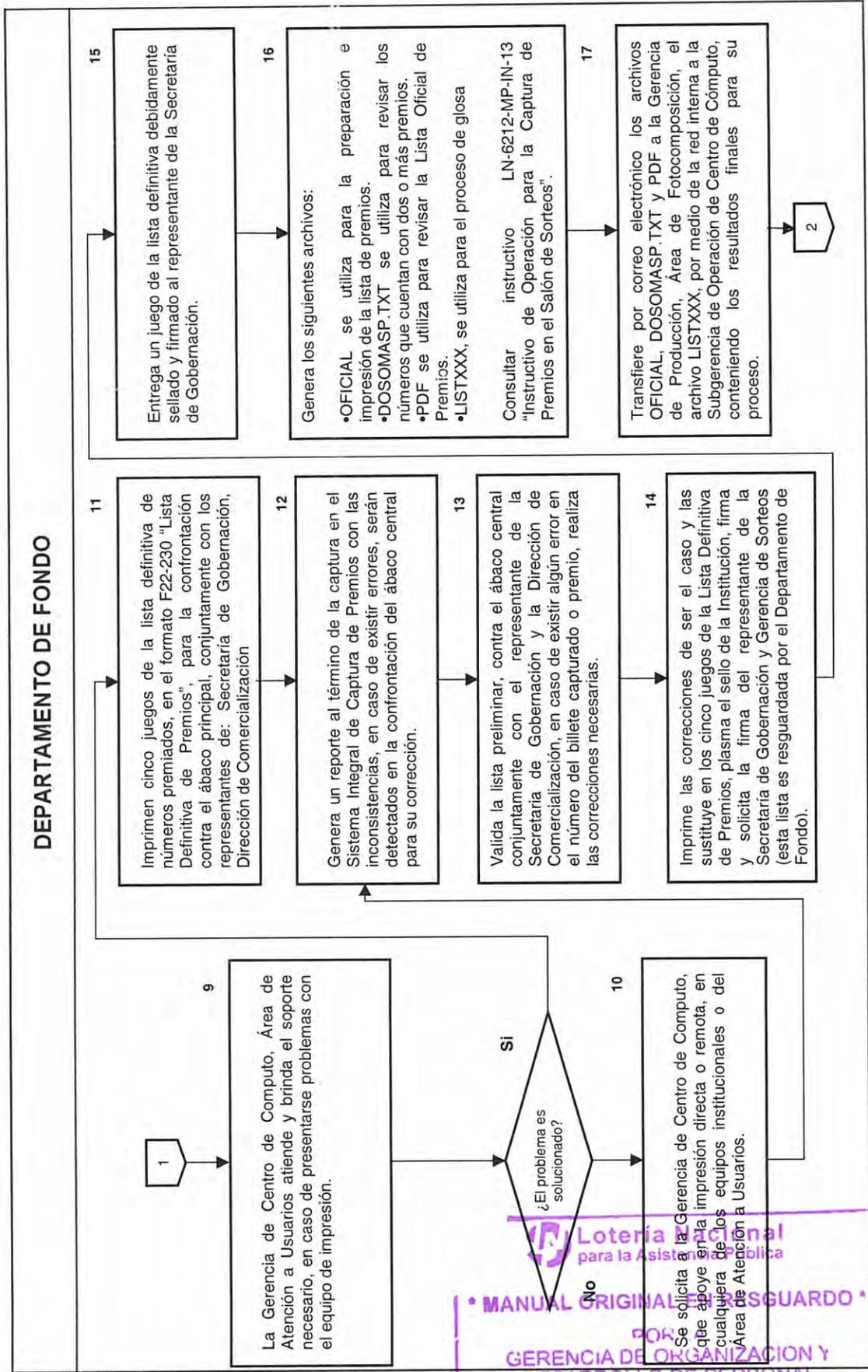


* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *

POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
DESARROLLO DE PERSONAL

DIAGRAMA DE FLUJO

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 07 | LN-6212-MP-PO-34 |
| 20/Junio/2018 | Página 8 de 9 |



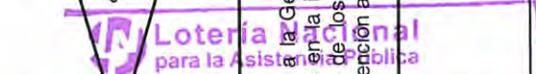
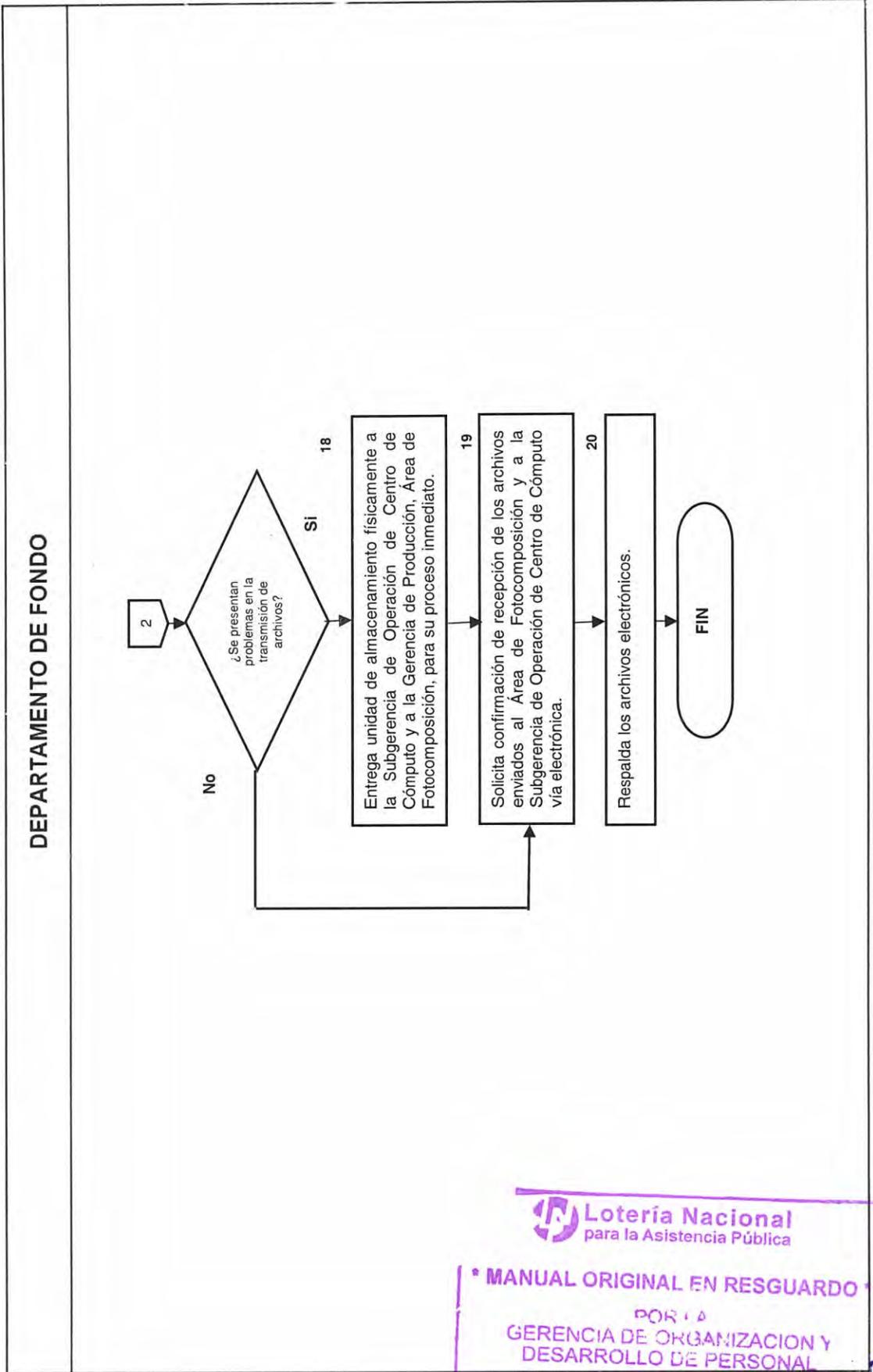

*** MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO ***
 GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL



DIAGRAMA DE FLUJO




Lotería Nacional
 para la Asistencia Pública

*** MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO ***
 POR LA
 GERENCIA DE ORGANIZACION Y
 DESARROLLO DE PERSONAL





LOTería NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | | |
|---|----------------------|-------------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | | |
| PROCEDIMIENTO DE LA CAPTURA DE NÚMEROS PREMIADOS Y GENERACIÓN DE ARCHIVOS PARA SORTEOS FORÁNEOS. | REV. 04 | LN-6212-MP-PO-51 |
| | 20/Junio/2018 | Página 1 de 3 |

OBJETIVO:

Realizar la captura de los números premiados en la ciudad sede del sorteo foráneo, para la generación de los archivos que permiten la elaboración e impresión de la Lista Oficial de Premios que emite la LOTENAL, identificación de números con dos o más premios, revisión y validación de la Lista Oficial de Premios y para el proceso de dígitos, así como transferir los archivos.

ALCANCE:

Gerencia de Ventas Área Metropolitana, Gerencia de Producción (Fotocomposición), Gerencia de Telecomunicaciones, Subgerencia Expendedora, Subgerencia de Operación de Centro de Cómputo, Departamento de Fondo.

POLITICAS:

1. Es responsabilidad de la Gerencia de Ventas Área Metropolitana asignar y a través de la Subgerencia Expendedora supervisar al personal que participa en la celebración de los sorteos de la Lotería Nacional para la Asistencia Pública.

Es responsabilidad del Departamento de Fondo:

2. Previa celebración del Sorteo Foráneo realizar pruebas de captura y transferir los archivos a la Gerencia de Producción (Fotocomposición, Área de Revisión) y Subgerencia de Operación de Centro de Cómputo, de la LOTENAL.
3. Asistir con 60 minutos de anticipación a la celebración del sorteo para enlazar comunicación con la Subgerencia de Operación de Centro de Cómputo, Gerencia de Producción (Fotocomposición, Área de Revisión) en la Ciudad de México.
4. Conciliar la captura de números premiados generados en la lista preliminar, conjuntamente con el representante de la Secretaría de Gobernación y la Gerencia de Sorteos, realizando las correcciones de los errores detectados en su caso.
5. Realizar la transferencia electrónica de los archivos a la Subgerencia de Operación de Centro de Cómputo y a la Gerencia de Producción (Fotocomposición, Área de Revisión).



| RESPONSABLE | No. de Op. | DESCRIPCIÓN |
|--|--|---|
| Subgerencia Expendedora

Departamento de Fondo | | INICIO DE PRUEBA |
| | 1. | Supervisa que el personal asignado por la Gerencia de Ventas Área Metropolitana se presente de forma puntual a la celebración del sorteo. |
| | 2. | Actualiza la base de datos del Sistema Integral de Captura de Premios (SICP) en el equipo de cómputo asignado. |
| | 3. | Realiza captura de prueba para revisar el buen funcionamiento de los equipos y del Sistema Integral de Captura de Premios (SICP). |
| | 4. | La Gerencia de Telecomunicaciones enlaza a los servidores de la Ciudad de México para la transferencia de los archivos. |
| | 5. | Termina la captura de prueba y procede a generar los archivos LISTXXX, OFICIAL, DOSOMASP.TXT y PDF, transfiriéndolos simultáneamente el LISTXXX vía correo electrónico al servidor de la Subgerencia de Operación de Centro Computo y OFICIAL, DOSOMASP.TXT y PDF a la Gerencia de Producción, Área de Fotocomposición y al Departamento de Fondo (Salón de Sorteos). |
| | 6. | Recibe correo de conformidad de las áreas y procede a limpiar la base de datos y preparar los equipos para la celebración del sorteo. |
| | | INICIO SORTEO |
| 7. | Realiza enlace vía correo electrónico con la Lotería Nacional para la Asistencia Pública en la Ciudad de México, con el Departamento de Fondo (Salón de Sorteos) y Subgerencia de Operación Centro de Cómputo. | |
| 8. | Inicia el Procedimiento LN-6212-MP-PO-32 "PROCEDIMIENTO DE LA CAPTURA DE NÚMEROS PREMIADOS Y GENERACIÓN DE ARCHIVOS" (Del paso 2 al 17). | |
| | FIN | |

* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *

POR FAVOR

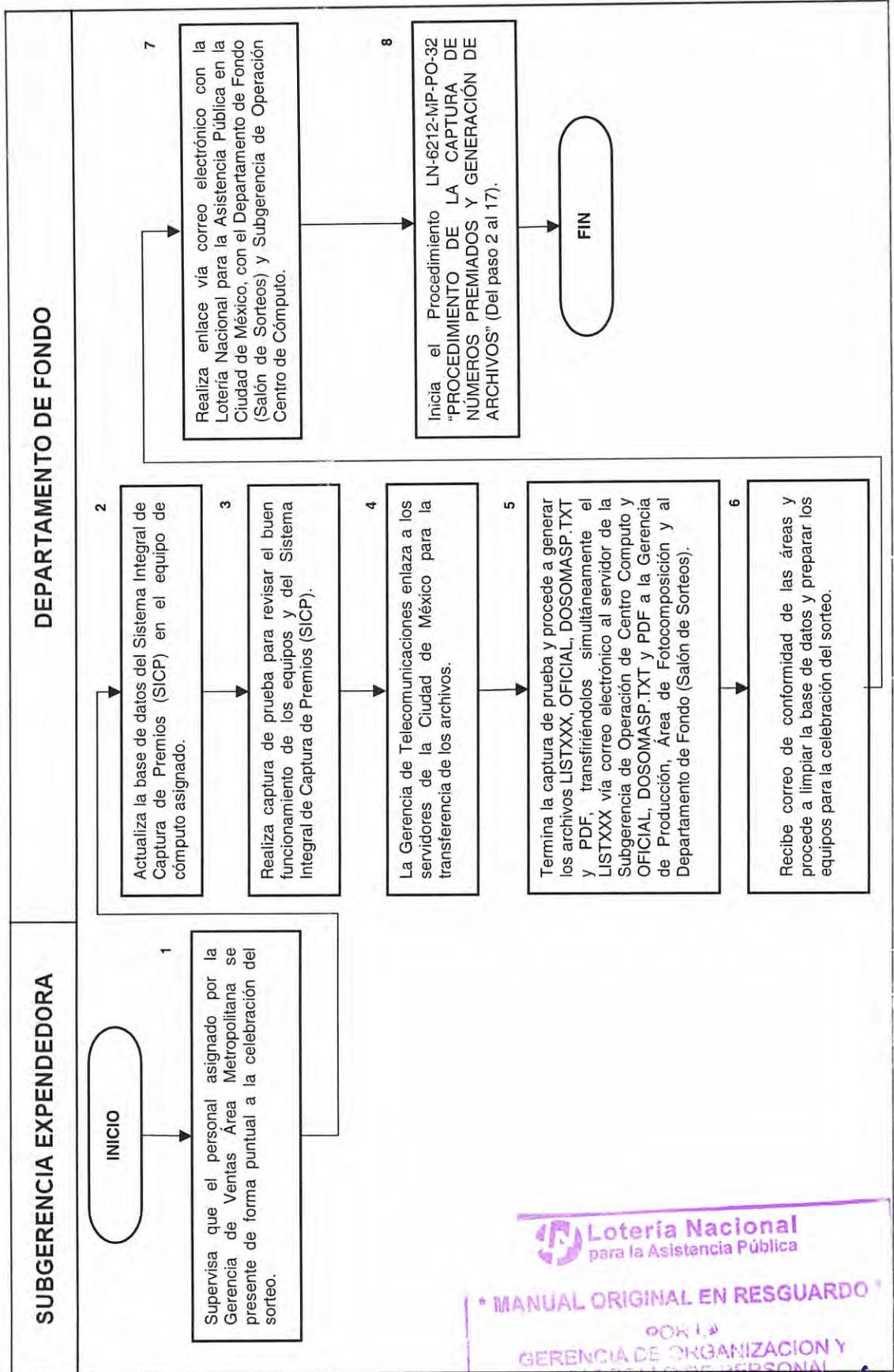
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL





DIAGRAMA DE FLUJO

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 04 | LN-6212-MP-PO-51 |
| 20/Junio/2018 | Página 3 de 3 |



Lotería Nacional
para la Asistencia Pública

*** MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO ***

90X 1.0
GERENCIA DE ORGANIZACION Y
DESARROLLO DE PERSONAL



**LOTERIA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

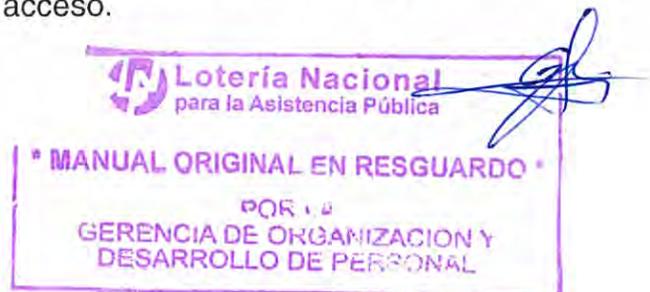
| | | |
|---|----------------------|-------------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | | |
| PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN,
ALMACENAJE, DISTRIBUCIÓN Y REPARTO
DE BILLETES A LOS VENDEDORES
AMBULANTES. | REV. 04 | LN-6212-MP-PO-57 |
| | 20/Junio/2018 | Página 1 de 6 |

OBJETIVO: Recibir, almacenar, asignar y distribuir adecuadamente los distintos sorteos institucionales, a través de la Subgerencia Expendedora y del Departamento de Expendedores Ambulantes de Billetes, así como determinar y controlar los incrementos y reducciones de dotaciones de billetes a los Vendedores Ambulantes de Billeto.

ALCANCE: Gerencia de Ventas Área Metropolitana, Subgerencia Expendedora, Departamento de Distribución de Expendedores Ambulantes de Billetes y todos los Vendedores Ambulantes de Billeto dependientes de la Gerencia de Ventas Área Metropolitana.

POLITICAS:

1. La Subgerencia Expendedora, asigna y dota los billetes de los sorteos que comercializa la Institución, a los Vendedores Ambulantes de Billeto.
2. Las dotaciones de billetes se efectúan con base en las asignaciones fijas, en forma eventual se asignan números adicionales, ya sea por la necesidad de redistribuir las dotaciones de billetes o por aumento en la emisión de billetes, de acuerdo a la solvencia y capacidad de los Vendedores Ambulantes de Billeto y de la disponibilidad en almacén.
3. El Departamento de Distribución de Expendedores Ambulantes de Billetes mantendrá actualizado el Sistema de Loterías, en cuanto a nuevas dotaciones, bajas de dotaciones y traspasos de las mismas.
4. Solo personal autorizado y/o adscrito al Departamento de Distribución de Expendedores Ambulantes de Billetes o a la Subgerencia Expendedora, tendrá acceso al almacén de distribución y entrega de billeto, ya que, por la naturaleza del mismo, el acceso a este, es restringido, cualquier persona que ingrese a esta área, deberá registrarse en su bitácora de acceso.



5. En los supuestos de asignaciones eventuales, la Subgerencia Expendedora, autoriza y notifica al Departamento de Distribución de Expendedores Ambulantes de Billetes con el fin de que registre los cambios o ajustes que se presenten.
6. Los números de billetes en las dotaciones fijas no cambian, a excepción de que el Vendedor Ambulante de Billeto lo solicite por escrito, previa revisión exhaustiva de su dotación asignada por parte la Subgerencia Expendedora y/o del Departamento de Expendedores Ambulantes de Billetes.
7. Las dotaciones fijas que no hayan sido retiradas con los días de anticipación que correspondan al día de la celebración de cada sorteo tradicional, son turnadas al sobrante para efectuar la reclasificación de billete que es redistribuido entre los Vendedores Ambulantes que solicitan demasía de acuerdo a las siguientes fechas:
 - a) Sorteo Mayor: Se tomarán las dotaciones fijas el día jueves inmediato anterior.
 - b) Sorteo Superior: Se tomarán las dotaciones fijas el martes inmediato anterior.
 - c) Sorteo Zodiaco: Se tomarán las dotaciones fijas el día miércoles inmediato anterior.
 - d) Sorteo De Diez: Se tomarán las dotaciones fijas el día viernes inmediato anterior.

En aquellos sorteos tradicionales cuando la Entidad lo juzgue necesario para la venta, se avisará al Vendedor Ambulante de Billeto que las dotaciones fijas que no hayan sido retiradas con cuatro días hábiles de anticipación al día de la celebración de cada sorteo, serán turnadas al sobrante para efectuar la reclasificación de billete que es redistribuido entre los Vendedores Ambulantes que solicitan demasía.

8. Las dotaciones fijas de los sorteos Especiales que no hayan sido retiradas con cuatro días hábiles de anticipación a la celebración de cada sorteo serán turnadas al sobrante para efectuar la reclasificación de billete que es redistribuido entre los Vendedores Ambulantes que solicitan demasía.
9. Las dotaciones fijas que no hayan sido retiradas con cinco días hábiles de anticipación a la celebración de cada sorteo Magno y Gordo de Navidad, son turnadas al sobrante para efectuar la reclasificación de billete que es redistribuido entre los Vendedores Ambulantes que solicitan demasía.

10. Se podrán entregar demasías hasta que el Vendedor Ambulante de Billete retire la totalidad de su factura fija o cuando menos, retire de ésta, el mismo número de billete que solicite en demasía.
11. A los Vendedores Ambulantes de Billete, que sin justificación alguna reincidan en no retirar su dotación, serán evaluados sus casos por la Subgerencia y el Departamento responsable del Área, para determinar si se cancela su dotación fija y entregarles únicamente el billete que se encuentre disponible en el momento que lo soliciten.
12. Las dotaciones fijas que presentan algún problema en el manejo de su saldo, u otro problema que impida que sea retirada la dotación por parte del titular, también es enviada al sobrante para su redistribución.
13. La redistribución de los billetes es evaluada por la Subgerencia Expendedora y por el Departamento de Expendedores Ambulantes de Billetes, atendiendo las solicitudes, de acuerdo a la capacidad, a las ventas de los Vendedores Ambulantes de Billete, y a la disponibilidad en el almacén.
14. La Subgerencia Expendedora a través del Departamento de Expendedores Ambulantes de Billetes presenta un informe de las dotaciones y comportamiento de ventas de los Vendedores Ambulantes que tiene adscritos, cada vez que la Gerencia de Ventas Área Metropolitana lo solicite.



| RESPONSABLE | No. de Op. | DESCRIPCIÓN |
|---|------------|--|
| <p>Departamento de Distribución de Exendedores Ambulantes de Billetes.</p> | | <p>Este procedimiento inicia con la recepción, almacenaje, asignación y distribución del billete de los sorteos que la Entidad celebra, para ser comercializado por parte de los Vendedores Ambulantes de Billete asignados a la Subgerencia Exendedora correspondiente a la Gerencia de Ventas Área Metropolitana.</p> <p>INICIO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisa y coordina la recepción de la dotación de billetes que envía la Gerencia de Producción mediante la forma F 24-19. Se registra la entrada en el kárdex (documento interno). 2. Supervisa el conteo físico del billete para corroborar la cantidad recibida, así mismo se efectúe la separación por número de Vendedor Ambulante de Billete, incluyendo la revisión exhaustiva correspondiente, anotando con marcador el número de Vendedor y la cantidad total de billetes contenidos en la posteta: <ol style="list-style-type: none"> a) Si no hay faltantes se continúa con la siguiente operación (3). b) Si hay faltantes, comunica a la Subgerencia Exendedora y notifica a la Gerencia de Producción para su reposición. 3. Procede con el billete sobrante a formar tanto corridas de series, como corridas de completos, para surtir dotaciones de Vendedores Ambulantes de Billete que se encuentran en calidad de ocasionales y para surtir también como demasía a los Vendedores Ambulantes de Billete que retiran billete adicional a su dotación fija. |

| RESPONSABLE | No. de Op. | DESCRIPCIÓN |
|---|---------------------------------------|--|
| <p>Departamento de Distribución de Exendedores Ambulantes de Billetes.</p> | <p>4.</p> <p>5.</p> <p>FIN</p> | <p>Almacena en los anaqueles destinados para tal fin, las dotaciones de billetes por número de Vendedor, en forma consecutiva para su fácil identificación al momento de ser solicitados para su entrega.</p> <p>Concilia al finalizar la operación diaria, el total de las relaciones de billete con los Recibos de Entrega de Billetes emitidos por el Sistema de Loterías y efectúa el conteo físico del billete para cuadrar la existencia real de billetes.</p> |



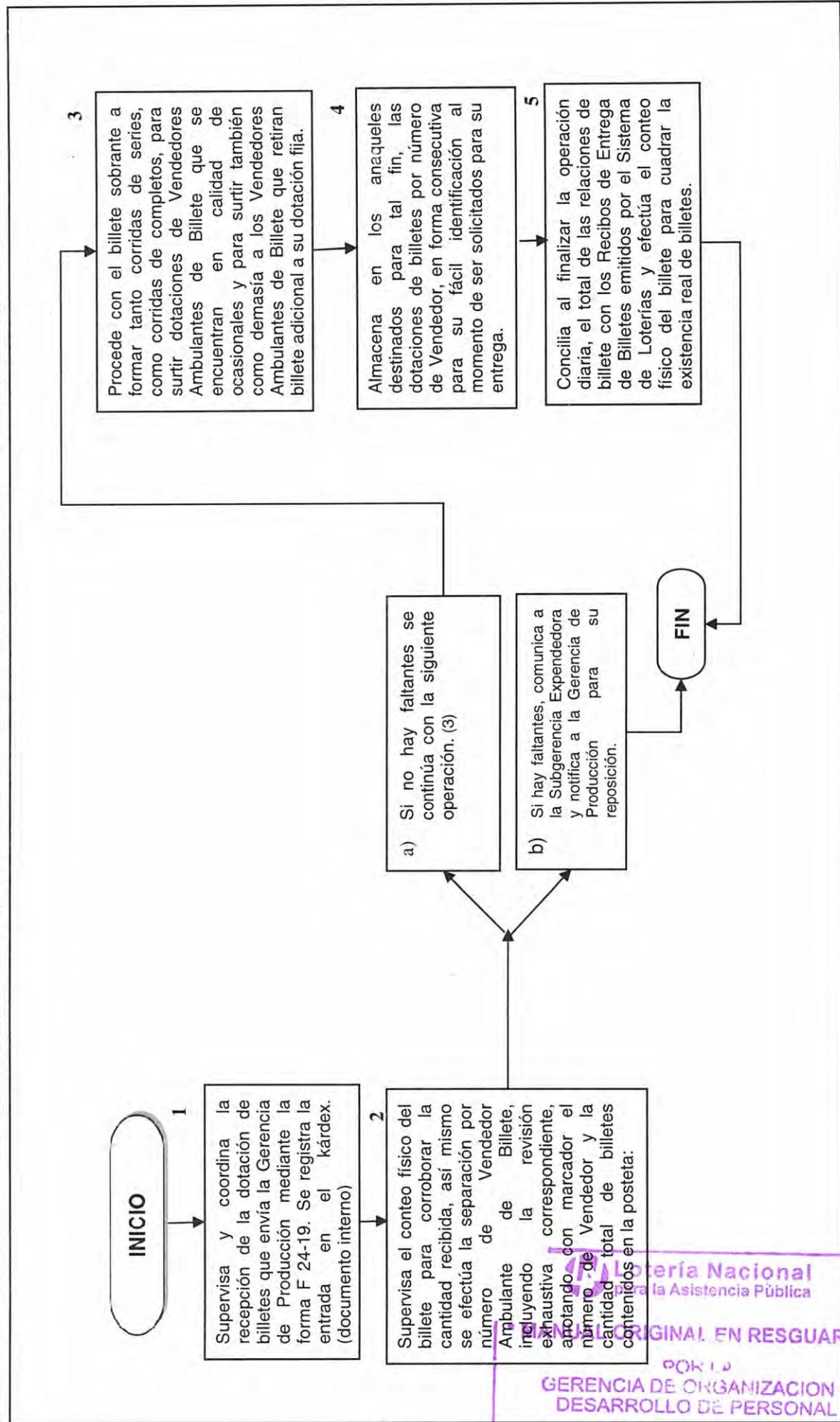


Lotería Nacional
para la Asistencia Pública

DIAGRAMA DE FLUJO

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 04 | LN-6212-MP-PO-57 |
| 20/Junio/2018 | Página 6 de 6 |

DEPARTAMENTO DE DISTRIBUCIÓN DE EXPENDEDORES AMBULANTES DE BILLETES.



Lotería Nacional
para la Asistencia Pública
ORIGINAL EN RESGUARDO +
POK.LD
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
DESARROLLO DE PERSONAL



LOTería NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | | |
|--|----------------------|-------------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | | |
| PROCEDIMIENTO PARA EL INGRESO DE NUEVOS VENDEDORES AMBULANTES DE BILLETE. | REV. 05 | LN-6212-MP-PO-58 |
| | 20/Junio/2018 | Página 1 de 12 |

OBJETIVO:

Incrementar la red comercial del Área Metropolitana, con nuevos Vendedores Ambulantes de Billete interesados en la comercialización de los billetes de lotería de los diferentes sorteos celebrados por la Entidad.

ALCANCE:

Dirección de Comercialización, Dirección Técnica Jurídica, Gerencia de Ventas Área Metropolitana, Gerencia Consultiva, Gerencia de Crédito y Cobranza, Gerencia de Control Presupuestal y Contabilidad, Gerencia de Relación con Expendedores Ambulantes de Billete (GREAB), Subgerencia Expendedora, Departamento de Distribución de Expendedores Ambulantes de Billetes y Departamento de Cuentas Corrientes Expendedora.

POLÍTICAS:

1. La Dirección de Comercialización, es la responsable de aceptar o rechazar el trámite al interesado como Vendedor Ambulante de Billete de la LOTENAL.
2. La Gerencia de Ventas Área Metropolitana a través de la Subgerencia Expendedora, atiende a los interesados para ser Vendedores Ambulantes de Billete indicándoles que deben presentar solicitud por escrito dirigido a la Dirección de Comercialización y efectuar los trámites necesarios para el alta e inicio de operaciones.
3. El interesado, deberá presentar escrito bajo protesta de decir verdad, que no tiene parentesco directo o indirecto con ningún funcionario o empleado de la Lotería Nacional y no contar con nombramientos o empleo alguno en el Servicio Público Local o Federal, así como atender lo señalado en los Lineamientos para ser Comisionista de la Lotería Nacional para la Asistencia Pública.
4. La integración del expediente de un candidato a ocupar la titularidad como Vendedor Ambulante de Billetes, se llevará a cabo de acuerdo al control del Proceso de Designación de Nuevos Titulares. Vendedores Ambulantes de Billetes F.21-116.4.

* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO
POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
DESARROLLO DE PERSONAL

5. Es responsabilidad de la Subgerencia Expendedora y del Departamento de Distribución de Expendedores Ambulantes de Billeto, integrar los expedientes con la documentación entregada por el interesado, para ser Vendedor Ambulante de Billeto.
6. La Gerencia de Ventas Área Metropolitana y la Subgerencia Expendedora, efectúan el análisis de la documentación presentada por el solicitante para ser Vendedor Ambulante de Billeto.
7. Es responsabilidad de la Dirección de Comercialización, autorizar el ingreso del Vendedor Ambulante de Billeto.
8. Para el caso de que el nuevo Vendedor Ambulante de Billeto, haya trabajado en un Expendio, corresponde a la Subgerencia Expendedora, verificar que presente carta de no adeudo emitida por el Expendio.
9. La notificación a los interesados sobre la resolución emitida por la LOTENAL se dará en un plazo aproximado de 15 días hábiles posteriores a que se reciba la documentación completa.
10. Es responsabilidad de la Subgerencia Expendedora verificar que el nuevo vendedor suscriba el Contrato de Comisión Mercantil correspondiente con la Entidad.
11. La Gerencia de Ventas Área Metropolitana a través de la Subgerencia Expendedora establece una dotación de billetes para el nuevo Vendedor Ambulante de Billeto, para ser aprobada por la Dirección de Comercialización, de ser así otorga un número ocasional y procede a darlo de alta en el Sistema de Loterías en cuanto cubra las garantías y todos los requisitos que le sean solicitados.
12. Es responsabilidad de la Subgerencia Expendedora, asignar un número oficial al nuevo Vendedor Ambulante de Billeto, una vez que este haya cumplido seis meses como vendedor ocasional, lo anterior, previo análisis de su comportamiento de ventas y a solicitud de éste, todo esto, en apego a su oficio de Autorización correspondiente, así mismo, se asigna una dotación de billetes fija, de acuerdo a la numeración y billetes disponibles.
13. Es responsabilidad de la Subgerencia Expendedora, la guarda y custodia del expediente del nuevo Vendedor Ambulante de Billeto.



| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 05 | LN-6212-MP-PO-58 |
| 20/Junio/2018 | Página 3 de 12 |

14. La Subgerencia Expendedora, semestralmente en los meses de enero y junio solicitará a todos los Vendedores Ambulantes de Billeto activos, para efecto de actualización de datos personales, Acta de Nacimiento y Comprobante de Domicilio, Particular y Fiscal actualizados a los meses antes citados.
15. A falta de atención de los requerimientos de actualización de documentos de manera semestral, por parte de los vendedores ambulantes de billete, la Gerencia de Ventas Área Metropolitana, podrá solicitar por escrito a la Gerencia de Crédito y Cobranza, que coadyuve en la actualización de la siguiente documentación: Acta de nacimiento, identificación oficial, carta poder de asignación de responsable para retiro de billete, en caso de ausencia del titular y comprobante de domicilio (fiscal y particular), para lo cual se debe anexar el requerimiento realizado a la fuerza de venta.
16. La Subgerencia Expendedora informará a la Gerencia de Ventas Área Metropolitana, para que a su vez notifique a la Gerencia de Crédito y Cobranza, sobre la solicitud que presentó el Vendedor Ambulante de Billeto, para su baja y en los casos de fallecimiento, sobre la carta testamentaria a favor de la persona autorizada, para los efectos a que haya lugar.
17. De ser el caso, la Dirección de Comercialización autorizará las cesiones de dotación y emitirá el oficio de Autorización al nuevo Vendedor, iniciando operaciones con número ocasional y trabajando de contado.
18. En el caso de que un Vendedor Ambulante pretenda el cambio de su titular por cesión de derechos, debe solicitarlo por escrito a la Dirección de Comercialización, fundamentando los motivos y de igual manera en el caso de fallecimiento, el obligado solidario del titular, o cualquier interesado, en segundo grado, podrá adquirir los derechos del vendedor ambulante previa autorización de la Dirección de Comercialización, siempre y cuando se responsabilicen de las obligaciones que el titular haya adquirido y queden pendientes por cubrir, para tal efecto, se le asignará un número ocasional de nuevo ingreso y trabajará de contado.
19. Aprobado el cambio de titular, por Cesión de Derechos o Fallecimiento por parte de la Dirección de Comercialización, surtirá efecto hasta en tanto se cumpla con los requisitos y se entregue la documentación requerida, las garantías que establece la LOTENAL y se firme el Instrumento Legal correspondiente haciéndose responsable del pago del adeudo del vendedor ambulante, y en su caso, de los saldos a favor que este hubiese tenido al momento de su defunción.

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
GERENCIA DE VENTAS ÁREA
METROPOLITANA | |
| REV. 05 | LN-6212-MP-PO-58 |
| 20/Junio/2018 | Página 4 de 12 |

20. El Vendedor Ambulante de Billete deberá informar a la Subgerencia Expendedora, sobre los puntos de venta con los que cuenta (fijo, semifijo) y así como dar aviso de manera inmediata sobre la apertura o baja de éstos, de igual forma deberá proporcionar sus domicilios de venta.
21. La Subgerencia Expendedora deberá notificar a la Gerencia de Relación con Expendedores Ambulantes de Billete, el número de Listas de Premios Tamaño Grande, solicitadas por el Vendedor Ambulante, considerando las características de su Punto (s) de Venta, y deberá actualizar dicha información cuando sea necesario o requerida por la GREAB.

La asignación de Listas de Premios Tamaño Grande de la LOTENAL para los Vendedores Ambulantes de Billete adscritos a la Gerencia de Ventas Área Metropolitana, se determina con relación en los siguientes criterios:

- Para los Vendedores Ambulantes de Billete que cuenten con un Punto de Venta fijo o semifijo.
- Por el número de listeros con los que cuente en el Punto(s) de Venta del Vendedor Ambulante de Billete.
- Vendedores Ambulantes de Billete con edad avanzada.
- El Vendedor Ambulante de Billete deberá proporcionar la(s) dirección(es) y fotografía(s) de (el/los) Punto(s) de Venta donde se colocarán las listas para su exhibición.



| RESPONSABLE | No. de Op. | DESCRIPCIÓN |
|---------------------------------------|------------|--|
| Subgerencia Expendedora | 1. | <p>INICIO</p> <p>Atiende a los interesados para ser Vendedores Ambulantes de Billete indicándoles que deben presentar solicitud por escrito dirigido a la Dirección de Comercialización con copia para las siguientes Áreas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gerencia de Ventas Área Metropolitana ▪ Subgerencia Expendedora |
| Dirección de Comercialización | 2. | Recibe original de la solicitud y evalúa. |
| | 3. | <p>Determina si el ingreso solicitado es aprobado.</p> <p>a) Si es aprobado. (continúa con operación número 4).</p> <p>b) No es aprobado. Comunica al solicitante la negativa. (termina procedimiento).</p> |
| Gerencia de Ventas Área Metropolitana | 4. | <p>Turna a la Subgerencia Expendedora la aprobación para que ésta notifique en un término de 15 días hábiles sobre la aceptación de su petición y recabe del solicitante, la siguiente documentación para la integración de su expediente de acuerdo al Control del Proceso de Designación de Nuevos Titulares Vendedores Ambulantes de Billete F. 21-116.4:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de ingreso personal, dirigida a la Dirección de Comercialización. • Una fotografía tamaño infantil. <p>Copia de la siguiente documentación (Presentar el original para cotejo).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acta de Nacimiento. • Comprobante de Domicilio Actualizado (No mayor a 3 meses) • Identificación Oficial Actualizada, (INE, Pasaporte, Cédula Profesional). • Clave Única de Registro de Población (CURP) • Acta de Matrimonio Actualizada. (En su caso) |

Lotería Nacional
para la Asistencia Pública

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA

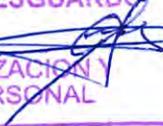
POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
DESARROLLO DE PERSONAL



| RESPONSABLE | No. de Op. | DESCRIPCIÓN |
|--|------------|--|
| Subgerencia Expendedora | 5. | <p>En caso de ser aceptado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia del Alta del Registro Federal de Contribuyentes (RFC) con domicilio Fiscal. • Escrito de no contar con nombramiento o empleo en el Servicio Público Local o Federal. • Escrito bajo protesta de decir verdad, de no tener parentesco con algún funcionario o empleado de la Lotería Nacional. • Carta de no adeudo en caso de provenir de algún Expendio. |
| Dirección de Comercialización | 6. | Elabora el Oficio de Autorización, otorgando el número ocasional respectivo, con la dotación de billetes que le corresponde, lo rubrica y lo presenta a la Gerencia de Ventas Área Metropolitana para su rúbrica y lo envía a la Dirección de Comercialización para su firma. |
| Gerencia de Ventas Área Metropolitana | 7. | Firma el oficio de Autorización del solicitante, en el cual se aprueba su ingreso y se lo envía a la Gerencia de Ventas Área Metropolitana para que sea entregado a través de la Subgerencia Expendedora. |
| Subgerencia Expendedora | 8. | Recibe el oficio de Autorización del solicitante y turna a la Subgerencia Expendedora para que lo entregue al interesado. |
| Subgerencia Expendedora | 9. | <p>Entrega el oficio de Autorización original al interesado y envía copia del mismo a las áreas involucradas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección Técnica Jurídica. ▪ Gerencia de Ventas Área Metropolitana. ▪ Gerencia de Crédito y Cobranza. ▪ Departamento de Cuentas Corrientes. |

* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *

POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN
DESARROLLO DE PERSONAL



| RESPONSABLE | No. de Op. | DESCRIPCIÓN |
|---------------------------------------|------------|--|
| Gerencia de Ventas Área Metropolitana | 10. | Solicita a la Dirección Técnica Jurídica, la elaboración del Contrato de Comisión Mercantil respectivo. |
| Dirección Técnica Jurídica | 11. | Elabora Contrato de Comisión Mercantil respectivo, y lo envía a la Gerencia de Ventas Área Metropolitana, para suscripción. |
| Gerencia de Ventas Área Metropolitana | 12. | Recibe de la Dirección Técnica Jurídica, el Contrato de Comisión Mercantil del nuevo titular autorizado, mismo que turna a la Subgerencia Expendedora para que solicite la firma del interesado. |
| Subgerencia Expendedora | 13. | Agenda cita con personal de Crédito y Cobranza para que el interesado firme el Anexo Único y Manual de Operación de Crédito y Cobranza y requisita el Contrato de Comisión Mercantil por las partes. |
| | 14. | Elabora oficio con firma de la Gerencia de Ventas Área Metropolitana para la distribución de los originales del Contrato de Comisión Mercantil de la manera siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Vendedor Ambulante de Billete • Gerencia de Ventas Área Metropolitana (Expediente del Vendedor Ambulante) • Gerencia Consultiva • Gerencia de Crédito y Cobranza |
| | 15. | Notifica al Departamento de Cuentas Corrientes sobre la firma del Contrato de Comisión Mercantil para que esta realice su alta en las tarjetas automatizadas, garantías y el registro de todas sus operaciones. |
| | 16. | Recibe correo electrónico del Departamento de Cuentas Corrientes, indicándole que el solicitante cumplió con todos los requisitos para su alta en el Sistema de Loterías. |


 * MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *
 POR LA
 GERENCIA DE ORGANIZACION Y
 DESARROLLO DE PERSONAL



| RESPONSABLE | No. de Op. | DESCRIPCIÓN |
|-------------|------------|--|
| | 17. | Da de alta en el Sistema de Loterías al nuevo Vendedor Ambulante de Billete, con el fin de que pueda iniciar sus trámites para el retiro de billete de los diferentes sorteos comercializados por la Institución. |
| | 18. | Solicita al nuevo Vendedor Ambulante de Billete, proporcione la (s) dirección(es) y fotografía(s) de todo(s) su(s) punto(s), a efecto de poder informar a la GREAB la cantidad de listas de premios tamaño grande, que le serán entregadas de acuerdo a las características de su punto(s) de venta. |
| | | FIN |

DIAGRAMA DE FLUJO

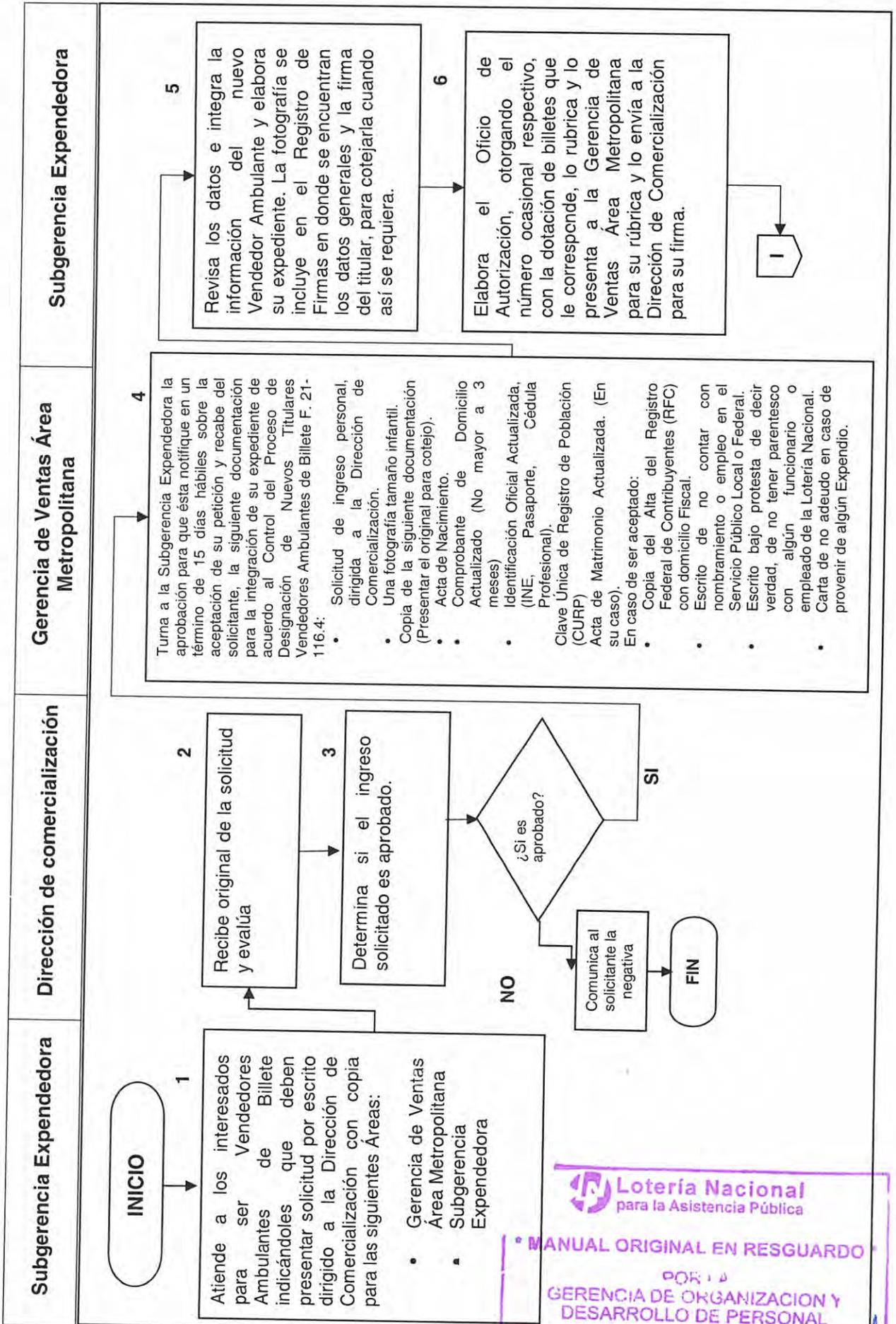
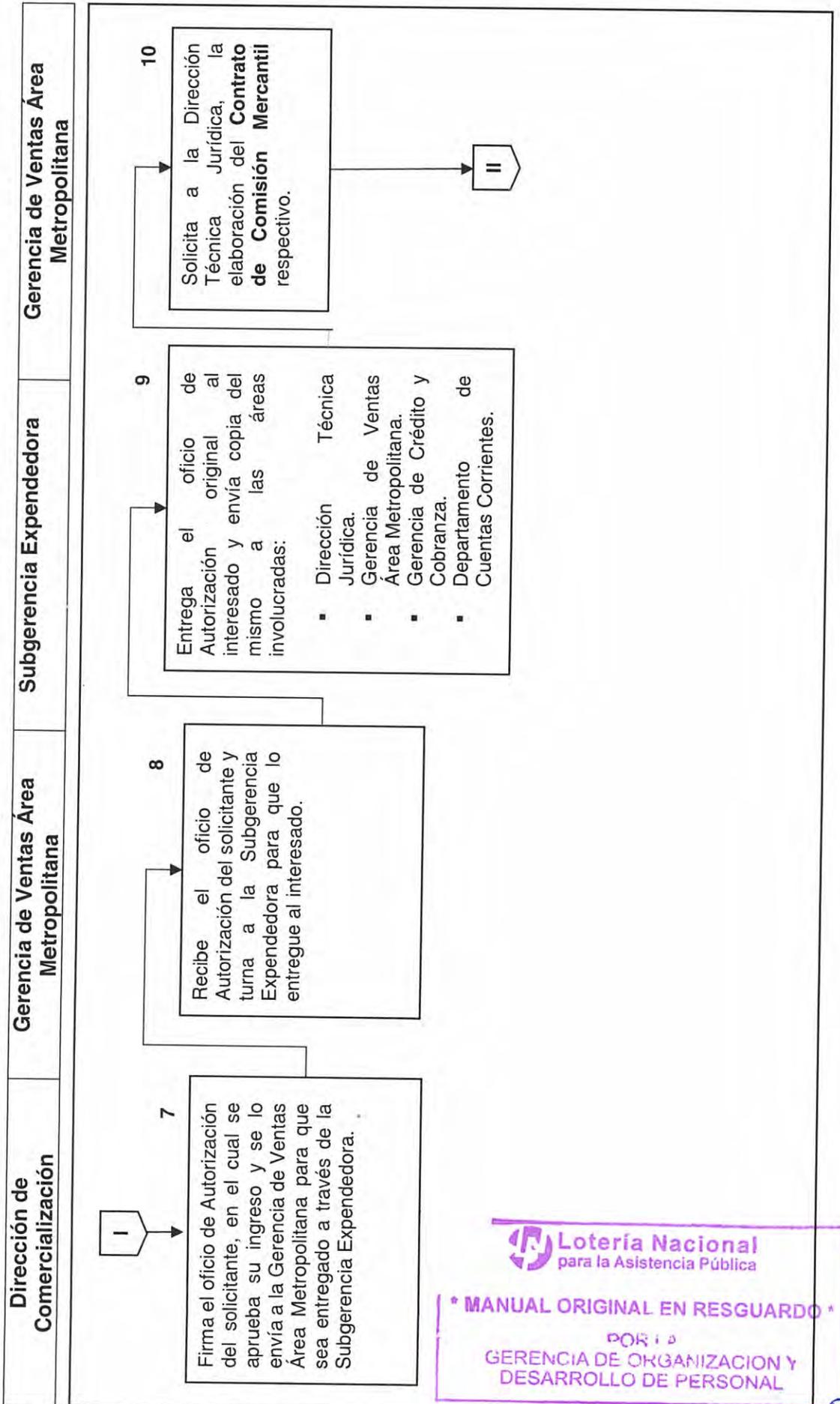



DIAGRAMA DE FLUJO



[Firma manuscrita]

DIAGRAMA DE FLUJO

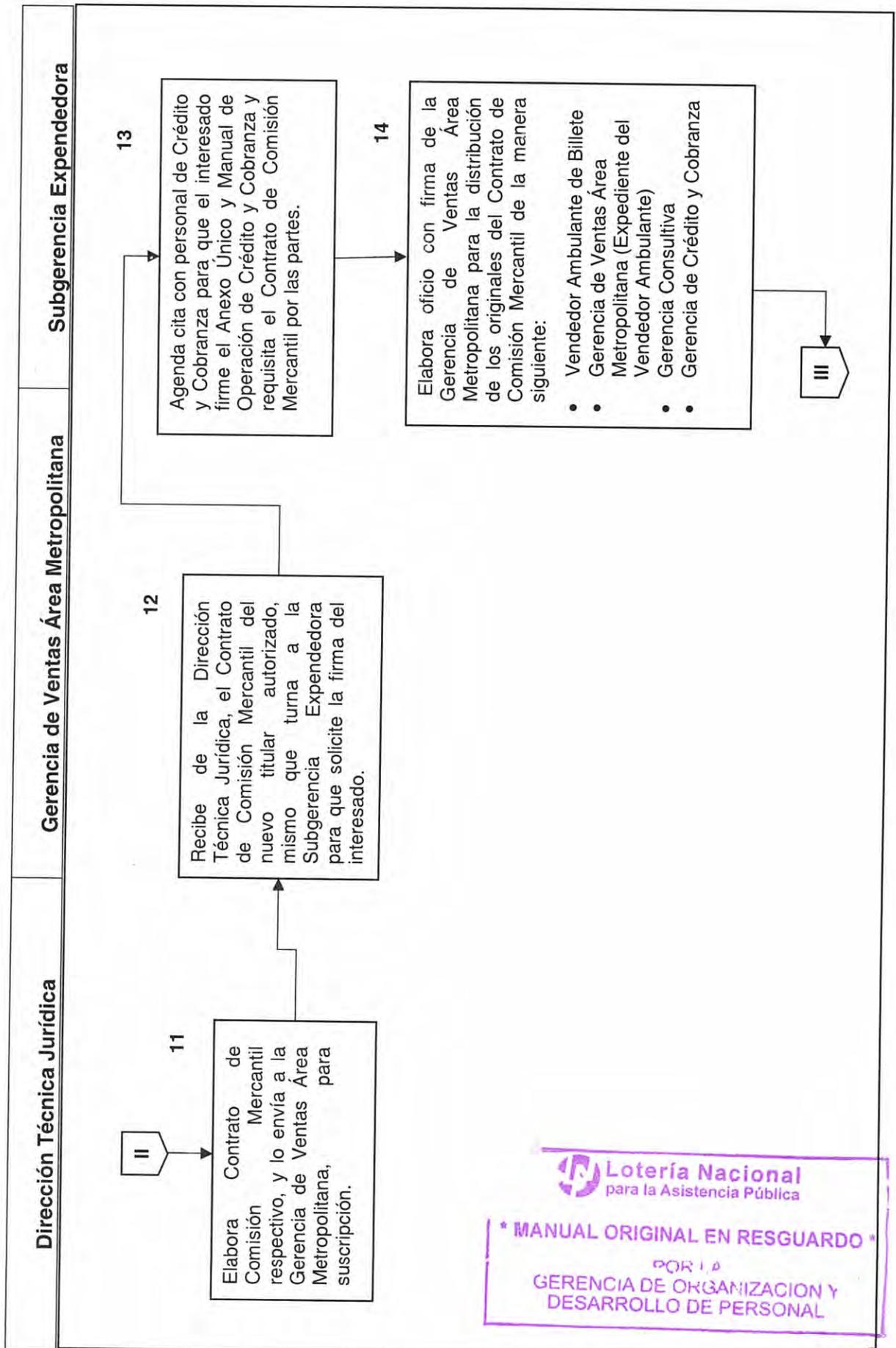
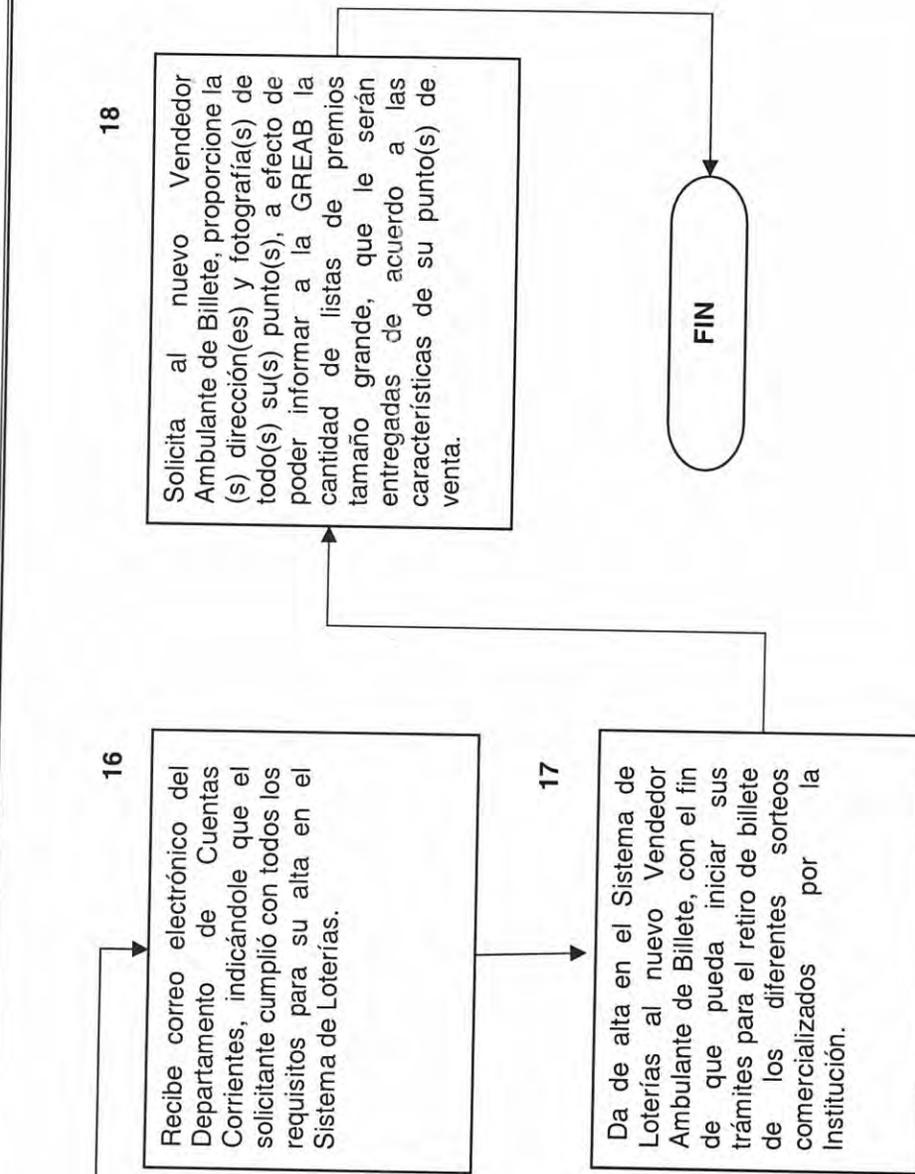



DIAGRAMA DE FLUJO

Subgerencia Expendedora



Lotería Nacional
para la Asistencia Pública

*** MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO**

POR LA GERENCIA DE ORGANIZACION Y DESARROLLO DE PERSONAL





**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | | |
|--|----------------------|-------------------------|
| PROCEDIMIENTO PARA LA DISTRIBUCIÓN Y ENTREGA DE ARTÍCULOS PROMOCIONALES A LOS ORGANISMOS DE VENTA DEL ÁREA METROPOLITANA. | REV. 04 | LN-6212-MP-PO-66 |
| | 20/Junio/2018 | Página 1 de 9 |

OBJETIVO:

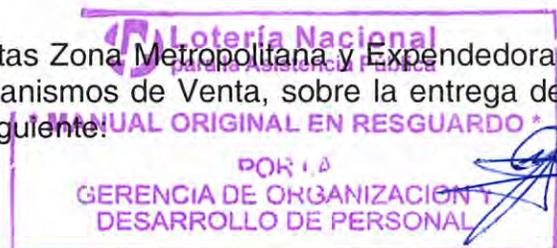
Controlar, coordinar y llevar a cabo de forma eficiente, la distribución y entrega de los artículos promocionales a los Organismos de Venta del Área Metropolitana.

ALCANCE:

Dirección de Mercadotecnia y Publicidad, Dirección de Comercialización, Gerencia de Ventas Área Metropolitana, Subgerencia Expendedora, Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana, Subgerencia de Nuevos Proyectos y Departamento de Atención a Clientes.

POLÍTICAS:

1. La Dirección de Mercadotecnia y Publicidad, es la responsable de notificar mediante oficio a la Dirección de Comercialización sobre la existencia, cantidad, características y ubicación física de artículos promocionales disponibles para su área.
2. La Dirección de Comercialización asigna de acuerdo a lo notificado por la Dirección de Mercadotecnia y Publicidad, que porcentaje de artículos promocionales se destinarán a los Organismos de Venta de la Gerencia de Ventas Área Metropolitana.
3. La Gerencia de Ventas Área Metropolitana a través de las Subgerencias de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana y Expendedora, determinarán la distribución de los artículos promocionales entre los Organismos de Venta del Área Metropolitana, de acuerdo al programa elaborado por dichas Áreas para tal fin.
4. El criterio para la distribución de los artículos promocionales, es en función a la participación de venta que haya obtenido cada uno de los Organismos de Venta en el periodo que se determine.
5. Las Subgerencias de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana y Expendedora, son los responsables de notificar a los Organismos de Venta, sobre la entrega de artículos promocionales, especificando lo siguiente:





| | |
|---|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 04 | LN-6212-MP-PO-66 |
| 20/Junio/2018 | Página 2 de 9 |

- ✓ Cantidad de Artículos Promocionales que se entregarán
 - ✓ Periodo de entrega
 - ✓ Horarios de Atención
 - ✓ Lugar donde se llevará a cabo la entrega de los Artículos Promocionales
6. La Dirección de Comercialización determina la salida de los artículos promocionales y realiza el trámite necesario ante la Subgerencia de Almacenes e Inventarios; para que la Gerencia de Ventas Área Metropolitana a través de la Subgerencia de Nuevos Proyectos y de su Departamento de Atención a Clientes entreguen los mismos a los Expendios Locales y a la Subgerencia Expendedora de acuerdo al programa realizado para tal fin. La Subgerencia Expendedora distribuirá dichos artículos a los Vendedores Ambulantes de Billete adscritos a ésta.
7. En caso de que los promocionales no sean retirados en el periodo establecido para su entrega. Estos podrán ser reasignados.

 **Lotería Nacional**
para la Asistencia Pública

*** MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO ***

POR I.A
GERENCIA DE ORGANIZACION Y
DESARROLLO DE PERSONAL



| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 04 | LN-6212-MP-PO-66 |
| 20/Junio/2018 | Página 3 de 9 |

| RESPONSABLE | No. de Op. | DESCRIPCIÓN |
|---|---|--|
| Dirección de Comercialización

Gerencia de Ventas Área Metropolitana

Subgerencia de Expendedora

Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana

Gerencia de Ventas Área Metropolitana

Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana | <p>INICIO</p> <p>1.</p> <p>2.</p> <p>3.</p> <p>4.</p> <p>5</p> <p>6.</p> <p>7.</p> <p>8.</p> | <p>Notifica sobre la existencia de artículos promocionales y da la instrucción a la Gerencia de Ventas Área Metropolitana para realizar su entrega.</p> <p>Recibe notificación de la Dirección de Comercialización sobre la existencia, cantidad, tipo y ubicación física de los artículos promocionales para que sean entregados a los Organismos de Venta.</p> <p>Solicita a las Subgerencias de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana y Expendedora, realizar el programa de distribución con la cantidad, tipo, periodo, horario y el lugar en donde se entregarán los artículos promocionales a los Organismos de Venta.</p> <p>Elabora el Programa de Distribución para Vendedores Ambulantes de Billeto, y lo envía para revisión y aprobación de la Gerencia de Ventas Área Metropolitana.</p> <p>Elabora el Programa de Distribución para Expendios, y lo envía para revisión y aprobación de la Gerencia de Ventas Área Metropolitana.</p> <p>Recibe por parte de las Subgerencias de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana y Expendedora, el programa de distribución de artículos promocionales.</p> <p>a) Lo aprueba (continúa en la operación 7)
b) No lo aprueba (reinicia en la operación 4 y 5)</p> <p>Instruye a las Subgerencias de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana, Expendedora y Nuevos Proyectos para que elaboren la logística de la entrega de los artículos promocionales.</p> <p>Elabora la logística y establece el periodo de distribución de los artículos promocionales, para expendios locales, y lo envían a la Gerencia de Ventas Área Metropolitana, para su aprobación.</p> |

MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO

GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL



| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 04 | LN-6212-MP-PO-66 |
| 20/Junio/2018 | Página 4 de 9 |

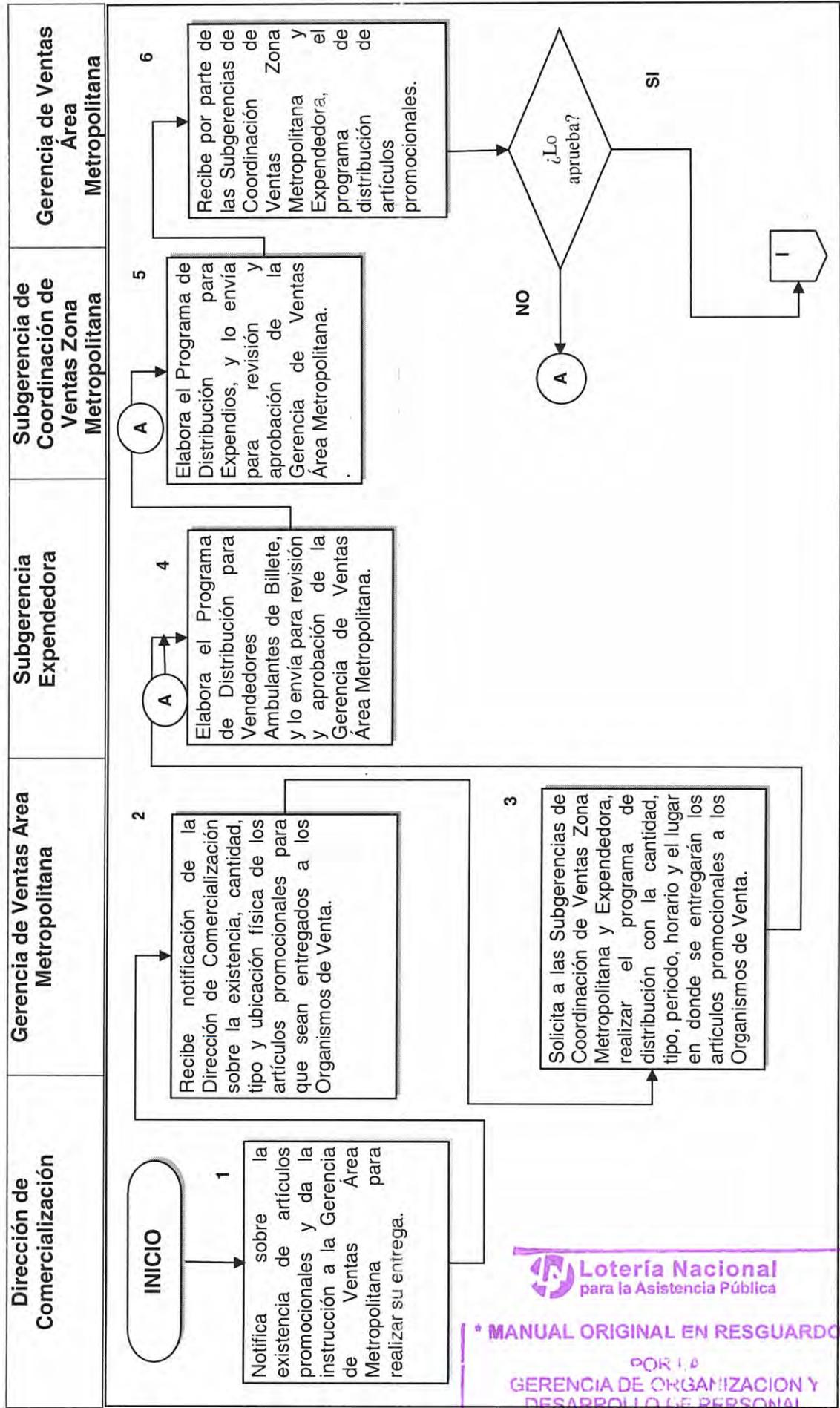
| RESPONSABLE | No. de Op. | DESCRIPCIÓN |
|--|------------|--|
| Subgerencia Expendedora | 9. | Elabora la logística y establece el periodo de distribución de los artículos promocionales, para Vendedores Ambulantes de Billetes, y lo envían a la Gerencia de Ventas Área Metropolitana, para su aprobación. |
| Gerencia de Ventas Área Metropolitana | 10. | Aprueba las logísticas de entrega de la Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana y Subgerencia Expendedora y envía el programa de distribución a la Subgerencia de Nuevos Proyectos para su implementación. |
| Subgerencia de Nuevos Proyectos | 11. | Recibe de la Gerencia de Ventas Área Metropolitana programa aprobado para su implementación, y queda en espera del "Vale de Salida", por parte de la Dirección de Comercialización. |
| Dirección de Comercialización | 12. | Tramita la salida en el GRP y envía el documento a la Gerencia de Ventas Área Metropolitana para su autorización. |
| Gerencia Ventas Área Metropolitana | 13. | Recibe la salida de los artículos promocionales y turna el "Vale de Salida" a la Subgerencia de Nuevos Proyectos para que realice el trámite correspondiente. |
| Subgerencia de Nuevos Proyectos | 14. | Recibe el Vale de salida e Instruye al Departamento de Atención a Clientes para que tramite en el almacén la salida de los artículos promocionales. |
| Gerencia Ventas Área Metropolitana | 15. | Instruye a la Subgerencia de Nuevos Proyectos para que, a través del Departamento de Atención a Clientes, se traslade al almacén para hacer entrega de los artículos promocionales a los Expendios Locales de acuerdo a los horarios establecidos. |
| Subgerencia de Nuevos Proyectos | 16. | Instruye al Departamento de Atención a Clientes para iniciar la entrega de los artículos promocionales a los Organismos de Venta y a la Subgerencia Expendedora, según el programa establecido. |


 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA
 POR LA GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL


| RESPONSABLE | No. de Op. | DESCRIPCIÓN |
|--|------------|--|
| Departamento de Atención a Clientes | 17. | <p>Se traslada a la Subgerencia de Almacenes e Inventarios para entregar a los Expendios Locales los artículos promocionales de acuerdo al proyecto de distribución, mismo que acusarán de recibido, así como a la Subgerencia Expendedora.</p> <p>Archiva los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia de Vale de Salida. • Copia de la Relación de Distribución. • Acuses de recibo de la entrega a los Organismos de Venta. • Acuse de recibo de la entrega de artículos promocionales a la Subgerencia Expendedora. |
| Subgerencia Expendedora | 18. | <p>Hace entrega de los artículos promocionales a los vendedores ambulantes de billete del área metropolitana de acuerdo a los horarios establecidos.</p> |
| | | <p>FIN</p> <div style="text-align: right;">  Lotería Nacional
 para la Asistencia Pública </div> <p>* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO</p> <p>POR I.A
 GERENCIA DE ORGANIZACION Y
 DESARROLLO DE PERSONAL</p> |

[Handwritten signature]

DIAGRAMA DE FLUJO




Lotería Nacional
 para la Asistencia Pública

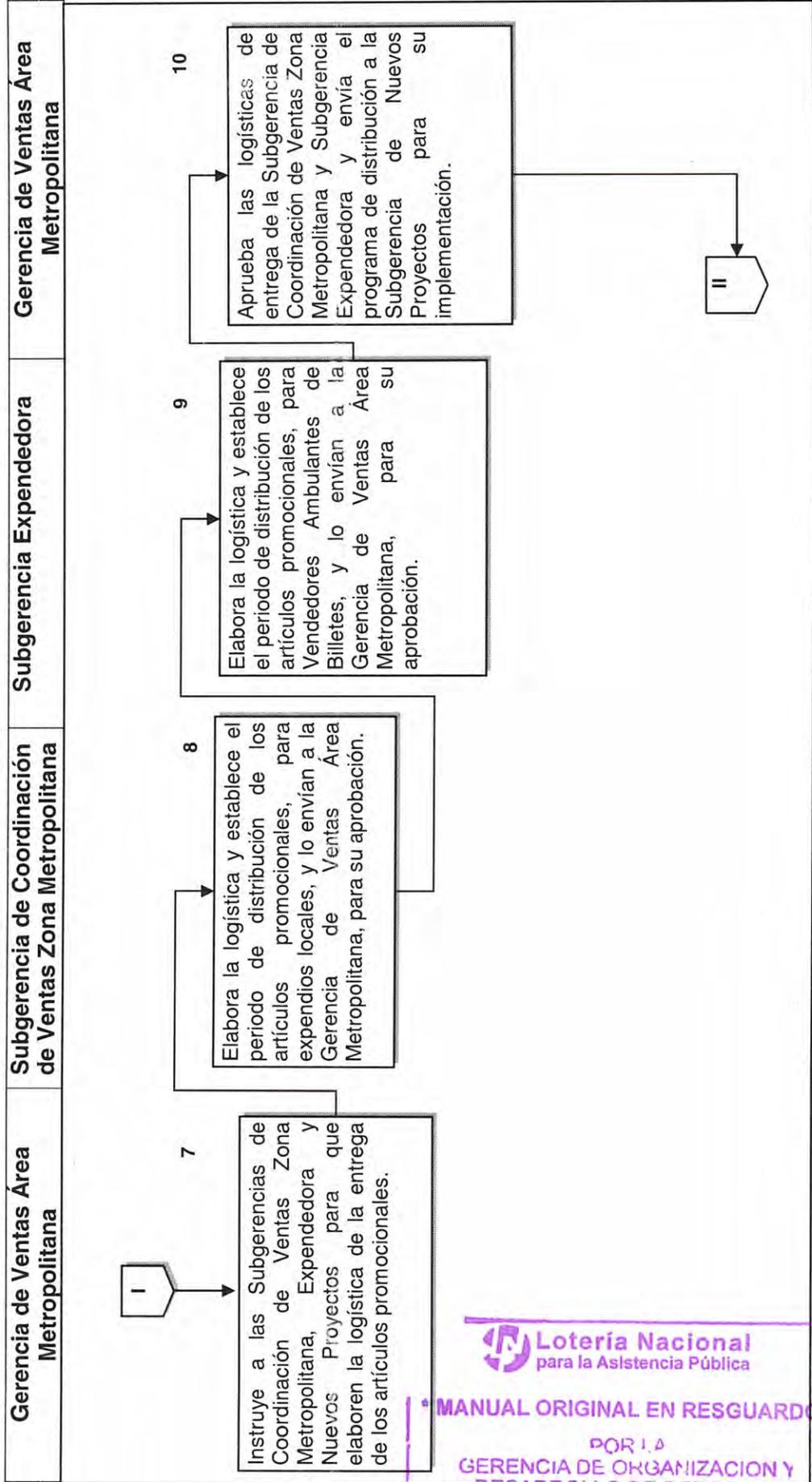
*** MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO ***
 POR LA
 GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
 DESARROLLO DE PERSONAL





| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 04 | LN-6212-MP-PO-66 |
| 20/Junio/2018 | Página 7 de 9 |

DIAGRAMA DE FLUJO



MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *
POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACION Y
DESARROLLO DE PERSONAL



| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 04 | LN-6212-MP-PO-66 |
| 20/Junio/2018 | Página 8 de 9 |

DIAGRAMA DE FLUJO

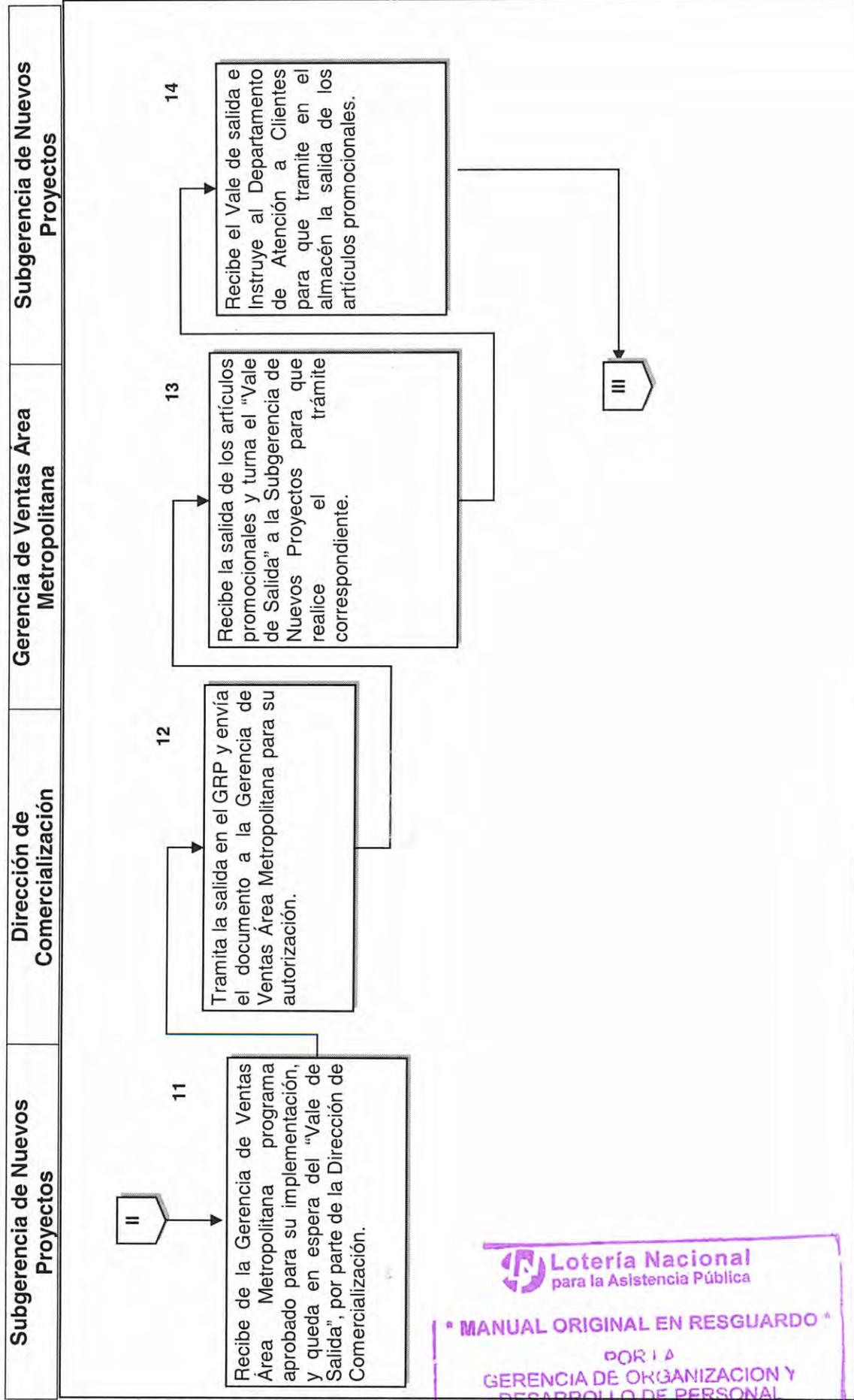
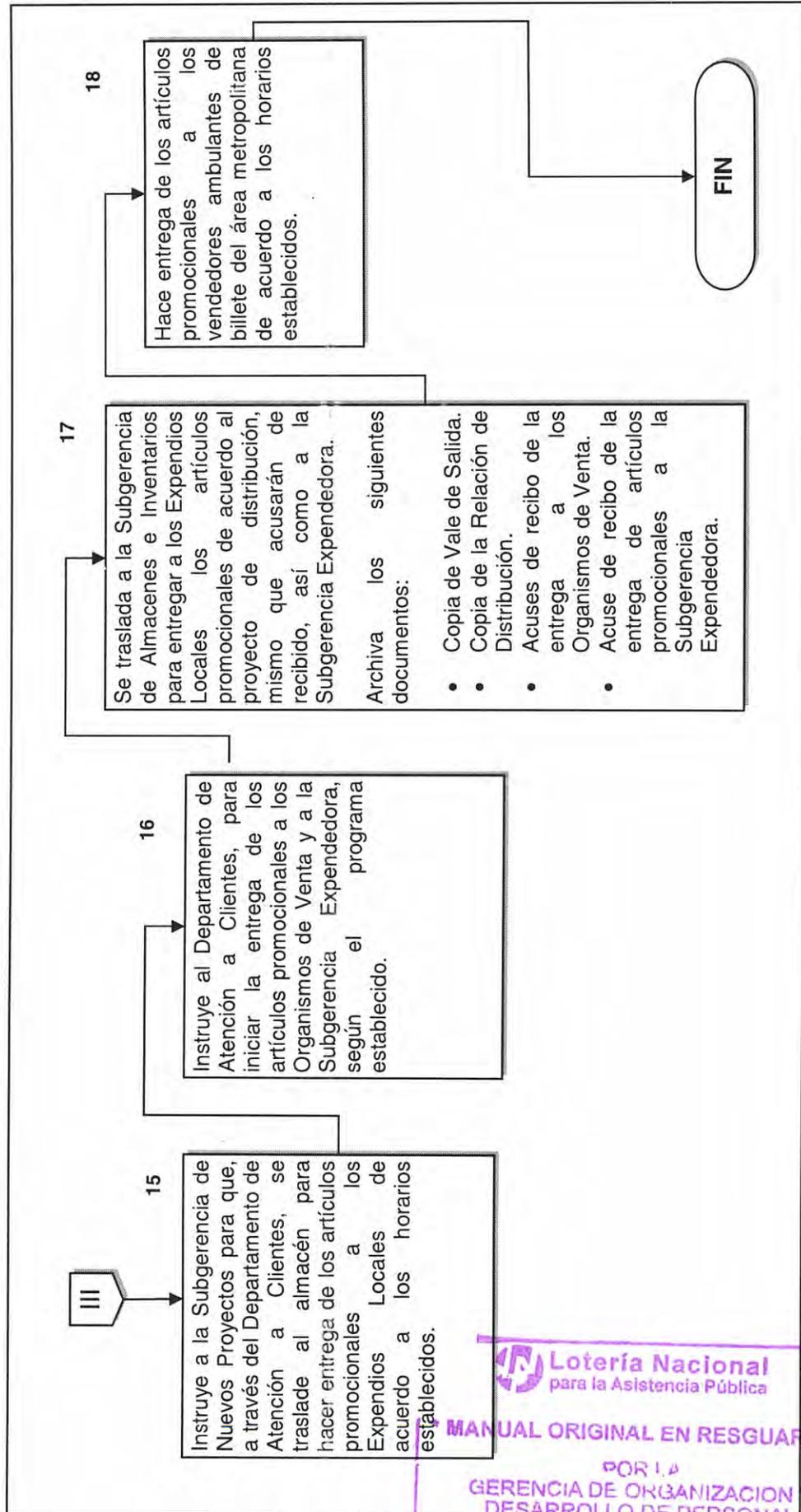


DIAGRAMA DE FLUJO

| | | | |
|--|--|--|--------------------------------|
| Gerencia de Ventas Área Metropolitana | Subgerencia de Nuevos Proyectos | Departamento de Atención a Clientes | Subgerencia Expendidora |
|--|--|--|--------------------------------|



Lotería Nacional
para la Asistencia Pública

MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *

POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
DESARROLLO DE PERSONAL





LOTería NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | | |
|---|----------------------|-------------------------|
| PROCEDIMIENTO PARA LLEVAR A CABO ACCIONES DE INDUCCIÓN QUE APOYEN LA REALIZACIÓN DEL RETIRO, COMERCIALIZACIÓN Y DEVOLUCIÓN ÚTIL DE BILLETES DE LOTERÍA DE LOS EXPENDIOS LOCALES. | REV. 03 | LN-6212-MP-PO-69 |
| | 20/Junio/2018 | Página 1 de 3 |

OBJETIVO:

Proporcionar la inducción necesaria a los titulares de los Organismos de Venta (Expendios Locales) en los rubros de retiro, comercialización y devolución útil de billetes de lotería de manera práctica y dinámica.

ALCANCE:

Gerencia de Ventas Área Metropolitana, Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana y Departamento de Distribución de Expendios Locales.

POLÍTICAS:

1. Es responsabilidad de la Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana y del Departamento de Distribución de Expendios Locales, proporcionar y/o coordinar la inducción a los Expendios Locales del Área Metropolitana, en los rubros de retiro, comercialización y devolución de billete útil de Sorteos de Lotería.





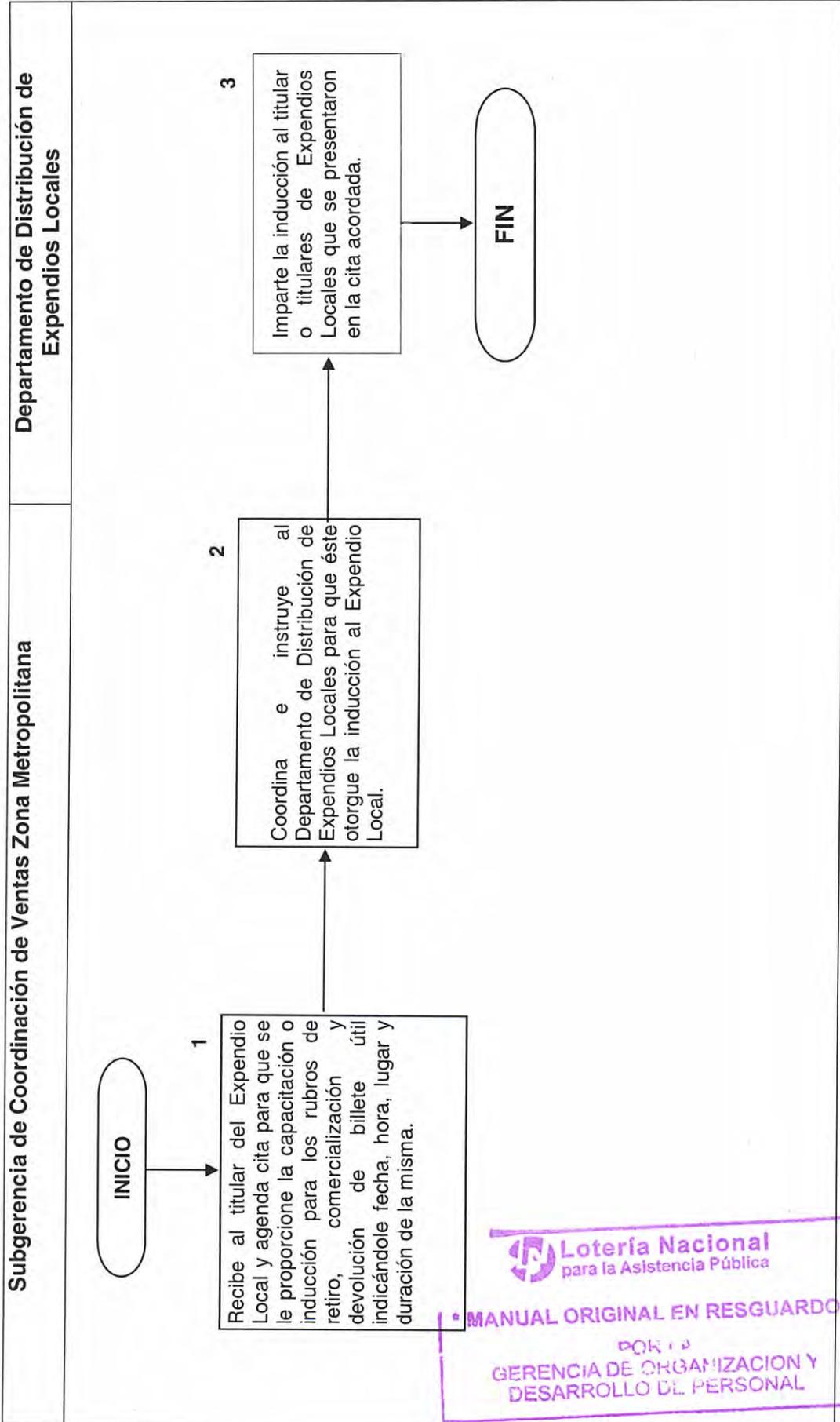
| RESPONSABLE | No. de Op. | DESCRIPCIÓN |
|--|------------|---|
| Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana | 1. | Recibe al titular del Expendio Local y agenda cita para que se le proporcione la capacitación o inducción para los rubros de retiro, comercialización y devolución de billete útil indicándole fecha, hora, lugar y duración de la misma. |
| | 2. | Coordina e instruye al Departamento de Distribución de Expendios Locales para que éste otorgue la inducción al Expendio Local. |
| Departamento de Distribución de Expendios Locales | 3. | Imparte la inducción al titular o titulares de Expendios Locales que se presentaron en la cita acordada. |
| | | FIN |

 **Lotería Nacional**
para la Asistencia Pública

*** MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO ***
POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACION Y
DESARROLLO DE PERSONAL



DIAGRAMA DE FLUJO



Lotería Nacional para la Asistencia Pública
* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *
POR LA GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DEL PERSONAL



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

| | | |
|--|----------------------|-------------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | | |
| PROCEDIMIENTO PARA LAS VISITAS DE SUPERVISIÓN A LOS ORGANISMOS DE VENTA DEL ÁREA METROPOLITANA. | REV. 03 | LN-6212-MP-PO-70 |
| | 20/Junio/2018 | Página 1 de 5 |

OBJETIVO:

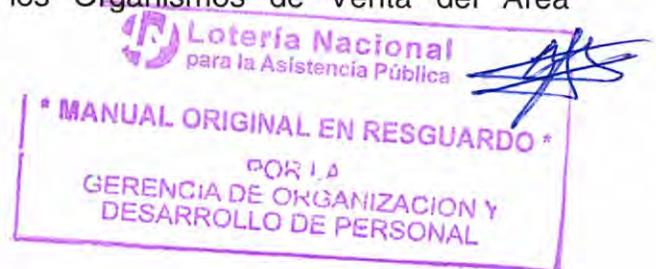
Realizar las visitas de supervisión a los Organismos de Venta del Área Metropolitana, con la finalidad de verificar que cuenten con una oportuna exhibición de billetes; detectar necesidades del comisionista para que realice una mejor comercialización de los mismos; observando la atención y servicio que se le brinda al cliente.

ALCANCE:

Dirección de Comercialización, Gerencia de Ventas Área Metropolitana, Subgerencia de Nuevos Proyectos y Departamento de Atención a Clientes.

POLÍTICAS:

1. Es responsabilidad de la Subgerencia de Nuevos Proyectos, la planeación y coordinación de las visitas de supervisión a los Organismos de Venta del Área Metropolitana, con la finalidad de verificar que cuenten con una oportuna exhibición de billetes; detectar necesidades del comisionista para que realice una mejor comercialización de los mismos; observando la atención y servicio que se le brinda al cliente.
2. Es responsabilidad del Departamento de Atención a Clientes, realizar las visitas de supervisión de conformidad al calendario de visitas establecido previamente, así como atender las visitas extraordinarias a solicitud de la Gerencia de Ventas Área Metropolitana.
3. La Dirección de Comercialización autorizará los recursos económicos para llevar a cabo las visitas de supervisión a los Organismos de Venta del Área Metropolitana.





| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 03 | LN-6212-MP-PO-70 |
| 20/Junio/2018 | Página 2 de 5 |

| RESPONSABLE | No. de Op. | DESCRIPCIÓN |
|---|--|--|
| Gerencia de Ventas Área Metropolitana

Departamento de Atención a Clientes

Subgerencia Nuevos Proyectos

Departamento de Atención a Clientes | | INICIO |
| | 1. | Solicita a la Subgerencia de Nuevos Proyectos, coordinar las visitas de supervisión extraordinaria. |
| | 2. | Elabora el calendario de visitas de supervisión y lo remite a la Subgerencia de Nuevos Proyectos para su aprobación. |
| | 3. | Recibe el calendario para revisarlo.

¿Aprueba calendario?

A) Si aprueba. Informa a la Gerencia de Ventas Área Metropolitana. (Continua en la siguiente operación)

B) No aprueba. (Regresa a la operación 1) |
| | 4. | Informa a la Gerencia de Ventas Área Metropolitana el inicio y termino de las visitas de supervisión. |
| | 5. | Turna el calendario aprobado al Departamento de Atención a Clientes, para realizar las visitas correspondientes. |
| | 6. | Ubica a los Organismos de Venta del Área Metropolitana y elabora ruta según el calendario de visitas de supervisión. |
| 7. | Se presenta con los Organismos de Venta del Área Metropolitana y previa identificación, verifica que los billetes de los diferentes sorteos de la Institución se encuentren exhibidos en lugar visible y que el material publicitario se encuentre a la vista del público en general; detecta las necesidades del comisionista para que realice una mejor comercialización de los mismos; observando la atención y servicio que se le brinda al cliente. | |

Lotería Nacional
 para la Asistencia Pública
 MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO
 GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL



| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 03 | LN-6212-MP-PO-70 |
| 20/Junio/2018 | Página 3 de 5 |

| RESPONSABLE | No. de Op. | DESCRIPCIÓN |
|-------------------------------------|------------|--|
| Departamento de Atención a Clientes | 8. | Elabora el reporte de las visitas de supervisión a Organismos de Venta del Área Metropolitana. |
| | 9. | <p>Informa a la Subgerencia de Nuevos Proyectos el resultado de la visita de supervisión.</p> <p>a) No se reportan anomalías en las visitas de supervisión a los Organismos de Venta del área Metropolitana (Continua Operación 10).</p> <p>b) Se reportan anomalías, resultado de las visitas de supervisión lo informa a la Subgerencia de Nuevos Proyectos (Continua Operación 9)</p> |
| Subgerencia de Nuevos Proyectos | 10. | En caso de que se haya detectado alguna necesidad de material publicitario o alguna anomalía en los Organismos de Venta del Área Metropolitana supervisados, lo hará del conocimiento de la Gerencia de Ventas Área Metropolitana, para que ésta lleve a cabo las acciones pertinentes. |
| Departamento de Atención a Clientes | 11. | Archiva y resguarda los Reportes de supervisión a los Organismos de Venta del Área Metropolitana. |
| | | FIN |

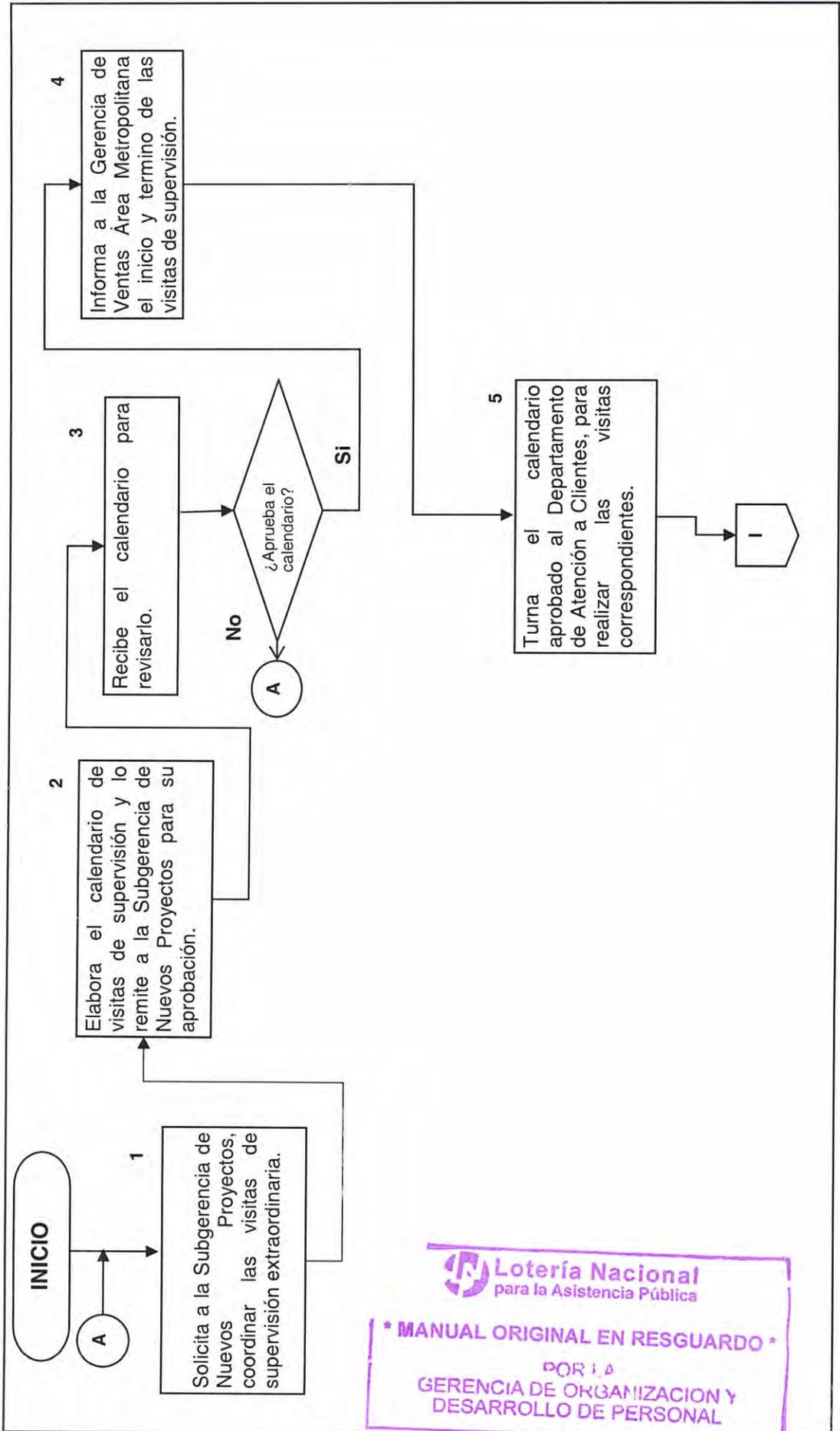

Lotería Nacional
 para la Asistencia Pública

*** MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO ***
 POR LA
 GERENCIA DE ORGANIZACION Y
 DESARROLLO DE PERSONAL



DIAGRAMA DE FLUJO

| | | |
|---------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|
| Gerencia de Ventas Área Metropolitana | Departamento de Atención a Clientes | Subgerencia de Nuevos Proyectos |
|---------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|



 **Lotería Nacional**
para la Asistencia Pública

*** MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO ***

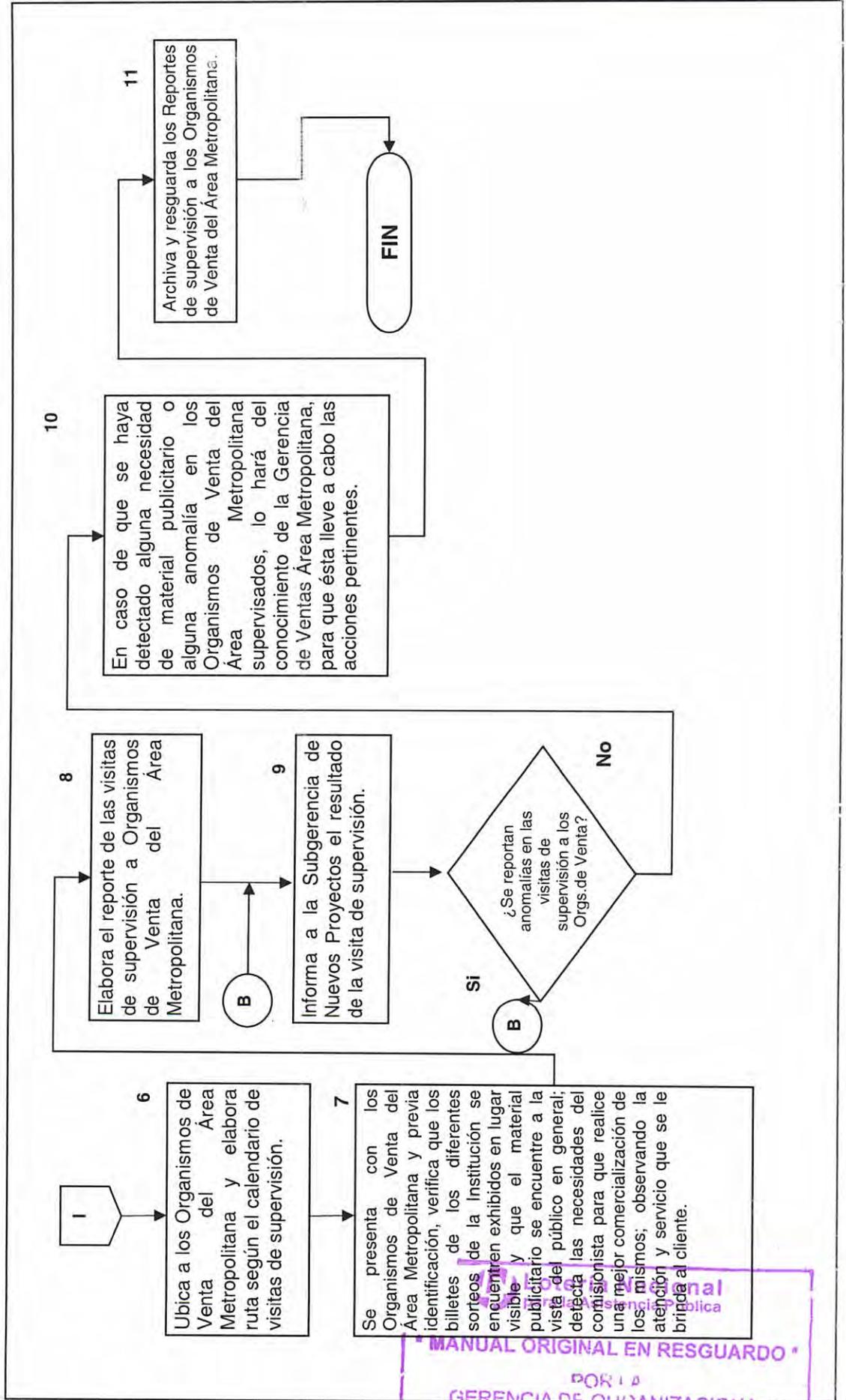
POR LA
**GERENCIA DE ORGANIZACION Y
DESARROLLO DE PERSONAL**



| | | |
|--|---------------|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | REV. 03 | LN-6212-MP-PO-70 |
| | 20/Junio/2018 | Página 5 de 5 |

DIAGRAMA DE FLUJO

| | | |
|-------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------|
| Departamento de Atención a Clientes | Subgerencia de Nuevos Proyectos | Departamento de Atención a Clientes |
|-------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------|



MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *
 POR LA GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL

[Handwritten signature]



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | | |
|---|----------------------|-------------------------|
| PROCEDIMIENTO PARA MODIFICACIONES DE LAS DOTACIONES DE BILLETES A LOS EXPENDIOS LOCALES. | REV. 03 | LN-6212-MP-PO-71 |
| | 20/Junio/2018 | Página 1 de 5 |

OBJETIVO:

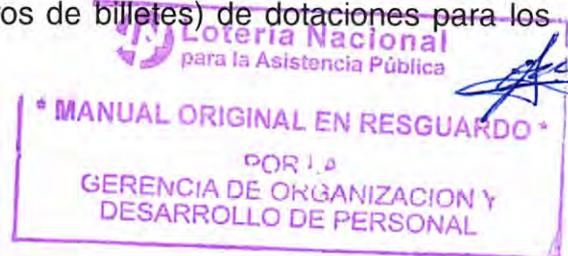
Modificar las dotaciones de los billetes de los diferentes sorteos a los Expendios Locales que así lo soliciten o bien cuando exista la necesidad de realizar una redistribución general de billete.

ALCANCE:

Gerencia de Ventas Área Metropolitana, Gerencia de Crédito y Cobranza, Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana, Departamento de Distribución de Expendios Locales.

POLÍTICAS:

1. La Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana, podrá autorizar el incremento, reducción o modificación de dotaciones de billetes a los Expendios Locales que así lo soliciten, de acuerdo a la disponibilidad que exista en el almacén, a las garantías con las que cuente el Expendio Local o bien al pago en efectivo que realice éste para retirar las citadas modificaciones.
2. La modificación, se realiza según las ventas de cada Expendio Local, o a petición del mismo y de acuerdo a la disponibilidad de billete en el almacén.
3. Con el billete sobrante existente en el Almacén, se realiza una reclasificación para distribuir el billete entre los Expendios Locales que solicitan modificaciones a sus dotaciones, así como para elaborar dotaciones para los nuevos Expendios Locales.
4. De acuerdo a las necesidades del mercado y previa instrucción de la Dirección de Comercialización, se realizará una redistribución general (incrementos, disminuciones o modificaciones de números de billetes) de dotaciones para los Organismos de Venta Locales.





| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 03 | LN-6212-MP-PO-71 |
| 20/Junio/2018 | Página 2 de 5 |

| RESPONSABLE | No. de Op. | DESCRIPCIÓN |
|--|------------|--|
| Gerencia de Ventas Área Metropolitana | 1. | INICIO
Recibe por parte del Expendio Local la solicitud de aumento, reducción o modificación de dotación o bien recibe la instrucción de la Dirección de Comercialización para que se realice una redistribución general en las dotaciones de los Organismos de Venta y turna la misma a la Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana para su atención. |
| | 2. | Recibe de la Gerencia de Ventas Área Metropolitana, solicitud del Expendio Local, verifica en el almacén la disponibilidad de billete y gira instrucciones al Departamento de Distribución de Expendios Locales para atender la solicitud e informe a la Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana.

a) Si existe billete disponible, sigue la operación 3.
b) No existe billete disponible, se informa al Expendio Local la no disponibilidad de billete.
FIN DEL PROCEDIMIENTO. |
| Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana | 3. | Instruye al Departamento de Distribución de Expendios Locales a realizar las acciones solicitadas y notifica a la Gerencia de Crédito y Cobranza sobre la solicitud del Expendio Local para que, en caso de incremento de dotaciones, ésta solicite las garantías necesarias o registre el pago correspondiente. |
| | 4. | Recibe instrucción por parte de la Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana y realiza las siguientes acciones: |
| | 5. | Elabora dotación con billete sobrante de la factura 9000 y registra el incremento o ajuste necesario en el Sistema de Loterías. |
| | 6. | Anexa documento impreso con la numeración correspondiente y regresa el billete surtido y registrado al almacén para su guarda y custodia hasta el día en el que el Expendio Local realice el trámite correspondiente para el retiro del mismo e informa a Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana. |
| Departamento de Distribución de Expendios Locales | | |

MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO
 GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS

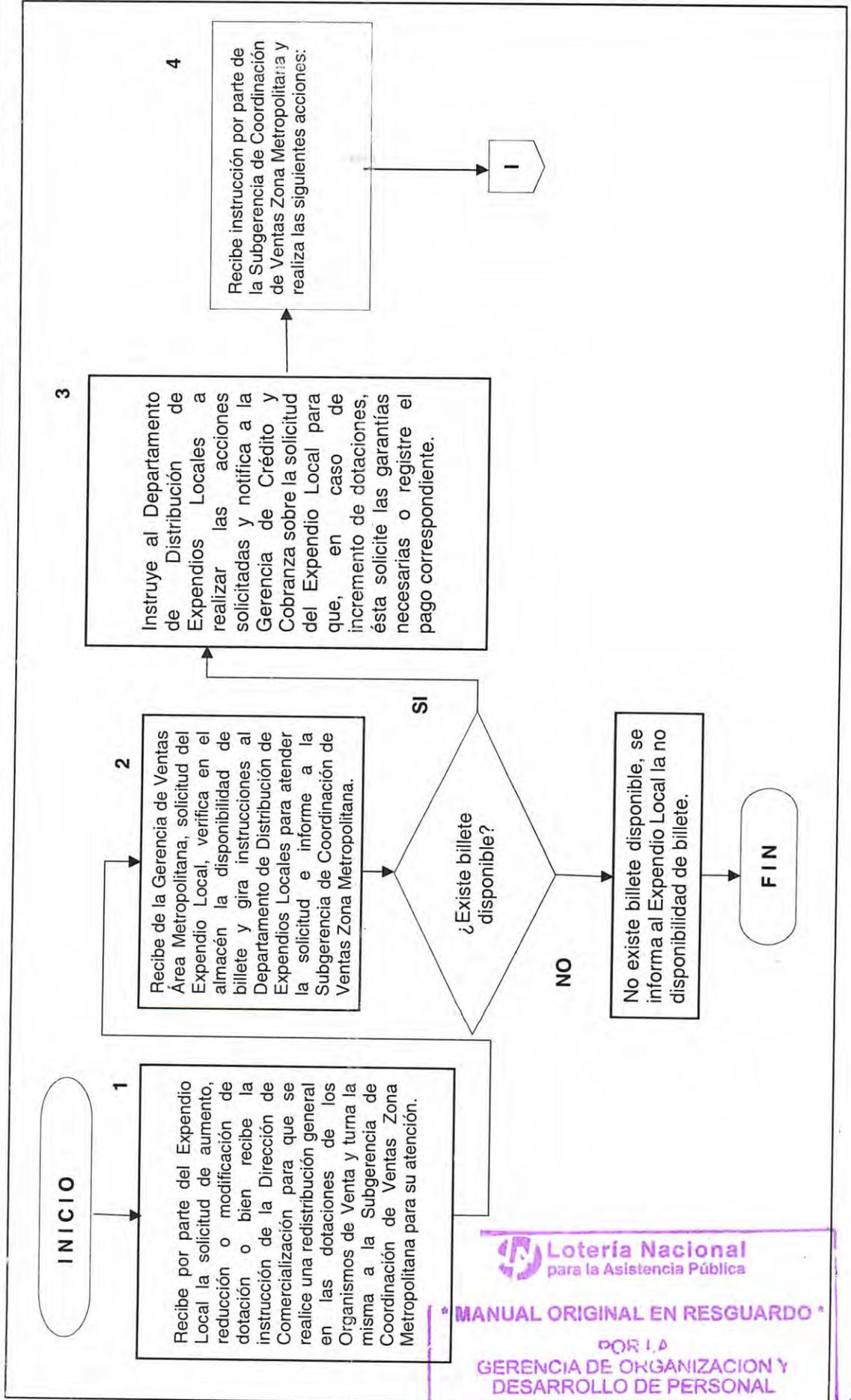
| RESPONSABLE | No. de Op. | DESCRIPCIÓN |
|---|------------|---|
| Departamento de Distribución de Expendios Locales

Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana | 7. | Acude, el Expendio Local al Departamento de Distribución de Expendios Locales para retirar su dotación de billete modificada, una vez liberada por parte de la Gerencia de Crédito y Cobranza. |
| | 8. | Hace la entrega de billete al Expendio Local. |
| | 9. | Realiza los ajustes solicitados en caso de una redistribución general y se da aviso a la Gerencia de Crédito y Cobranza para que ésta ajuste las garantías presentadas por los organismos de venta y esté en posibilidades de liberar las dotaciones de billete en su caso. |
| | | FIN |



DIAGRAMA DE FLUJO

| | | |
|---------------------------------------|--|---|
| Gerencia de Ventas Area Metropolitana | Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana | Departamento de Distribución de Expendios Locales |
|---------------------------------------|--|---|



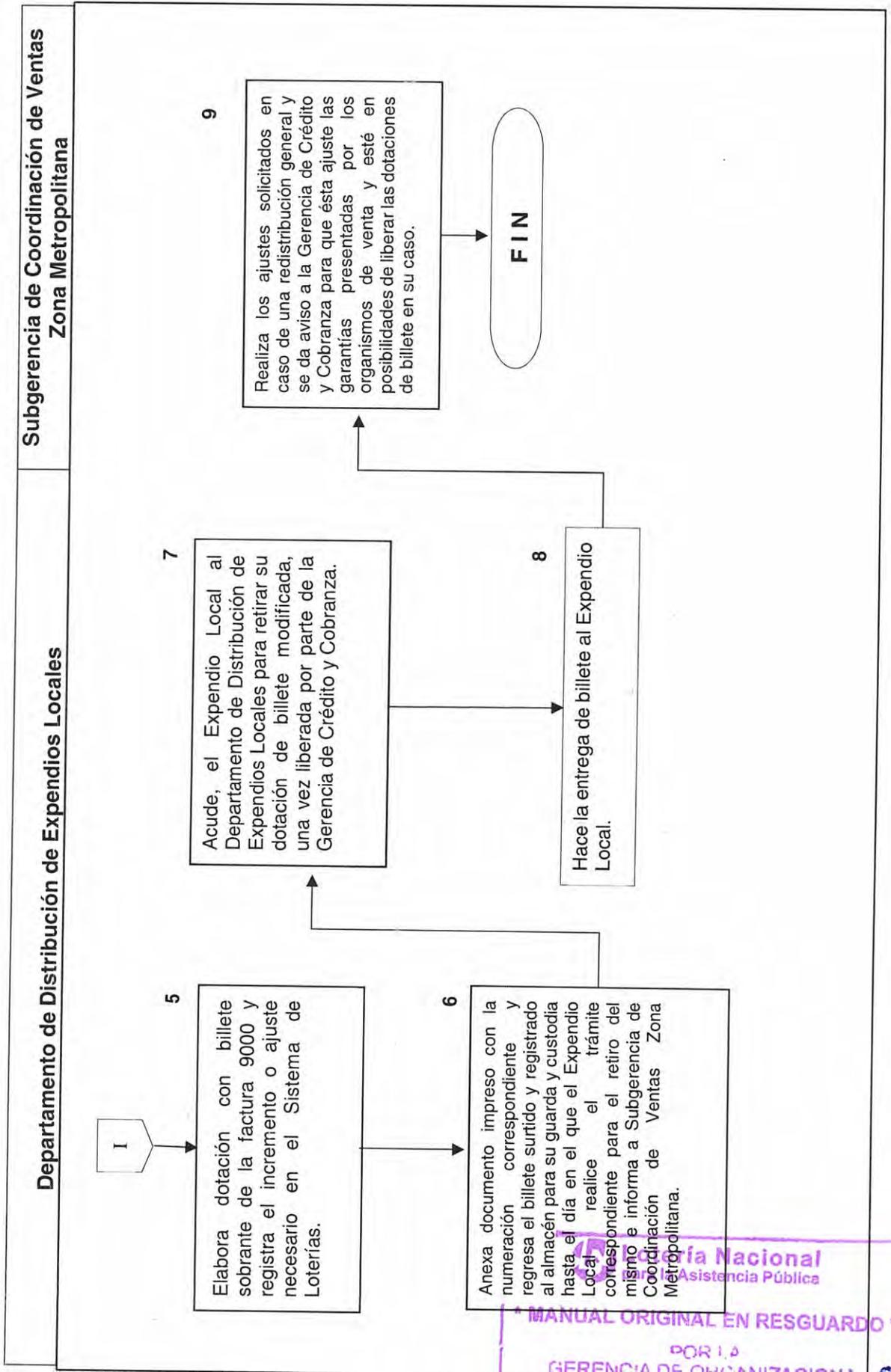
Lotería Nacional
para la Asistencia Pública

*** MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO ***

POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACION Y
DESARROLLO DE PERSONAL



DIAGRAMA DE FLUJO



Lotería Nacional
 Asistencia Pública
 "MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO"
 POR LA
 GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
 DESARROLLO DE PERSONAL



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | | |
|--|----------------------|-------------------------|
| PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y CONTROL DE LA DEVOLUCIÓN ÚTIL DE BILLETES DE LOS EXPENDIOS LOCALES. | REV. 03 | LN-6212-MP-PO-72 |
| | 20/Junio/2018 | Página 1 de 4 |

OBJETIVO:

Coordinar y supervisar la devolución útil de los Billetes, con el fin de que en la Gerencia de Ventas Área Metropolitana se redistribuyan los mismos, de manera eficiente entre la fuerza de venta de la Entidad.

ALCANCE:

Gerencia de Ventas Área Metropolitana, Gerencia de Crédito y Cobranza, Subgerencia de Coordinación Ventas Zona Metropolitana, Subgerencia Expendidora, Departamento de Distribución de Expendios Locales.

POLÍTICAS:

1. La Gerencia de Ventas Área Metropolitana y la Subgerencia de Coordinación Ventas Zona Metropolitana, analizan y valoran en específico cada solicitud de devolución de billete útil que reciban por parte de los Expendios Locales hasta con un día de anticipación a la celebración del sorteo; si se tratase de alguna eventualidad sufrida a los Expendios Locales que le impidan realizar la comercialización del billete o bien por ajuste en garantías, o cualquier otra justificación que de motivo a la devolución de billete útil, se procede a la recepción del billete físico siempre y cuando éste se encuentre en tiempo previo al horario de devolución de billete inútil el día del Sorteo de que se trate, este billete será recibido en el Departamento de Distribución de Expendios Locales para su resguardo y posterior redistribución en su caso.
2. En los casos en que la solicitud se realice el mismo día de la celebración del sorteo, la Gerencia de Ventas Área Metropolitana y/o la Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana valorarán la recepción de la misma.

*** MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO**
POR I. A.
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
DESARROLLO DE PERSONAL





| | |
|---|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 03 | LN-6212-MP-PO-72 |
| 20/Junio/2018 | Página 2 de 4 |

| RESPONSABLE | No. de Op. | DESCRIPCIÓN |
|-------------|------------|-------------|
|-------------|------------|-------------|

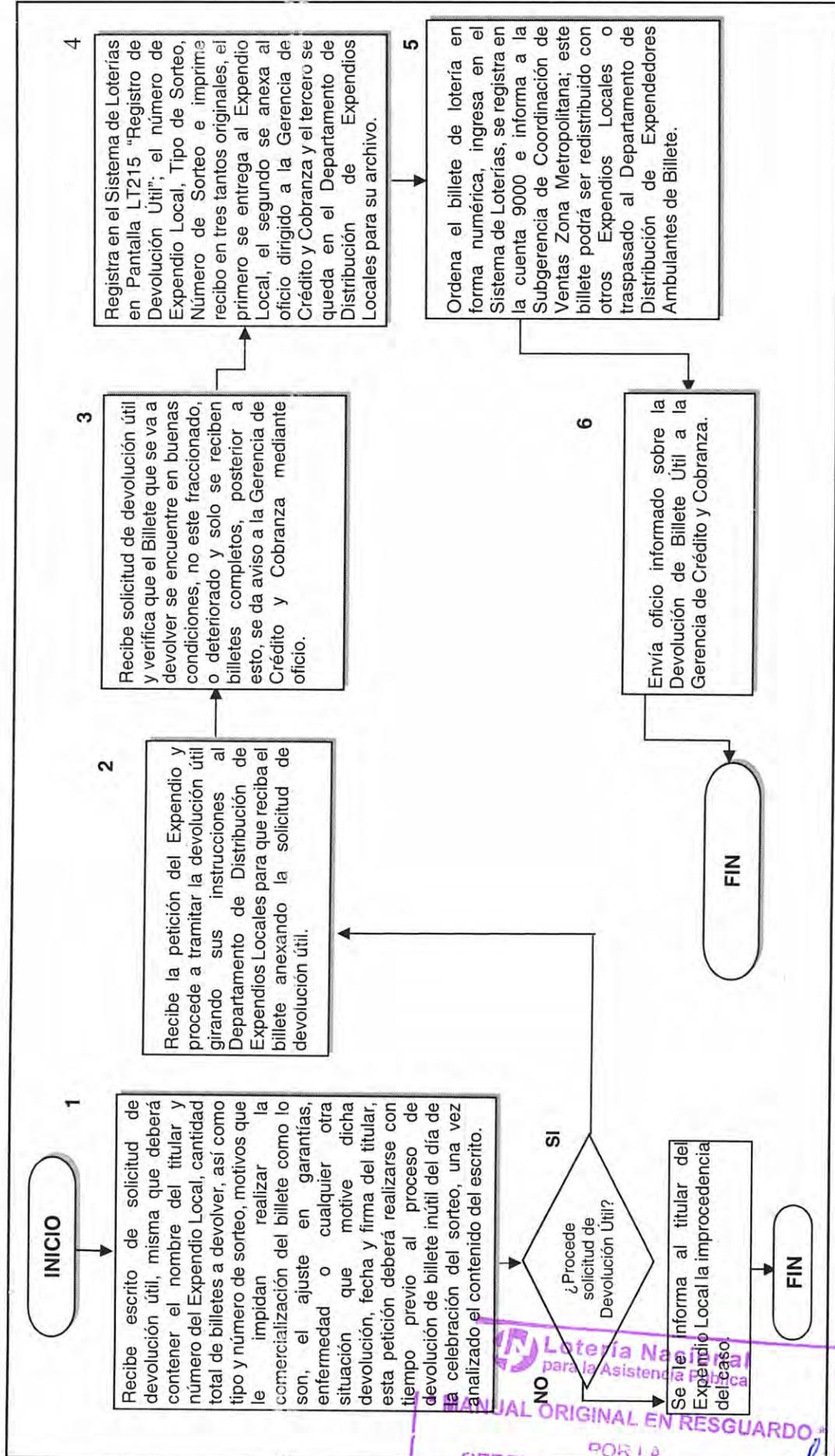
| | | |
|---|----|--|
| Gerencia de Ventas Área Metropolitana | 1. | <p>INICIO</p> <p>Recibe escrito de solicitud de devolución útil, misma que deberá contener el nombre del titular y número del Expendio Local, cantidad total de billetes a devolver, así como tipo y número de sorteo, motivos que le impidan realizar la comercialización del billete como lo son, el ajuste en garantías, enfermedad o cualquier otra situación que motive dicha devolución, fecha y firma del titular, esta petición deberá realizarse con tiempo previo al proceso de devolución de billete inútil del día de la celebración del sorteo, una vez analizado el contenido del escrito.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si Procede. - (continúa en la operación No. 2) • No Procede. - Se le informa al titular del Expendio Local la improcedencia del caso. <p style="text-align: center;">FIN DEL PROCEDIMIENTO</p> |
| Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana | 2. | Recibe la petición del Expendio y procede a tramitar la devolución útil girando sus instrucciones al Departamento de Distribución de Expendios Locales para que reciba el billete anexando la solicitud de devolución útil. |
| Departamento de Distribución a Expendios locales | 3. | Recibe solicitud de devolución útil y verifica que el Billete que se va a devolver se encuentre en buenas condiciones, no este fraccionado, o deteriorado y solo se reciben billetes completos, posterior a esto, se da aviso a la Gerencia de Crédito y Cobranza mediante oficio. |
| | 4. | Registra en el Sistema de Loterías en Pantalla LT215 "Registro de Devolución Útil"; el número de Expendio Local, Tipo de Sorteo, Número de Sorteo e imprime recibo en tres tantos originales, el primero se entrega al Expendio Local, el segundo se anexa al oficio dirigido a la Gerencia de Crédito y Cobranza y el tercero se queda en el Departamento de Distribución de Expendios Locales para su archivo. |

* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO
POR I.D
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
DESARROLLO DE PERSONAL



DIAGRAMA DE FLUJO

Gerencia de Ventas Área Metropolitana Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana Departamento de Distribución a Expendios Locales



MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO
POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
DESARROLLO DE PERSONAL



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | | |
|---|----------------------|-------------------------|
| PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, ASIGNACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE BILLETES DE LOS EXPENDIOS LOCALES. | REV. 03 | LN-6212-MP-PO-73 |
| | 20/Junio/2018 | Página 1 de 10 |

OBJETIVO:

Controlar la recepción en almacén, asignación y la distribución de los Billetes de los diferentes Sorteos, así como los incrementos, reducciones y modificaciones de las dotaciones para los Expendios Locales.

ALCANCE:

Gerencia de Producción, Gerencia de Ventas Área Metropolitana, Gerencia de Crédito y Cobranza Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana y Departamento de Distribución de Expendios Locales.

POLÍTICAS:

Es responsabilidad de la Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana y del Departamento de Distribución de Expendios Locales:

1. Recibir en almacén los billetes de facturas fijas de Expendios Locales y billetes pertenecientes a la factura 9000 (billete sobrante para atender a solicitudes de aumento de dotación y dotaciones de Nuevos Organismos) de los diferentes Sorteos, enviados por la Gerencia de Producción en un horario de 9:00 A.M a 14:30 P.M y de 16:30 P.M a 17:00 P.M.
2. Verificar y cotejar que lo recibido sea lo establecido en los documentos de entrega que proporciona la Gerencia de Producción.
3. Solo personal autorizado y/o adscrito al Departamento de Distribución de Expendios Locales o a la Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana, tendrá acceso al almacén, ya que, por la naturaleza del mismo, el acceso a éste, es restringido, cualquier persona que ingrese a las instalaciones del Departamento de Distribución de Expendios Locales, deberá registrarse en su bitácora de acceso.

*** MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO ***
POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
DESARROLLO DE PERSONAL



4. El Departamento de Distribución de Expendios Locales es el responsable de reportar a la Gerencia de Ventas Área Metropolitana, así como a la Subgerencia de Coordinación de Venta Zona Metropolitana, algún atraso en cuanto a los tiempos programados de entrega de productos por parte de la Gerencia de Producción.
5. Los Expendios Locales adscritos a la Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana, deberán presentarse en el siguiente horario: de lunes a viernes de 9:00 a 15:00 y de 16:30 a 17:00 horas, para la entrega de dotaciones de billete.
6. La entrega del billete y asignación de números para Nuevos Organismos, así como la modificación de dotaciones, se realiza de acuerdo a la disponibilidad de billete en el almacén del Departamento de Distribución de Expendios Locales.
7. La Gerencia de Crédito y Cobranza es la responsable de autorizar la liberación o suspensión de entrega de dotación de billete a los Expendios Locales.
8. Si el Expendio Local no retira su billete dentro del término autorizado, (hasta 5 días hábiles antes de la celebración del sorteo), éste, podrá ser transferido a la Subgerencia Expendidora para ser redistribuido entre los Vendedores Ambulantes de Billete y en caso de que no se cuente con el tiempo suficiente para ser desplazado a otros organismos para su comercialización, se considerará como existencia del área.
9. La Gerencia de Producción deberá enviar las dotaciones de los Expendios Locales al almacén de la siguiente manera:
 - Sorteos Tradicionales (mayor, de diez, superior, zodiaco y zodiaco especial) será con un mínimo de 30 días previos a la celebración del sorteo que se trate.
 - Sorteos Especiales será con un mínimo de 45 días previos a la celebración del sorteo.
 - Sorteos Magnos y Gordo de Navidad será con un mínimo de 90 días previos a la celebración del sorteo que se trate.



| RESPONSABLE | No. de Op. | DESCRIPCIÓN |
|---|---|--|
| Departamento de Distribución de Expendios Locales | | INICIO |
| | 1. | Recibe por parte de la Gerencia de Producción, el billete de factura fija de Expendios Locales y factura 9000 (billete sobrante de Expendios Locales), cuenta los paquetes, revisa, coteja y acusa de recibido. |
| | 2. | Registra en control interno (Kárdex en hoja de Excel) entradas, salidas y la cantidad de billetes recibidos. |
| | 3. | Verifica la cantidad de billete asignado a cada Expendio Local y de billete sobrante (factura 9000), con la papelería entregada por la Gerencia de Producción. |
| | 4. | Elabora bitácora de Entrega de Billete de cada Sorteo. |
| | 5. | Informa a la Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana, la cantidad de billete sobrante con que se cuenta en el almacén. |
| | 6. | Elabora bitácora para asignación de billete adicional según peticiones de los Expendios Locales. |
| | 7. | Separa el billete de la factura 9000 (billete sobrante de Expendios Locales) por terminaciones y surte la cantidad adicional de billete solicitado por los Expendios que lo requirieron, de acuerdo a la disponibilidad en el almacén y procurando elaborar corridas (conjunto de terminaciones que van del 0 al 9). |
| 8. | Captura el número y serie de los billetes asignados a cada Expendio por medio del Sistema de Loterías en la Pantalla de Facturación Eventual de Billetes, se imprime listado de números, se verifica billete físico contra listado de billete adicional, se acomodan los paquetes por Expendio en forma ascendente, se guardan en el almacén junto al resto de paquetes de billetes del mismo sorteo. | |

* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *


 POR LA
 GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
 DESARROLLO DE PERSONAL



| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 03 | LN-6212-MP-PO-73 |
| 20/Junio/2018 | Página 4 de 10 |

| RESPONSABLE | No. de Op. | DESCRIPCIÓN |
|---|------------|--|
| Departamento de Distribución de Expendios Locales | 9. | <p>Recibe solicitud Retiro de Billetes de Fianza F. 22-23 para retirar billetes a crédito, por parte del Expendio Local, donde se verifica en el catálogo de firmas:</p> <p>a) Si la firma del Titular es la registrada y la persona que recoge el billete está autorizada, se firma el recibo de retiro de billete para constatar que el billete está físicamente en el almacén.</p> <p>(Continúa con la actividad número 10)</p> <p>b) En caso de que la firma del titular no coincida con la registrada, se rechaza la solicitud, al igual si la persona que pretende retirar el billete no está registrada y/o autorizada para dicha acción.</p> <p>FIN</p> <p>c) Para los Organismos de Venta que retiran de contado, deberán acudir al área de Crédito y Cobranza con el formato Retiro de Billetes de Contado F. 22-40, con el cual el Expendio Local realizará el trámite para el retiro de billete, el mencionado formato deberá estar sellado por dicha área para que proceda la entrega.</p> <p>(continúa con el punto 10)</p> <p>Para los incisos a) y c), el Expendio Local debe acudir al Departamento de Liberación de la Gerencia de Crédito y Cobranza para que su solicitud de retiro de billete sea autorizada en los formatos Retiro de Billetes de Fianza F. 22-23 y Retiro de Billetes de Contado F. 22-40 los cuales deberán estar debidamente sellados.</p> |

* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *

POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
DESARROLLO DE PERSONAL



| RESPONSABLE | No. de Op. | DESCRIPCIÓN |
|---|---|--|
| <p>Departamento de Distribución de Expendios Locales</p> | 10. | <p>Carga la dotación de billetes a entregar por tipo de sorteo en el Sistema de Loterías.</p> |
| | | <p>La Subgerencia de Registro recibe del Expendio Local la solicitud de retiro de billete previamente validada, emite su estado de cuenta por el Sistema de Loterías en la pantalla LT212, autorizando por medio de un sello y rúbrica para retiro de billete una vez verificada la información vertida en los formatos Retiro de Billetes de Fianza F.22-23 y Retiro de Billetes de Contado F.22-40 entrega acuse de recibo para que le sea entregada la dotación física liberada en las ventanillas del Departamento de Distribución de Expendios Locales.</p> |
| | 11. | <p>Recibe del Expendio Local la solicitud liberada de retiro de billetes de Fianza o de Contado en original y copia, posteriormente acude al almacén en donde entrega copia de cualquiera de los formatos antes mencionados, según sea el caso.</p> |
| | 12. | <p>Recibe formato Retiro de Billetes de Fianza F. 22-23 o Retiro de Billetes de Contado F. 22-40 y lo canjea por el paquete de billetes del sorteo solicitado, verifica y coteja que en el contenido del recibo este mencionado el número de Expendio y que la cantidad de billetes a retirar sea la misma que se encuentra registrada en la dotación fija y adicional, quedándose con el acuse de recibo emitido por la Gerencia de Crédito y Cobranza.</p> |
| 13. | <p>Recibe paquete de billete y regresa a la ventanilla del departamento en donde entrega al Expendio Local las dotaciones de billete liberadas por la Gerencia de Crédito y Cobranza.</p> | |



* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *

POR I. D
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
DESARROLLO DE PERSONAL



| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 03 | LN-6212-MP-PO-73 |
| 20/Junio/2018 | Página 6 de 10 |

| RESPONSABLE | No. de Op. | DESCRIPCIÓN |
|-------------|------------|--|
| | 14. | <p>Una vez entregadas todas las dotaciones del día, se realizan las siguientes actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Se separan las facturas del día por sorteo, se ordenan por número de Expendio y se archivan en orden ascendente. 2.- Descarga en control interno (archivo de Excel) la cantidad de billete retirado de cada Expendio para mantenerlo actualizado. 3.- Se separan los recibos de retiro de billete por sorteo y se acomodan en forma ascendente. 4.- Se elabora e imprime Reporte de Entregas del día. 5.- Se imprime del Sistema de Loterías el Reporte de Entregas Diarias para verificar que se está cuadrado con las salidas del área de Crédito y Cobranza, se coteja con el encargado del almacén del Departamento de Distribución de Expendios Locales que coincidan los totales de salidas con el control interno del mismo (reporte de Kárdex). 6.- En el control interno del Área de Ventanillas (programa de Excel), carpeta de folios, se actualiza diariamente un concentrado de cada Sorteo en donde se registra el número, nombre del titular, la fecha en que fue retirado el billete y el número de folio del recibo con el cual se realizó la entrega del billete, imprimiendo diariamente el reporte para soportar las entregas del día (el cual debe coincidir en totales). 7.- Se elabora el Reporte de Entregas del Día el cual contiene:
Original del Reporte de Entregas del Día, impresión del reporte del Sistema de Loterías y original de cada reporte del registro de folios, se archiva en folder y se conserva en Ventanillas para su archivo. |

* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *

POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN
DESARROLLO DE PERSONAL



| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 03 | LN-6212-MP-PO-73 |
| 20/Junio/2018 | Página 7 de 10 |

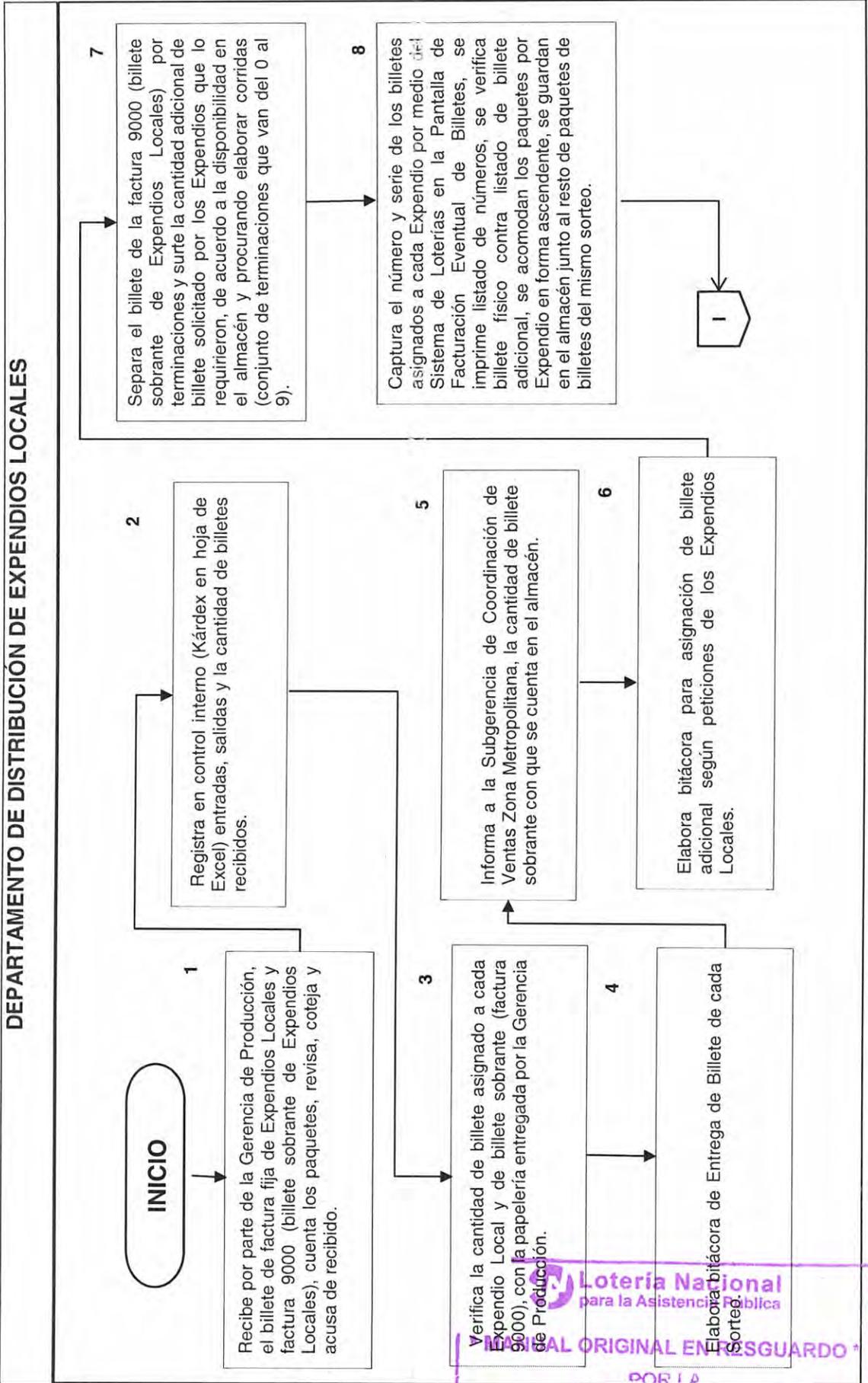
| RESPONSABLE | No. de Op. | DESCRIPCIÓN |
|---|------------|--|
| Departamento de Distribución de Expendios Locales | 15. | Coteja el corte de las ventanillas con las entregas del día, descarga en el control interno ("Kárdex" elaborado en programa Excel). |
| | 16. | Prepara billete de existencia y lo entrega a la Oficina Expendidora para su redistribución por medio de los Vendedores Ambulantes de Billete, hasta con un término de 5 días hábiles previos a la celebración del sorteo (Consultar Instructivo de Traspaso de dotación de billetes entre almacenes LN-6212-MP-IN-05) y descarga en control interno "Kárdex" Recibo de Billetes (Expendio Local) F. 22-35. |
| | 17. | Imprime el día de la celebración del sorteo del Sistema de Loterías, el Reporte de Cierre de Sorteo, se coteja que no falten facturas y que coincidan los totales de las mismas, se anexa el reporte completo y se archiva. |
| | | FIN |



* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO
 POR LA GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL



DIAGRAMA DE FLUJO

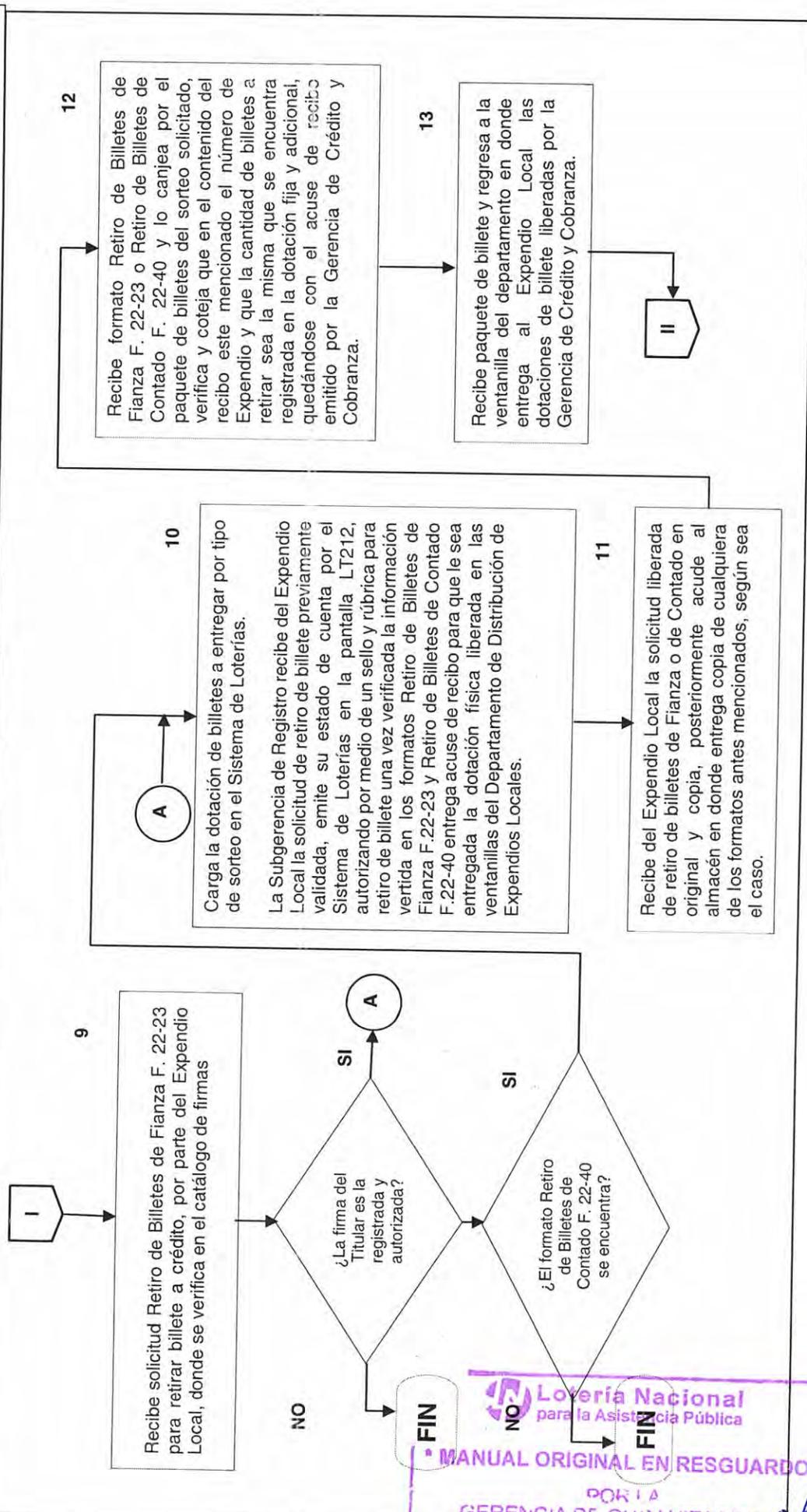


Lotería Nacional para la Asistencia Pública
ORIGINAL ORIGINAL EN RESGUARDO
POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL



DIAGRAMA DE FLUJO

DEPARTAMENTO DE DISTRIBUCIÓN DE EXPENDIOS LOCALES

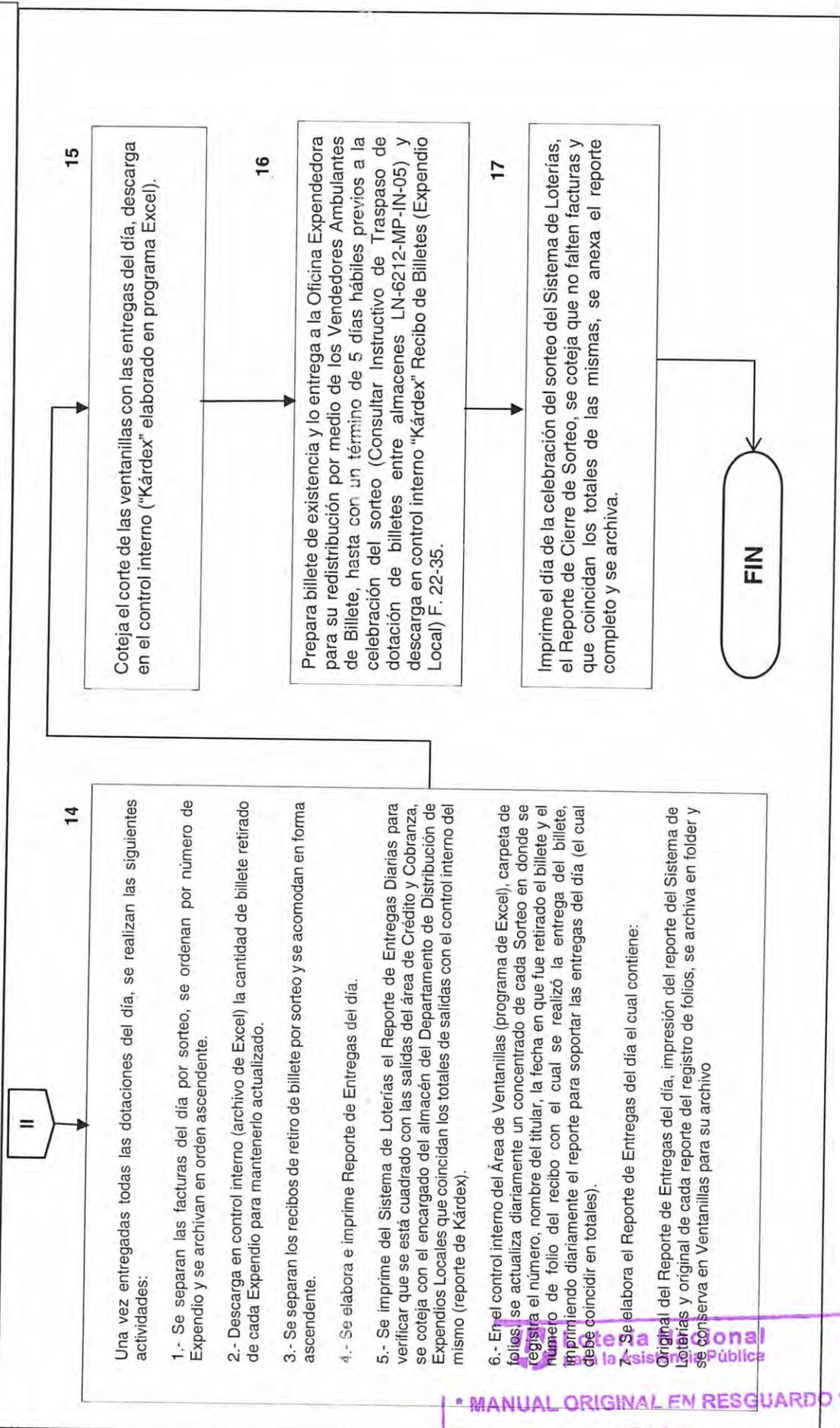


Lotería Nacional para la Asistencia Pública
 MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO
 POR LA GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL



DIAGRAMA DE FLUJO

DEPARTAMENTO DE DISTRIBUCIÓN DE EXPENDIOS LOCALES



*** MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO ***
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

| | | |
|--|----------------------|-------------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | | |
| PROCEDIMIENTO PARA LA LOCALIZACIÓN DE TU NÚMERO DE LA SUERTE DE BILLETES DE LOTERÍA NACIONAL. | REV. 03 | LN-6212-MP-PO-74 |
| | 20/Junio/2018 | Página 1 de 6 |

OBJETIVO:

Informar al público en general, interesado en adquirir determinado número de billete de Lotería Nacional; vía telefónica, por medio de correo electrónico, en forma directa o por chat online en su caso, la ubicación de los Organismos de Venta que lo comercializan.

ALCANCE:

Gerencia de Ventas Área Metropolitana, Subgerencia Expendedora, Subgerencia de Nuevos Proyectos, Departamento de Fondo, Organismos de Venta (Foráneos, Locales y Vendedores Ambulantes de Billeto) y Público en General.

POLITICAS:

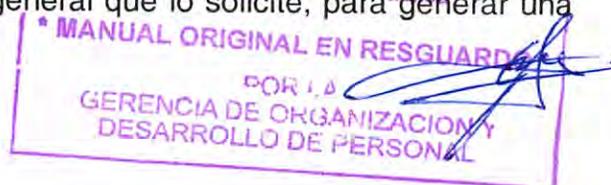
1. Es responsabilidad de la Gerencia de Ventas Área Metropolitana asignar y a través de la Subgerencia Expendedora supervisar al personal que participa en la celebración de los sorteos de la Lotería Nacional para la Asistencia Pública.

Es responsabilidad del Departamento de Fondo:

2. Es responsabilidad del Departamento de Fondo, proporcionar este servicio en días hábiles de 9:00 a 15:30 y de 16:30 a 18:00 hrs., a través del número telefónico 51-40-74-55 y conmutador 51-40-70-00, extensiones 2444 y 4212.
3. El servicio de Localización de tu Número de la Suerte, se brindará la atención al público en general aplicando obligatoriamente el protocolo de atención ciudadana, mismo que se describe en el Instructivo LN-6212-MP-IN-29 "Protocolo de Atención Ciudadana para Localización de tu Número de la Suerte", este instructivo es de observancia general para todo el personal que integra la Gerencia de Ventas Área Metropolitana.

El protocolo de atención ciudadana se ha elaborado con el propósito de estandarizar y mejorar la calidad en la prestación de nuestro servicio, ante la atención que es requerida por el ciudadano que solicita de nuestro servicio vía telefónica, presencialmente, por medio de correo electrónico y/o Chat Online.

El alcance del Instructivo LN-6212-MP-IN-29 "Protocolo de Atención Ciudadana para Localización de tu Número de la Suerte", será entre el personal adscrito a la Gerencia de Ventas Área Metropolitana que atiende el servicio de Localización de tu Número de la Suerte y el público en general que lo solicite, para generar una atención estandarizada y de calidad.





| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 03 | LN-6212-MP-PO-74 |
| 20/Junio/2018 | Página 2 de 6 |

| RESPONSABLE | No. de Op. | DESCRIPCIÓN |
|-----------------------|------------|--|
| Departamento de Fondo | 1. | <p>Este procedimiento inicia cuando el Departamento de Fondo recibe la llamada telefónica, solicitud vía correo electrónico, visita del público o por chat online en su caso, con el objeto de informar donde puede adquirir un determinado número de billete para los sorteos próximos a celebrarse, siguiendo el protocolo de atención al ciudadano para este servicio, mismo que se describe en el Instructivo LN-6212-MP-IN-29 "Protocolo de Atención Ciudadana para Localización de tu Número de la Suerte".</p> <p>INICIO</p> <p>Atiende al público en general que acude o se comunica a las oficinas del Departamento de Fondo vía telefónica, por correo electrónico o por chat online en su caso, para solicitar información específica de un número de billete.</p> <p>Solicita al público el número de billete y tipo de sorteo, además del signo si se trata del sorteo zodiaco, para informar la ubicación.</p> <p>Registra de forma manual los números de billete que son solicitados diariamente.</p> <p>Accesa con clave de usuario, a través del Sistema de Loterías, a la pantalla LT2121 dentro del menú Entregas y Devoluciones/Localización de Billetes, en donde aparece la distribución de todos los números de billete de Lotería Nacional.</p> <p>a) Si es llamada: a través de voz proporciona ubicación del billete.</p> <p>b) Si es visita: anota manualmente la ubicación del billete al público.</p> <p>c) Si es por medio de correo electrónico o chat online en su caso: se envía por el mismo medio la ubicación del billete.</p> <p>Consulta los directorios dentro del Sistema de Loterías, menú Entregas y Devoluciones/Localización de Billetes, e informa al público la ubicación del número de billete solicitado.</p> |

* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO
 POR: [Firma]
 GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL



| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 03 | LN-6212-MP-PO-74 |
| 20/Junio/2018 | Página 3 de 6 |

| RESPONSABLE | No. de Op. | DESCRIPCIÓN |
|--------------------------------|------------|---|
| | | <p>a) En zona Metropolitana: si es Organismo Local proporciona la dirección y teléfono. Si es Vendedor Ambulante informa la zona circundante donde vende.</p> <p>b) En el interior de la República Mexicana: Si es Agencia u Organismo Foráneo, proporciona el teléfono para que el público lo contacte.</p> |
| | 6. | Concentra en archivos electrónicos la información de los números de billete que son solicitados, clasificándolos por tipo de sorteo, llamada, visita local, foránea, correo electrónico o chat online en su caso; a través del Departamento de Fondo. |
| | 7. | Aplica de cada 5 a 10 llamadas telefónicas o visitas del público, cuestionario con 3 preguntas para medir la calidad en el Servicio de Localización con comentarios y sugerencias a través del Departamento de Fondo; y se presenta informe a la Subgerencia Expendedora para su revisión. |
| | 8. | Elabora y presenta a la Subgerencia Expendedora informes estadísticos mensuales del control de las localizaciones de los números de billete solicitados por medio de llamadas telefónicas, consultas vía correo electrónico, visitas del público o por chat online en su caso. |
| Subgerencia Expendedora | 9. | Revisa y valida los informes estadísticos mensuales del control de las localizaciones de los números de billete solicitados por medio de llamadas telefónicas, consultas por correo electrónico, visitas del público o por chat online en su caso, recibidas por el Departamento de Fondo. |
| Departamento de Fondo | 10. | Envía a la Subgerencia de Nuevos Proyectos informes estadísticos mensuales del control de las localizaciones de los números de billete solicitados por medio de llamadas telefónicas, consultas vía correo electrónico, visitas del público o por chat online en su caso, para atender los requerimientos del Sistema de Seguridad de la Información. |

* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO
 POR LA
 GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
 DESARROLLO DE PERSONAL



| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 03 | LN-6212-MP-PO-74 |
| 20/Junio/2018 | Página 4 de 6 |

| RESPONSABLE | No. de Op. | DESCRIPCIÓN |
|---------------------------------------|------------|---|
| Gerencia de Ventas Área Metropolitana | 11. | Solicita a la Subgerencia Expendedora, evidencia documental del servicio de Localización del tú Número de la Suerte, toda vez que algún área de la Institución le realice algún requerimiento en relación a la encuesta de autoevaluación del Sistema de Control Interno Institucional.

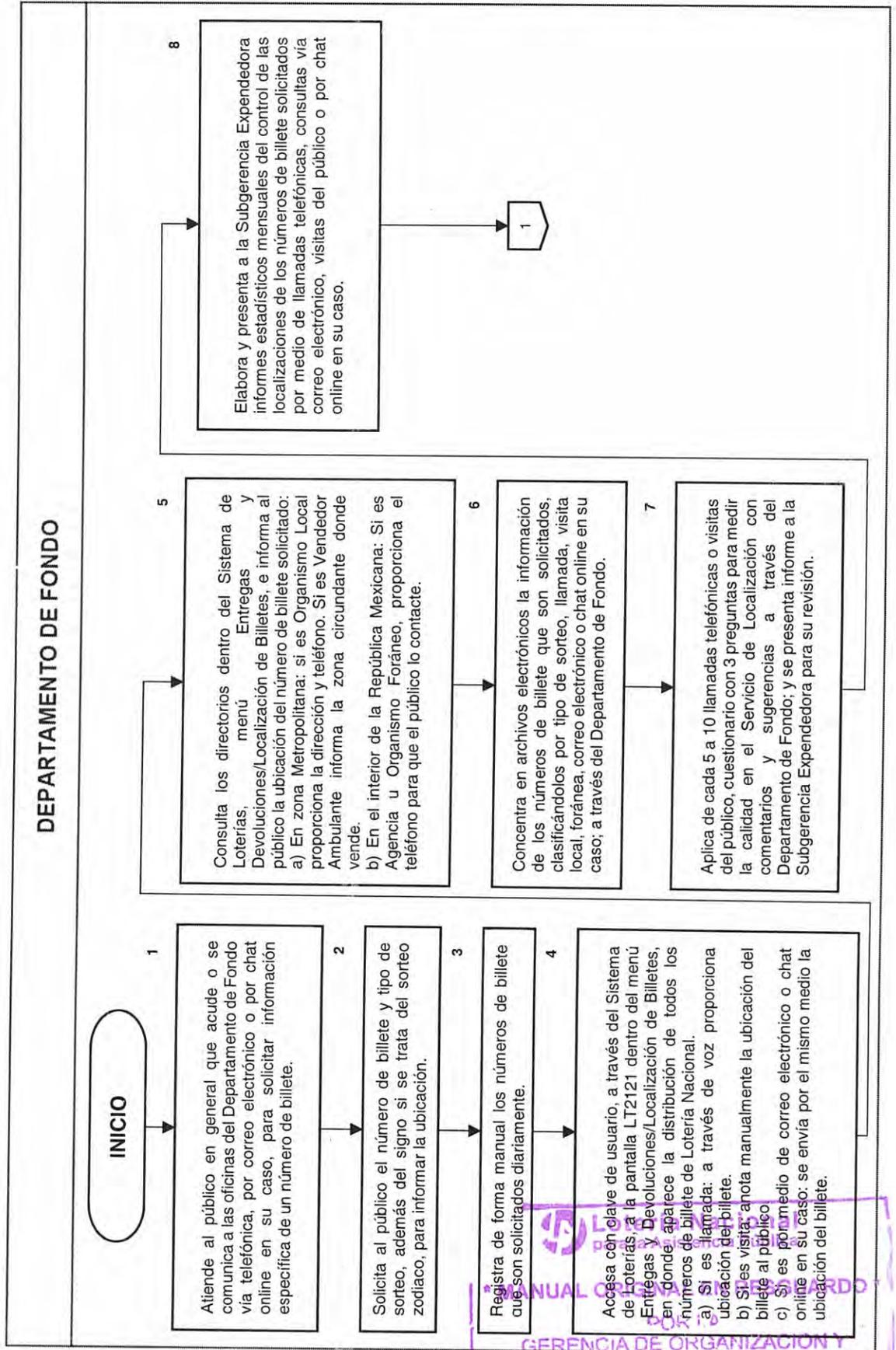
FIN |



*** MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO ***
POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACION Y
DESARROLLO DE PERSONAL



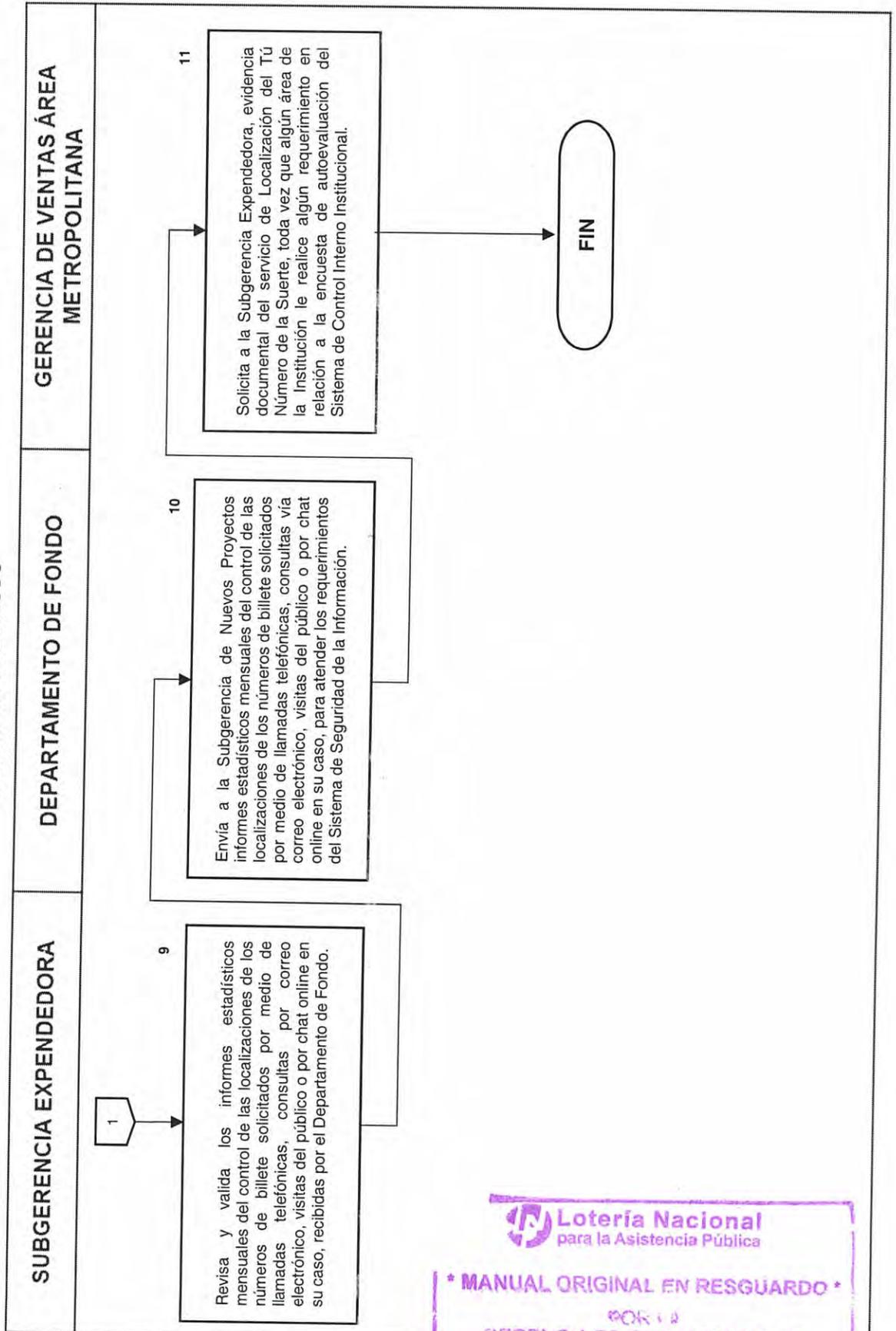
DIAGRAMA DE FLUJO



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS AREA METROPOLITANA
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL



DIAGRAMA DE FLUJO



Lotería Nacional
 para la Asistencia Pública

* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *
 POR: J
 GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
 DESARROLLO DE PERSONAL



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

| | | |
|--|----------------------|-------------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | | |
| PROCEDIMIENTO PARA LA DEVOLUCIÓN DEL BILLETE ÚTIL POR PARTE DE LOS VENDEDORES AMBULANTES DE BILLETE, DE LOS SORTEOS QUE LA INSTITUCIÓN CELEBRA. | REV. 03 | LN-6212-MP-PO-76 |
| | 20/Junio/2018 | Página 1 de 5 |

OBJETIVO:

Coordinar y controlar las operaciones que se llevan a cabo en el Proceso de la Devolución del Billete Útil de los sorteos que la LOTENAL celebra, con el fin de redistribuirlo de manera eficiente entre los Vendedores Ambulantes de Billete.

ALCANCE:

Gerencia de Ventas Área Metropolitana, Subgerencia Expendedora, Departamento de Distribución de Expendedores Ambulantes de Billetes y Departamento de Cuentas Corrientes Expendedora.

POLÍTICAS:

1. La Subgerencia Expendedora y/o el Departamento de Distribución de Expendedores Ambulantes de Billetes, analizan y valoran en específico cada solicitud de devolución de billete útil, efectuada por el Vendedor Ambulante de Billete antes del día de la celebración del sorteo de que se trate, en el caso que, por alguna eventualidad sufrida no esté en condiciones de realizar la comercialización del billete. De proceder, el billete físico será recibido para su resguardo y posterior redistribución.
2. En caso de que la solicitud se realice el mismo día de la celebración del Sorteo, las autoridades señaladas valoraran la recepción de la misma, siempre y cuando se efectúe con antelación al horario de devolución de billete inútil el día del Sorteo de que se trate.


 **Lotería Nacional**
para la Asistencia Pública

*** MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO ***
POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
DESARROLLO DE PERSONAL



| RESPONSABLE | No. de Op. | DESCRIPCIÓN |
|--|---|---|
| <p>Departamento de Distribución de Expendedores Ambulantes de Billetes.</p> | <p>1.</p> <p>2.</p> <p>3.</p> <p>4.</p> <p>5.</p> <p>6.</p> | <p>Este procedimiento inicia cuando algún Vendedor Ambulante de Billeto cuenta con su dotación de billetes y solicita la devolución de billete útil de alguno o la totalidad de éstos en tiempo previo al horario de devolución de billete inútil el día de la celebración del sorteo.</p> <p>INICIO</p> <p>Recibe escrito de solicitud de devolución útil de parte del Vendedor Ambulante de Billeto, misma que deberá contener, el nombre del titular y número de vendedor, total de números a devolver, así como tipo y número de sorteo, motivos que le impiden realizar la comercialización del billete, fecha y firma del titular. Una vez analizado el caso en específico, se autoriza o rechaza la solicitud.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si procede (Continúa con la operación No. 2) • No procede (Se informa al Vendedor de la improcedencia del caso) <p>Autoriza la devolución útil, verifica los datos y la integridad del billete.</p> <p>Recibe el billete de la devolución útil, revisa que se encuentre en óptimas condiciones y en series completas, lo ordena, lo cuenta y procede al registro en el Sistema de Loterías, pantalla LTE 212 del Número y nombre del Vendedor, datos del sorteo y cantidad de billetes devueltos.</p> <p>Emite el recibo de Devolución de Billeto Útil en tres tantos, los cuales firma y presenta al Vendedor Ambulante de Billeto para recabar su firma de conformidad.</p> <p>Entrega dos tantos del recibo de Devolución Útil al Vendedor Ambulante, uno para él y otro para entregar en el Departamento de Cuentas Corrientes y verifique su saldo, el tercero es para el archivo del Departamento de Distribución de Expendedores Ambulantes de Billeto.</p> <p>Procede a la cancelación de la relación de billetes originalmente emitida que ampara los números de los billetes devueltos.</p> |


 Lotería Nacional
 para la Asistencia Pública
 MANUAL ORIGINAL EN DESARROLLO
 POR I. J.
 GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
 DESARROLLO DE PERSONAL



| RESPONSABLE | No. de Op. | DESCRIPCIÓN |
|-------------|------------|---|
| | 7. | Ingresa el billete físico al Almacén para su resguardo y posterior redistribución, e informa a la Subgerencia Expendedora para su conocimiento. |
| | 8. | Distribuye el Billete a otro Vendedor Ambulante de Billete en caso de que así sea solicitado. |
| | | FIN |

 **Lotería Nacional**
para la Asistencia Pública

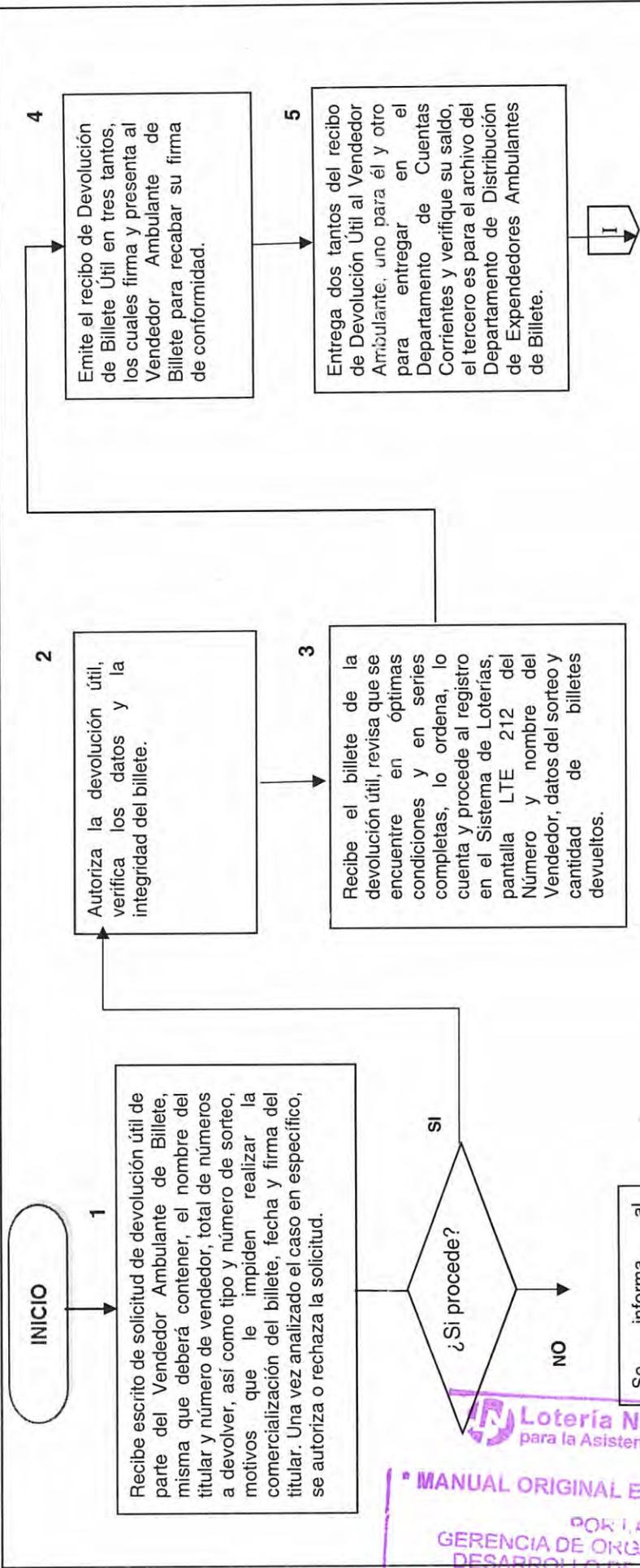
*** MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO ***

POR I. D.
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
DESARROLLO DE PERSONAL



DIAGRAMA DE FLUJO

DEPARTAMENTO DE DISTRIBUCIÓN DE EXPENDEDORES AMBULANTES DE BILLETES.



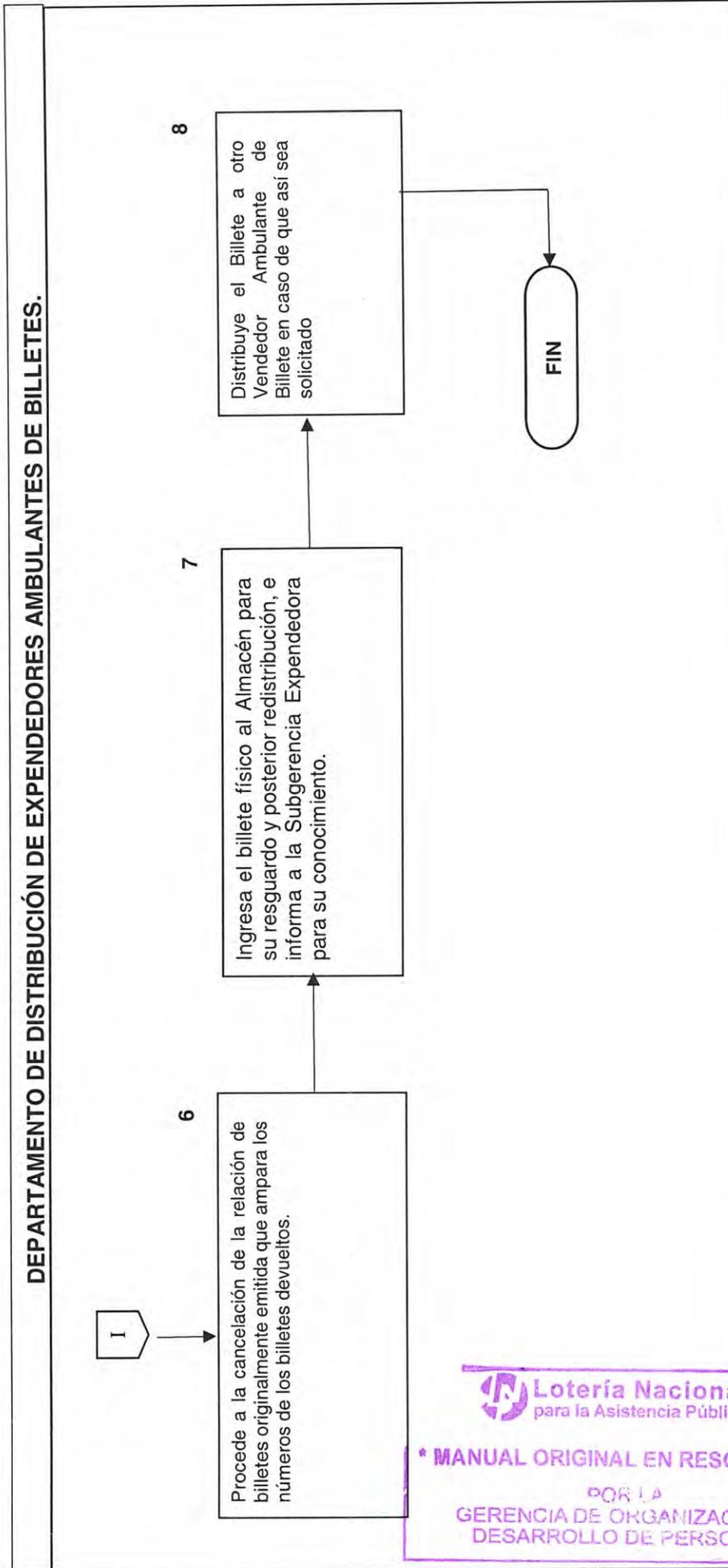
Lotería Nacional
 para la Asistencia Pública

* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *
 POR LA
 GERENCIA DE ORGANIZACION Y
 DESARROLLO DE PERSONAL



| | | |
|---------------------------------------|------------------|---------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA | | |
| GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | | |
| REV. 03 | LN-6212-MP-PO-76 | |
| 20/Junio/2018 | | Página 5 de 5 |

DIAGRAMA DE FLUJO



 **Lotería Nacional**
para la Asistencia Pública

*** MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO ***

POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
DESARROLLO DE PERSONAL





**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

| | | |
|---|----------------------|-------------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | | |
| PROCEDIMIENTO DE CONTINGENCIA PARA LA ENTREGA DE BILLETES A LOS EXPENDIOS LOCALES Y VENDEDORES AMBULANTES DE BILLETE, DE LOS SORTEOS QUE LA INSTITUCIÓN CELEBRA. | REV. 03 | LN-6212-MP-PO-78 |
| | 20/Junio/2018 | Página 1 de 6 |

OBJETIVO:

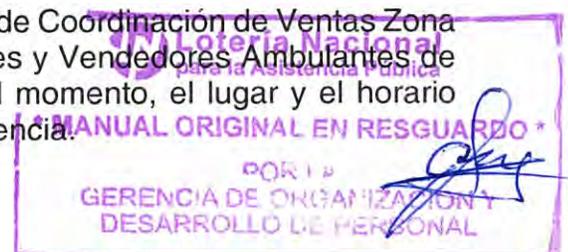
Garantizar la continuidad de la Entrega de Billete, a los Expendios Locales y a los Vendedores Ambulantes de Billete.

ALCANCE:

Dirección de Comercialización, Gerencia de Ventas Área Metropolitana, Gerencia de Sistemas Sustantivos, Gerencia de Telecomunicaciones, Gerencia de Centro de Computo, Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana, Subgerencia Expendedora y Subgerencia de Seguridad y Vigilancia.

POLÍTICAS:

1. Este procedimiento se aplica en caso de que sea declarada una contingencia y sea necesario entregar las dotaciones de productos institucionales, a los Expendios Locales y Vendedores Ambulantes de Billete, en Av. Zaragoza No. 208 interior 5, Colonia Guerrero, C.P. 06300, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México (CDMX), sitio designado para este fin.
2. La Gerencia de Ventas Área Metropolitana, aplica las acciones necesarias para dar seguimiento hasta su conclusión al plan emergente y coordina las acciones pertinentes con la Subgerencia Expendedora y la Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana, Departamento de Distribución de Expendios Locales y Departamento de Distribución de Expendedores Ambulantes de Billetes.
3. La Gerencia de Ventas Área Metropolitana y/o Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana y Subgerencia Expendedora, informan a la Gerencia de Sistemas Sustantivos, Gerencia de Telecomunicaciones y Gerencia de Centro de Computo de la contingencia que se suscite, con la finalidad de que proporcione el equipo e instalaciones necesarias.
4. La Subgerencia Expendedora y la Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana, informan a los Expendios Locales y Vendedores Ambulantes de Billete, mediante cualquier medio disponible al momento, el lugar y el horario para la Entrega de Billetes ante alguna contingencia.





| | |
|---|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 03 | LN-6212-MP-PO-78 |
| 20/Junio/2018 | Página 2 de 6 |

5. La Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana y la Subgerencia Expendedora, contarán con un mínimo de 20 personas para llevar a cabo la operación.
6. La Gerencia de Ventas Área Metropolitana, se coordinará con las áreas que intervienen en el proceso para llevar a cabo el Plan de Contingencia en el inmueble asignado.
7. La entrega de Billetes es de acuerdo a los siguientes Procedimientos y horarios establecidos:

| | |
|---|--|
| Expendios Locales | Vendedores Ambulantes de la Subgerencia Expendedora |
| Procedimiento para la Recepción, Asignación y Distribución de Billeto a los Expendios Locales.
LN-6212-MP-PO-73 | Procedimiento para la Entrega de Billeto a los Vendedores Ambulantes de Billeto, de los Sorteos que la Institución Celebra.

LN-6212-MP-PO-85 |
| Horarios de Atención | |
| Horario Lunes a Viernes de:
08:30 a 15:00 hrs. | Lunes, Martes y Viernes de
08:30 a 13:00 hrs.
Miércoles de 08:30 a 14:00 hrs.
Jueves de 08:30 a 13:00 hrs y de 16:00 a 17:00 hrs. |


Lotería Nacional
 para la Asistencia Pública

*** MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO ***
 POR LA
 GERENCIA DE ORGANIZACION Y
 DESARROLLO DE PERSONAL

| RESPONSABLE | No. de Op. | DESCRIPCIÓN |
|--|---|---|
| <p>Subdirección General de Comercialización y de Servicios</p> <p>Dirección de Comercialización</p> <p>Gerencia de Ventas Área Metropolitana</p> <p>Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana</p> | <p>1.</p> <p>2.</p> <p>3.</p> <p>4.</p> <p>5.</p> | <p>Este procedimiento inicia cuando se presenta una contingencia que impida la entrega física del Billeto a los Expendios Locales y a los Vendedores Ambulantes de Billetes, en las instalaciones habituales.</p> <p>INICIO</p> <p>Informa a la Dirección de Comercialización, de que existe una causa extraordinaria (Social, Laboral, Política o de cualquier otra índole) que puede afectar la Entrega de las Dotaciones de Billetes a los Expendios Locales y Vendedores Ambulantes de Billeto.</p> <p>Instruye a la Gerencia de Ventas Área Metropolitana para aplicar el plan de contingencia.</p> <p>Comunica a las Gerencias de Sistemas Sustantivos, de Telecomunicaciones y de Centro de Cómputo, de la contingencia que se presenta a fin de que apliquen sus medidas preventivas y procedimientos alternos de Contingencia en los equipos, instalaciones y/o en el Sistema de Loterías.</p> <p>Instruye a la Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana y a la Subgerencia Expendedora, para que inicien el plan de contingencia.</p> <p>Recibe instrucción y prepara la documentación y material necesarios para realizar la entrega de billete a los Expendios Locales en las instalaciones que establecidas para el caso y les informa sobre la contingencia mediante carteles en los inmuebles de Lotería Nacional, vía telefónica, fax y/o correo electrónico, indicando el lugar donde se realizará la entrega de Dotaciones de billetes y el horario (Zaragoza No. 208, interior 5, Colonia Guerrero, C.P. 06300, Delegación Cuauhtémoc), Ciudad de México.</p> |



| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 03 | LN-6212-MP-PO-78 |
| 20/Junio/2018 | Página 4 de 6 |

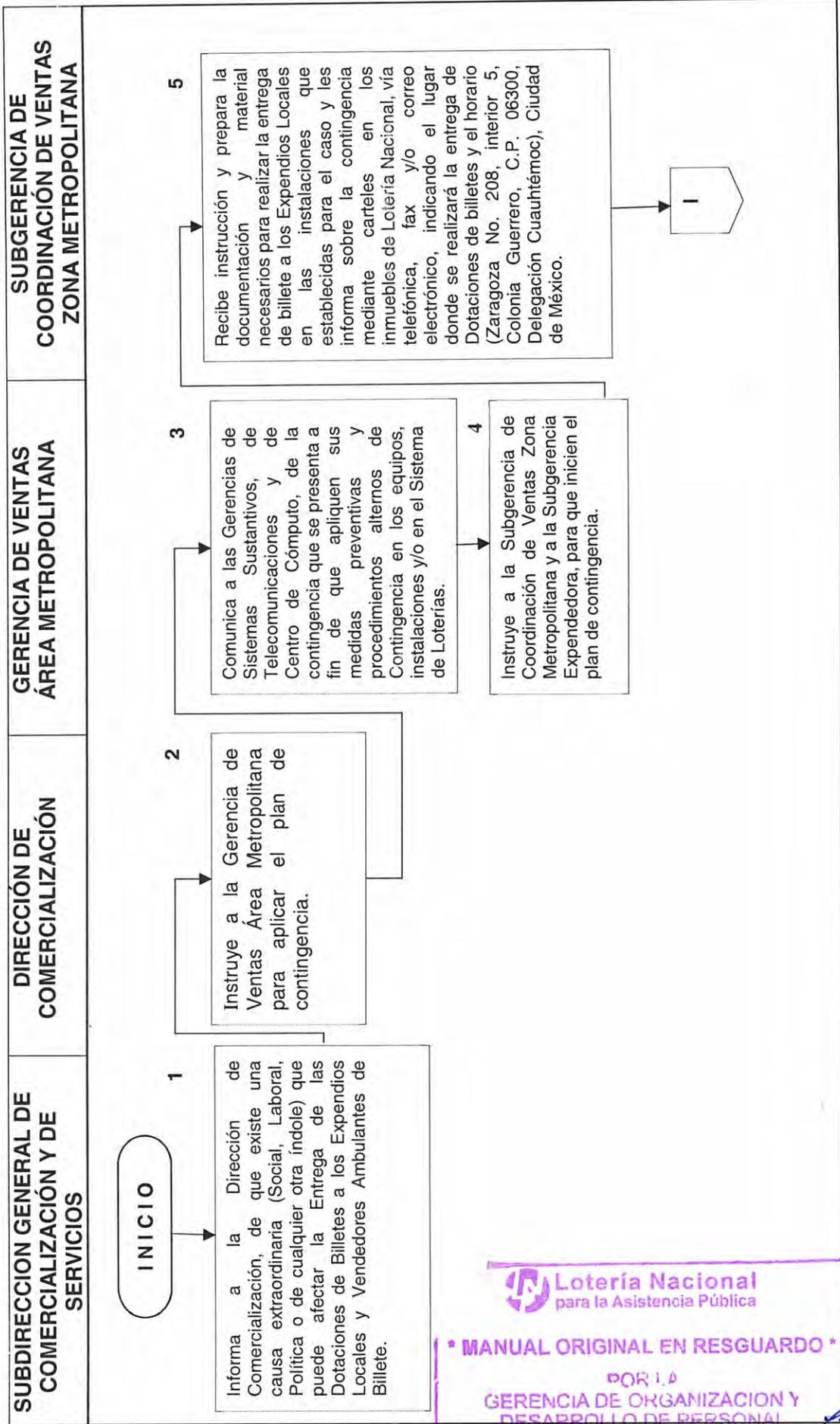
| RESPONSABLE | No. de Op. | DESCRIPCIÓN |
|--|------------|---|
| Subgerencia Expendedora | 6. | Recibe instrucción de la Gerencia de Ventas Área Metropolitana y prepara la documentación y material necesarios para realizar la entrega de billete a los Vendedores Ambulantes de Billete, en las instalaciones establecidas para el caso y les Informa sobre la contingencia mediante carteles en los inmuebles de Lotería Nacional, vía telefónica, fax, correo electrónico y/o a través de los representantes de las Agrupaciones, indicando el lugar donde se realizará la entrega de las dotaciones de billetes y el horario (Zaragoza No. 208, interior 5, Colonia Guerrero, C.P. 06300, Delegación Cuauhtémoc), Ciudad de México. |
| Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana | 7. | Coordina con la Subgerencia de Seguridad y Vigilancia el traslado del billete del almacén de Expendios Locales, al centro de operación, resguardándolo en el almacén de ese sitio. |
| Subgerencia Expendedora | 8. | Coordina con la Subgerencia de Seguridad y Vigilancia el traslado de billete del Almacén de Expendedora, al centro de operación, resguardándolo en el almacén de ese sitio. |
| Gerencia de Ventas Área Metropolitana | 9. | Notifica al personal para trasladarse a Av. Zaragoza o en su caso a la instalación que se designe y realizar las actividades de acuerdo a los siguientes procedimientos:
LN-6212-MP-PO-73 Y LN-6212-MP-PO-85. |
| Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana | 10. | Realiza la entrega del billete a los Expendios Locales. |
| Subgerencia Expendedora | 11. | Realiza la entrega de billete a los Vendedores Ambulantes de Billete. |
| | | FIN |

Lotería Nacional
para la Asistencia Pública

* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *

POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
DESARROLLO DE PERSONAL

DIAGRAMA DE FLUJO

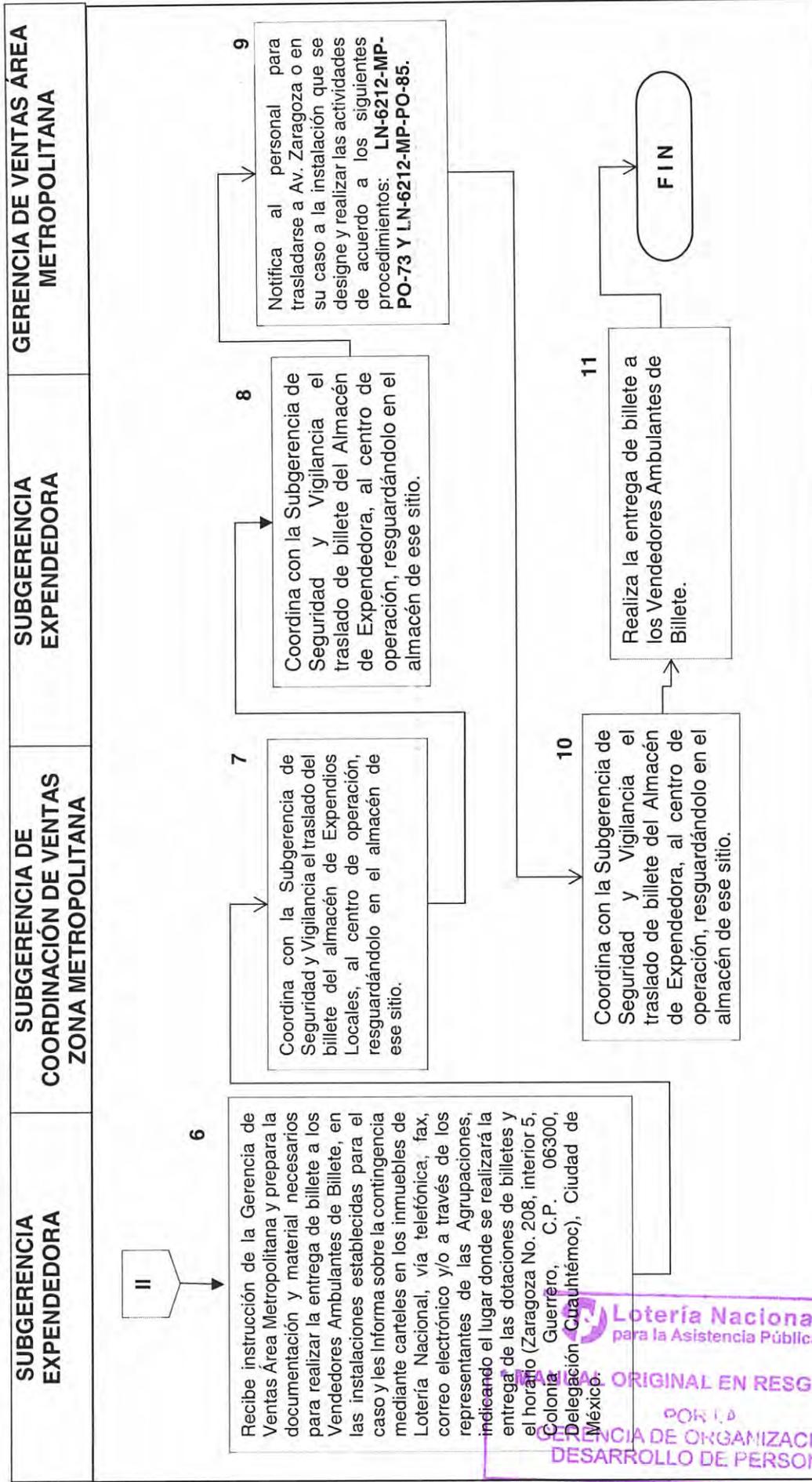



 * MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *
 POR LA
 GERENCIA DE ORGANIZACION Y
 DESARROLLO DE PERSONAL





DIAGRAMA DE FLUJO



Lotería Nacional
 para la Asistencia Pública

ORIGINAL EN RESGUARDO *
 POR LA
 GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
 DESARROLLO DE PERSONAL



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | | |
|---|----------------------|-------------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | | |
| PROCEDIMIENTO PARA REGISTRO DE BILLETE NO COMERCIALIZADO EN EL ALMACÉN Y CONCILIACIÓN DE LA SUBGERENCIA EXPENDEDORA. | REV. 03 | LN-6212-MP-PO-79 |
| | 20/Junio/2018 | Página 1 de 6 |

OBJETIVO:

Concentrar e inutilizar el billete no entregado a los organismos de venta para su comercialización que se encuentra físicamente en el almacén del Departamento de Distribución de Expendedores Ambulantes de Billetes, con la finalidad de entregarlo debidamente contabilizado a la Gerencia de Producción.

ALCANCE:

Gerencia de Ventas Área Metropolitana, Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana, Subgerencia Expendedora, Departamento de Distribución de Expendedores Ambulantes de Billetes.

POLITICAS:

1. La Subgerencia Expendedora y el Departamento Distribución de Expendedores Ambulantes de Billeto, entregan a través de Sistema Integral de Loterías (SIL), la totalidad de billetes en existencia física del almacén.
2. La Subgerencia Expendedora y el Departamento de Distribución de Expendedores Ambulantes de Billetes, concentran el billete no comercializado al cierre de ventanillas antes de la celebración de cada sorteo.
3. La Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana y del Departamento de Distribución de Expendios Locales, realizan el traspaso de billete no entregado a los organismos de venta para su comercialización por medio de un "Recibo de Entrega de Billeto de Existencia" (sobrante) 9500, anexando la entrega física del billete.
4. El Departamento de Distribución de Expendedores Ambulantes de Billetes, inutiliza el billete no comercializado (sobrante), a partir de la hora del cierre de ventanillas de entrega de billete del día de la celebración de cada sorteo.
5. El Departamento de Distribución de Expendedores Ambulantes de Billetes, debe resguardar el billete *no comercializado* del almacén en el área asignada.
6. El Departamento de Distribución de Expendedores Ambulantes de Billetes, entrega en el propio almacén de Expendedora, a la Gerencia de Producción, el billete inutilizado de la Existencia.





| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 03 | LN-6212-MP-PO-79 |
| 20/Junio/2018 | Página 2 de 6 |

| RESPONSABLE | No. de Op. | DESCRIPCIÓN |
|---|---|---|
| <p>Departamento de Distribución de Exendedores Ambulantes de Billetes.</p> | <p>1.</p> <p>2.</p> <p>3.</p> <p>4.</p> <p>5.</p> | <p>Este procedimiento inicia cuando la Subgerencia Expendedora o el Departamento de Distribución de Exendedores Ambulantes de Billetes, Dependientes de la Gerencia de Ventas Área Metropolitana, cierran la distribución de billetes a los Vendedores Ambulante de Billeto el día de la celebración de cada sorteo.</p> <p>INICIO</p> <p>Concentra el billete físico no comercializado en el sobrante del almacén.</p> <p>Prepara el billete físico de la Existencia y lo coteja en control interno "Kárdex".</p> <p>Separa el vigésimo 20 de cada billete, contabiliza e inutiliza el complemento del billete no comercializado, perforándolo en la parte central de cada vigésimo.</p> <p>Ingresa al Sistema denominado "Sistema de Administración de Loterías para Exendedores (SALE)", en el cual se efectúa una precarga del billete sobrante, cuenta No. 9500 utilizando el Sistema de Loterías.</p> <p>Efectúa el registro de cada vigésimo en el SALE a través de la Lectora Óptica.</p> <p>a) Si se presenta falla en el funcionamiento de la Lectora, procede a la captura manual del billete no comercializado y continúa con la operación No. 6</p> <p>b) No se presenta falla en el funcionamiento de la Lectora,
(Continúa con la operación No. 6)</p> |

MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *

 POR LA GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL

| RESPONSABLE | No. de Op. | DESCRIPCIÓN |
|---|-------------------|---|
| Departamento de Distribución de Expendedores Ambulantes de Billetes. | 6. | <p>Imprime Reportes de la captura del billete que no pudo ser comercializado, los cuales son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registros generales • Registros de billetes faltantes • Registros de billetes sobrantes. |
| | 7. | Analiza la información para la conciliación de la Existencia de los billetes físicos no comercializados detallados como registros de billetes faltantes o sobrantes |
| | 8. | Revisa en los reportes emitidos por el Sale que el billete físico esté debidamente registrado en el Sistema de Loterías. |
| | 9. | Realiza las adecuaciones necesarias en el Sistema de Loterías antes de la celebración de sorteo en los registros de billetes faltantes o sobrantes. |
| | 10. | Realiza en el SALE una segunda precarga y concilia con el Sistema de Loterías una vez efectuadas las adecuaciones necesarias. |
| | 11. | Verifica la conciliación de cifras, y antes de la celebración del sorteo, sube el archivo de los billetes no comercializados (Existencia) al Sistema Integral de Loterías (SIL) de donde obtiene las cifras la Gerencia de Producción. |
| | 12. | <p>Entrega el billete físico a la Gerencia de Producción con el Recibo de Existencia (documento interno) del mismo, para recabar su firma, una vez firmado lo reproduce en 2 tantos y las distribuye de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> _ 1 para la Gerencia de Producción _ 1 para el Departamento de Cuentas Corrientes. _ 1 para el Archivo del Departamento de Distribución de Expendedores Ambulantes de Billetes |

*** MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO ***
POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
DESARROLLO DE PERSONAL

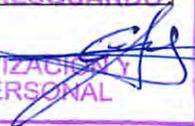
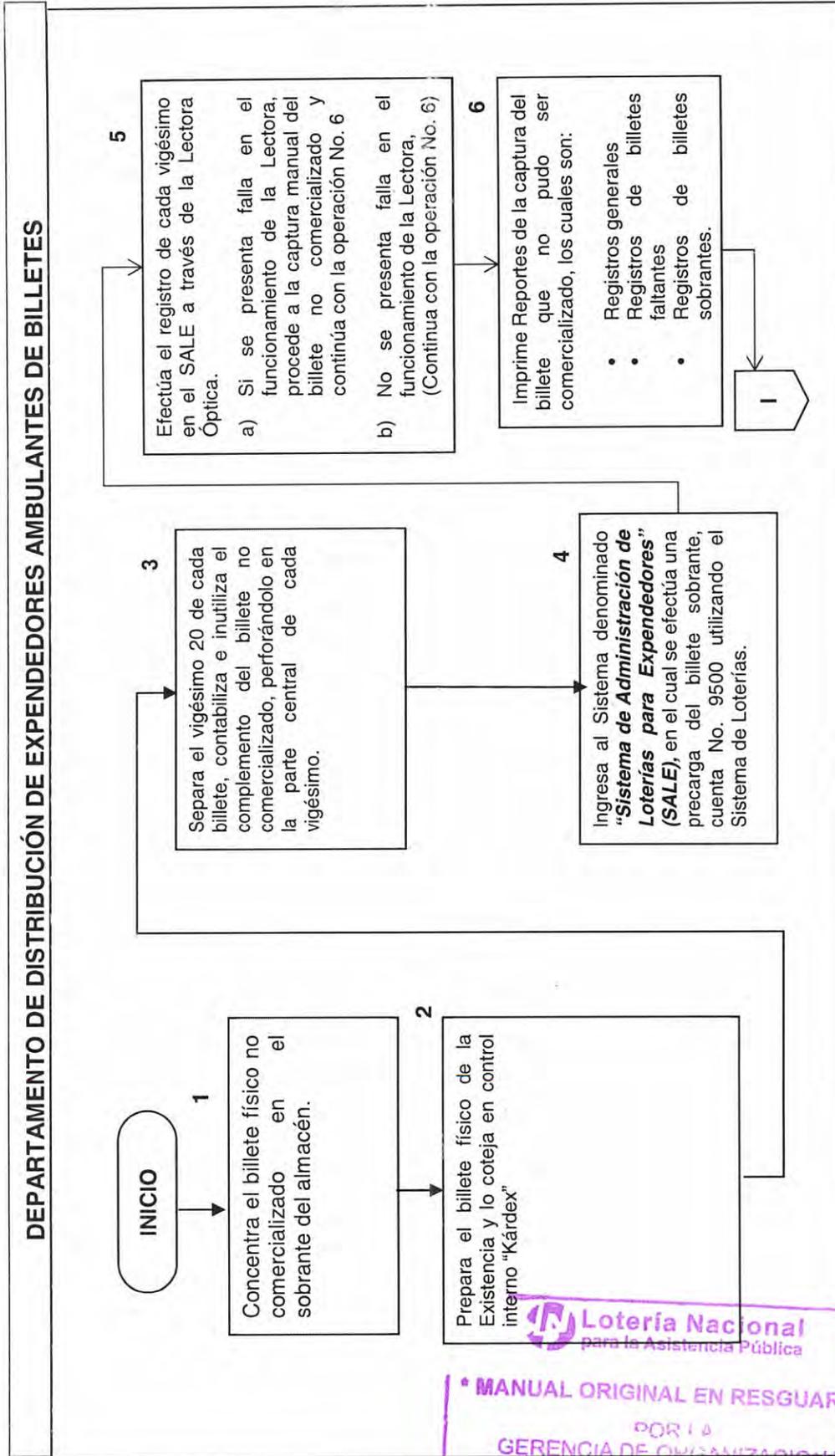


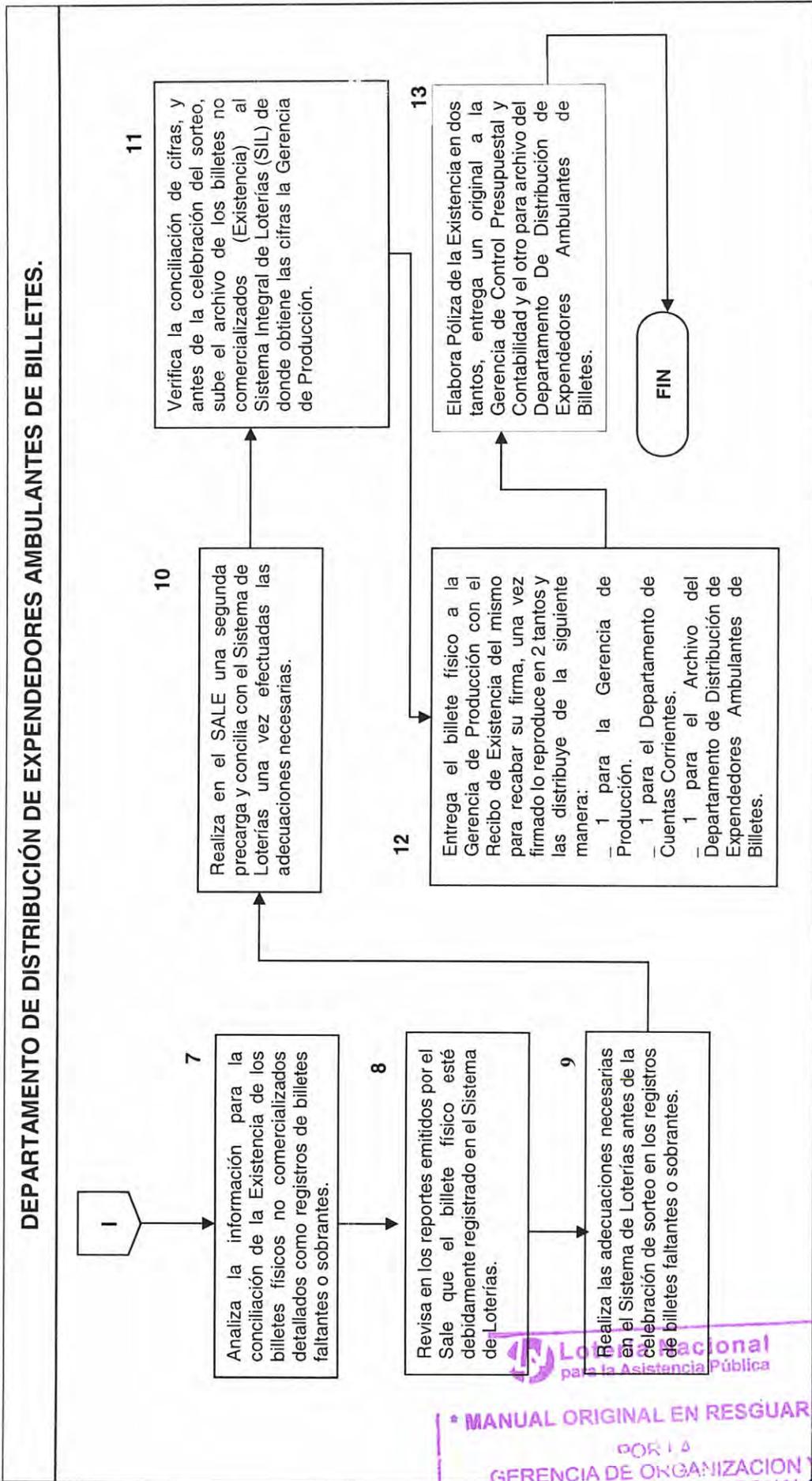


DIAGRAMA DE FLUJO



*** MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO ***
POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACION
DESARROLLO DE PERSONAL

DIAGRAMA DE FLUJO



* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *
POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
DESARROLLO DE PERSONAL





LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | | | |
|---|----------------------|-------------------------|--|
| PROCEDIMIENTO PARA DESIGNAR TITULARES DE EXPENDIOS LOCALES (COMISIONISTAS DE LOTERÍA ELECTRÓNICA O WEB) Y LA INTEGRACIÓN DE SU EXPEDIENTE. | REV. 03 | LN-6212-MP-PO-81 | |
| | 20/Junio/2018 | Página 1 de 13 | |

OBJETIVO:

Verificar que la designación de la titularidad de los Expendios Locales (Comisionistas de Lotería Electrónica o WEB) sea otorgada de acuerdo a los requisitos y políticas establecidos por la Lotería Nacional.

ALCANCE:

Dirección General, Subdirección General de Comercialización y de Servicios, Subdirección General de Finanzas y Sistemas, Subdirección General Jurídica, Dirección de Comercialización, Dirección Técnica Jurídica, Dirección de Informática, Gerencia de Ventas Área Metropolitana, Gerencia de Crédito y Cobranza, Gerencia de Sistemas Sustantivos, Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana y Departamento de Distribución de Expendios Locales.

POLÍTICAS:

1. La Subdirección General de Comercialización y de Servicios de manera conjunta con la Dirección de Comercialización, son quienes determinan las bases y requisitos a cubrir por los interesados a ocupar la titularidad de un Expendio Local (Comisionistas de Lotería Electrónica o WEB) de la Gerencia de Ventas Área Metropolitana a través de una convocatoria permanente que será publicada en la página WEB oficial de la Lotería Nacional para la Asistencia Pública.
2. Los Expendios Locales (Comisionistas de Lotería Electrónica o WEB) que hayan sido suspendidos o dados de baja no podrán participar en el proceso para la designación de una nueva titularidad.

 **Lotería Nacional**
para la Asistencia Pública

*** MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO ***

POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
DESARROLLO DE PERSONAL

3. Cualquier interesado ya sea persona física o moral que cumpla satisfactoriamente con el perfil y requisitos descritos en los Lineamientos para ser Comisionistas de la Lotería Nacional para la Asistencia Pública, así como en la convocatoria publicada en la página WEB oficial de la Lotería Nacional para la Asistencia Pública y le sea otorgada la titularidad de un Expendio Local (Comisionistas de Lotería Electrónica o WEB) podrá distribuir los Billetes de los diferentes Sorteos a través de medios electrónicos o WEB.
4. La Lotería Nacional puede nombrar dos o más titulares para ser Expendios Locales (Comisionistas de Lotería Electrónica o WEB) dentro de la Ciudad de México y Zona Metropolitana, si cumplen con los requisitos descritos en la convocatoria publicada en la página WEB oficial de la Lotería Nacional para la Asistencia Pública.
5. La integración del expediente de un candidato a ocupar la titularidad de un Expendio Local (Comisionistas de Lotería Electrónica o WEB) se llevará cabo de acuerdo al formato F.21-116.3 Control del Proceso de Designación de Nuevos Titulares. Expendios Locales.
6. Es responsabilidad de la Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana y del Departamento de Distribución de Expendios Locales, integrar los expedientes con la documentación entregada por el interesado a ocupar la titularidad del Expendio Local (Comisionistas de Lotería Electrónica o WEB).
7. La Gerencia de Ventas Área Metropolitana y la Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana, efectúan el análisis de la documentación presentada por el solicitante para el otorgamiento de la titularidad de un Expendio Local (Comisionistas de Lotería Electrónica o WEB). La Dirección de Comercialización, autoriza la documentación presentada por el solicitante para someterla al otorgamiento de la titularidad del Expendio Local (Comisionistas de Lotería Electrónica o WEB).
8. La Dirección de Informática es la encargada de emitir el informe y la notificación del resultado de la evaluación técnica a los interesados y entregar esta documentación a la Dirección de Comercialización.



| | |
|---|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 03 | LN-6212-MP-PO-81 |
| 20/Junio/2018 | Página 3 de 13 |

9. La vigencia de la convocatoria solicitando candidatos a ocupar la titularidad de un Expendio Local (Comisionistas de Lotería Electrónica o WEB) será por tiempo indefinido.
10. La Dirección General, podrá designar al nuevo Titular de Expendio Local (Comisionistas de Lotería Electrónica o WEB).
11. Es responsabilidad de la Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana, asignar número de Expendio Local (Comisionistas de Lotería Electrónica o WEB) al nuevo titular y enviar al Departamento de Distribución de Expendios Locales la información necesaria para darlo de alta en el Sistema de Loterías.
12. Es responsabilidad del Departamento de Distribución de Expendios Locales el dar de alta al nuevo Expendio Local (Comisionistas de Lotería Electrónica o WEB) en el Sistema de Loterías con el número asignado.
13. Es responsabilidad de la Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana, la guarda y custodia del expediente del nuevo Expendio Local (Comisionistas de Lotería Electrónica o WEB).
14. La Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana, semestralmente en los meses de enero y junio, solicitará a todos los Titulares Expendio Local (Comisionistas de Lotería Electrónica o WEB) activos, para efecto de actualización de datos personales, Acta de Nacimiento y Comprobante de Domicilio, Particular y Fiscal actualizados a los meses antes citados, en caso de persona moral, estos datos aplicarán para el representante legal.
15. A falta de atención de los requerimientos de actualización de documentos de manera semestral, por parte de los Titulares Expendio Local (Comisionistas de Lotería Electrónica o WEB) activos, la Gerencia de Ventas Área Metropolitana, podrá solicitar por escrito a la Gerencia de Crédito y Cobranza, que coadyuve en la actualización de la siguiente documentación: Acta de nacimiento, identificación oficial, carta poder de asignación de responsable para retiro de billete, en caso de ausencia del titular y comprobante de domicilio (fiscal y particular), para lo cual se debe anexar el requerimiento realizado a la fuerza de venta.
16. El Expendio Local (Comisionistas de Lotería Electrónica o WEB) comercializará los billetes Electrónicos o Vía WEB de acuerdo a la Garantía presentada ante la Lotería Nacional para la Asistencia Pública y a la disponibilidad de billete en el Almacén Virtual, reservándose la Entidad el derecho a incrementar, reducir, cambiar, suspender, transferir o modificar dicha disponibilidad.

* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO
POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
DESARROLLO DE PERSONAL

17. La notificación a los interesados sobre la resolución emitida por la Lotería Nacional para la Asistencia Pública se dará en un plazo aproximado de 15 días hábiles posteriores a que se reciba la documentación completa.
18. La resolución que emita la Lotería Nacional, a efecto de asignar el nuevo titular de Expendio Local (Comisionistas de Lotería Electrónica o WEB) es inapelable.
19. En el caso de que un Expendio Local (Comisionistas de Lotería Electrónica o WEB) pretenda el cambio de su titular por cesión de derechos, debe solicitarlo por escrito a la Dirección de Comercialización fundamentando los motivos, responsabilizándose de las obligaciones que el titular anterior haya adquirido y quedasen pendientes por cubrir.
20. Aprobado el cambio de titular por parte de la Dirección de Comercialización, surtirá efecto hasta en tanto se cumpla con los requisitos y se entregue la documentación requerida en la convocatoria, las garantías que establece la Entidad, si pretende trabajar a través de crédito y se firme el Instrumento Legal correspondiente haciéndose responsable del pago del adeudo del titular anterior, conservando el mismo número de Expendio Local (Comisionistas de Lotería Electrónica o WEB).
21. Una vez firmado el Contrato de Comisión Mercantil, el nuevo titular deberá tramitar su firma electrónica con la Entidad, con la finalidad de que este pueda realizar los trámites que la Entidad le requiera.
22. El titular del Expendio Local (Comisionistas de Lotería Electrónica o WEB) deberá acudir a la Gerencia de Sistemas Sustantivos para establecer de común acuerdo el desarrollo del modelo de operación y realizar las pruebas necesarias para su operación.



| RESPONSABLE | No. de Op. | DESCRIPCIÓN |
|--|------------|--|
| Dirección de Comercialización | 1. | Este proceso se aplica para los interesados de nuevo ingreso, así como aquellos que por necesidad soliciten el cambio de titularidad por cesión de derechos
INICIO |
| Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana | 2. | Pública la convocatoria en la página de internet de la Entidad solicitando candidatos a ocupar el cargo de titular de un <i>Expendio Local (Comisionistas de Lotería Electrónica o WEB)</i> de la Ciudad de México y Zona Metropolitana; señalando domicilio y medios de comunicación para obtener información sobre los requisitos y documentos que el interesado deberá presentar.

Recibe por parte del interesado la solicitud publicada en la convocatoria Solicitud para operar como titular de Organismo de Venta de la Lotería Nacional para la asistencia pública F.22-103 debidamente requisitada con los documentos correspondientes solicitados en la misma, para iniciar el proceso de integración de expediente de acuerdo al formato F.21-116.3 Control del Proceso de Designación de Nuevos Titulares. Expendios Locales.

Sí: reúne todos los requisitos solicitados se le notifica en un término de 15 días hábiles sobre la aceptación a su solicitud.
(Continúa en la operación No. 4).

No: no reúne el total de los requisitos solicitados
(Continúa en la siguiente operación). |
| | 3. | Notifica al interesado, para que, en un plazo de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación, requisiere debidamente la solicitud, presente la documentación faltante y/o cumpla con los requisitos aplicables. Para el caso de cambio de titularidad por cesión de derechos se solicita situación crediticia al Área de Crédito y Cobranza. |
| | 4. | Notifica al interesado para que acuda al Área Informática para que de común acuerdo con dicha Área realicen las pruebas y trabajos necesarios para su operación. |

* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *

POR I.A
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
DESARROLLO DE PERSONAL



| RESPONSABLE | No. de Op. | DESCRIPCIÓN |
|---|------------|--|
| Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana | 5. | Integra el expediente con la documentación solicitada, con la Solicitud para operar como titular de Organismo de Venta de la Lotería Nacional para la Asistencia Pública F22-103, y al Control del proceso de designación de nuevos titulares Expendios Locales F.21-116.3 lo entrega a la Gerencia de Ventas Área Metropolitana para que ésta lo envíe a la Dirección de Comercialización para tramitar el Oficio de Asignación ante la Dirección General. |
| Gerencia de Ventas Área Metropolitana | 6. | Recibe y envía expediente a la Dirección de Comercialización para que sea tratado con la Dirección de Informática y se realice la evaluación técnica de las aplicaciones e infraestructura con que cuenta el interesado.

Una vez realizada la evaluación técnica de las aplicaciones e infraestructura con que cuenta el interesado por parte de la Dirección de Informática, ésta elabora el informe de la evaluación técnica y se envía a la Dirección de Comercialización para su integración en expediente. |
| La Dirección de Comercialización | 7. | Remite a la Gerencia de Ventas Área Metropolitana el expediente que le fue enviado, así como el oficio de Asignación del nuevo Organismo de Venta firmado por la Dirección General. |
| Gerencia de Ventas Área Metropolitana | 8. | Recibe el expediente integrado con el Oficio de Asignación autorizado o bien con la negativa de aceptación, para que proceda la notificación de la Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana a los interesados. |
| Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana | 9. | Notifica a los interesados sobre la resolución emitida por la Lotería Nacional para la Asistencia Pública.

De haber sido autorizado continua el trámite. |

| RESPONSABLE | No. de Op. | DESCRIPCIÓN |
|--|------------|---|
| Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana | 10. | Entrega Oficio de Asignación al Interesado y se remite copia de éste a las Unidades Administrativas de Lotería Nacional para realizar los trámites conducentes. |
| | 11. | Prepara el proyecto de oficio para solicitar a la Dirección Técnica Jurídica se elabore en cuatro tantos el Contrato de Comisión Mercantil con sus respectivos Anexos, adjuntando en copia la documentación necesaria, mismo que es firmado por el Director de Comercialización. |
| Gerencia de Ventas Área Metropolitana | 12. | Recibe y envía oficio a la Dirección de Comercialización para que ésta solicite el Contrato de Comisión Mercantil a la Dirección Técnica Jurídica para su autorización y firma. |
| Dirección de Comercialización | 13. | Solicita la elaboración del Contrato de Comisión Mercantil a la Dirección Técnica Jurídica |
| Dirección Técnica Jurídica | 14. | Elabora Contrato de Comisión Mercantil en cuatro tantos, y envía a la Dirección de Comercialización, para aprobación. |
| Dirección de Comercialización | 15. | Recibe de la Dirección Técnica Jurídica el Contrato de Comisión Mercantil con los anexos correspondientes y el Manual de Operación de la Gerencia de Crédito y Cobranza, ambos en cuatro tantos, y éstos, son turnados a la Gerencia de Ventas Área Metropolitana para su formalización |
| Gerencia de Ventas Área Metropolitana | 16. | Informa al titular asignado que debe acudir a formalizar dicho instrumento legal, en un plazo no mayor a 15 días hábiles contados a partir del día siguiente en que se hace la notificación de que el Contrato está listo para su suscripción. |
| Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana | 17. | Cita al nuevo titular para la suscripción del Contrato de Comisión Mercantil y la entrega de sus Anexos, para que éste sea enviado a firma del Apoderado Legal de la Entidad. |



* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *

POR: J
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL



| RESPONSABLE | No. de Op. | DESCRIPCIÓN |
|--|------------|--|
| Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana | 18. | La Gerencia de Ventas Área Metropolitana y la Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana en nombre y representación de la Subdirección General de Comercialización y de Servicios, entrega al nuevo titular las <i>"Reglas Generales para Regular la Relación entre la Entidad y quienes auxilien en la Distribución de Billetes"</i> .
Envía por oficio los Contratos de Comisión Mercantil suscritos en cuatro tantos, el primero a la Dirección Técnica Jurídica, el segundo, a la Gerencia de Crédito y Cobranza y el tercero al interesado, conservando uno para su resguardo en el expediente de la Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana. |
| Gerencia de Ventas Área Metropolitana | 19. | Informa al nuevo titular a través de la Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana que acuda a la Gerencia de Crédito y Cobranza a efecto de que esa Área le indique el monto de la garantía que debe presentar a favor de Lotería Nacional, para que se le libere la disponibilidad de billetes que comercializará. |
| Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana | 20. | Instruye al Departamento de Distribución de Expendios Locales el dar de alta en el Sistema Loterías con el número de Organismo de Venta asignado. |
| Departamento de Distribución de Expendios Locales | 21. | Ingresa en el Sistema de Loterías, los datos del nuevo titular del Expendio Local en el Sistema Loterías para darlo de alta con el número asignado. |
| Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana | 22. | Prepara oficio que firma la Gerencia de Ventas Área Metropolitana dirigido a la Gerencia de Crédito y Cobranza en el que se solicita informe el monto y tipo de garantía presentada. |
| Gerencia de Ventas Área Metropolitana | 23. | Notifica a través de Circular a todas las Áreas involucradas sobre el inicio de operaciones del nuevo Expendio Local. |
| | | FIN |

DIAGRAMA DE FLUJO

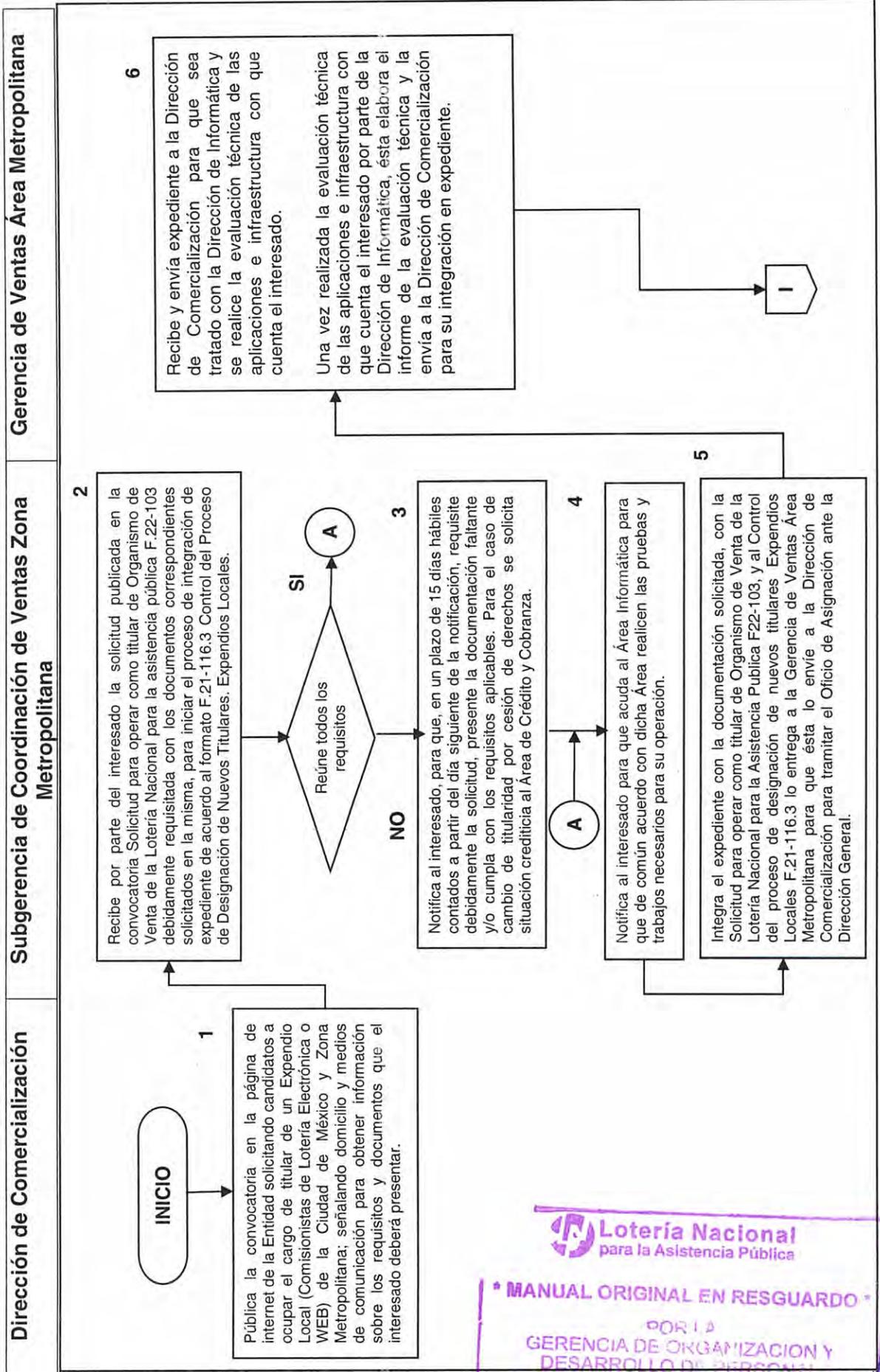




DIAGRAMA DE FLUJO

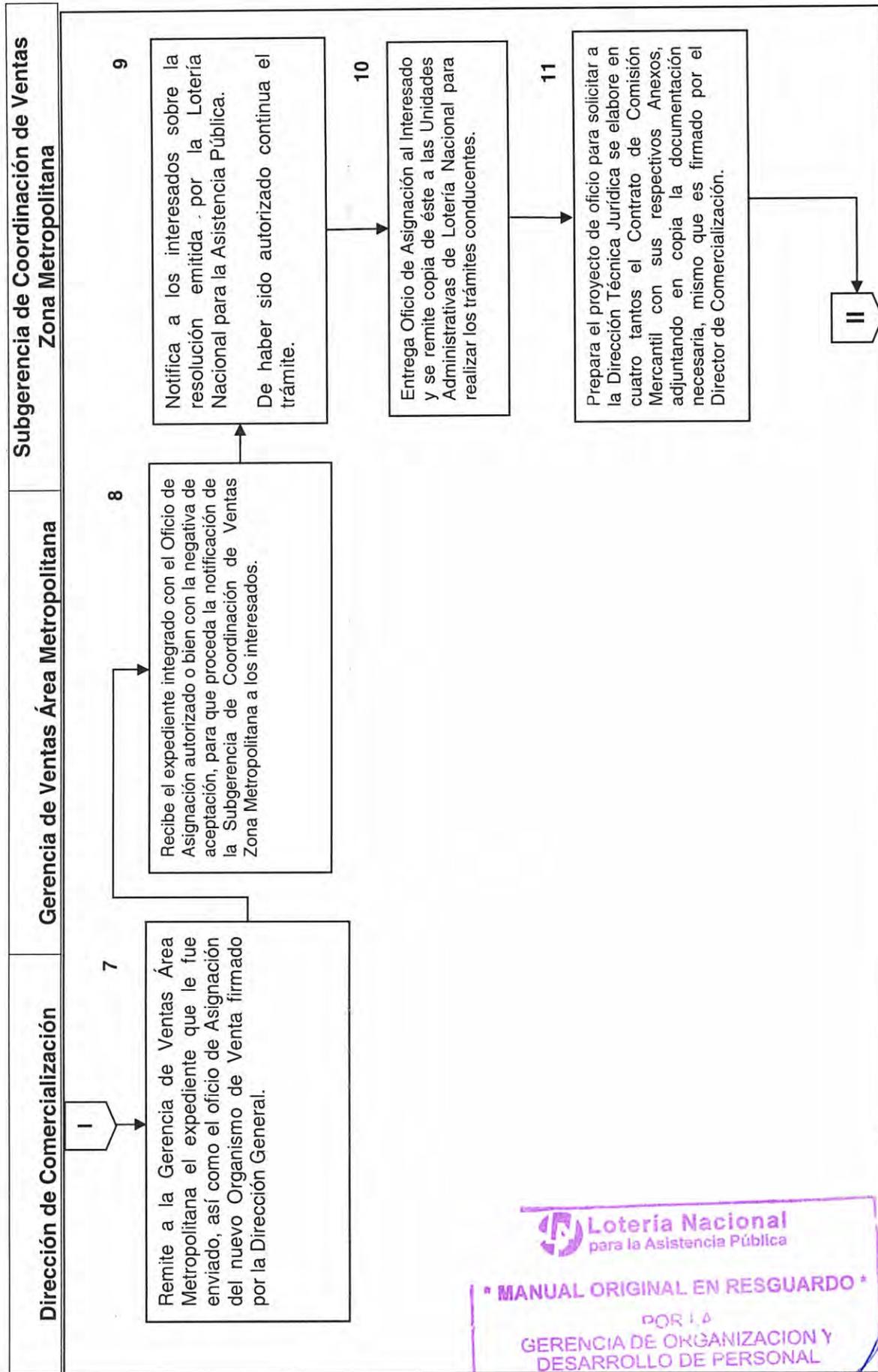
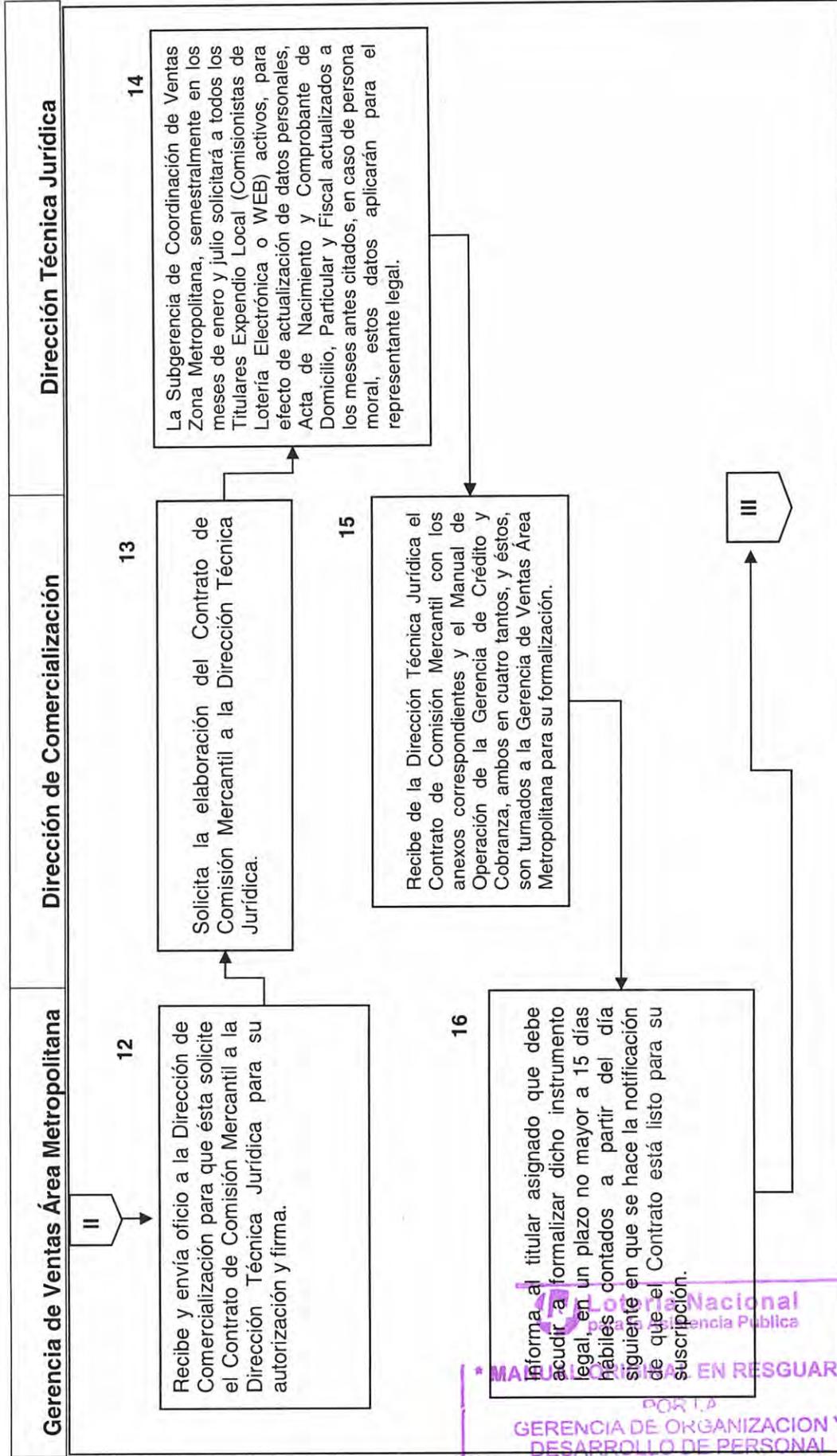




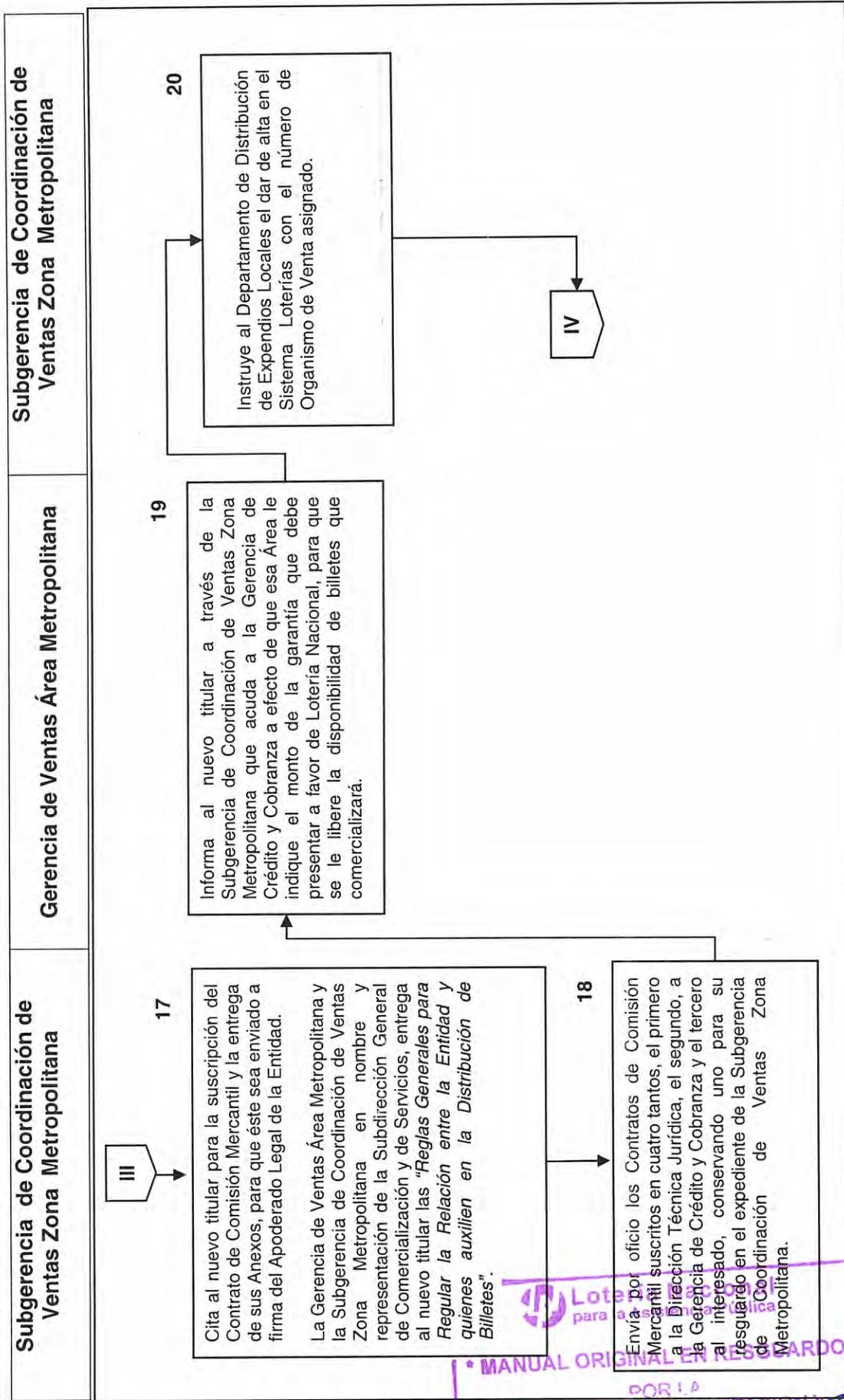
DIAGRAMA DE FLUJO



* MANUAL EN RESGUARDO *
PORT 1.7
GERENCIA DE ORGANIZACION Y DESARROLLO DE PERSONAL

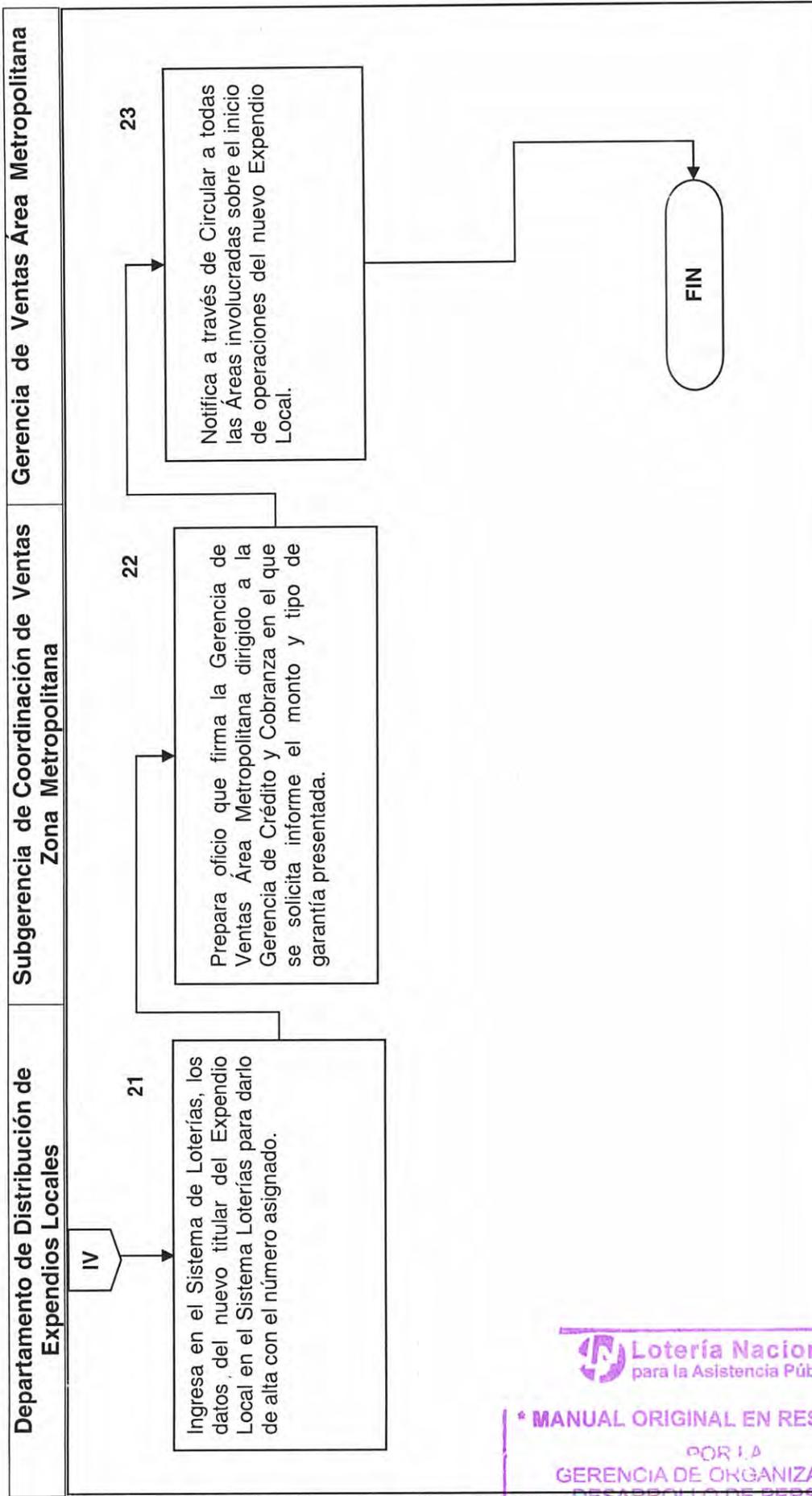


DIAGRAMA DE FLUJO



MANUAL ORIGINAL EN RESERVA
POR LA GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL

DIAGRAMA DE FLUJO






LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | | |
|--|----------------------|-------------------------|
| PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, ALMACENAJE Y ENTREGA PARA EL ENVÍO POR PARTE DE LA SUBGERENCIA DE CORRESPONDENCIA PARA DOTACIONES DE BILLETES CON POCO TIEMPO DE COMERCIALIZACIÓN O INCREMENTOS (BILLETE ADICIONAL), REDUCCIONES O MODIFICACIONES EN LAS DOTACIONES DE BILLETE DE LOTERÍA PARA AGENCIAS EXPENDEDORAS Y EXPENDIOS FORÁNEOS. | REV. 02 | LN-6212-MP-PO-82 |
| | 20/Junio/2018 | Página 1 de 14 |

OBJETIVO:

Recibir, almacenar, custodiar, preparar y entregar las dotaciones de billete con poco tiempo de comercialización (dotaciones de billete de organismos de venta foráneos que no fueron liberados por la Gerencia de Crédito y Cobranza a la Gerencia de Producción, con un periodo de 10 días hábiles previos a la celebración de cada sorteo), incrementos (dotaciones adicionales), reducciones y/o modificaciones a las dotaciones de billete de lotería para Agencias Expendedoras y Expendios Foráneos, a la Subgerencia de Correspondencia para su envío a los Organismos de Venta Foráneos, así como los entregados en el Departamento de Distribución de Expendios locales, previa autorización de la Gerencia de Crédito y Cobranza y de acuerdo a lo solicitado por la Gerencia de Ventas Foráneas.

ALCANCE:

Gerencia de Ventas Área Metropolitana, Gerencia de Ventas Foráneas, Gerencia de Producción, Gerencia de Servicios Generales, Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana, Subgerencia de Coordinación de Ventas, Subgerencia de Correspondencia, Subgerencia Expendidora, Departamento de Distribución de Expendios Locales.

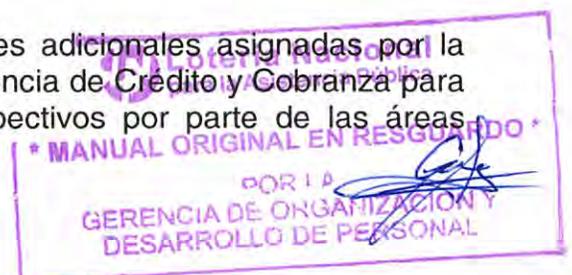
POLITICAS:

Es responsabilidad del Departamento de Distribución de Expendios Locales:



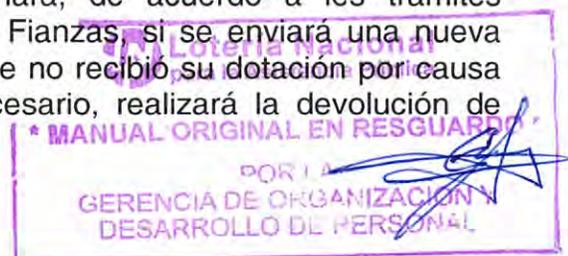
| | |
|---|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 02 | LN-6212-MP-PO-82 |
| 20/Junio/2018 | Página 2 de 14 |

1. Recibir y verificar, que se encuentren en óptimas condiciones físicas los paquetes de las dotaciones de billetes de Organismos de Venta Foráneos, que ingresan al almacén para atender las solicitudes de incrementos (dotaciones adicionales), apoyos, reducciones y/o modificaciones a las dotaciones de billete de lotería, así como aquellas dotaciones de billete que no le fueron liberadas a la Gerencia de Producción por parte de la Gerencia de Crédito y Cobranza y que cuentan con un periodo de 10 días hábiles previos a la celebración de cada sorteo de acuerdo a lo solicitado por la Gerencia de Ventas Foráneas para los diferentes sorteos enviados por la Gerencia de Producción, siempre y cuando **se cuente con el espacio suficiente en el almacén.**
2. Reportar a sus superiores algún atraso en cuanto al tiempo programado de llegada de la planta de Producción o alguna anomalía que se presente.
3. Cotejar los paquetes recibidos, así como la verificación de la papelería soporte correspondiente a cada uno de éstos.
4. Notificar a la Gerencia de Servicios Generales, a la Subgerencia de Seguros y Fianzas con copia a la Gerencia de Ventas Área Metropolitana, para los efectos conducentes, si fue autorizada la entrega para su envío a la Subgerencia de Correspondencia: Los incrementos de dotaciones (dotaciones adicionales), apoyos, reducciones y/o modificaciones a las dotaciones de billete, solicitadas por la Gerencia de Ventas Foráneas, así como las dotaciones liberadas por la Gerencia de Crédito y Cobranza, que cuentan con poco tiempo para su comercialización (10 días previos a la celebración del sorteo).
5. Cargar en el Sistema de Loterías, las dotaciones de organismos de venta foráneos que no fueron liberadas por la Gerencia de Crédito y Cobranza a la Gerencia de Producción y que fueron enviadas a la Gerencia de Ventas Área Metropolitana con un término de 10 días hábiles previos a la celebración de cada sorteo para que sean entregadas a la Subgerencia de Correspondencia para su envío a las Agencias y/o Expendios Foráneo respectivos, e informa a la Gerencia de Crédito y Cobranza para su liberación, quien una vez liberadas, da aviso a la Gerencia de Ventas Foráneas para su conocimiento, en caso de que la Gerencia de Ventas Foráneas no autorice la entrega de alguna dotación para su envío, deberá hacerlo del conocimiento a la Gerencia de Ventas Área Metropolitana de manera inmediata, a través de correo electrónico u oficio.
6. Cargar en el Sistema de Loterías, las dotaciones adicionales asignadas por la Gerencia de Ventas Foráneas e informa a la Gerencia de Crédito y Cobranza para su liberación y continuar con los procesos respectivos por parte de las áreas responsables.



| | |
|---|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 02 | LN-6212-MP-PO-82 |
| 20/Junio/2018 | Página 3 de 14 |

7. En caso de que la Gerencia de Ventas Foráneas o la Gerencia de Crédito y Cobranza no autoricen desplazar el billete a otras plazas para su comercialización, el Departamento de Distribución de Expendios Locales considerará el billete como existencia, cinco días hábiles anteriores a la celebración del sorteo y será transferido a la Subgerencia Expendidora para su redistribución.
8. Si por necesidades del mercado o por demanda de producto, la Gerencia de Ventas Área Metropolitana, llegase a necesitar billete, se establecerá comunicación con la Gerencia de Ventas Foráneas para poder disponer del billete sobrante de ésta con mayor anticipación a la establecida para su redistribución entre los Organismos de Venta del Área Metropolitana.
9. La devolución de billete útil de Organismos de Venta Foráneos, deberá ser registrada en el Sistema de Loterías y tramitada por la Gerencia de Ventas Foráneas, misma que es la responsable de entregar al Departamento de Distribución de Expendios Locales. El billete objeto de la devolución útil, así como el documento de respaldo debidamente firmado por el Titular del Organismo de Venta Foráneo (Formato de Devolución útil F.22-235), de igual forma deberá notificar por correo u oficio al Departamento de Distribución de Expendios Locales, las acciones a realizar con ese billete (reenvío, redistribución o existencia).
10. Es responsabilidad de la Gerencia de Ventas Foráneas, dar aviso mediante correo u oficio a la Gerencia de Ventas Área Metropolitana, sobre cualquier entrega en almacén o envío de billete a los Organismos de Venta Foráneos siempre y cuando estas se encuentren en los supuestos descritos en el presente procedimiento, siendo responsabilidad de la Gerencia de Ventas Foráneas, la entrega de la documentación soporte para proceder a la entrega de billete (documento firmado por el titular o registro de firmas de personas autorizadas).
11. Es responsabilidad de la Subgerencia de Seguros y Fianzas, realizar los trámites conducentes, en caso de presentarse algún siniestro en el envío de dotaciones a Organismos de Venta Foráneos.
12. La Gerencia de Ventas Foráneas determinará, de acuerdo a los trámites realizados por la Subgerencia de Seguros y Fianzas, si se enviará una nueva remesa de billetes al Organismo de Venta que no recibió su dotación por causa de algún un siniestro, así mismo, si es necesario, realizará la devolución de billete útil bajo los términos de la política 9.





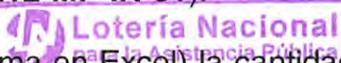
| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 02 | LN-6212-MP-PO-82 |
| 20/Junio/2018 | Página 4 de 14 |

13. La entrega de paquetes de dotaciones liberadas por la Gerencia de Crédito y Cobranza para su envío por parte de la Subgerencia de Correspondencia se realizará en un horario previo a las 3 p.m. a efecto de no retrasar los envíos por parte de la compañía transportista, sin embargo, en caso de que se suscite un envío extraordinario, este se realizara siempre y cuando la Gerencia de Ventas Foráneas notifique por correo electrónico a las áreas involucradas (Crédito y Cobranza, Ventas Área Metropolitana, Correspondencia), este segundo envío se realizará con tiempo posterior al primer envío del día.



| RESPONSABLE | No. de Op. | DESCRIPCIÓN |
|---|------------|--|
| Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana

Departamento de Distribución de Expendios Locales | | <p>Este procedimiento inicia cuando la Gerencia de Producción envía a la Gerencia de Ventas Área Metropolitana, quien recibe a través de su Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana paquetes de dotaciones de billetes de los diferentes sorteos para atender las solicitudes de incrementos (dotaciones adicionales), apoyos, reducciones y/o modificaciones a las dotaciones de billete de lotería, así como aquellas dotaciones de billete que cuentan con poco tiempo de comercialización de acuerdo a lo solicitado por la Gerencia de Ventas Foráneas, para que puedan ser enviados a los Organismos de Venta Foráneos a través de la Subgerencia de Correspondencia previa liberación por parte de la Gerencia de Crédito y Cobranza.</p> <p>INICIO</p> |
| | 1. | <p>Recibe en su Departamento de Distribución de Expendios Locales, el billete de facturas de dotaciones que no fueron liberadas en un periodo de 10 días hábiles previos a la celebración del sorteo correspondientes a Agencias y Expendios Foráneos, facturas 9999, 9200, facturas de Expendios Foráneos y Agencias que en caso de que lo solicite la Gerencia de Ventas Foráneas, recojan su billete en el Expendio Principal, Organismos de Venta suspendidos, así como las dotaciones para apoyos provisionales todos estos, enviados por parte de la Gerencia de Producción.</p> |
| | 2. | <p>Recibe paquetes, verifica que se encuentren en óptimas condiciones, los coteja con la papelería enviada y firma el acuse de recibo F-24-19 del Área de Producción, conserva original y archiva. (Consultar instructivo LN-6212-MP-IN-01).</p> |
| | 3. | <p>Registra en Kárdex (programa en Excel) la cantidad de paquetes recibidos.</p> |


Lotería Nacional
 para la Asistencia Pública
 * MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *
 POR LA
 GERENCIA DE ORGANIZACIÓN
 DESARROLLO DE PERSONAL

| RESPONSABLE | No. de Op. | DESCRIPCIÓN |
|--|------------|---|
| Departamento de Distribución de Expendios Locales | 4. | Separa los paquetes de las dotaciones de los Expendios o Agencias Foráneas que en caso de que lo solicite la Gerencia de Ventas Foráneas, recojan su billete en el Expendio Principal (siempre y cuando se encuentre en las condiciones señaladas en este procedimiento), prepara el reparto indicado por la Gerencia de Ventas Foráneas, con el billete sobrante en forma de "corridas" (conjunto de terminaciones que van del 0 al 9). |
| | 5. | Informa a la Gerencia de Ventas Foráneas vía correo electrónico la cantidad de su billete sobrante, resguardado en el almacén. |
| | 6. | Recibe vía correo electrónico de la Gerencia de Ventas Foráneas la redistribución de billete para Expendios Foráneos y Agencias Expendedoras. Así mismo, es responsabilidad de la Gerencia de Ventas Foráneas, notificar por oficio sobre el inicio de apoyos provisionales, cese del mismo y proporcionar toda la información y documentación necesaria y relativa al envío o entrega de dotaciones a Organismos de Venta Foráneos. |
| | 7. | Captura en el Sistema de Loterías en la pantalla LT2542 (Reporte de Entregas Adicionales de los Organismos Foráneos) la asignación de billetes entregada por la Gerencia de Ventas Foráneas y notifica vía telefónica a la Gerencia de Crédito y Cobranza que las dotaciones solicitadas, se encuentran cargadas en el sistema para su liberación y prepara los paquetes de estas dotaciones para su entrega a la Subgerencia de Correspondencia. |

| RESPONSABLE | No. de Op. | DESCRIPCIÓN |
|---|------------|--|
| <p>Subgerencia de Coordinación Ventas Zona Metropolitana</p> | 8. | <ul style="list-style-type: none"> • Factura billete en el Sistema de Loterías, verifica billete físico contra factura que emite el Sistema de Loterías pantalla LTR2125. • Elabora la papelería para el embarque del billete: carátula F.22-104.1 elaborada en Excel. • Coloca factura y papelería dentro de cada paquete de billete, elabora paquete, pega carátula, fleja, separa paquetes de billetes según el conducto de envío, colocando relación de conductos F.35-16. • Imprime Reporte Diario de Liberación de Dotaciones elaborado por la Gerencia de Crédito y Cobranza <p>(Consultar Instructivo de Facturación Eventual o Parcial LN-6212-MP-IN-02).</p> |
| | 9. | <p>Recibe de la Gerencia de Crédito y Cobranza, el listado de dotaciones de billete liberadas para los Organismos de Venta Foráneos:</p> <p>a) Si cumple con los requisitos establecidos, autoriza en el Sistema de Loterías en la pantalla LT2540_2. (Continúa con la siguiente operación).</p> <p>b) No cumple con los requisitos establecidos, informa a la Gerencia de Ventas Foráneas que Organismos están rechazados, para la reasignación del billete. (Reinicia operación número 7).</p> |
| | 10. | <p>Entrega los paquetes de dotaciones de billete liberados por la Gerencia de Crédito y Cobranza, a la Subgerencia de Correspondencia a través de las relaciones de conductos F.35-16, para que ésta verifique el peso de los paquetes y sean enviados a su destino, a través de la compañía de mensajería contratada por la Entidad, especificando la cantidad de paquetes y el destino para el envío.</p> |



* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *
POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
DESARROLLO DE PERSONAL



| RESPONSABLE | No. de Op. | DESCRIPCIÓN |
|---|-----------------------|---|
| <p>Departamento de Distribución de Expendios Locales</p> | <p>11.</p> <p>12.</p> | <p>Para los casos en que la liberación se efectúe con menos de 6 días hábiles previos a la celebración del sorteo, será necesario que la Gerencia de Ventas Foráneas informe por correo u oficio a la Gerencia de Ventas Área Metropolitana y a la Subgerencia de Correspondencia la aceptación por parte del Organismo a recibir el paquete de billetes que será entregado para su envío.</p> <p>Entrega físicamente a la Subgerencia de Correspondencia los paquetes de billetes autorizados por la Gerencia de Crédito y Cobranza, verifica el peso de cada uno de ellos y los registra en las relaciones de conductos F.35-16 para ser enviados a los Organismos de Venta Foráneos a través de la compañía de mensajería en un horario previo a las 3:00 p.m.</p> <p>Notifica en caso de que se presente un envío extraordinario, la Gerencia de Ventas Foráneas deberá a la Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana, al Departamento de Distribución de Expendios Locales, a la Gerencia de Crédito y Cobranza y a la Subgerencia de Correspondencia y este envío, se llevará a cabo el mismo día en un horario posterior a las 3:00 p.m. una vez que el primer envío haya sido entregado al Área de Correspondencia.</p> |

| RESPONSABLE | No. de Op. | DESCRIPCIÓN |
|--|------------|--|
| Departamento de Distribución de Expendios Locales

Gerencia de Ventas Área Metropolitana | 13. | Entrega a petición de la Gerencia de Ventas Foráneas, paquetes de dotaciones de billete adicional, apoyo o modificación a la dotación, en el Área del Departamento de Distribución de Expendios Locales, al titular o persona indicada por la Gerencia de Ventas Foráneas en un horario de 9:00 a 15:00 y de 16:30 a 17:00. Siendo responsabilidad de la Gerencia de Ventas Foráneas, la entrega de la documentación soporte para proceder a la entrega de billete (documento firmado por el titular o registro de firmas de personas autorizadas e identificaciones oficiales), así como dar el seguimiento de recepción de todas las dotaciones entregadas a la Subgerencia de Correspondencia y las señaladas en el presente párrafo. |
| | 14. | Remite por correo electrónico a las áreas involucradas, la relación de los paquetes entregados para su envío a la Subgerencia de Correspondencia, así como las entregas físicas en almacén, para que dichas áreas continúen con los procesos que les correspondan (Producción para cambio de estatus, Ventas Foráneas seguimiento a la recepción de dotación adicional y acuse de recibo por parte de los organismos de venta foráneos y Correspondencia para el monitoreo de la entrega). |
| | 15. | Transfiere a la Subgerencia Expendidora para su redistribución mediante forma F.22-35 Traspaso de Billetes entre Almacenes, los paquetes de los Organismos de Venta Foráneos que no fueron liberados por el área de Crédito y Cobranza antes de 5 días hábiles previos a la celebración del sorteo. |
| | 16. | Establece comunicación con la Gerencia de Ventas Foráneas en caso de que por necesidades del mercado o demanda del producto, se pueda disponer del billete sobrante de esta última para ser distribuidos entre los Organismos de Venta del Área Metropolitana con mayor tiempo al establecido en el punto anterior. |


 GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL



| RESPONSABLE | No. de Op. | DESCRIPCIÓN |
|---|-------------------|---|
| Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana | 17. | <p>Informa mediante oficio a la Subgerencia de Seguros y Fianzas Reporte Mensual de las existencias de billete en el Almacén de la Gerencia de Ventas Área Metropolitana.</p> <p>FIN</p> |

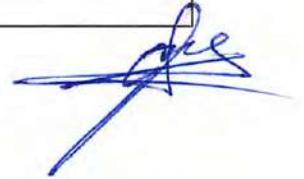
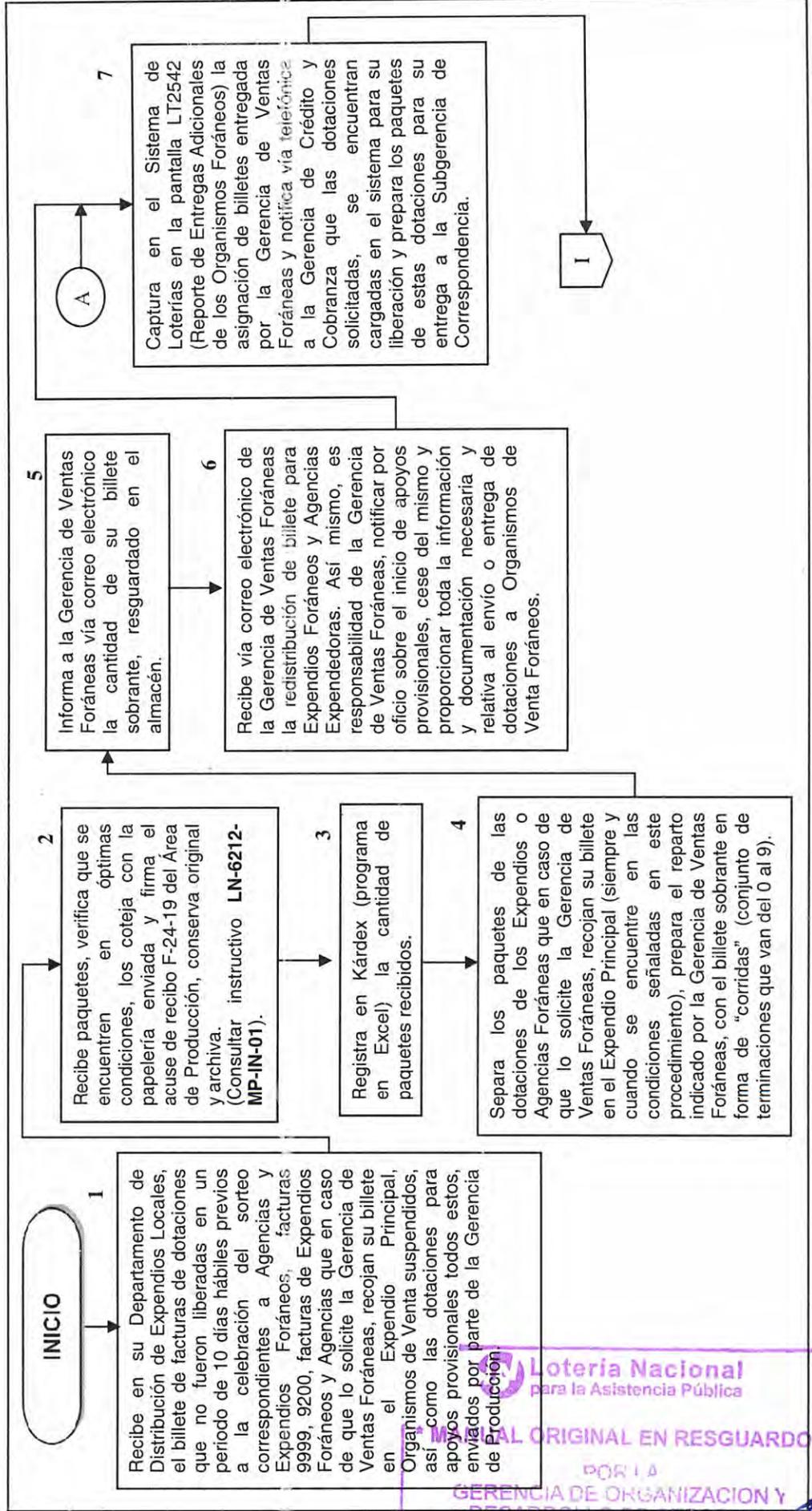
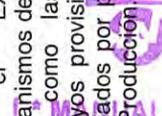


DIAGRAMA DE FLUJO

Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana

Departamento de Distribución de Expendios Locales

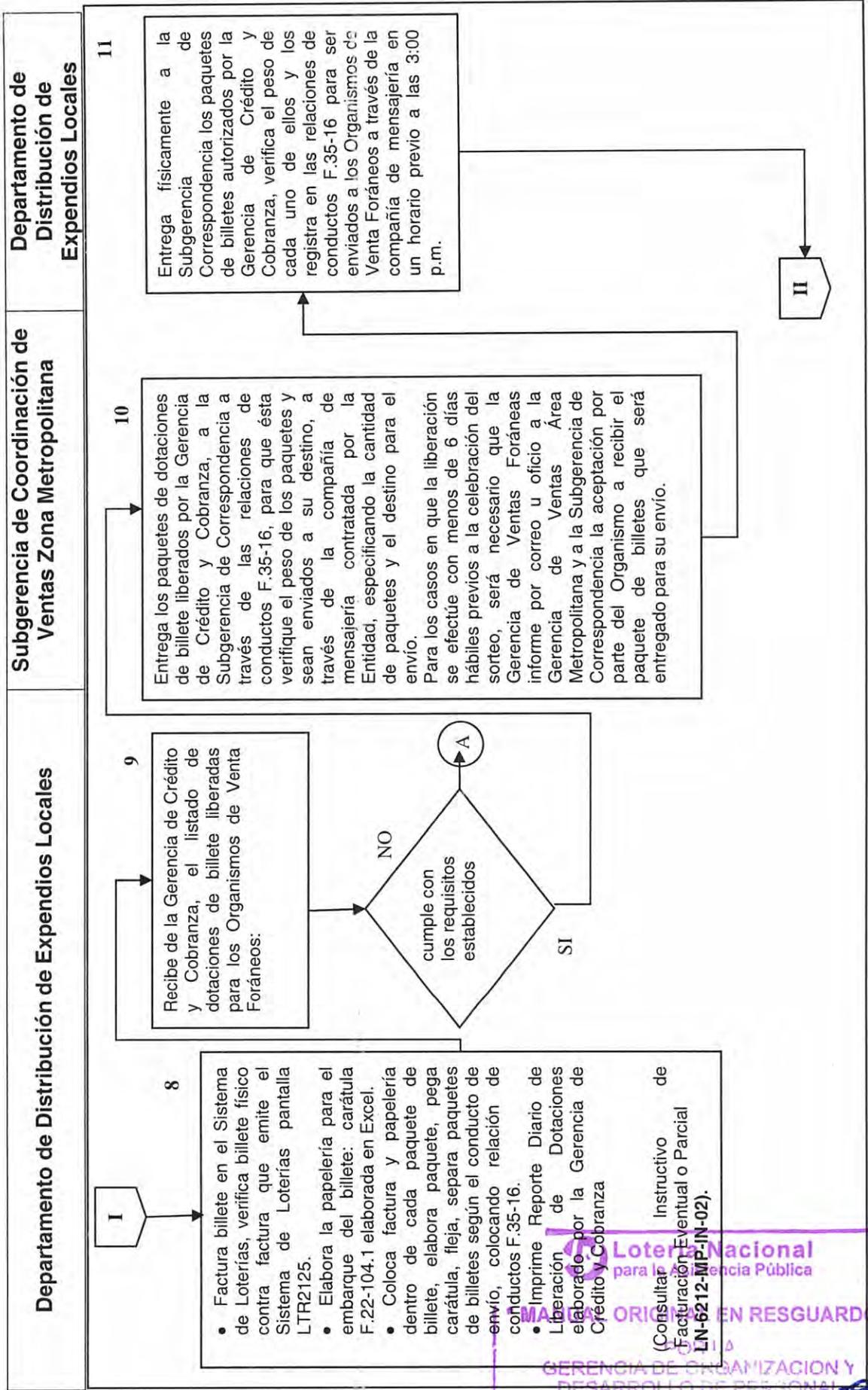



Lotería Nacional
 para la Asistencia Pública
 ORIGINAL ORIGINAL EN RESGUARDO
 POR LA
 GERENCIA DE ORGANIZACION Y
 DESARROLLO DE PERSONAL



| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 02 | LN-6212-MP-PO-82 |
| 20/Junio/2018 | Página 12 de 14 |

DIAGRAMA DE FLUJO

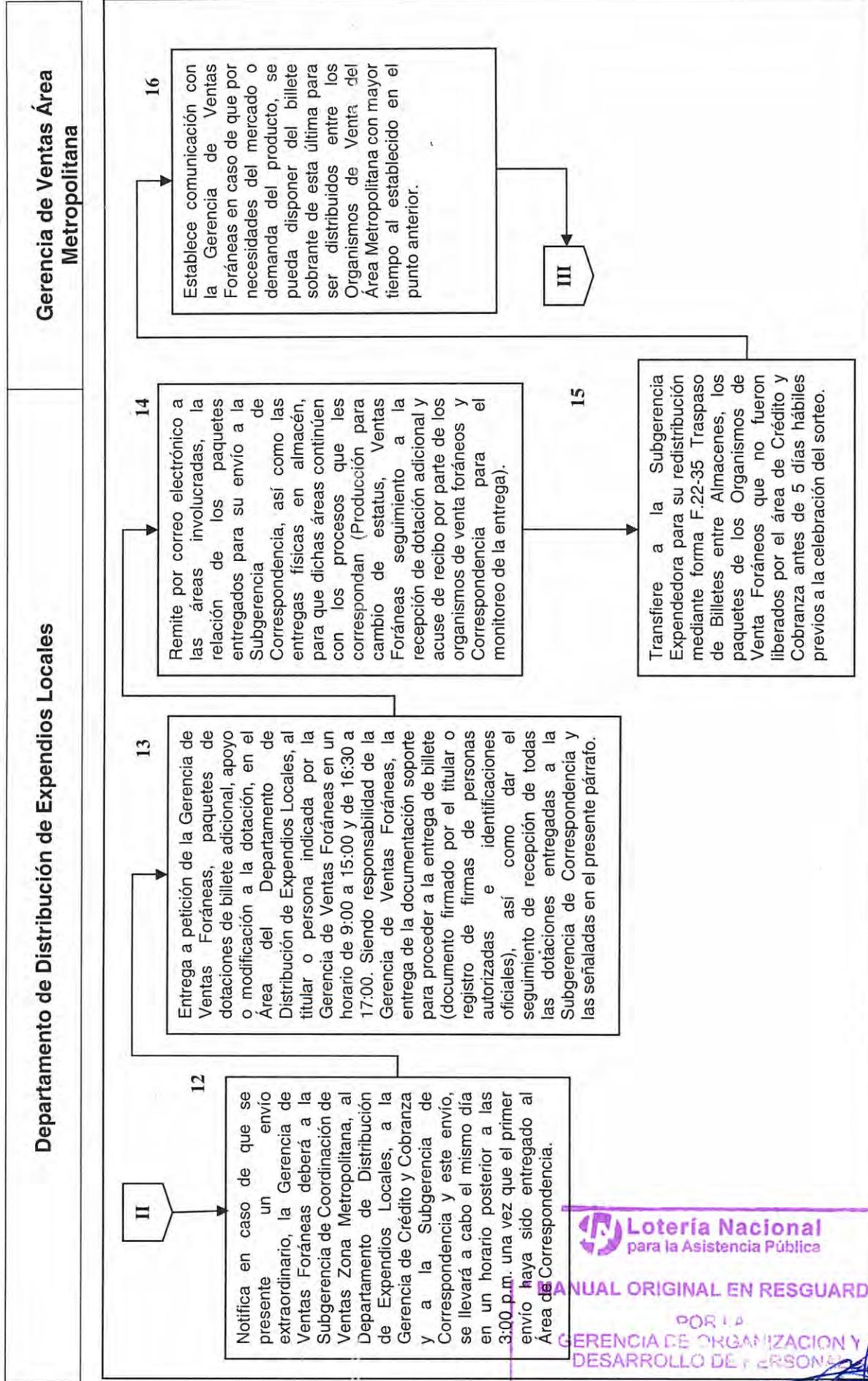


Lotería Nacional para la Asistencia Pública

MAQUETA ORIGINAL EN RESGUARDO

GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL

DIAGRAMA DE FLUJO

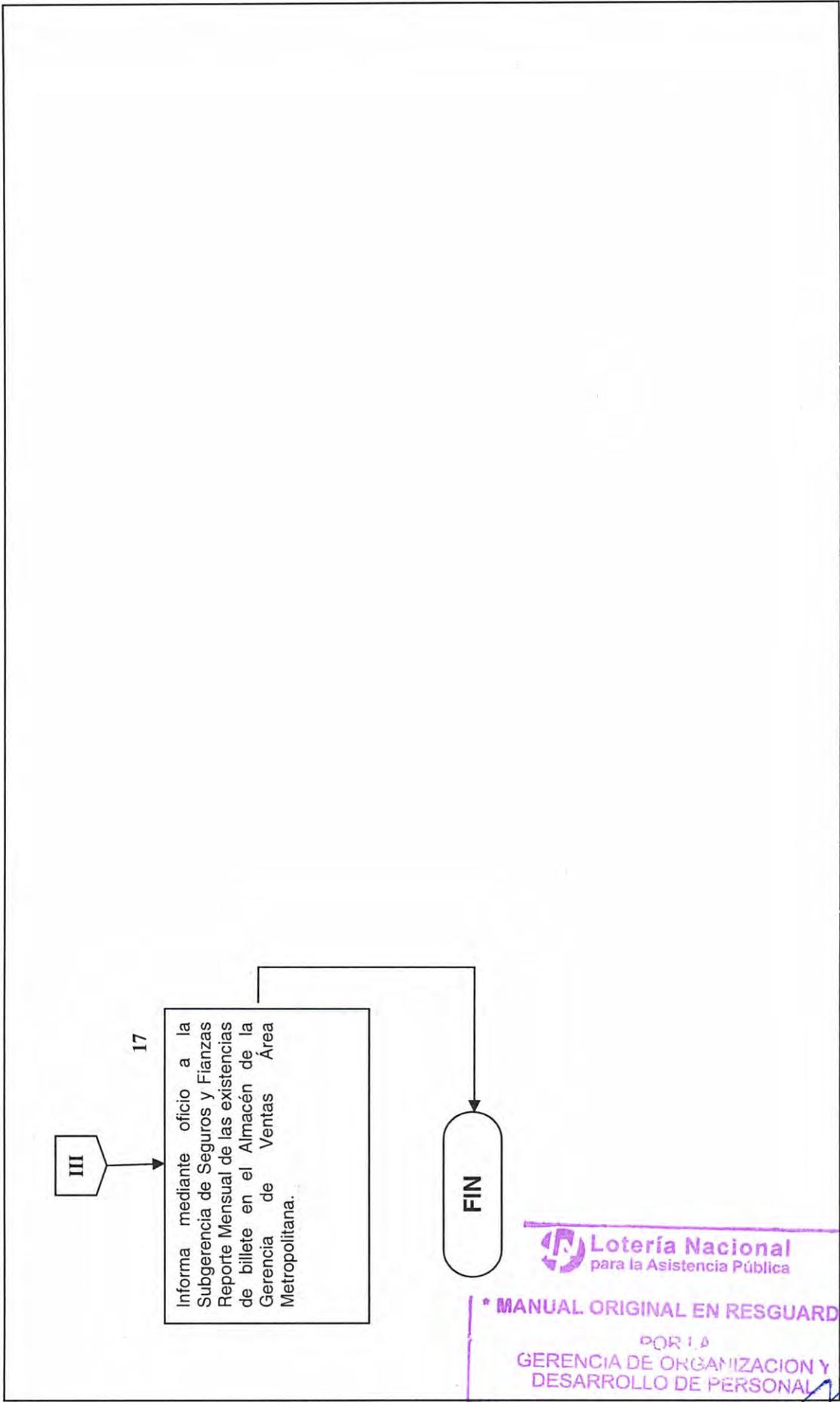




| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 02 | LN-6212-MP-PO-82 |
| 20/Junio/2018 | Página 14 de 14 |

DIAGRAMA DE FLUJO

Gerencia de Ventas Área Metropolitana



Lotería Nacional
para la Asistencia Pública

*** MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO ***

POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACION Y
DESARROLLO DE PERSONAL



LOTería NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | | |
|--|----------------------|-------------------------|
| PROCEDIMIENTO PARA DESIGNAR TITULARES DE EXPENDIOS LOCALES E INTEGRACIÓN DE SU EXPEDIENTE | REV. 02 | LN-6212-MP-PO-83 |
| | 20/Junio/2018 | Página 1 de 14 |

OBJETIVO:

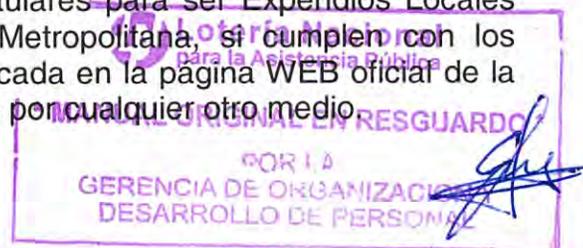
Verificar que la designación de la titularidad de los Expendios Locales sea otorgada de acuerdo a los requisitos y políticas para ser comisionistas de carácter fijo, establecidos por la Lotería Nacional.

ALCANCE:

Dirección General, Subdirección General de Comercialización y de Servicios, Subdirección General de Finanzas y Sistemas, Subdirección General Jurídica, Dirección de Comercialización, Dirección Técnica Jurídica, Gerencia de Ventas Área Metropolitana, Gerencia de Crédito y Cobranza, Gerencia de Relación con Expendedores Ambulantes de Billete, Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana y Departamento de Distribución de Expendios Locales.

POLÍTICAS:

1. La Subdirección General de Comercialización y de Servicios de manera conjunta con la Dirección de Comercialización, son quienes determinan las bases y requisitos a cubrir por los interesados a ocupar la titularidad de un Expendio Local de la Gerencia de Ventas Área Metropolitana a través de una convocatoria permanente que será publicada en la página WEB oficial de la Lotería Nacional para la Asistencia Pública.
2. Cualquier interesado ya sea persona física o moral que cumpla satisfactoriamente con el perfil y requisitos descritos en los Lineamientos para ser Comisionistas de la Lotería Nacional para la Asistencia Pública, así como en la convocatoria publicada en la página WEB oficial de la Lotería Nacional para la Asistencia Pública y le sea otorgada la titularidad de un Expendio Local, podrá distribuir los Billetes de los diferentes Sorteos.
3. La LOTENAL puede nombrar dos o más titulares para ser Expendios Locales dentro de la Ciudad de México y Zona Metropolitana, si cumplen con los requisitos descritos en la convocatoria publicada en la página WEB oficial de la Lotería Nacional para la Asistencia Pública o por cualquier otro medio.



4. Es responsabilidad de la Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana y del Departamento de Distribución de Expendios Locales, integrar los expedientes con la documentación entregada por los interesados a ocupar la titularidad de los Expendios Locales.
5. La integración del expediente de un candidato a ocupar la titularidad de un Expendio Local, se llevará cabo de acuerdo al formato F.21-116.3 Control del Proceso de Designación de Nuevos Titulares. Expendios Locales.
6. Es responsabilidad de la Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana y del Departamento de Distribución de Expendios Locales, integrar los expedientes con la documentación entregada por el interesado a ocupar la titularidad del Expendio Local.
7. La Gerencia de Ventas Área Metropolitana y la Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana, efectúan el análisis de la documentación presentada por el solicitante para el otorgamiento de la titularidad de un Expendio Local.
8. La Dirección de Comercialización, autoriza la documentación presentada por el solicitante para someterla al otorgamiento de la titularidad del Expendio Local.
9. La vigencia de la convocatoria solicitando candidatos a ocupar la titularidad de un Expendio Local será por tiempo indefinido.
10. La Dirección General, podrá designar al nuevo Titular del Expendio Local.
11. Es responsabilidad de la Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana, asignar número de Expendio Local al nuevo titular y enviar al Departamento de Distribución de Expendios Locales la información necesaria para darlo de alta en el Sistema de Loterías.
12. Es responsabilidad del Departamento de Distribución de Expendios Locales el dar de alta al nuevo Expendio Local en el Sistema de Loterías con el número asignado. Se le suministrará al nuevo comisionista una dotación de billete fija para su comercialización de acuerdo a la numeración de billetes existente en el almacén. La cantidad la determinará la capacidad de inversión del comisionista. La Garantía que respaldará el actuar comercial del Expendio Local será acorde a la dotación de billetes que le fuere asignada, reservándose la Entidad el derecho a incrementar, reducir, cambiar, suspender, transferir o modificar las dotaciones asignadas.

13. Es responsabilidad de la Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana, la guarda y custodia del expediente del nuevo Expendio Local.
14. La Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana, semestralmente en los meses de enero y junio solicitará a todos los Titulares de Expendios Locales activos, para efecto de actualización de datos personales, Acta de Nacimiento y Comprobante de Domicilio, Particular y Fiscal actualizados a los meses antes citados, en caso de persona moral, estos datos aplicarán para el representante legal.
15. A falta de atención de los requerimientos de actualización de documentos de manera semestral, por parte de los Titulares de Expendios Locales activos, la Gerencia de Ventas Área Metropolitana, podrá solicitar por escrito a la Gerencia de Crédito y Cobranza, que coadyuve en la actualización de la siguiente documentación: Acta de nacimiento, identificación oficial, carta poder de asignación de responsable para retiro de billete, en caso de ausencia del titular y comprobante de domicilio (fiscal y particular), para lo cual se debe anexar el requerimiento realizado a la fuerza de venta.
16. La notificación a los interesados sobre la resolución emitida por la LOTENAL se dará en un plazo aproximado de 15 días hábiles posteriores a que se reciba la documentación completa.
17. La resolución que emita la Lotería Nacional, a efecto de asignar el nuevo titular de Expendio Local es inapelable.
18. En el caso de que un Expendio Local pretenda el cambio de su titular por cesión de derechos, debe solicitarlo por escrito a la Dirección de Comercialización fundamentando los motivos y de igual manera en el caso de fallecimiento, el obligado solidario del titular del Expendio en primera instancia, o bien la persona designada en carta testamentaria que se entregará en sobre cerrado a la Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana por el titular, podrá adquirir los derechos del Expendio previa autorización de la Dirección de Comercialización, siempre y cuando se responsabilice de las obligaciones que el titular haya adquirido y quedasen pendientes por cubrir.



19. Aprobado el cambio de titular por parte de la Dirección de Comercialización, en los casos de Cesión de Derechos o por Fallecimiento del titular, siempre y cuando exista carta testamentaria, este surtirá efecto hasta en tanto se cumpla con los requisitos y se entregue la documentación requerida en la Convocatoria, las garantías que establece la Entidad, si pretende trabajar a través de crédito y se firme el Instrumento Legal correspondiente haciéndose responsable del pago del adeudo del titular anterior, conservando el mismo número de Expendio Local o en su caso, de los saldos a favor que este hubiese tenido al momento de su defunción.
20. Una vez firmado el Contrato de Comisión Mercantil, el nuevo titular deberá tramitar su firma electrónica con la Entidad, con la finalidad de que este pueda realizar sus trámites de Devolución de Billete Inútil y demás que la Entidad le requiera.
21. El Titular del Organismo de Venta, deberá informar a la Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana, sobre los puntos de venta con los que cuenta, (locales, vendedores ambulantes de billete), así como dar aviso de manera inmediata sobre la apertura o ingreso de cada uno de éstos, de igual forma deberá proporcionar sus domicilios de venta.
22. La Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana, deberá notificar a la Gerencia de Relación con Expendedores Ambulantes de Billete, el número de Listas de Premios Grandes solicitadas para el Expendio Local, con relación a las características de su punto(s) de venta, así como de actualizar dicha información cuando sea necesario o requerido por la GREAB.

La asignación de Listas de Premios Grandes de la Lotería Nacional para la Asistencia Pública LOTENAL para los Expendios Locales adscritos a la Gerencia de Ventas Área Metropolitana, se determina con relación en los siguientes criterios:

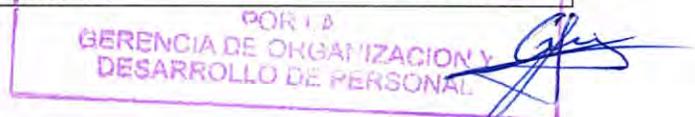
- Para los Organismos de Venta (Expendios Locales, Subexpendios y/o Vendedores Ambulantes de Billete) que cuenten con un Punto(s) de Venta fijo o semifijo.
- Por el número de listeros con los que cuente en el Punto(s) de Venta del Organismo de Venta (Expendios Locales, Subexpendios y/o Vendedores Ambulantes de Billete). Como máximo hasta dos listas por punto de venta.
- El Expendio Local, deberá proporcionar la dirección y fotografías del punto(s) de venta donde se colocarán las listas para su exhibición.

La asignación de Listas de Premios Medianas y Chicas de la Lotería Nacional para la Asistencia Pública LOTENAL para los Expendios Locales (Subexpendios y/o Vendedores Ambulantes de Billete de los Expendios) adscritos a la Gerencia de Venta Área Metropolitana, se determinará con relación a los siguientes criterios:

- Se entregarán a los Vendedores Ambulantes de Expendios.
- Se entregarán hasta cuatro listas medianas y/o chicas por Vendedor Ambulante de Billete de Expendio como máximo.
- A los Puntos de Venta Fijos o Semifijos que lo soliciten se les podrá entregar lista mediana y/o chica.



| RESPONSABLE | No. de Op. | DESCRIPCIÓN |
|--|---|---|
| <p>Dirección de Comercialización</p> <p>Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana</p> | <p>1.</p> <p>2.</p> <p>3.</p> <p>4.</p> | <p>Este proceso se aplica para los interesados de nuevo ingreso, así como aquellos que por necesidad soliciten el cambio de titularidad por fallecimiento, enfermedad o cesión de derechos</p> <p>INICIO</p> <p>Pública la Convocatoria en la página de internet de la Entidad solicitando candidatos a ocupar el cargo de titular de un Organismo de Venta de la Ciudad de México y Zona Metropolitana; señalando domicilio y medios de comunicación para obtener requisitos y demás información que el interesado deberá presentar.</p> <p>Recibe por parte del interesado la solicitud publicada en la Convocatoria Solicitud para operar como titular de Organismo de Venta de la Lotería Nacional para la Asistencia Pública F.22-103 debidamente requisitada con los documentos correspondientes solicitados en dicha Convocatoria, para iniciar el proceso de integración de expediente y determina:</p> <p>A) Sí: reúne todos los requisitos solicitados en la convocatoria se le notifica en un término de 15 días hábiles sobre la aceptación a su solicitud.
(Continúa en la operación No. 4).</p> <p>B) No: no reúne el total de los requisitos solicitados
(Continúa en la siguiente operación).</p> <p>Notifica al interesado, para que, en un plazo de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación, requisiere debidamente la solicitud, presente la documentación faltante y/o cumpla con los requisitos aplicables. Para el caso de cambio de titularidad por fallecimiento, enfermedad o cesión de derechos se solicita situación crediticia la Gerencia de Crédito y Cobranza.</p> <p>Recibe e integra el expediente correspondiente con la Solicitud para operar como titular de Organismo de Venta de la Lotería Nacional para la Asistencia Pública F22-103, y al Control del proceso de designación de nuevos titulares Expendios Locales F.21-116.3 y entrega a la Gerencia de Ventas Área Metropolitana.</p> |



 POR LA
 GERENCIA DE ORGANIZACION Y
 DESARROLLO DE PERSONAL

| RESPONSABLE | No. de Op. | DESCRIPCIÓN |
|---|------------|---|
| Gerencia de Ventas Área Metropolitana | 5. | Recibe y envía expediente a la Dirección de Comercialización para someterlo a su consideración y se determine lo conducente. |
| Dirección de Comercialización | 6. | Remite a la Gerencia de Ventas Área Metropolitana el expediente que le fue enviado, con el Oficio de Asignación del nuevo Organismo de Venta firmado por la Dirección General. |
| Gerencia de Ventas Área Metropolitana | 7. | Recibe el expediente integrado con el Oficio de Asignación autorizado o bien con la negativa de aceptación, para que proceda la notificación de la Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana a los interesados. |
| Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana | 8. | <p>Notifica a los interesados sobre la resolución emitida por la Lotería Nacional para la Asistencia Pública LOTENAL.</p> <p>De haber sido autorizado continua el trámite.</p> |
| Gerencia de Ventas Área Metropolitana | 9. | Entrega oficio de asignación al Interesado y se remite copia de éste a las Unidades Administrativas de Lotería Nacional para realizar los trámites conducentes. |
| Dirección de Comercialización | 10. | Elabora, prepara y entrega a la Gerencia de Ventas Área Metropolitana, proyecto de oficio para solicitar a la Dirección Técnica Jurídica se elabore en cuatro tantos el Contrato de Comisión Mercantil, adjuntando en copia la documentación necesaria, mismo que es firmado por el Director de Comercialización. |
| Gerencia de Ventas Área Metropolitana | 11. | Recibe y envía oficio a la Dirección de Comercialización para solicitar el Contrato de Comisión Mercantil a la Dirección Técnica Jurídica para su autorización y firma. |
| Dirección de Comercialización | 12. | Solicita a la Dirección Técnica Jurídica el Contrato de Comisión Mercantil en cuatro tantos. |

| RESPONSABLE | No. de Op. | DESCRIPCIÓN |
|--|------------|---|
| Dirección Técnica Jurídica | 13. | Elabora Contrato de Comisión Mercantil en cuatro tantos, y envía a la Dirección de Comercialización, para aprobación. |
| Dirección de Comercialización | 14. | Recibe de la Dirección Técnica Jurídica el Contrato de Comisión Mercantil en cuatro tantos, y estos, son turnados a la Gerencia de Ventas Área Metropolitana, para informar al titular asignado que debe acudir a formalizar dicho instrumento legal, en un plazo no mayor a 15 días hábiles contados a partir del día siguiente en que se hace la notificación de que el Contrato está listo para su suscripción. |
| Gerencia de Ventas Área Metropolitana | 15. | Instruye a la Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana para que cite al nuevo titular a suscribir su Contrato de Comisión Mercantil. |
| Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana | 16. | Cita al nuevo titular para la suscripción del Contrato de Comisión Mercantil y para que la Gerencia de Crédito y Cobranza entregue el Anexo Único, para que este sea enviado a firma del Apoderado Legal de la Entidad.

La Gerencia de Ventas Área Metropolitana, Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana en nombre y representación de la Subdirección General de Comercialización y de Servicios, entrega al nuevo titular las <i>"Reglas Generales para Regular la Relación entre la Entidad y quienes auxilien en la Distribución de Billetes"</i> , emitida por el Diario Oficial de la Federación el 24 de diciembre de 2004. |
| Gerencia de Ventas Área Metropolitana | 17. | Envía por oficio suscritos los cuatro tantos del Contrato de Comisión Mercantil; un tanto a la Dirección Técnica Jurídica, el segundo, a la Gerencia de Crédito y Cobranza y el tercero al interesado, conservando uno para su resguardo en el expediente de la Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana. |


 * MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO
 POR LA
 GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
 DESARROLLO DE PERSONAL

| RESPONSABLE | No. de Op. | DESCRIPCIÓN |
|--|---|--|
| Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana

Departamento de Distribución de Expendios Locales

Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana

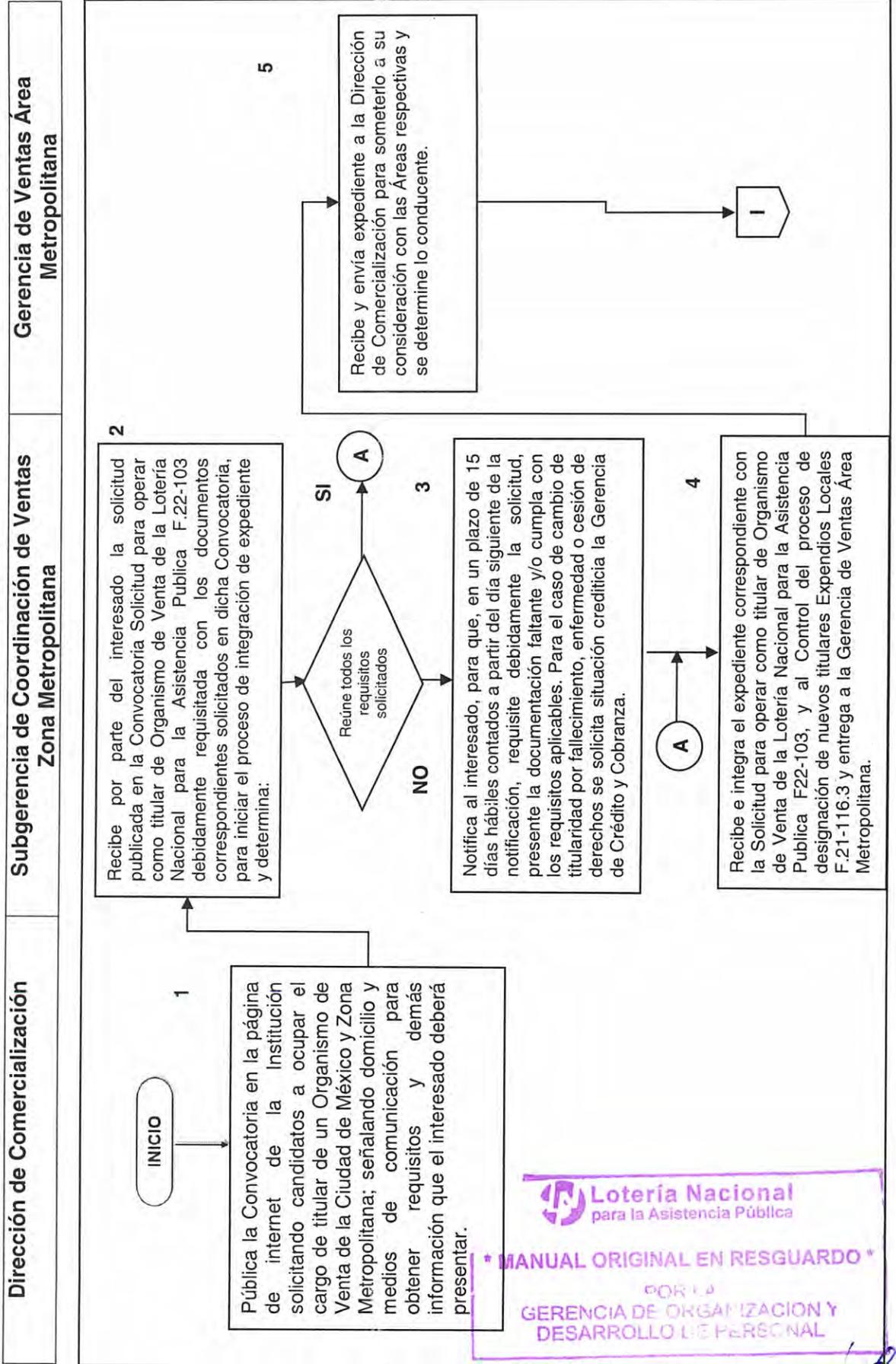
Departamento de Distribución de Expendios Locales

Gerencia de Ventas Área Metropolitana | 18. | <p>Informa al nuevo titular a través de la Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana que acuda a la Gerencia de Crédito y Cobranza a efecto de que esa área le indique el monto de la garantía que debe presentar a favor de Lotería Nacional, para que se le libere la dotación de billetes que le serán asignados, o bien, le indique que puede operar de contado mientras tramita la garantía.</p> |
| | 19. | <p>Asigna el número de Organismo de Venta asignado e instruye al Departamento de Distribución de Expendios Locales para darlo alta en el Sistema Loterías.</p> |
| | 20. | <p>Ingresa en el Sistema de Loterías, los datos del nuevo titular del Expendio Local en el Sistema Loterías para darlo de alta con el número asignado.</p> |
| | 21. | <p>Prepara oficio que firma la Gerencia de Ventas Área Metropolitana dirigido a la Gerencia de Crédito y Cobranza en el que se indica el total de billetes por tipo de sorteo solicitados por el nuevo Expendio Local y la forma mediante la cual va a retirar dicha dotación ya sea a crédito o de contado.</p> |
| | 22. | <p>Registra la dotación de billete para su comercialización, de acuerdo a la numeración de billetes existente en el almacén.</p> |
| | 23. | <p>Autoriza la Gerencia de Crédito y Cobranza la dotación de billetes al Expendio Local para su comercialización y da aviso a la Gerencia de Ventas Área Metropolitana.</p> |
| | 24. | <p>Notifica a través de Circular a todas las Áreas involucradas sobre el inicio de operaciones del nuevo Expendio Local.</p> |
| 25. | <p>Solicita al nuevo Expendio Local proporcione la dirección de todos sus puntos de venta, a efecto de poder informar a la GREAB la cantidad de Listas de Premios de tamaño grande que le serán entregadas.</p> | |
| FIN | | |


 * MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *
 GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL



DIAGRAMA DE FLUJO

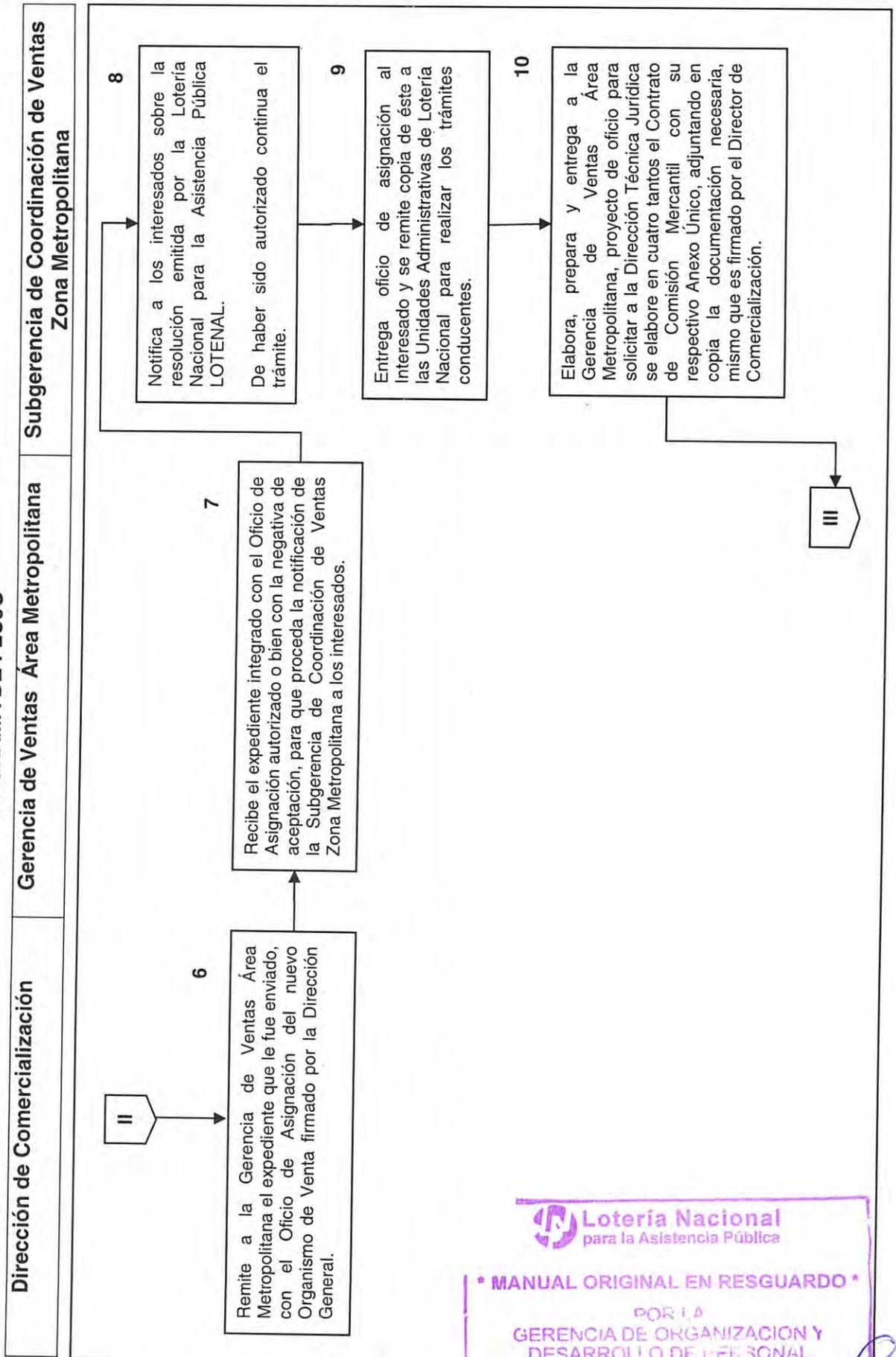


Lotería Nacional
para la Asistencia Pública

*** MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO ***

POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
DESARROLLO DE PERSONAL

DIAGRAMA DE FLUJO

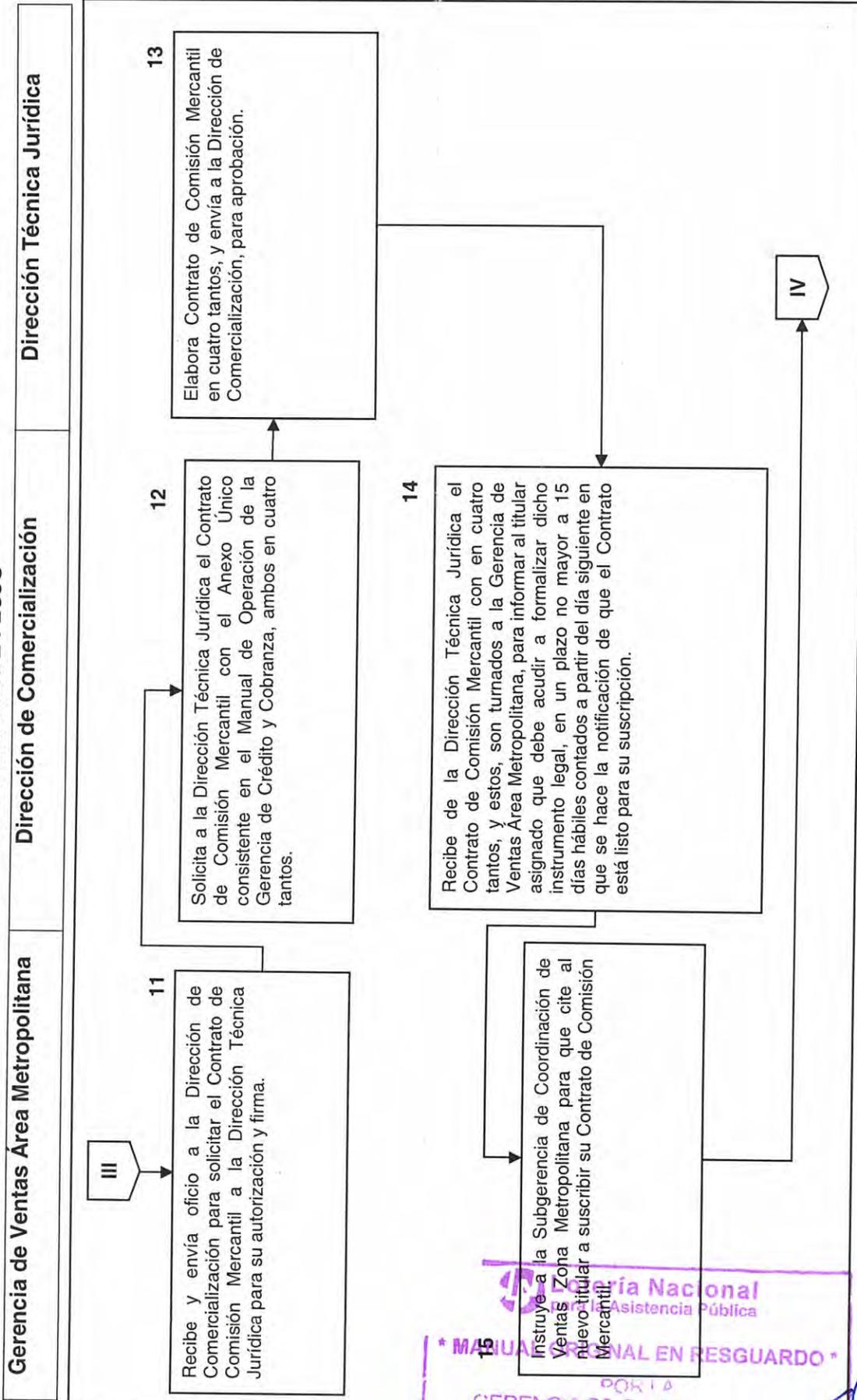



Lotería Nacional
 para la Asistencia Pública

*** MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO ***
 POR LA
 GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
 DESARROLLO DE PERSONAL



DIAGRAMA DE FLUJO



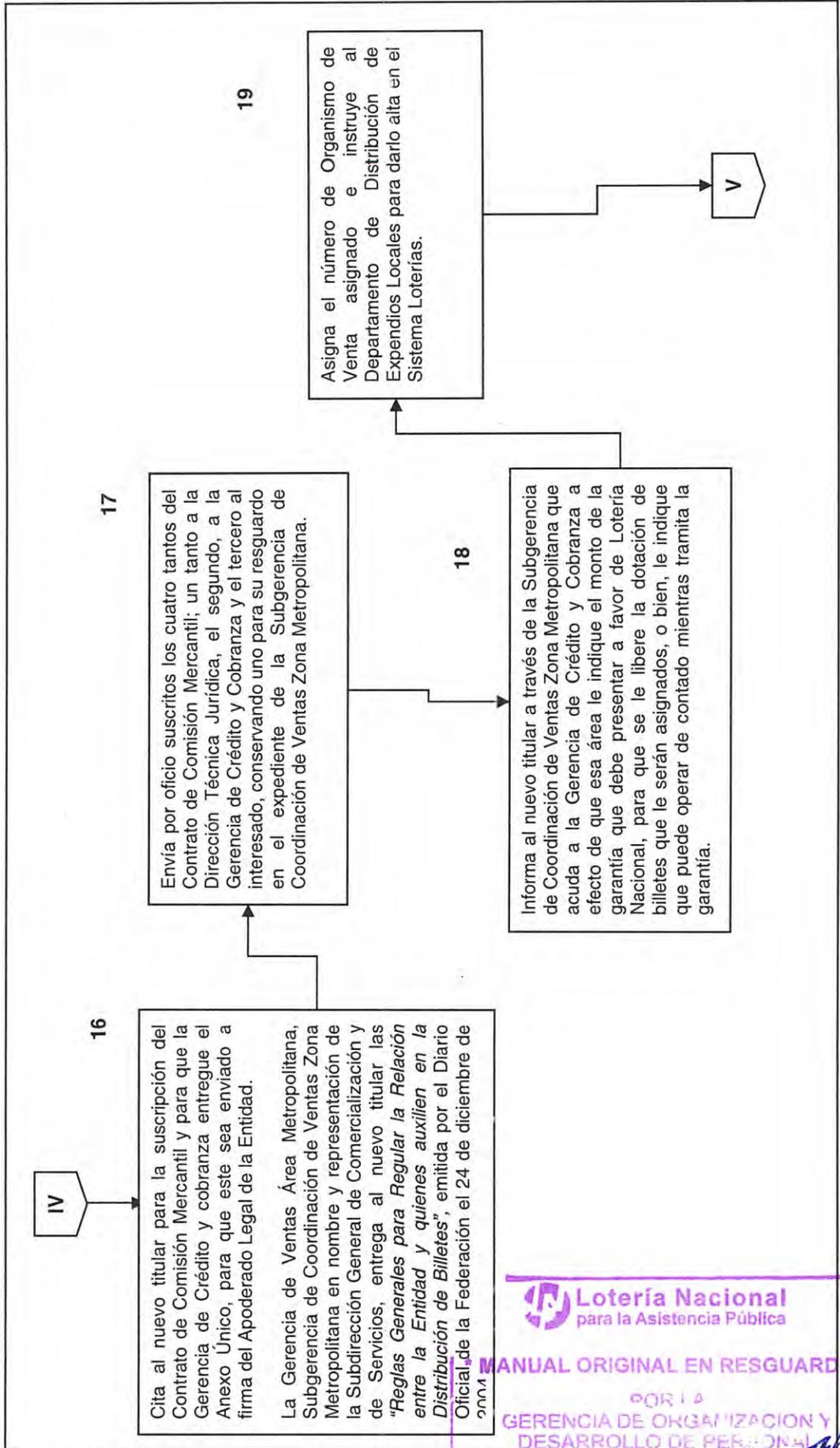

 * MANUAL NACIONAL EN RESGUARDO *
 POR LA
 GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
 DESARROLLO DE PERSONAL





DIAGRAMA DE FLUJO

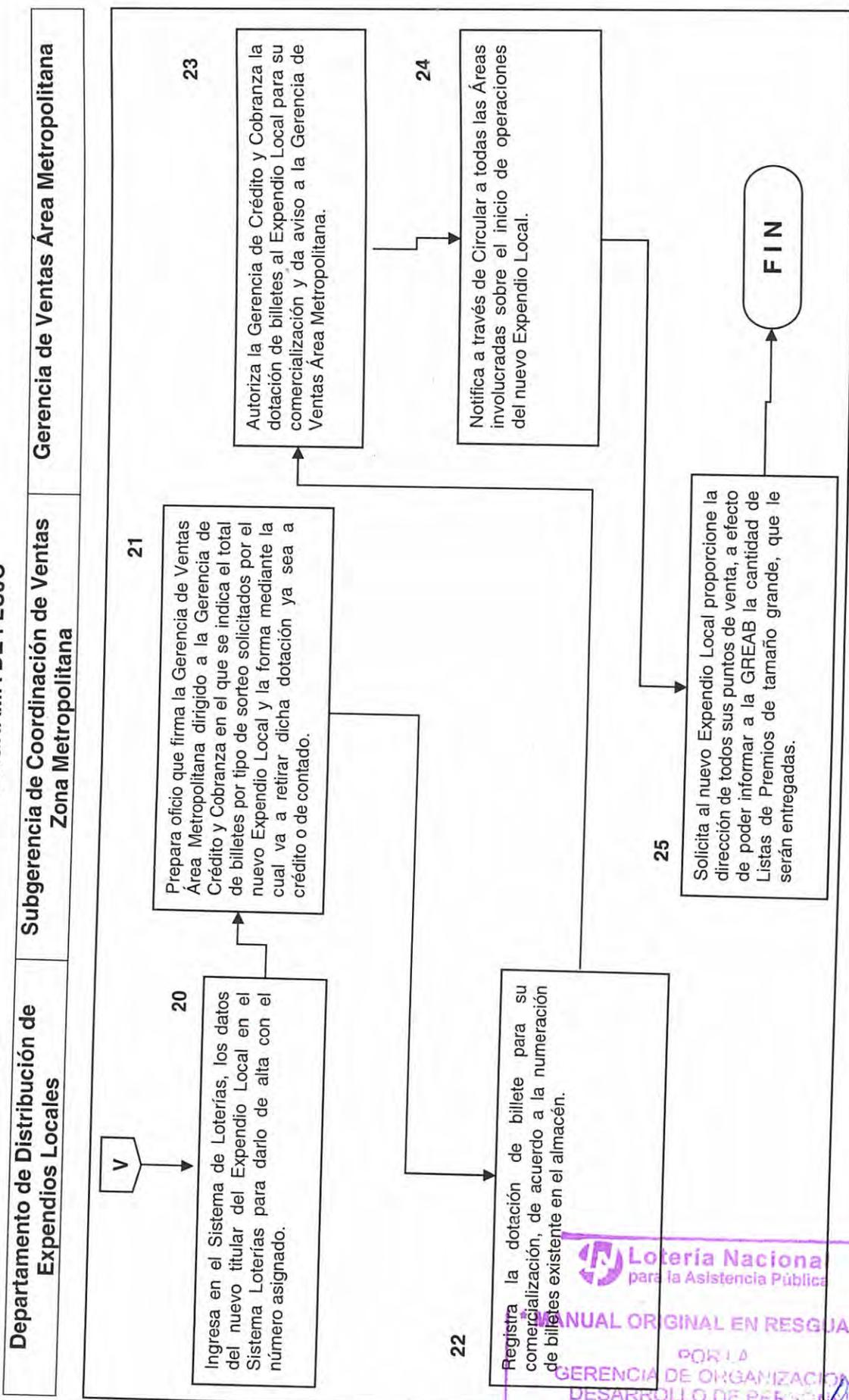
| | | |
|--|---------------------------------------|--|
| Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana | Gerencia de Ventas Área Metropolitana | Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana |
|--|---------------------------------------|--|



MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *
POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
DESARROLLO DE PERSONAL



DIAGRAMA DE FLUJO



MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *
POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
DESARROLLO DE PERSONAL



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

| | | |
|---|----------------------|-------------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | | |
| PROCEDIMIENTO PARA LA ENTREGA DE BILLETE A LOS VENDEDORES AMBULANTES DE BILLETE, DE LOS SORTEOS QUE LA INSTITUCIÓN CELEBRA | REV. 02 | LN-6212-MP-PO-85 |
| | 20/Junio/2018 | Página 1 de 8 |

OBJETIVO:

Controlar la distribución de los diferentes sorteos que la Entidad celebra para llevar a cabo su entrega a los Vendedores Ambulantes de Billete.

ALCANCE:

Gerencia de Ventas Área Metropolitana, Gerencia de Crédito y Cobranza, Subgerencia Expendedora, Departamento de Distribución de Expendedores Ambulantes de Billetes y Departamento de Cuentas Corrientes.

POLITICAS:

1. Los Vendedores Ambulantes de Billete adscritos a la Subgerencia Expendedora se deben presentar en los horarios autorizados para la entrega de Billetes.

Subgerencia Expendedora:

Lunes, martes y viernes de 8:30 a 13:00 hrs.

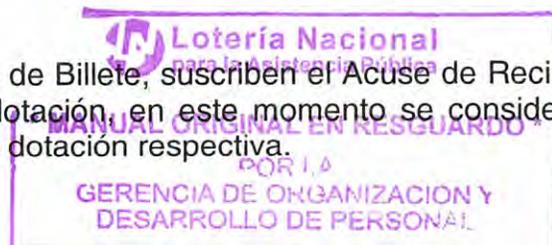
Miércoles de 8:30 a 14:00 hrs.

Jueves de 8:30 a 13:00 y de 16:00 a 17:00 hrs.

Sábados de 8:30 a 12:00 hrs.

2. Corresponde a la Subgerencia Expendedora y al Departamento de Distribución de Expendedores Ambulantes de Billetes, la supervisión del correcto cierre de la operación de la entrega de los Billetes a los Vendedores Ambulantes de Billetes, y la verificación del mismo contra lo registrado en el Sistema de Loterías.

3. Cuando los Vendedores Ambulantes de Billete, suscriben el Acuse de Recibo de Retiro de Billete al retirar su dotación, en este momento se considera formalmente asignada y efectuada la dotación respectiva.





| | |
|---|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 02 | LN-6212-MP-PO-85 |
| 20/Junio/2018 | Página 2 de 8 |

4. Cuando el titular no asista a tramitar el retiro de billete, podrá autorizar a un tercero para que actúe en su nombre y representación mediante carta poder debidamente requisitada, misma que debe resguardarse en el expediente del titular.
5. La Gerencia de Crédito y Cobranza es la responsable de autorizar la liberación o suspensión de entrega de dotación de billete a los Vendedores Ambulantes de Billete.



| RESPONSABLE | No. de Op. | DESCRIPCIÓN |
|--|------------|--|
| <p>Departamento de Distribución de Expendedores Ambulantes de Billetes.</p> | | <p>Este procedimiento inicia con la solicitud de billetes tanto de dotación fija como adicional, por parte de los Vendedores Ambulantes de Billeto adscritos a la Subgerencia Expendedora dependiente de la Gerencia de Ventas Área Metropolitana.</p> <p>INICIO</p> <p>1. Carga en la pantalla LT2642 las dotaciones que el Vendedor Ambulante de Billeto solicita, tanto de dotación fija como de billetes en demasía que desea retirar. El Vendedor Ambulante asiste personalmente a solicitar el retiro de billete, o en caso de enviar un representante éste deberá contar con Carta Poder debidamente requisitada.</p> <p>2. Indica al Vendedor Ambulante que se presente al Departamento de Cuentas Corrientes, para que su solicitud de billete sea autorizada, en su caso.</p> <p>Sí se autoriza, continua con la siguiente operación.</p> <p>No se autoriza, se cancela la solicitud</p> <p>3. Verifica que la cantidad de Billetes solicitada por el Vendedor coincida contra lo que tiene asignada y la existencia disponible para la demasía y deposita el billete solicitado en el área de ventanilla de Entrega de Billetes.</p> <p>4. Recibe del Vendedor Ambulante un tanto del Acuse de Recibo de Retiro de Billeto, impreso, sellado y rubricado por el Departamento de Cuentas Corrientes y verifica que se encuentre debidamente requisitado y autorizado.</p> <div style="text-align: right; border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;">  <p>Lotería Nacional
para la Asistencia Pública</p> <p>* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *</p> <p>FOR #
GERENCIA DE ORGANIZACION Y
DESARROLLO DEL PERSONAL</p> </div> |



| RESPONSABLE | No. de Op. | DESCRIPCIÓN |
|--|------------|---|
| Departamento de Distribución de Exendedores Ambulantes de Billetes.

Subgerencia Exendedora. | 9. | Verifica que las cifras del cierre del proceso coincidan con las registradas en el Sistema de Loterías y archiva los Acuses de Recibo de Retiro de Billete. |
| | 10. | Supervisa el correcto cierre de la operación e informa a la Gerencia de Ventas Área Metropolitana. |
| | | FIN |


Lotería Nacional
 para la Asistencia Pública

*** MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO ***
 POR LA
 GERENCIA DE ORGANIZACION Y
 DESARROLLO DE PERSONAL

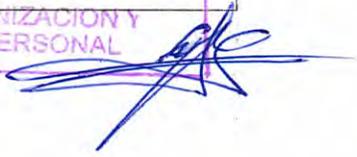
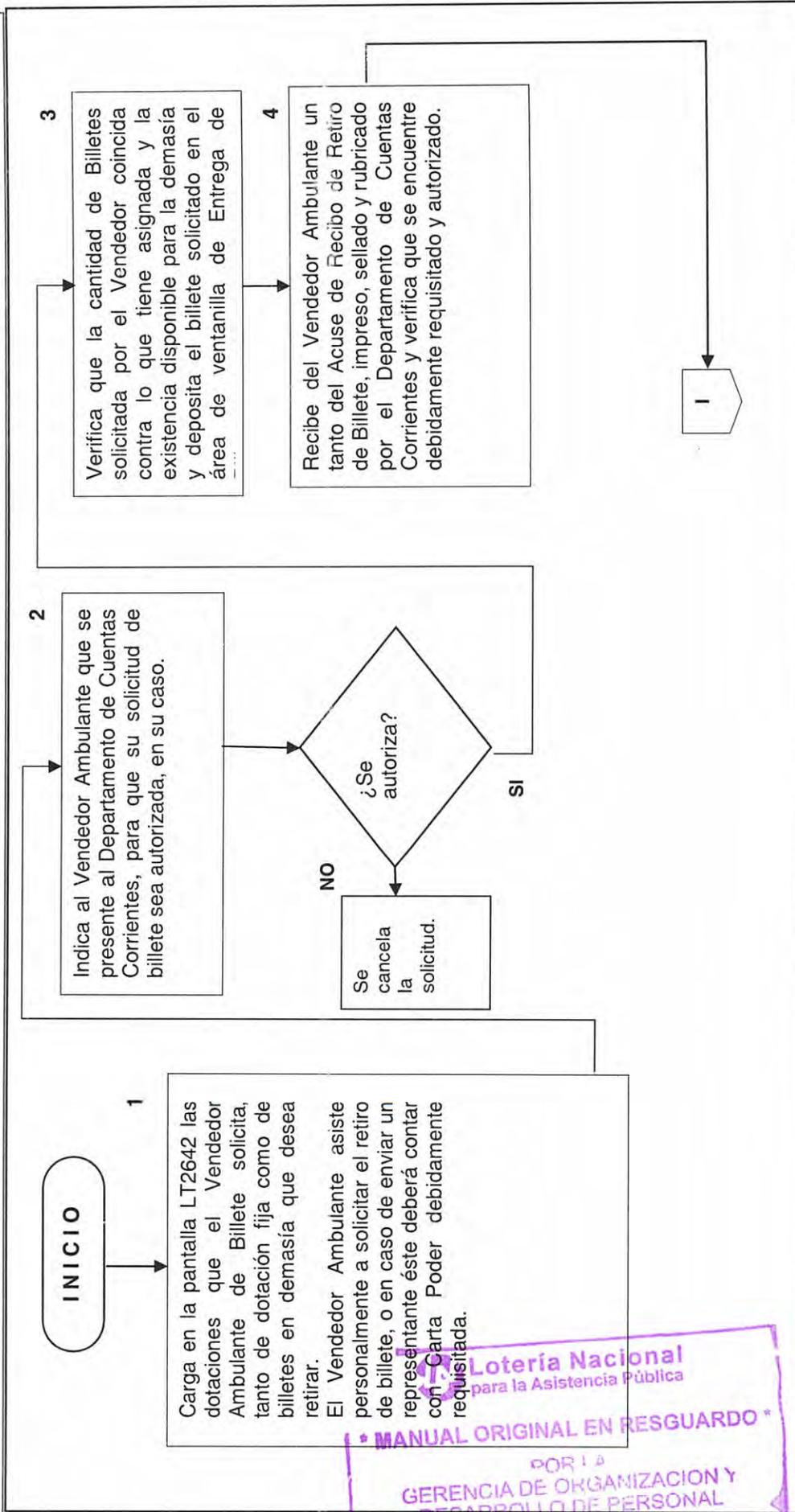


DIAGRAMA DE FLUJO

DEPARTAMENTO DE DISTRIBUCIÓN DE EXPENDEDORES AMBULANTES DE BILLETES.

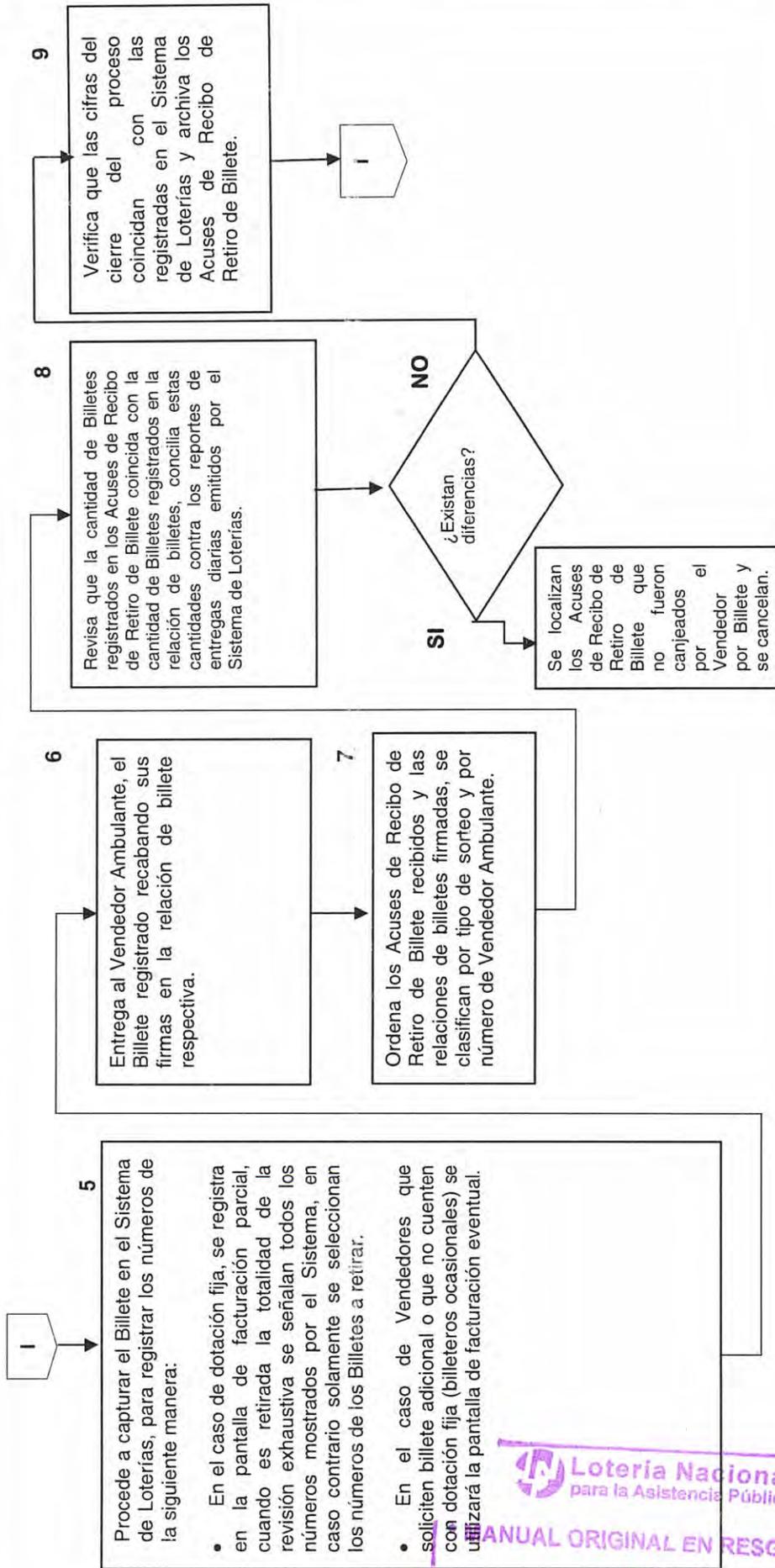


Lotería Nacional
 para la Asistencia Pública
*** MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO ***
 POR LA
 GERENCIA DE ORGANIZACION Y
 DESARROLLO DE PERSONAL



DIAGRAMA DE FLUJO

DEPARTAMENTO DE DISTRIBUCIÓN DE EXPENDEDORES AMBULANTES DE BILLETES.




Lotería Nacional
para la Asistencia Pública

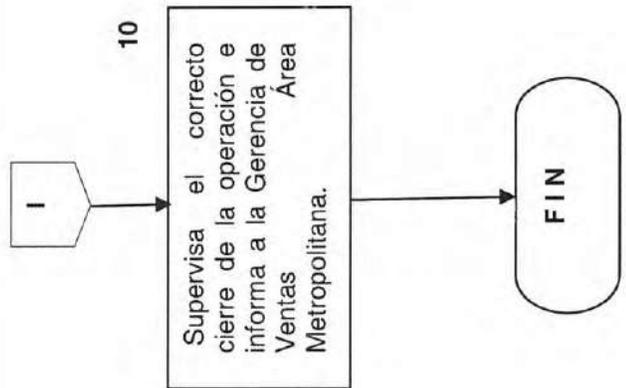
ANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *
 POR LA
 GERENCIA DE ORGANIZACIÓN
 DESARROLLO DE PERSONAL





DIAGRAMA DE FLUJO

SUBGERENCIA EXPENDEDORA





LOTería NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | | |
|--|----------------------|-------------------------|
| PROCEDIMIENTO DEL SEMBRADO DE SORTEOS PARA LA DISPONIBILIDAD DE LOS BILLETES ELECTRÓNICOS EN EL ALMACÉN VIRTUAL 1600. | REV. 02 | LN-6212-MP-PO-86 |
| | 20/Junio/2018 | Página 1 de 3 |

OBJETIVO:

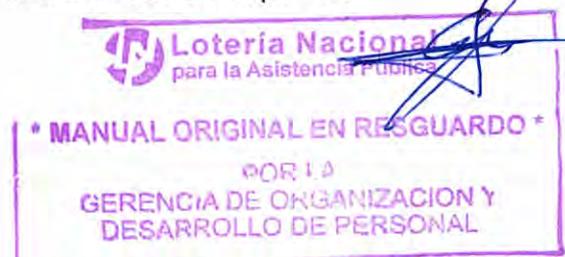
Sembrar y poner a disponibilidad en el Almacén Virtual 1600 los billetes electrónicos de la Lotería Nacional para la Asistencia Pública para su comercialización.

ALCANCE:

Gerencia de Ventas Área Metropolitana, Gerencia de Sistemas Sustantivos, Subgerencia Expendedora, Departamento de Fondo.

POLITICAS:

1. Es responsabilidad de la Gerencia de Ventas Área Metropolitana notificar a la Subgerencia Expendedora y Departamento de Fondo la existencia de billete electrónico que tendrá cada uno de los sorteos a celebrarse, de la Subgerencia Expendedora supervisar al Departamento de Fondo en el proceso de sembrar y poner a disponibilidad la numeración asignada al Almacén Virtual 1600, de la Subgerencia de Sistemas Sustantivos cargar la numeración al Almacén virtual 1600 a través del Sistema Integral de Loterías (SIL).
2. Deberán estar disponibles hasta 3 Sorteos Clásicos (Mayor, Superior, De Diez, Zodiaco), siempre y cuando estén generados los NIP´s de distribución, para su comercialización.
3. Para el sorteo Especial y Zodiaco Especial, deberá estar disponible un sorteo cada mes, siempre y cuando este generado el NIP de distribución y el billete físico esté listo para su comercialización o bien en cuanto se reciba una instrucción superior.
4. Para el sorteo Gordo de Navidad y Magnos, deberán de estar disponibles una vez que se genere el NIP de distribución y el billete físico esté listo para su comercialización o bien en cuanto se reciba una instrucción superior.



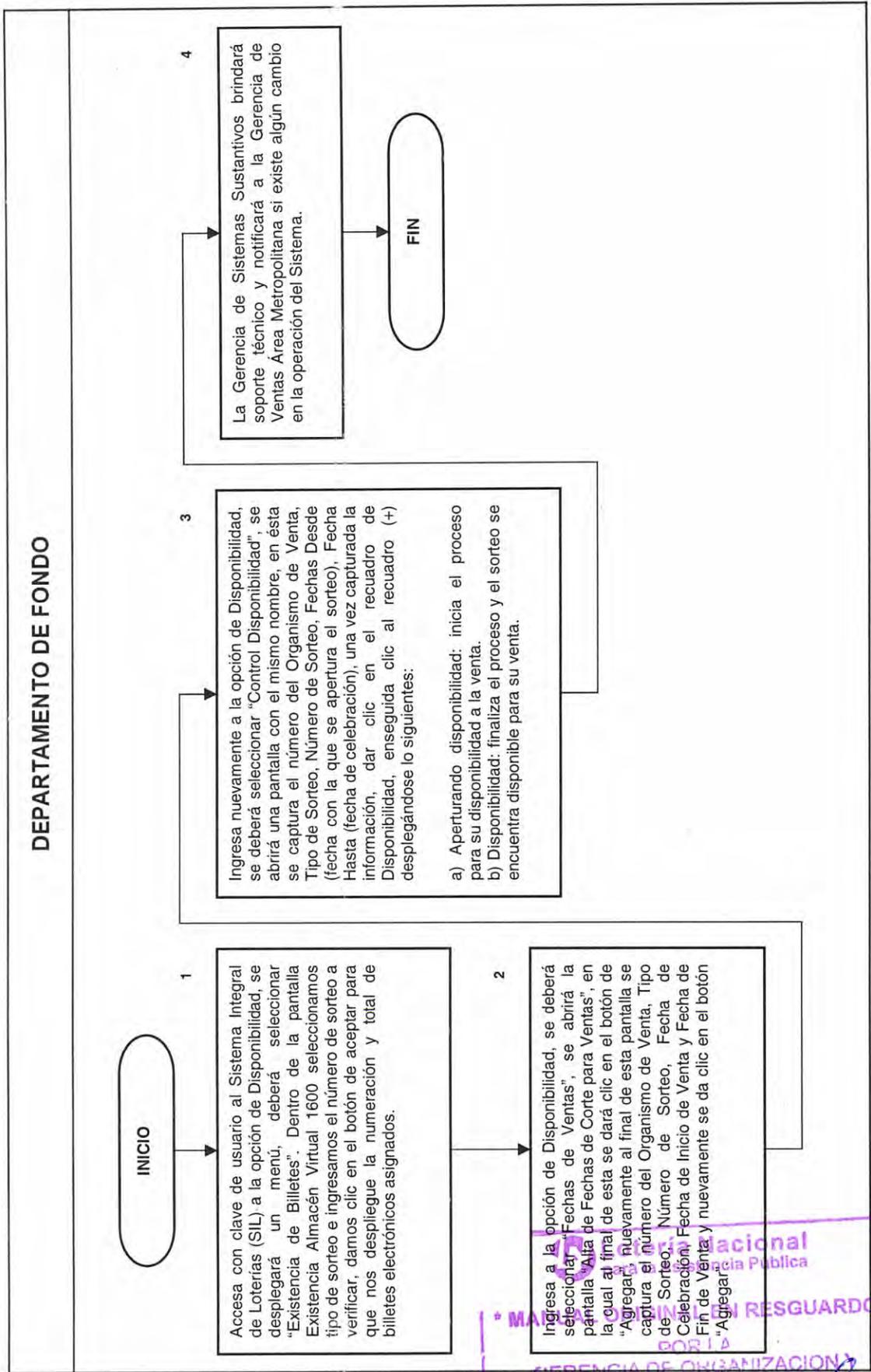
| RESPONSABLE | No. de Op. | DESCRIPCIÓN |
|------------------------------|-------------------|---|
| Departamento de Fondo | 1. | INICIO
Accesa con clave de usuario al Sistema Integral de Loterías (SIL) a la opción de Disponibilidad, se desplegará un menú, deberá seleccionar "Existencia de Billetes". Dentro de la pantalla Existencia Almacén Virtual 1600 seleccionamos tipo de sorteo e ingresamos el número de sorteo a verificar, damos clic en el botón de aceptar para que nos despliegue la numeración y total de billetes electrónicos asignados. |
| | 2. | Ingresamos a la opción de Disponibilidad, se deberá seleccionar "Fechas de Ventas", se abrirá la pantalla "Alta de Fechas de Corte para Ventas", en la cual al final de esta se dará clic en el botón de "Agregar", nuevamente al final de esta pantalla se captura el número del Organismo de Venta, Tipo de Sorteo, Número de Sorteo, Fecha de Celebración, Fecha de Inicio de Venta y Fecha de Fin de Venta y nuevamente se da clic en el botón "Agregar". |
| | 3. | Ingresamos nuevamente a la opción de Disponibilidad, se deberá seleccionar "Control Disponibilidad", se abrirá una pantalla con el mismo nombre, en ésta se captura el número del Organismo de Venta, Tipo de Sorteo, Número de Sorteo, Fechas Desde (fecha con la que se apertura el sorteo), Fecha Hasta (fecha de celebración), una vez capturada la información, dar clic en el recuadro de Disponibilidad, enseguida clic al recuadro (+) desplegándose lo siguientes:

a) Aperturando disponibilidad: inicia el proceso para su disponibilidad a la venta.
b) Disponibilidad: finaliza el proceso y el sorteo se encuentra disponible para su venta. |
| | 4. | La Gerencia de Sistemas Sustantivos brindará soporte técnico y notificará a la Gerencia de Ventas Área Metropolitana si existe algún cambio en la operación del Sistema. |
| | | FIN |



DIAGRAMA DE FLUJO

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS AREA METROPOLITANA | |
| REV. 02 | LN-6212-IP-PO-86 |
| 20/Junio/2018 | Página 3 de 3 |



* MA... NACIONAL
Gerencia Pública
BORLA
RESGUARDO*
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN
DESARROLLO DE PERSONA



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | | |
|---|---------------|------------------|
| PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR VISITAS A LAS DEPENDENCIAS GUBERNAMENTALES, INSTITUCIONES Y ORGANIZACIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS Y SUPERVISAR LA VENTA DEL BILLETE ALUSIVO A LOS SORTEOS, A TRAVÉS DE LOS COMISIONISTAS DE LA ENTIDAD, ASÍ COMO COADYUVAR CON LAS ÁREAS RESPONSABLES DE LAS ACTIVACIONES, CUANDO ESTAS SOLICITEN PRESENCIA DE LOS MISMOS. | REV. 01 | LN-6212-MP-PO-88 |
| | 20/Junio/2018 | Página 1 de 6 |

OBJETIVO:

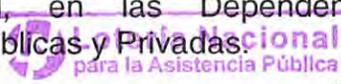
Coordinar las acciones encaminadas a la venta del billete alusivo durante las visitas realizadas en las Dependencias Gubernamentales, Instituciones y Organizaciones Públicas y Privadas a través de los Comisionistas de la Entidad y coadyuvar con la presencia de los mismos en las actividades de Promoción de la Imagen Institucional que realicen las áreas responsables de las Activaciones.

ALCANCE:

Dirección de Comercialización, Dirección de Mercadotecnia y Publicidad, Gerencia de Ventas Área Metropolitana, Gerencia de Mercadotecnia, Gerencia de Publicidad, Subgerencia de Nuevos Proyectos, Departamento de Atención a Clientes, Expendios Locales y Vendedores Ambulantes de Billete.

POLÍTICAS:

1. La Gerencia de Mercadotecnia, es la responsable de proporcionar a la Subgerencia de Nuevos Proyectos, el calendario de Sorteos mensual con la información de los contactos y ubicaciones, donde se llevará a cabo la promoción de los billetes alusivos a Dependencias Gubernamentales, Instituciones y Organizaciones Públicas y Privadas, con un tiempo mínimo de 15 días previos al inicio del siguiente mes.
2. La Subgerencia de Nuevos Proyectos en conjunto con el Departamento de Atención a Clientes, realizan el contacto con las Dependencias Gubernamentales, Instituciones y Organizaciones Públicas y Privadas, con la finalidad de que le sean proporcionadas las fechas para la realización de la venta del billete alusivo a través de los Comisionistas de la Entidad.
3. Es responsabilidad del Departamento de Atención a Clientes, la elaboración de un calendario de visitas para la venta de los billetes de los diferentes sorteos a través de los Comisionistas de la Entidad, en las Dependencias Gubernamentales, Instituciones y Organizaciones Públicas y Privadas.


* MANUAL ORIGINAL EN RESERVA *
POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
DESARROLLO DE PERSONAL

4. El Departamento de Atención a Clientes, previa autorización de la Subgerencia de Nuevos Proyectos será el responsable de invitar a los Comisionistas de la Entidad, a participar en las visitas para la venta del billete alusivo a las Dependencias Gubernamentales, Instituciones y Organizaciones Públicas y Privadas.
5. Es responsabilidad del Departamento de Atención a Clientes, el reportar diariamente a la Subgerencia de Nuevos Proyectos las ventas obtenidas por los Comisionistas de la Entidad, en cada una de las visitas a las Dependencias Gubernamentales, Instituciones y Organizaciones Públicas y Privadas.
6. Es responsabilidad de la Subgerencia de Nuevos Proyectos, el reportar a la Gerencia de Ventas Área Metropolitana, las ventas obtenidas por los Comisionistas de la Entidad, en las visitas en las Dependencias Gubernamentales, Instituciones y Organizaciones Públicas y Privadas.
7. Es responsabilidad de la Subgerencia de Nuevos Proyectos, previa autorización de la Gerencia de Ventas Área Metropolitana, atender las solicitudes para el envío de los Comisionistas de la Entidad, a las diferentes actividades de promoción de la Imagen Institucional, realizadas por las Áreas Responsables de las Activaciones.
8. Es responsabilidad de las Áreas Responsables de las Activaciones el proporcionar a la Gerencia de Ventas Área Metropolitana, el calendario de visitas, así como los permisos de ingreso y contactos de los lugares donde se enviará a los Comisionistas de la Entidad, quienes apoyaran a la venta de billete de lotería.
9. Es responsabilidad del Departamento de Atención a Clientes, dar el seguimiento al calendario de visitas de comercialización, proporcionado por las Áreas Responsables de las Activaciones y reportar a la Subgerencia de Nuevos Proyectos, las ventas de los billetes de los sorteos obtenidas por los Comisionistas de la Entidad, durante su participación.



| RESPONSABLE | No. de Op. | DESCRIPCIÓN |
|--|-------------------|--|
| Subgerencia de Nuevos Proyectos | 1. | INICIO
Recibe de la Gerencia de Mercadotecnia el calendario de sorteos de la Entidad, mínimo 15 días antes del inicio del mes. El cual contiene nombres, teléfonos y correos para establecer contacto con las Dependencias Gubernamentales, Instituciones y Organizaciones Públicas y Privadas, para la venta del billete alusivo a través de los Comisionistas de la Entidad. |
| | 2. | Imprime el calendario de Sorteos vigente, revisa que cuente con los datos necesarios para establecer contacto con cada una de las de Dependencias Gubernamentales, Instituciones y Organizaciones Públicas y Privadas. |
| | 3. | Comparte calendario de Sorteos vigente e instruye al Departamento de Atención a Clientes, para realizar contacto y establecer fechas de visita para la venta del billete alusivo a través de los Comisionistas de la Entidad. |
| Departamento de Atención a Clientes | 4. | Elabora calendario de visitas para la venta del billete alusivo a través de los Comisionistas de la Entidad y envía a la Subgerencia de Nuevos Proyectos para su aprobación. |
| Subgerencia de Nuevos Proyectos | 5. | Autoriza calendario e instruye al Departamento de Atención a Clientes, para invitar a los Comisionistas de la Entidad, a participar en la venta del billete alusivo. |
| Departamento de Atención a Clientes | 6. | Realiza la invitación a los Comisionistas de la Entidad, para participar en la venta del billete alusivo. |
| Subgerencia de Nuevos Proyectos | 7. | Informa a la Gerencia de Ventas área Metropolitana las fechas de inicio y de término de las visitas para la venta del billete alusivo a través de los Comisionistas de la Entidad, en Dependencias Gubernamentales, Instituciones y Organizaciones Públicas y Privadas. |

*** MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO ***
POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN
DESARROLLO DE PERSONA



| RESPONSABLE | No. de Op. | DESCRIPCIÓN |
|--|-------------------|--|
| Gerencia de Ventas Área Metropolitana | 8. | Aprueba las fechas de inicio y de término de las visitas para la venta del billete alusivo a través de los Comisionistas de la Entidad, en Dependencias Gubernamentales, Instituciones y Organizaciones Públicas y Privadas. |
| Subgerencia de Nuevos Proyectos | 9. | Recaba la autorización y/o acceso, en su caso, e instruye al Departamento de Atención a Clientes para ser entregados a los Comisionistas de la Entidad que así lo requieran. |
| Departamento de Atención a Clientes | 10. | Entrega a los Comisionistas de la Entidad la autorización y/o acceso, en su caso, a las Dependencias Gubernamentales, Institucionales Organizaciones Públicas y Privadas para que participen en las visitas para la venta del billete alusivo, de acuerdo al calendario establecido para tal fin y supervisa la visita y toma evidencias fotográficas. |
| | 11. | Reporta a la Subgerencia de Nuevos Proyectos, los resultados obtenidos en la visita de la actividad anterior y archiva evidencia. |
| Subgerencia de Nuevos Proyectos | 12. | Reporta a la Gerencia de Ventas Área Metropolitana, los resultados obtenidos en cada una de las visitas antes citadas. |
| | | FIN |

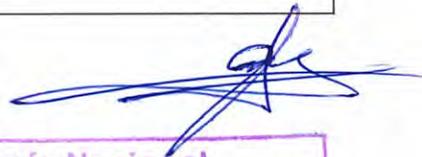
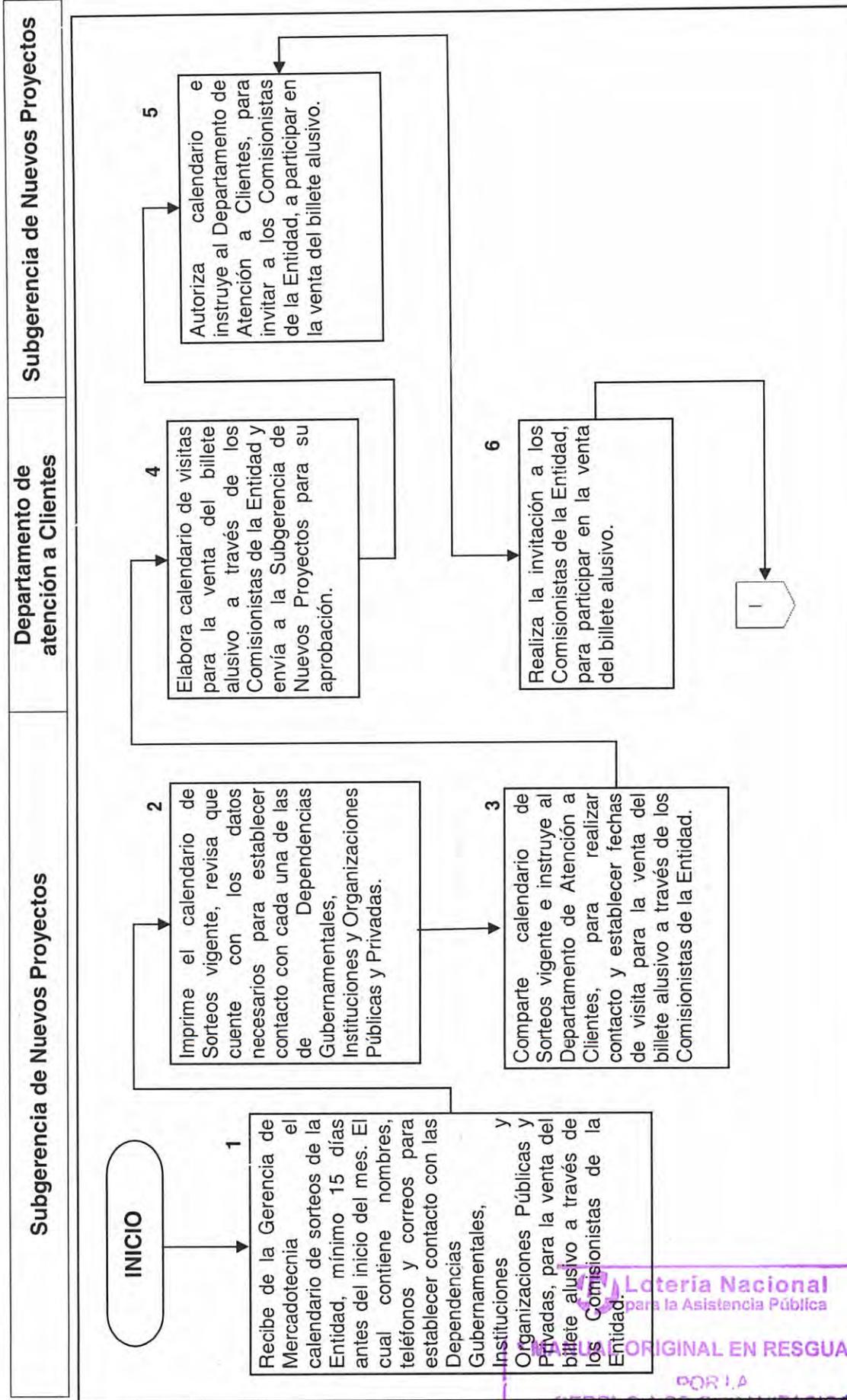
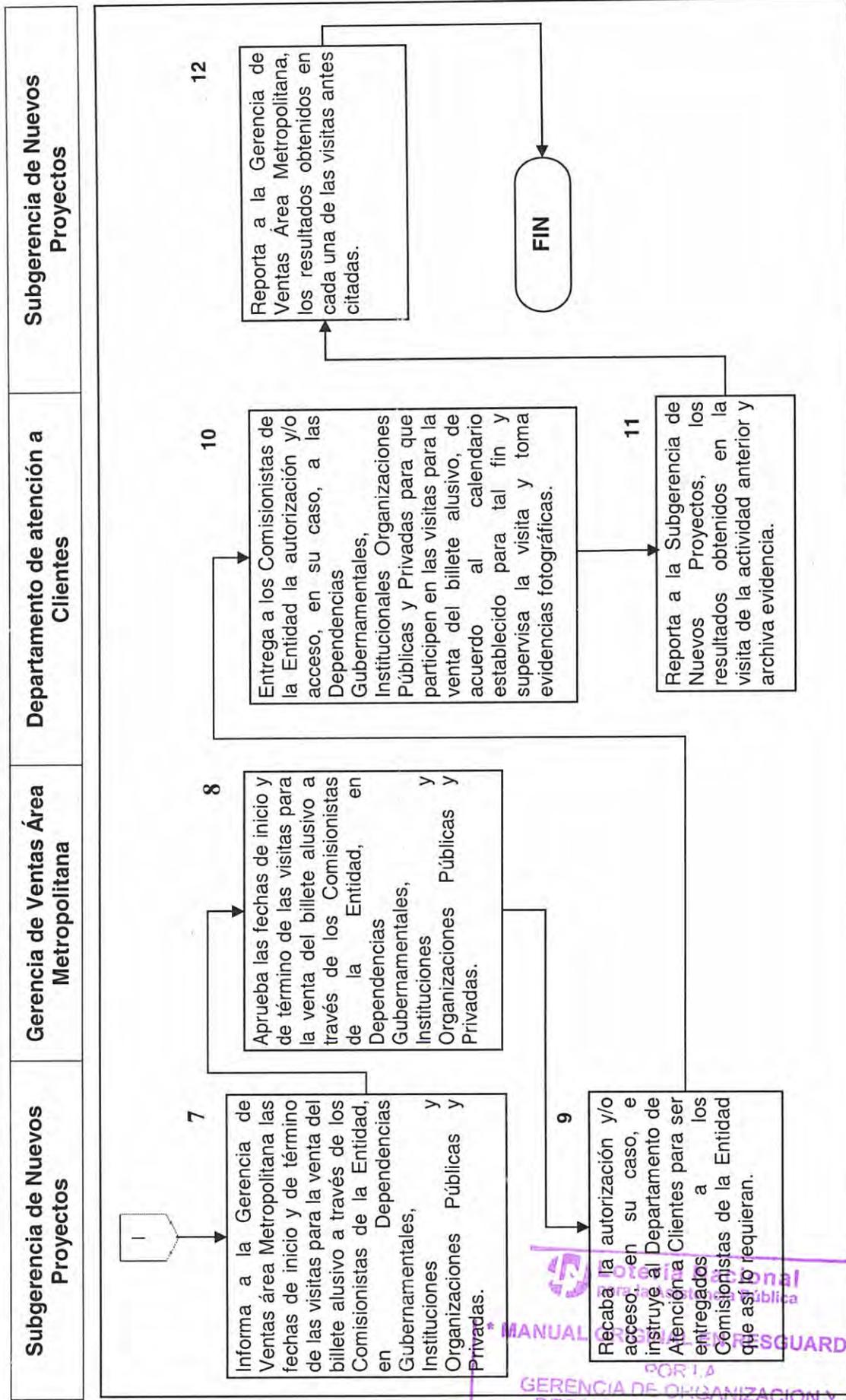


DIAGRAMA DE FLUJO




 ORIGINAL EN RESGUARDO *
 POR LA
 GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL


DIAGRAMA DE FLUJO




 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA
 PORTA
 GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONA




**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

| | | |
|---|----------------------|-------------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | | |
| PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO Y SEGUIMIENTO DEL SGSI AL ALCANCE DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA. | REV. 01 | LN-6212-MP-PO-89 |
| | 20/Junio/2018 | Página 1 de 8 |

OBJETIVO:

Dar mantenimiento y seguimiento al Sistema de Gestión de Seguridad de la Información SGSI ISO 27001:2013 y WLA, dar alcance al plan de trabajo unificado o en su caso solventar las observaciones y no conformidades presentadas por la Auditoría Externa en lo que se refiere a la Gerencia de Ventas Área Metropolitana.

ALCANCE:

Gerencia de Ventas Área Metropolitana, Subgerencia de Nuevos Proyectos, Subgerencia Expendedora, Subgerencia de Coordinación Ventas Zona Metropolitana, Departamento de Fondo, Departamento de Atención a Clientes, Departamento de Distribución de Expendedores Ambulantes de Billetes y Departamento de Distribución de Expendios Locales.

POLÍTICAS:

1. Es responsabilidad de la Subgerencia de Nuevos Proyectos de elaborar las Minutas de seguimiento del SGSI y WLA cada bimestre, con los siguientes puntos:
 - Acciones correctivas
 - Manual de procedimientos
 - Carta Proceso
 - Activos del SGSI
 - Indicadores de la Gerencia
 - Controles del SGSI y WLA
 - Continuidad del Negocio
2. La Subgerencia de Nuevos Proyectos, apoya a las áreas de la Gerencia y da seguimiento a los asuntos del SGSI y WLA.
3. La Subgerencia de Nuevos Proyectos, relaciona las Acciones Correctivas derivadas del SGSI y da seguimiento oportuno hasta solventarlas.





| | |
|---|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 01 | LN-6212-MP-PO-89 |
| 20/Junio/2018 | Página 2 de 8 |

4. La Subgerencia de Nuevos Proyectos notifica a través de la Minuta el estatus de los procedimientos de la Gerencia al alcance del SGSI.
5. La Subgerencia de Nuevos Proyectos, en conjunto con los con los jefes de cada área realizan el Plan de Contingencia o Continuidad del Negocio el cual será aplicado a la Gerencia al alcance del SGSI.
6. Es responsabilidad de la Subgerencia de Nuevos Proyectos, alimentar el Sistema de Gestión de Calidad (SIGEC) y el Análisis de Riesgos (SAR) revisar y/o actualizar cada activo de cada área perteneciente a la Gerencia.
7. Es responsabilidad de la Subgerencia de Nuevos Proyectos reportar los indicadores de los controles de acuerdo a la SGSI WLA-SCS de la Gerencia enviados previamente por el Grupo de Calidad.
8. Es responsabilidad de la Subgerencia de Nuevos Proyectos reportar los incidentes de seguridad al alcance del SGSI que se presenten con sus activos y notificar al Monitor de Seguridad en caso de que identifique incidente de seguridad en la Institución.
9. En Detección de Necesidades de Capacitación; las áreas de la Gerencia seleccionarán mensualmente al personal para acudir a una Capacitación que es impartida por el grupo de Calidad.
10. Es responsabilidad del Subgerencia de Nuevos Proyectos documentar y orientar al personal operativo en caso de una auditoria externa.





| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 01 | LN-6212-MP-PO-89 |
| 20/Junio/2018 | Página 3 de 8 |

| RESPONSABLE | No. de Op. | DESCRIPCIÓN |
|---------------------------------------|------------|--|
| Gerencia de Ventas área Metropolitana | 1. | <p>Este procedimiento inicia cuando la Subgerencia de Nuevos Proyectos realiza el mantenimiento y seguimiento del SGSI ISO 270012013 Y WLA al alcance de la Gerencia de Ventas Área Metropolitana.</p> <p>INICIO</p> <p>Solicita a las áreas Integrar la información relevante para elaborar Minuta bimestral y a su vez cumplir en tiempo y forma con el Grupo Estratégico de Seguridad de la Información (GESI).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acciones correctivas • Manual de procedimientos • Carta Proceso • Activos del SGSI • Indicadores de la Gerencia • Controles del SGSI y WLA • Continuidad del Negocio |
| Subgerencia de Nuevos Proyectos | 2. | Envía Minuta para revisión y aprobación de la Gerencia de Ventas Área Metropolitana. |
| | 3. | <p>Recaba las firmas de los asistentes a la minuta de seguimiento del área.</p> <p>¿Es aprobada la Minuta?</p> <p>A) No (Reinicia procedimiento en la operación 2)</p> <p>B) Si (Continúa en la operación 4)</p> |
| | 4. | Envía archivo electrónico en formato PDF por correo electrónico al representante del Grupo de Calidad. |
| | 5. | Reporta los incidentes de seguridad del SGSI de las áreas en que se hayan presentado acciones correctivas en sus activos y notifica al área correspondiente. |
| | 6. | Da seguimiento a No Conformidades y Acciones Correctivas. |


 Lotería Nacional
 para la Asistencia Pública
 * MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *
 PORTA
 GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
 DESARROLLO DE PERSONAL

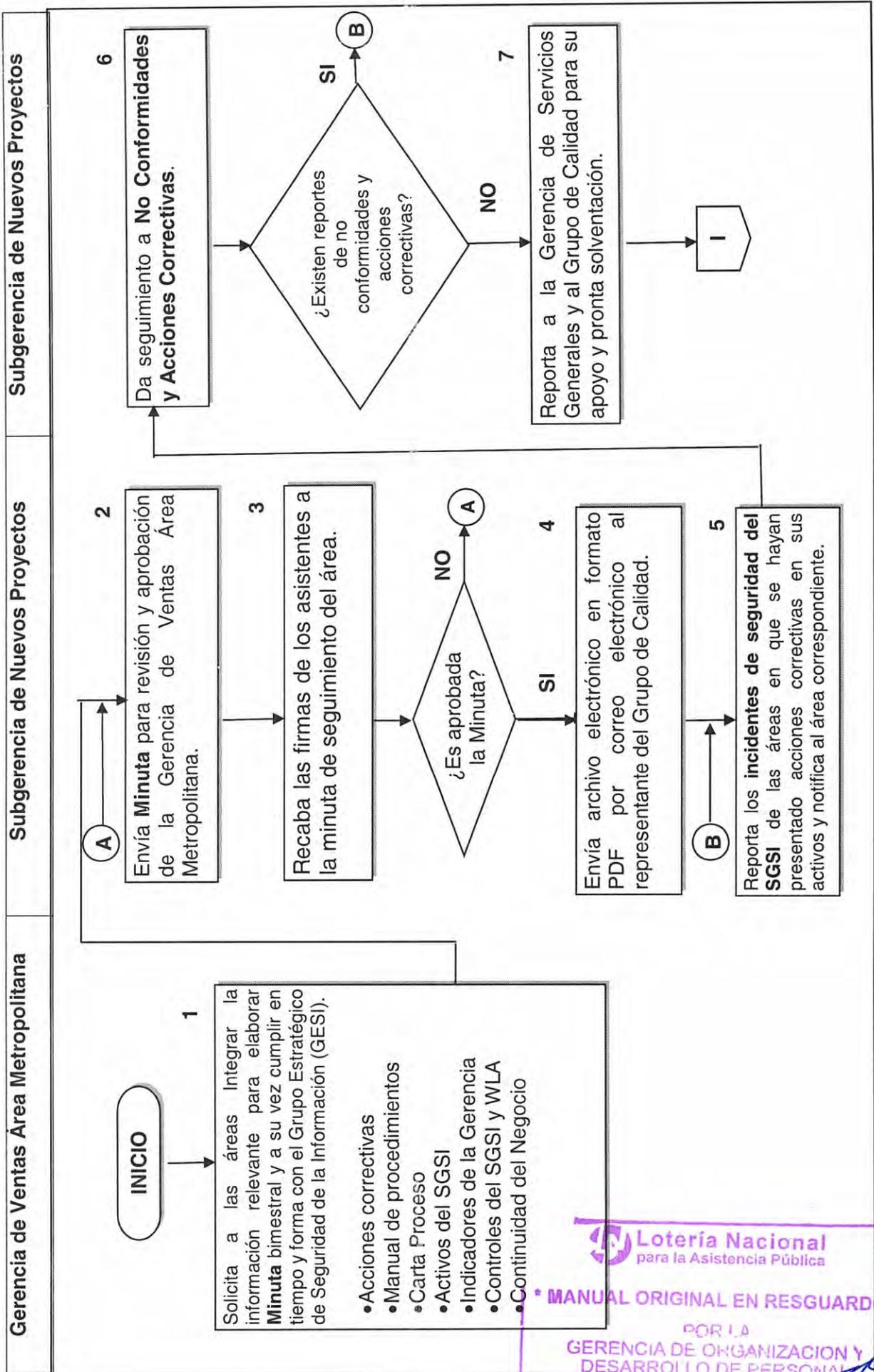
| RESPONSABLE | No. de Op. | DESCRIPCIÓN |
|--|------------|---|
| Subgerencia de Nuevos Proyectos

Gerencia de Ventas Área Metropolitana | 7. | <p>¿Existen reportes de no conformidades y acciones correctivas?</p> <p>A) Si (Reinicia en la operación 5)
B) No (Continúa en la operación 7)</p> <p>Reporta a la Gerencia de Servicios Generales y al Grupo de Calidad para su apoyo y pronta solventación.</p> |
| | 8. | <p>Instruye a las áreas a actualizar los Procedimientos de la Gerencia al alcance del SGSI y envía a revisión.</p> <p>¿Son aprobados los cambios?</p> <p>A) Si (Continúa en la operación 9)
B) No (Reinicio procedimiento en la operación 8)</p> |
| Subgerencia de Nuevos Proyectos

Gerencia de Ventas Área Metropolitana | 9. | <p>Planea conjuntamente con los jefes de área el desarrollo de un Plan de Contingencia al alcance del SGSI.</p> <p>¿Se realiza satisfactoriamente Plan de Contingencia y/o continuidad del negocio?</p> <p>A) Si (Continúa con la operación 10)
B) No (Reinicia en la operación 9)</p> |
| | 10. | <p>Identifica los Activos de cada procedimiento a través del SGSI, su clasificación, vulnerabilidad, amenaza y controles.</p> <p>¿Existen activos en Tratamiento de riesgo?</p> <p>A) Si (Reinicia operación 10)
B) No (Continúa en la operación 11)</p> |
| Gerencia de Ventas Área Metropolitana | 11. | <p>Solicita a las áreas determinar los Controles del SGSI y WLA específicos para mitigar el riesgo.</p> |

| RESPONSABLE | No. de Op. | DESCRIPCIÓN |
|---------------------------------------|------------|---|
| Gerencia de Ventas Área Metropolitana | 12. | <p>Solicita a las áreas generar uno o más indicadores analizando lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar qué control o grupo de controles va a medir • Forma de medición (Frecuencia y Fórmula) <p>¿Existen métodos de medición, análisis y evaluación aplicables, para garantizar resultados válidos?</p> <p>A) Si (Continua en la operación 13)
B) No (Reinicia procedimiento en la operación 12)</p> |
| | 13. | Produce resultados comparables y reproducibles para ser considerados válidos. |
| | 14. | Conserva la Información documentada adecuada como evidencia de los resultados. |
| | 15. | <p>Instruye a las áreas actualizar la Carta Proceso de la Gerencia al alcance del SGSI y enviar a revisión.</p> <p>¿Son aprobados los cambios?</p> <p>A) Si. (Continua la operación 16)
B) No (Reinicia la operación 15)</p> |
| | 16. | Se envía a la Gerencia de Sistemas de Calidad para su registro. |
| | 17. | Solicita a las áreas seleccionar al personal para que se incorpore a la Capacitación para la mejora continua de sus labores. |
| | | FIN |

DIAGRAMA DE FLUJO



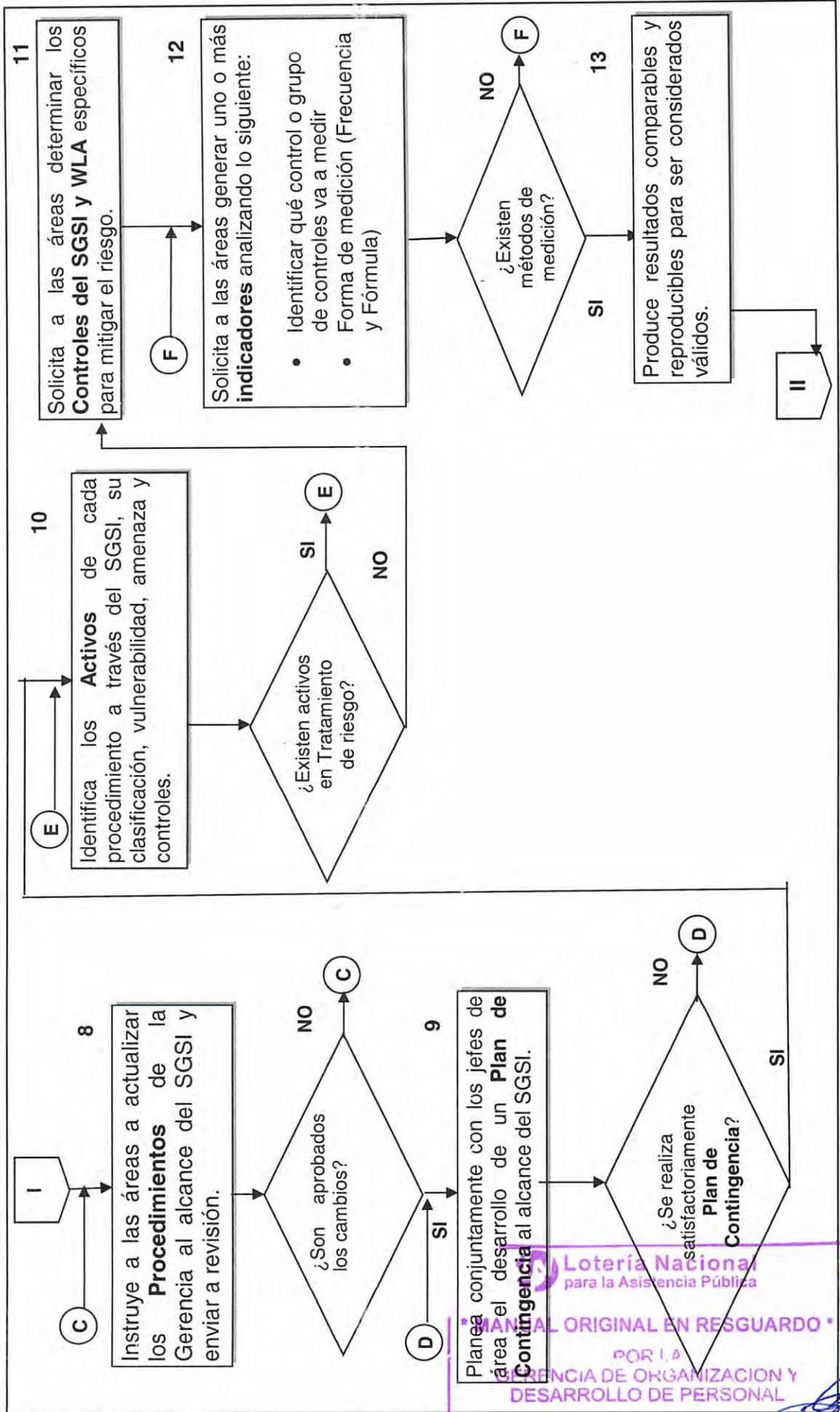

 Lotería Nacional
para la Asistencia Pública
 * MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *
 POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACION Y
DESARROLLO DE PERSONAL

DIAGRAMA DE FLUJO

Gerencia de Ventas Área Metropolitana

Subgerencia de Nuevos Proyectos

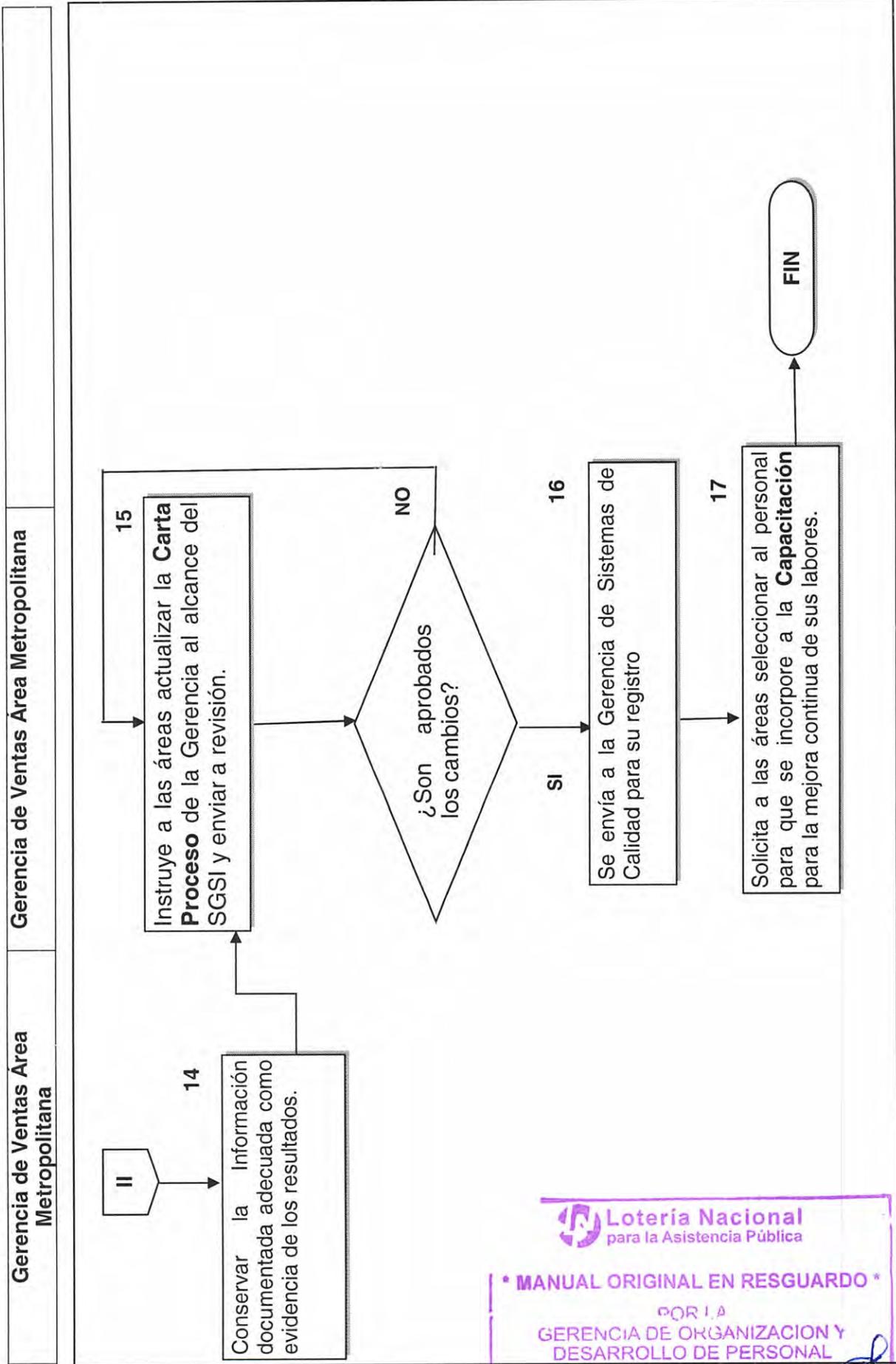
Gerencia de Ventas Área Metropolitana



Lotería Nacional para la Asistencia Pública
MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO*
POR LA GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL



DIAGRAMA DE FLUJO






**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | | |
|--|----------------------|-------------------------|
| PROCEDIMIENTO PARA LA GUARDA Y CUSTODIA DEL MANEJO DE BILLETE ÚTIL DE LOTERÍA QUE SE ENCUENTRA EN EL ALMACÉN DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA DENTRO DE LOS HORARIOS LABORALES Y/O DE ATENCIÓN A LA FUERZA DE VENTA. | REV. 01 | LN-6212-MP-PO-90 |
| | 20/Junio/2018 | Página 1 de 4 |

OBJETIVO:

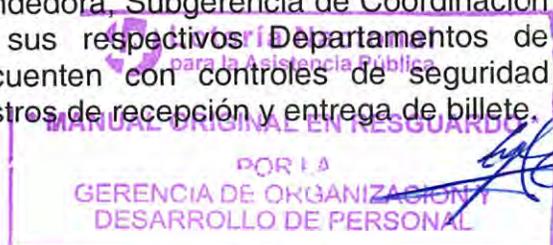
Recibir, almacenar y efectuar la guarda y custodia del manejo de billete útil de lotería de los diferentes sorteos institucionales, dentro los días y horarios laborales y/o de atención a la fuerza de venta, a través de controles de acceso de personal y registros de recepción y entrega de billete.

ALCANCE:

Gerencia de Ventas Área Metropolitana, Gerencia de Producción, Gerencia de Ventas Foráneas, Gerencia de Servicios Generales, Subgerencia Expendedora, Subgerencia de Coordinación Ventas Zona Metropolitana, Departamento de Distribución de Expendedores Ambulantes de Billetes, Departamento de Distribución de Expendios Locales.

POLÍTICAS:

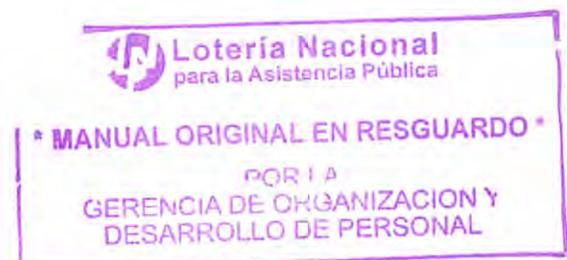
1. La Gerencia de Ventas Área Metropolitana a través de las Subgerencia Expendedora y Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana reciben por parte de la Gerencia de Producción los sorteos Tradicionales (mayor, de diez, superior, zodiaco y zodiaco especial), Sorteos Especiales, Sorteos Magnos y Gordo de Navidad.
2. Es responsabilidad de las Subgerencia Expendedora y Subgerencia de Coordinación Ventas Zona Metropolitana a través de sus respectivos Departamentos de Distribución que sólo personal autorizado, tendrá acceso al área del almacén de billete de la Gerencia de Ventas Área Metropolitana.
3. Es responsabilidad de las Subgerencia Expendedora, Subgerencia de Coordinación Ventas Zona Metropolitana a través de sus respectivos Departamentos de Distribución que las áreas del almacén cuenten con controles de seguridad adecuados para el acceso de personal y registros de recepción y entrega de billete.





| | |
|---|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 01 | LN-6212-MP-PO-90 |
| 20/Junio/2018 | Página 2 de 4 |

4. Solo personal autorizado y/o adscrito a los Departamentos de Distribución de la Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana y Subgerencia Expendedora, tendrá acceso al almacén, ya que, por la naturaleza del mismo, el acceso a este, es restringido, cualquier persona que ingrese a sus instalaciones deberá registrarse en la bitácora de acceso.
5. Es responsabilidad de la Gerencia de Servicios Generales que el área de descarga, se encuentre en óptimas condiciones para realizar la entrega y recepción del billete enviado por la Gerencia de Producción.
6. Es responsabilidad de la Subgerencia Expendedora a través del Departamento de Distribución de Expendedores Ambulantes de Billetes, entregar la existencia del billete inutilizado a la Gerencia de Producción.
7. Es responsabilidad de la Subgerencia Expendedora y Subgerencia de Coordinación Ventas Zona Metropolitana a través de sus respectivos Departamentos de Distribución la guarda y custodia en el manejo del billete de lotería en los días y horarios laborales y/o de atención a la fuerza de venta que son días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a 18:30 horas y sábados de 8:00 a 15:00 horas.
8. Es responsabilidad de la Gerencia de Servicios Generales resguardar el área de almacén de billete a través de cámaras de vigilancia de manera permanente.





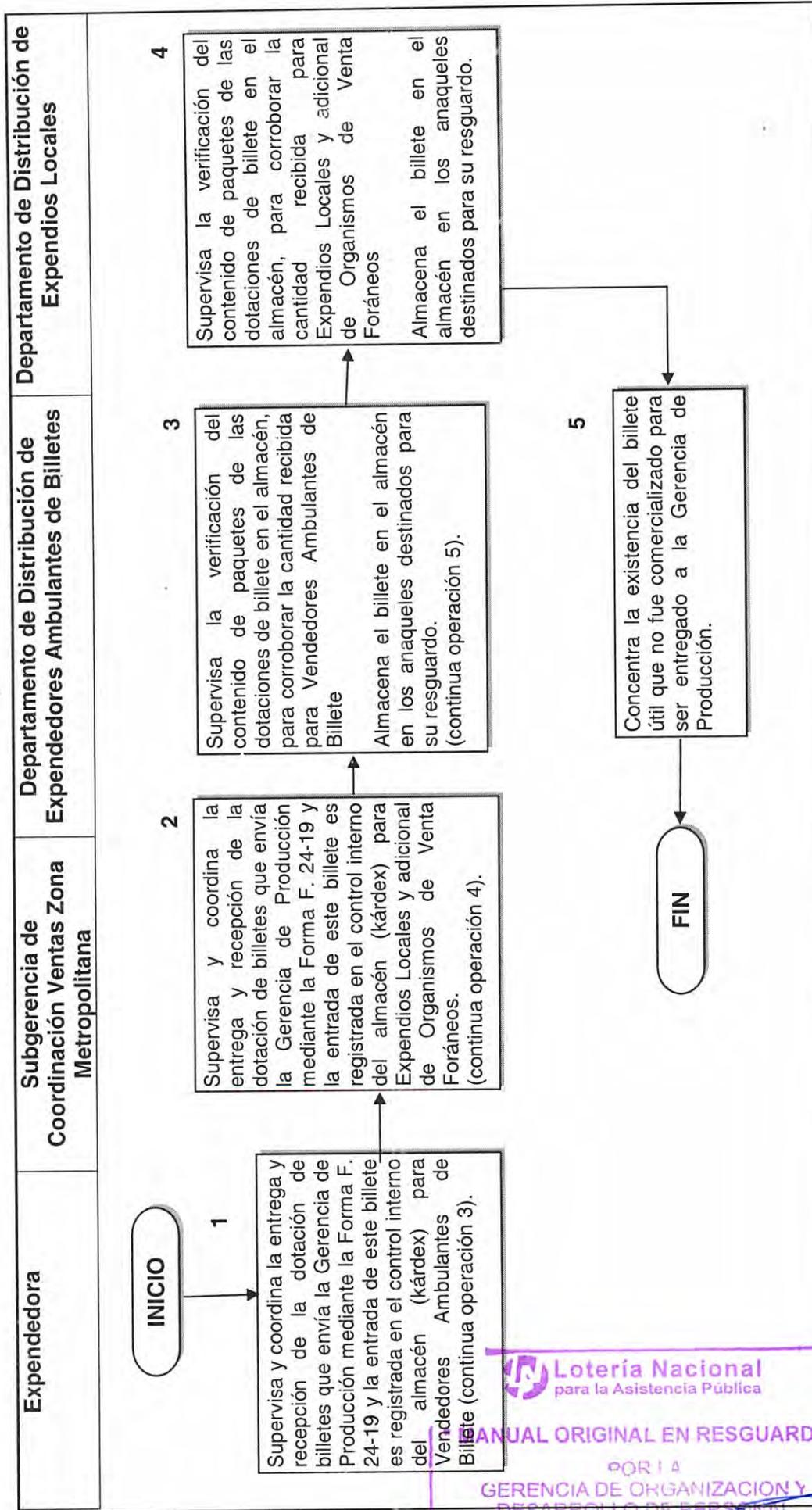
| RESPONSABLE | No. de Op. | DESCRIPCIÓN |
|---|---|--|
| <p>Subgerencia Expendidora</p> <p>Subgerencia de Coordinación Ventas Zona Metropolitana</p> <p>Departamento de Distribución de Expendedores Ambulantes de Billetes</p> <p>Departamento de Distribución de Expendios Locales</p> <p>Departamento de Distribución de Expendedores Ambulantes de Billetes</p> | <p>1.</p> <p>2.</p> <p>3.</p> <p>4.</p> <p>5.</p> | <p>Este procedimiento inicia cuando la Gerencia de Producción entrega el billete al almacén de la Gerencia de Ventas Área Metropolitana.</p> <p>INICIO</p> <p>Supervisa y coordina la entrega y recepción de la dotación de billetes que envía la Gerencia de Producción mediante la Forma F. 24-19 y la entrada de este billete es registrada en el control interno del almacén (kárdex) para Vendedores Ambulantes de Billeto (continua operación 3).</p> <p>Supervisa y coordina la entrega y recepción de la dotación de billetes que envía la Gerencia de Producción mediante la Forma F. 24-19 y la entrada de este billete es registrada en el control interno del almacén (kárdex) para Expendios Locales y adicional de Organismos de Venta Foráneos. (continua operación 4).</p> <p>Supervisa la verificación del contenido de paquetes de las dotaciones de billete en el almacén, para corroborar la cantidad recibida para Vendedores Ambulantes de Billeto</p> <p>Almacena el billete en el almacén en los anaqueles destinados para su resguardo. (continua operación 5).</p> <p>Supervisa la verificación del contenido de paquetes de las dotaciones de billete en el almacén, para corroborar la cantidad recibida para Expendios Locales y adicional de Organismos de Venta Foráneos</p> <p>Almacena el billete en el almacén en los anaqueles destinados para su resguardo.</p> <p>Concentra la existencia del billete útil que no fue comercializado para ser entregado a la Gerencia de Producción.</p> <p>FIN</p> |

* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *

GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL



DIAGRAMA DE FLUJO





Lotería Nacional

 para la Asistencia Pública

MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *

POR LA

GERENCIA DE ORGANIZACION Y DESARROLLO DE PERSONAL



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | | |
|--|---------------|------------------|
| PROCEDIMIENTO PARA LA INTEGRACIÓN GENERAL DE LA INFORMACIÓN Y ACTUALIZACIONES QUE SE REALICEN AL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA. | REV. 00 | LN-6212-MP-PO-91 |
| | 20/Junio/2018 | Página 1 de 5 |

OBJETIVO:

Uniformar la integración y presentación del desarrollo de procedimientos en coordinación con las áreas de la Gerencia conforme al marco normativo para establecer la metodología necesaria y los lineamientos generales de operación y/o actualización del Manual de Procedimientos.

ALCANCE:

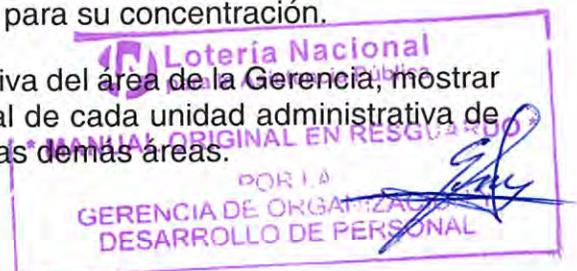
Gerencia de Ventas Área Metropolitana, Subgerencia de Nuevos Proyectos, Subgerencia Expendidora, Subgerencia de Coordinación Ventas Zona Metropolitana, Departamento de Atención a Clientes, Departamento de Fondo, Departamento de Distribución de Expendedores Ambulantes de Billetes, Departamento de Distribución de Expendios Locales.

POLÍTICAS:

La Gerencia de Ventas Área Metropolitana instruye a la Subgerencia de Nuevos Proyectos dar inicio a la integración general de la información y actualizaciones que se realicen al manual de procedimientos, los cuales deberán de contener diagramas de flujo, descripción de procedimientos y políticas de cada unidad administrativa, así como formatos e instructivos que relacionen a un procedimiento.

La Gerencia de Venta Área Metropolitana es responsable de la elaboración, integración y actualización de sus procedimientos, dando cumplimiento a la estructura orgánica vigente y autorizada para la Lotería Nacional para la Asistencia Pública.

1. La Subgerencia de Nuevos Proyectos en conjunto con el Enlace, proporcionarán la información y aclararán dudas surgidas en la integración de los procedimientos de las distintas áreas de la Gerencia de Ventas área Metropolitana.
2. Es responsabilidad del Enlace, verificar que no se incurra en duplicidades cuando sean integrados los procedimientos incluidos en el Manual.
3. Es responsabilidad de cada unidad administrativa del área de la Gerencia, el elaborar los procedimientos, formatos e instructivos correspondientes a su actividad de forma secuencial y metodológica, para su concentración.
4. Es responsabilidad de cada unidad administrativa del área de la Gerencia, mostrar de manera clara y precisa la operación integral de cada unidad administrativa de la que se trate, así como su interrelación con las demás áreas.



| RESPONSABLE | No. de Op. | DESCRIPCIÓN |
|---|------------|--|
| Gerencia de Ventas Área Metropolitana | 1. | Este procedimiento inicia cuando La Subgerencia de Nuevos Proyectos recibe la instrucción por parte de la Gerencia de Ventas Área Metropolitana, para llevar a cabo la integración general de la información y actualizaciones que se realicen al manual de procedimientos de la gerencia de ventas área metropolitana. |
| Subgerencia de Nuevos Proyectos | 2. | <p>INICIO</p> <p>Instruye a la Subgerencia de Nuevos Proyectos convocar a las áreas de la Gerencia a llevar a cabo la revisión semestral y/o anual y en su caso la integración general de la información y actualizaciones que se realicen al manual de procedimientos de la gerencia de ventas área metropolitana.</p> |
| Subgerencia de Nuevos Proyectos y el Personal de Enlace | 3. | <p>Proporciona la información y aclara las dudas surgidas en la integración de los procedimientos de las distintas áreas de la Gerencia de Ventas área Metropolitana.</p> <p>Se le pregunta al área si se aclaró su duda.
¿Se aclara su duda?</p> <p>A) Si (Continúa en la operación 4)
B) No (Reinicio procedimiento en la operación 2)</p> |
| Subgerencia de Nuevos Proyectos | 4. | <p>Revisa las actividades del procedimiento con las áreas involucradas, para evitar actividades faltantes y/o duplicadas.</p> <p>¿Las actividades se encuentran acordes?</p> <p>A) Si (Continúa en la operación 6)
B) No (Reinicio procedimiento en la operación 4)</p> |
| Gerencia de Ventas Área Metropolitana | 5. | <p>Identifica las áreas que intervienen en los procedimientos y precisa su responsabilidad y participación.</p> <p>Reúne a las áreas conjuntamente para revisión de los procedimientos y proceder a su aprobación.</p> |

Lotería Nacional
para la Asistencia Pública

MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO*

POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
DESARROLLO DE PERSONAL





| RESPONSABLE | No. de Op. | DESCRIPCIÓN |
|---|------------|--|
| Gerencia de Ventas Área Metropolitana Subgerencia de Nuevos Proyectos | 6. | <p>¿Existen correcciones?</p> <p>A) No (Continua en la operación 9)
B) Si (Reinicio procedimiento en la operación 2)</p> <p>Envía a la Gerencia de Organización y Desarrollo de Personal para su revisión.</p> <p>¿Existen correcciones?</p> <p>A) No (Continua en la operación 11)
B) Si (Reinicio procedimiento en la operación 2)</p> |
| | 7. | <p>Envía a la Dirección de Evaluación de Recursos para la Asistencia Pública y Secretario Ejecutivo del Comité de Mejora Regulatoria Interna (COMERI), con las observaciones señaladas de acuerdo a las funciones de la Gerencia.</p> <p>¿Es aprobado por COMERI?</p> <p>A) Si (Continua en la operación 13)
B) No (Reinicio procedimiento en la operación 2)</p> |
| Gerencia de Ventas Área Metropolitana | 8. | <p>Envía a la Gerencia de Organización y Desarrollo de Personal los ejemplares en original que solicite de las modificaciones del Manual de Procedimientos y original del formato F. 31-22 "Constancia de Implantación".</p> <p>¿Es aprobado por la Gerencia de Organización y Desarrollo de Personal?</p> <p>A) Si (Continua en la operación 15)
B) No (Reinicio procedimiento en la operación 2)</p> |
| | 9. | <p>Verifica que los procedimientos actualizados sean difundidos institucionalmente, iniciando los trámites conducentes ante el Comité de Mejora Regulatoria (COMERI), para su publicación en la Normateca Interna.</p> <p>FIN</p> |

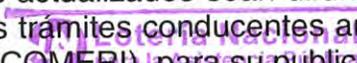
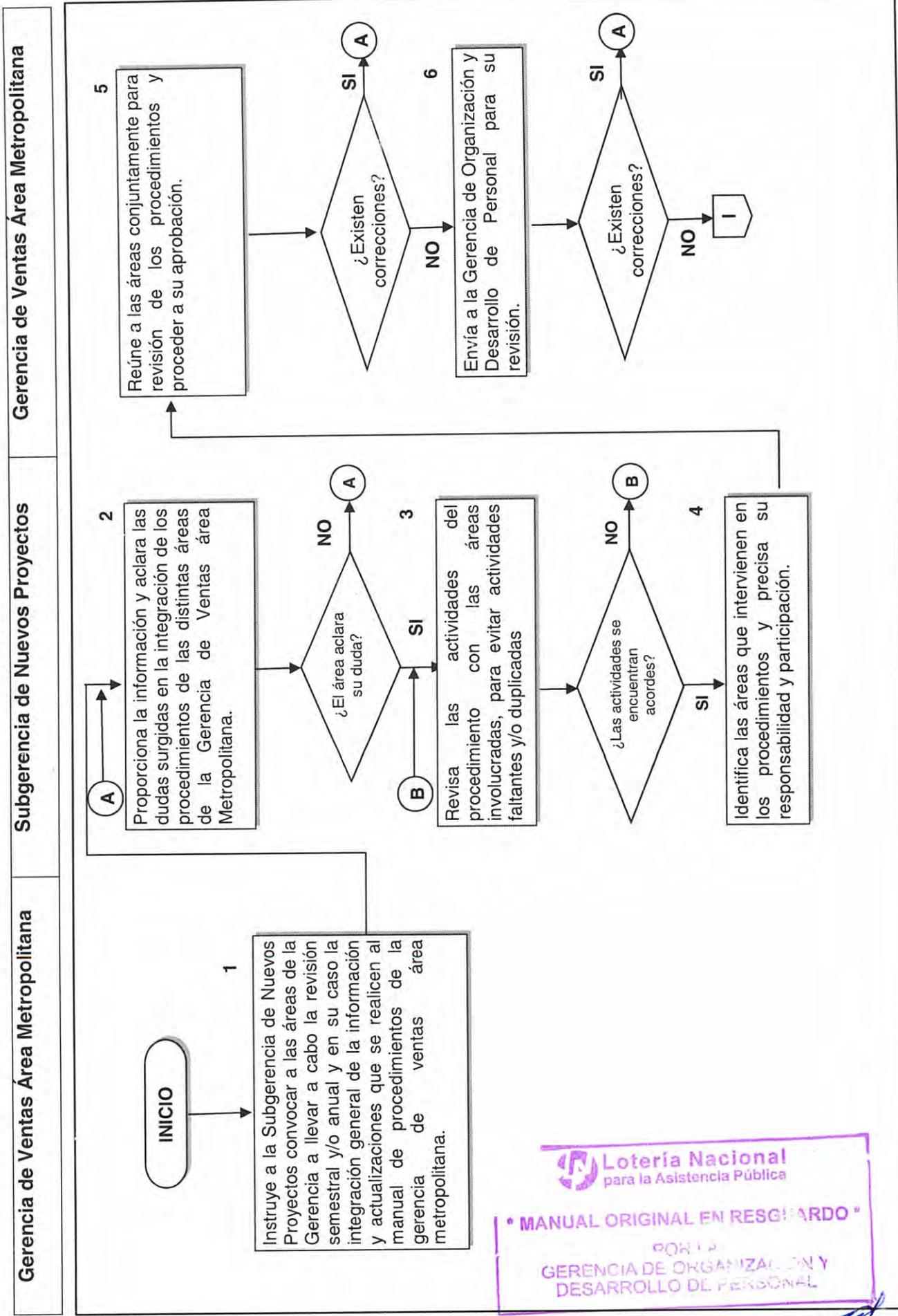

 * MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *
 GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL



DIAGRAMA DE FLUJO



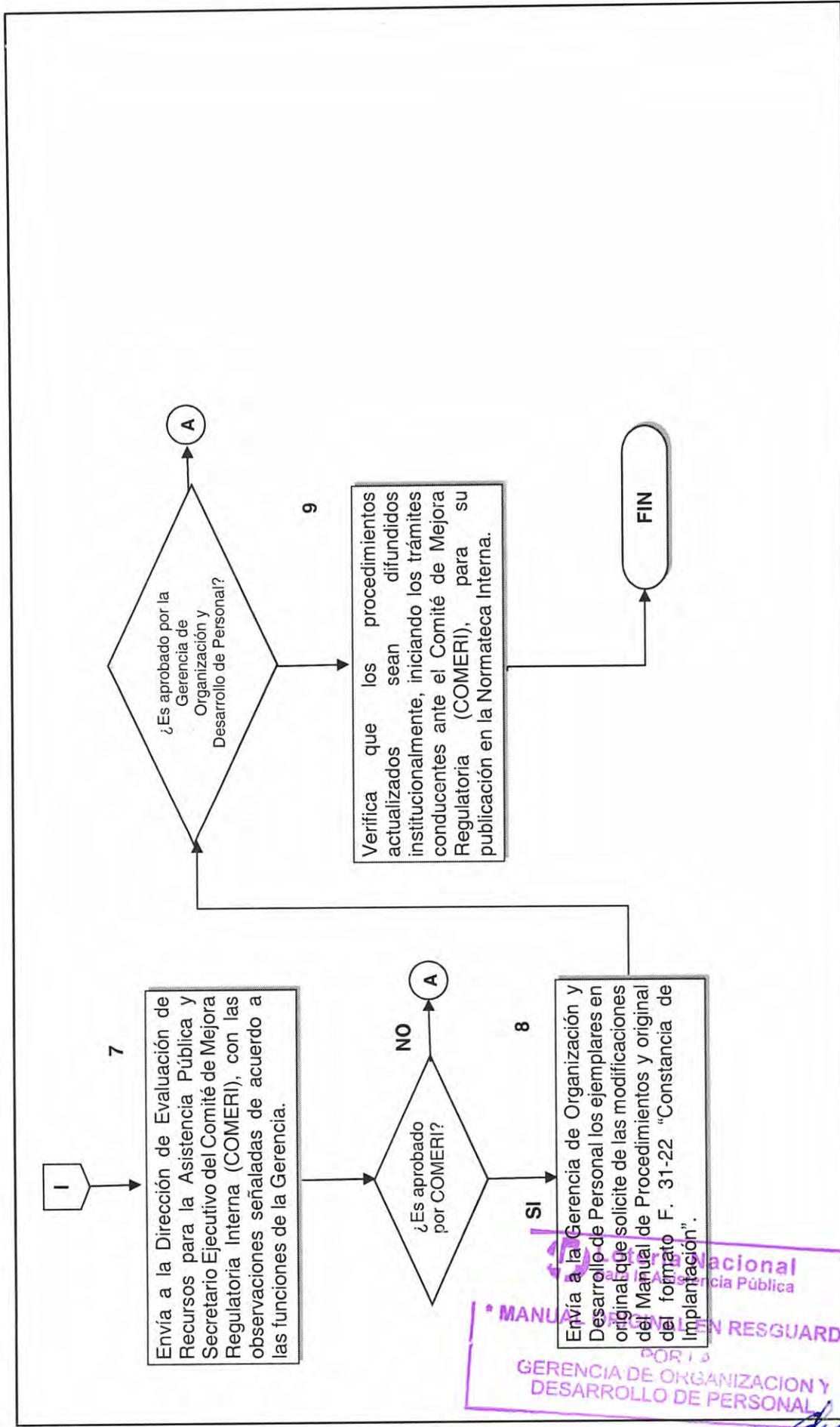
Lotería Nacional
para la Asistencia Pública

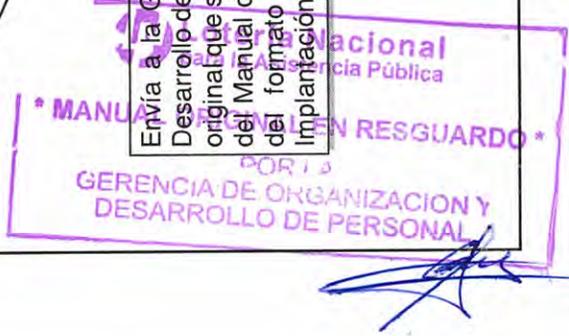
*** MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO ***

POR LA GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL

DIAGRAMA DE FLUJO

| | |
|---------------------------------------|---------------------------------------|
| Gerencia de Ventas Área Metropolitana | Gerencia de Ventas Área Metropolitana |
|---------------------------------------|---------------------------------------|



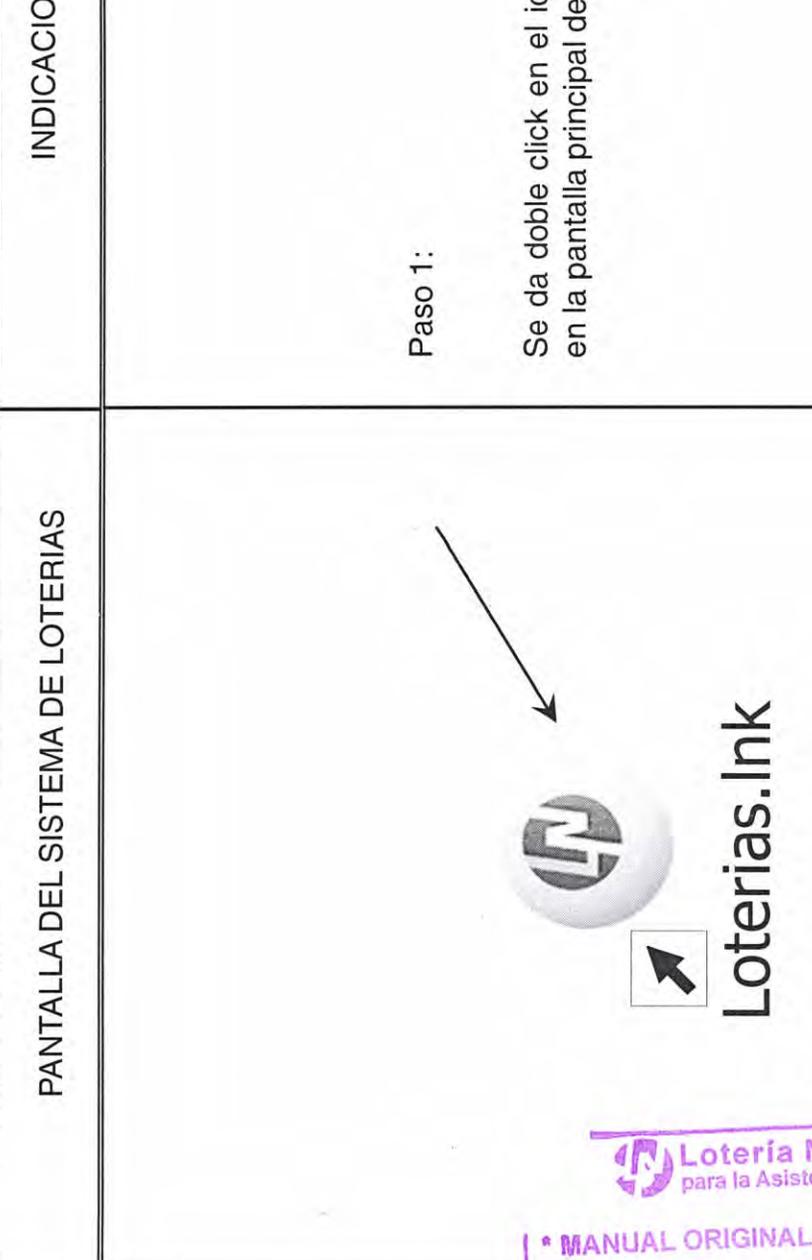


 * MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN RESGUARDO *
 GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | | |
|--|---------------|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | | |
| INSTRUCTIVO PARA CONSULTA DE DISTRIBUCIÓN INICIAL
(Por billete o por Organismo) | REV. 06 | LN-6212-MP-IN-01 |
| | 20/Junio/2018 | Página 1 de 11 |

| PANTALLA DEL SISTEMA DE LOTERIAS | INDICACIONES DE USO |
|--|---------------------|
|  <p>Paso 1:</p> <p>Se da doble click en el icono del Sistema de Loterías en la pantalla principal de la PC.</p> | |

 Lotería Nacional
para la Asistencia Pública

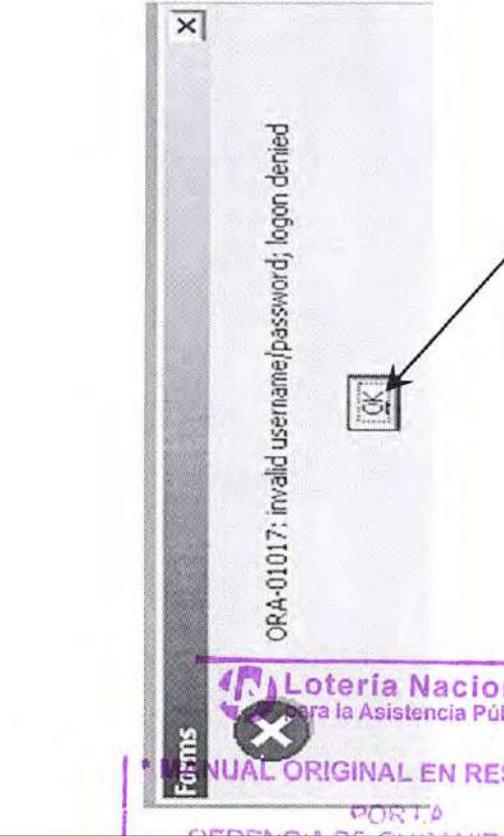
* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *

GERENCIA DE ORGANIZACIÓN
DESARROLLO DE PERSONAS



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 06 | LN-6212-MP-IN-01 |
| 20/Junio/2018 | Página 2 de 11 |

| PANTALLA DEL SISTEMA DE LOTERIAS | INDICACIONES DE USO |
|---|--|
|  <p>ORA-01017: invalid username/password; logon denied</p> <p>ORA-01017: invalid username/password; logon denied</p> <p>OK</p> <p>En el cual sólo debemos darle click en OK</p> | <p>Paso 2:</p> <p>La pantalla presenta un cuadro de diálogo con el mensaje:</p> <p>ORA-01017:invalid username/password;logon denied</p> <p>OK</p> <p>En el cual sólo debemos darle click en OK</p> |

MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *
POR T.A
GERENCIA DE ORGANIZACION Y
DESARROLLO DE PERSONAL



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 06 | LN-6212-MP-IN-01 |
| 20/Junio/2018 | Página 3 de 11 |

| PANTALLA DEL SISTEMA DE LOTERIAS | INDICACIONES DE USO |
|--|---|
|  | <p>Paso 3:</p> <p>Ingresar al Sistema de Loterías, anotando los datos requeridos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Username: Nombre del Usuario• Password: Clave confidencial que se renueva cada 30 días• Oprimir la tecla Connect o dar "enter" <p>Las claves son proporcionadas por el área de Sistemas, son confidenciales e intransferibles para que cumplan con las normas de seguridad informática de la Institución.</p> |



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

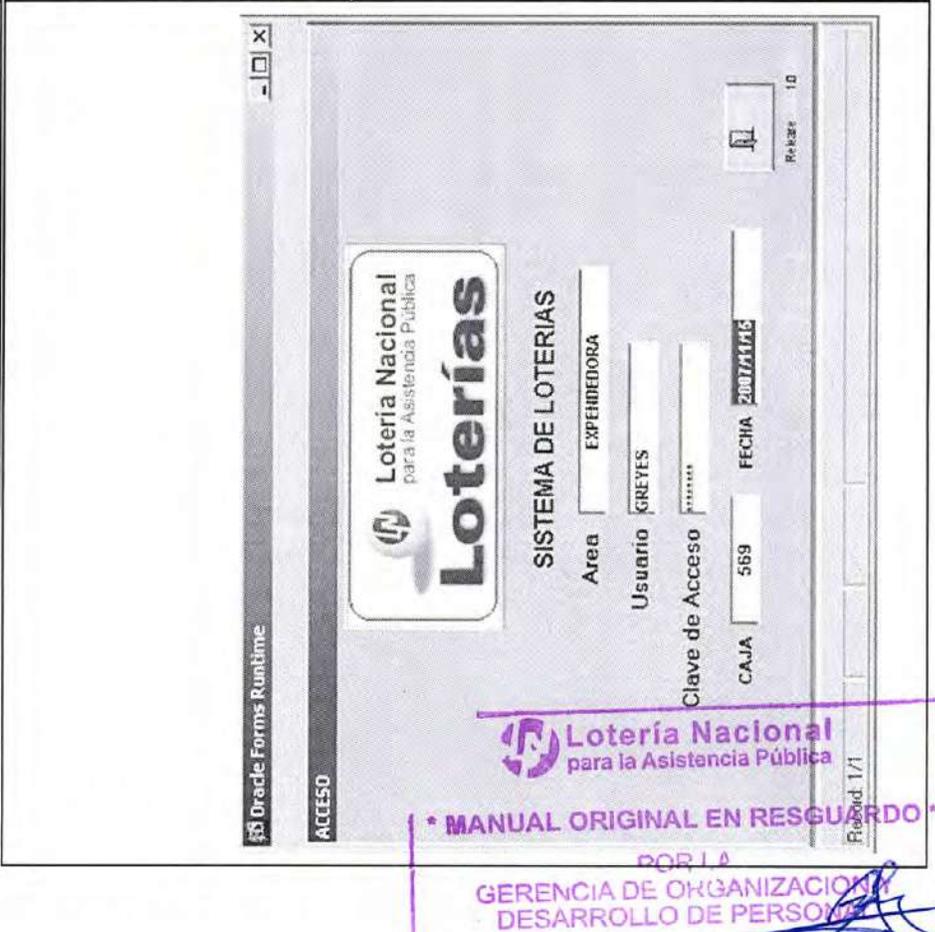
| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 06 | LN-6212-MP-IN-01 |
| 20/Junio/2018 | Página 4 de 11 |

| PANTALLA DEL SISTEMA DE LOTERIAS | INDICACIONES DE USO |
|--|---|
| <p>ACCESO</p> <p>Lotería Nacional para la Asistencia Pública</p> <p>Loterías</p> <p>SISTEMA DE LOTERIAS</p> <p>Area EXPENDIOS FORANEOS</p> <p>Usuario LAURA</p> <p>Clave de Acceso</p> <p>MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO</p> <p>POR I.A GERENCIA DE ORGANIZACION Y DESARROLLO DE PERSONAL</p> | <p>Paso 4:</p> <p>Clave de seguridad para ingresar al Sistema de Loterías, en donde se deberá anotar un segundo nombre de usuario dando "enter" y un segundo password para mayor seguridad, dando "enter"</p> <p>Si en ese momento no se quiere entrar al Sistema de Loterías, con el mouse da un click en la ventana de salida</p> |



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 06 | LN-6212-MP-IN-01 |
| 20/Junio/2018 | Página 5 de 11 |

| | |
|--|---|
| PANTALLA DEL SISTEMA DE LOTERIAS | INDICACIONES DE USO |
|  | <p>Paso 5:</p> <p>Cuando hemos ingresado nuestro segundo password dando doble "enter", el sistema de Loterías nos presenta esta pantalla donde tenemos el número de identificación del usuario (caja) y la fecha en que estamos trabajando.</p> <p>Damos "enter" para entrar al Menú Principal</p> |



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

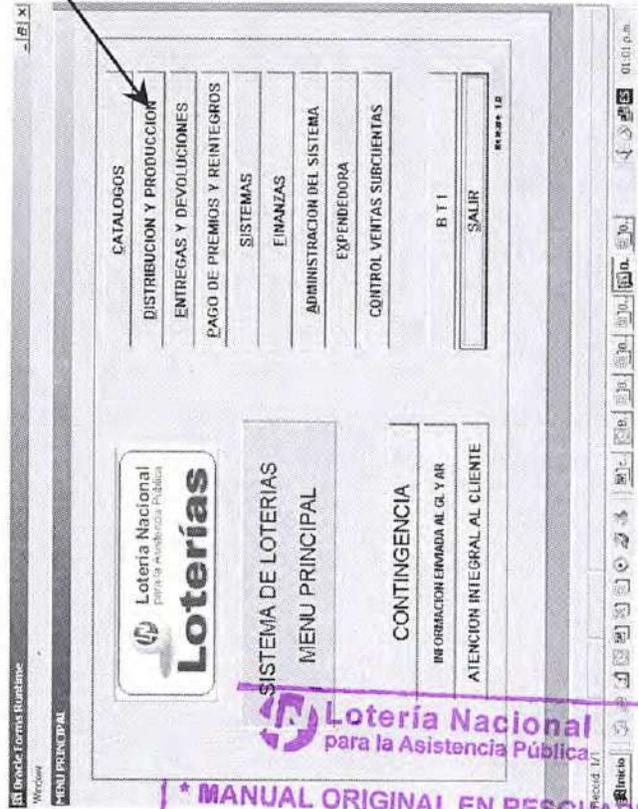
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA

REV. 06 LN-6212-MP-IN-01

20/Junio/2018 Página 6 de 11

SISTEMA DE LOTERIAS / MENÚ PRINCIPAL

INDICACIONES DE USO



Paso 6:

En la pantalla del Menú Principal, damos click en el botón de **Distribución y Producción**.

* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *

GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

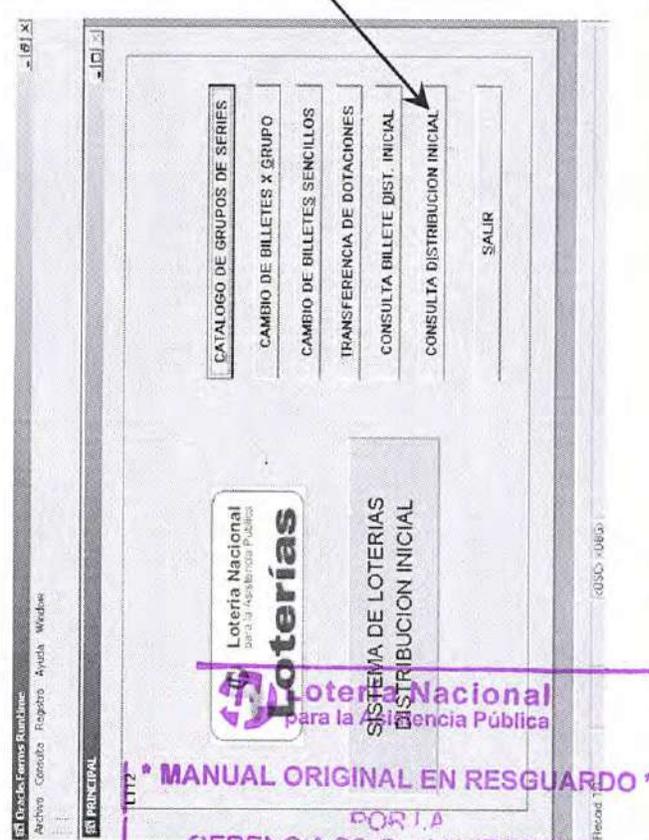
| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 06 | LN-6212-MP-IN-01 |
| 20/Junio/2018 | Página 7 de 11 |

| | |
|--|----------------------------|
| <p>SISTEMA DE LOTERIAS / DISTRIBUCIÓN Y PRODUCCIÓN</p> | <p>INDICACIONES DE USO</p> |
| <p>Paso 7:
Pantalla de Distribución y Producción, es utilizada sólo como consulta para verificar la factura fija de algún Organismo de Venta (local ó foráneo) Se ingresa a esta pantalla dando un click en el botón de Distribución Inicial</p> | |



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 06 | LN-6212-MP-IN-01 |
| 20/Junio/2018 | Página 8 de 11 |

| | |
|--|---------------------|
| SISTEMA DE LOTERIAS / DISTRIBUCIÓN INICIAL | INDICACIONES DE USO |
|  <p>Paso 8:
Después con el mouse damos click en el botón que dice: Consulta Distribución Inicial.</p> | |

* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *
POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
DESARROLLO DE PERSONAL



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 06 | LN-6212-MP-IN-01 |
| 20/Junio/2018 | Página 9 de 11 |

| CONSULTA A LA DISTRIBUCIÓN INICIAL | INDICACIONES DE USO |
|------------------------------------|--|
| | <p>Paso 9</p> <p>Para consulta por billete</p> <p>Una vez en la pantalla Consulta a la Dist. Inicial, ingresamos en la casilla de sorteo, el número del tipo de sorteo:</p> <p>1 Mayor, 2 Superior, 3 Magno, 4 Zodiaco, 5 Especial, 6 Gordito</p> <p>Con enter aparece el nombre del sorteo, el cursor se posiciona en el primer cuadro de la columna de billete,</p> <p>anotamos el número a consultar,</p> <p>se oprime la tecla F8, para desplegar las series y los Organismos de Venta que tienen el billete en su factura.</p> <p>Borramos con F7 para próxima consulta, para salir del módulo de consulta oprimir el icono de la puerta.</p> |

GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 06 | LN-6212-MP-IN-01 |
| 20/Junio/2018 | Página 10 de 11 |

| | |
|--|--|
| <p>CONSULTA LA DISTRIBUCIÓN INICIAL</p> | <p style="text-align: center;">INDICACIONES DE USO</p> <p>Paso 10</p> <p>Para consultar la información por Organismo de Venta, en la pantalla Consulta a la Dist. Inicial, ingresamos el número del tipo de sorteo:</p> <p style="margin-left: 20px;">1 Mayor, 2 Superior, 3 Magno, 4 Zodiaco, 5 Especial, 6 Gordito</p> <p>Con enter aparece el nombre del sorteo, el cursor se posiciona en la columna de billete y con enter o el mouse nos ubicamos en la columna de Organismo.</p> <p>Anotamos el número del Organismo de Venta, se oprime la tecla F8, desplegándose en la pantalla todos los billetes que integran la factura fija del Organismo a consultar.</p> <p>Oprimiendo la tecla Contar Billetes nos indica el total de billetes que conforma la factura fija del Organismo de Venta consultado</p> <p>Borramos con F7 para próxima consulta, para salir del módulo de consulta oprimir el icono de la puerta.</p> |
|--|--|



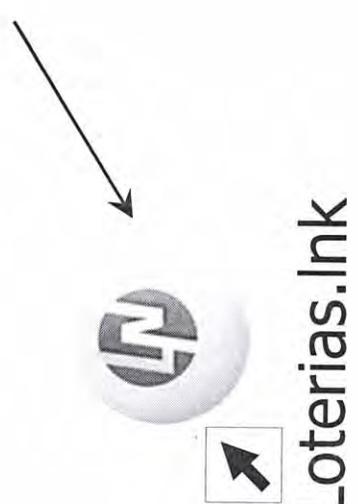
**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 06 | LN-6212-MP-IN-01 |
| 20/Junio/2018 | Página 11 de 11 |

| | |
|--|---|
| <p align="center">CONSULTA A LA DISTRIBUCIÓN INICIAL</p> | <p align="center">INDICACIONES DE USO</p> |
| <p align="center">* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *</p> <p align="center">POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
DESARROLLO DE PERSONAL</p> | <p>Paso 11</p> <p>Para consultar la información por número de billete ingresamos el número de tipo de sorteo:</p> <p>1 Mayor, 2 Superior, 3 Magno, 4 Zodiaco, 5 Especial, 6 Gordito</p> <p>En el cuadro en blanco junto a la columna de billete, ingresamos el número del billete que queremos consultar,</p> <p>oprimiendo enter, se despliega en la pantalla las series y los Organismos de Venta que tienen el billete en su factura.</p> <p>Para salir del módulo de consulta oprimir el icono de la puerta.</p> |



LOTERIA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PUBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | | |
|---|---------------------|------------------|
| INSTRUCTIVO PARA FACTURACIÓN EVENTUAL O PARCIAL | REV. 06 | LN-6212-MP-IN-02 |
| | 20/Junio/2018 | Página 1 de 13 |
| PANTALLA DEL SISTEMA DE LOTERIAS | INDICACIONES DE USO | |
| <p>Paso 1:</p> <p>Se da doble click en el icono del Sistema de Loterías en la pantalla principal de la PC.</p>  | | |

 **Lotería Nacional**
para la Asistencia Pública

*** MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO ***

POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACION Y
DESARROLLO DE PERSONAL



LOTERIA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PUBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 06 | LN-6212-MP-IN-02 |
| 20/Junio/2018 | Página 2 de 13 |

| PANTALLA DEL SISTEMA DE LOTERIAS | INDICACIONES DE USO |
|----------------------------------|--|
| | <p>Paso 2:</p> <p>La pantalla presenta un cuadro de diálogo con el mensaje:</p> <p>ORA-01017:invalid username/password;logon denied</p> <p>OK</p> <p>En el cual solo debemos darle click en OK</p> |



LOTERIA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PUBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 06 | LN-6212-MP-IN-02 |
| 20/Junio/2018 | Página 3 de 13 |

PANTALLA DEL SISTEMA DE LOTERIAS



INDICACIONES DE USO

Paso 3:

Ingresar al Sistema de Loterías, anotando los datos requeridos:

- **Username:** Nombre del Usuario
- **Password:** Clave confidencial que se renueva cada 30 días
- Oprimir la tecla Connect o dar "enter"

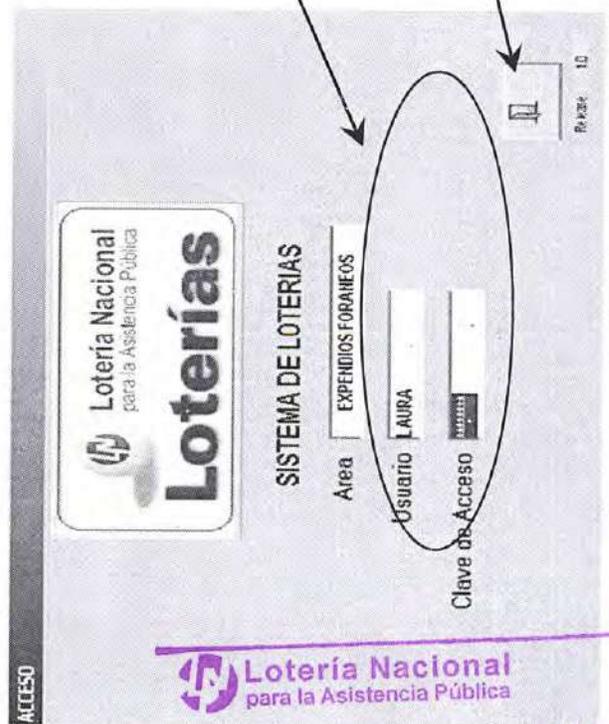
Las claves son proporcionadas por el área de Sistemas, son confidenciales e intrasferibles para que cumplan con las normas de seguridad informática de la Institución.



**LOTERIA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PUBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 06 | LN-6212-MP-IN-02 |
| 20/Junio/2018 | Página 4 de 13 |

PANTALLA DEL SISTEMA DE LOTERIAS



INDICACIONES DE USO

Paso 4:

Clave de seguridad para ingresar al Sistema de Loterías, en donde deberá anotar un segundo nombre de usuario dando "enter" y un segundo password para mayor seguridad dando doble "enter"

Si en ese momento no se quiere entrar al Sistema de Loterías, con el mouse se le da un click en la ventana de salida

*** MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO ***

POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACION Y
DESARROLLO DE PERSONAL



LOTERIA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PUBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 06 | LN-6212-MP-IN-02 |
| 20/Junio/2018 | Página 5 de 13 |

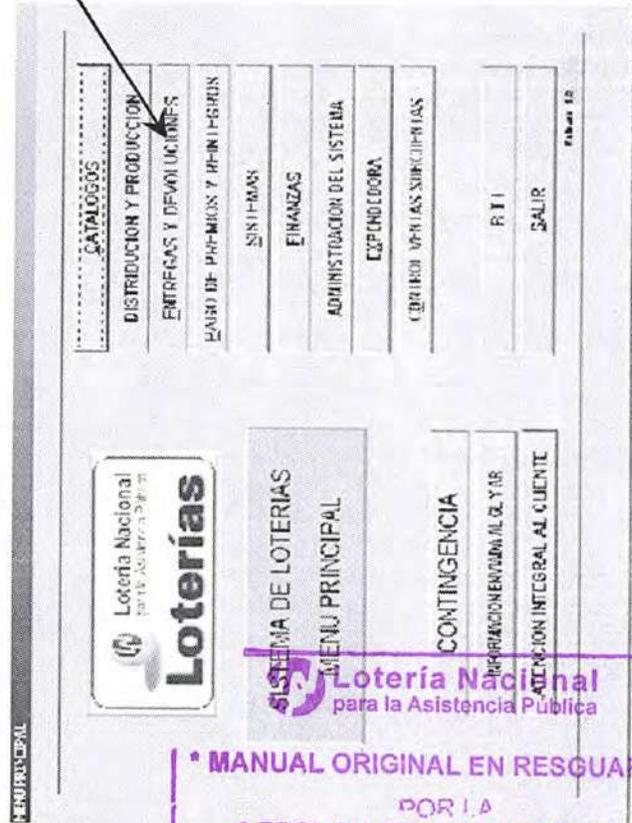
| PANTALLA DEL SISTEMA DE LOTERIAS | INDICACIONES DE USO |
|---|---------------------|
| <p>Paso 5:
Cuando se ha ingresado el segundo password dando doble "enter", el sistema de Loterías presenta esta pantalla donde se tiene el número de identificación del usuario (caja) y la fecha en que se esta trabajando.
Damos "enter" para entrar al Menú Principal</p> | |



LOTERIA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PUBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 06 | LN-6212-MP-IN-02 |
| 20/Junio/2018 | Página 6 de 13 |

SISTEMA DE LOTERIAS / MENÚ PRINCIPAL



INDICACIONES DE USO

Paso 6:

En la pantalla del Menú Principal se da click en el botón de **Entregas y Devoluciones**.



**LOTERIA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PUBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 06 | LN-6212-MP-IN-02 |
| 20/Junio/2018 | Página 7 de 13 |

| | |
|--|--|
| SISTEMA DE LOTERIAS / ENTREGAS Y DEVOLUCIONES | INDICACIONES DE USO |
| | <p>Paso 7:</p> <p>Una vez en la pantalla ENTREGAS Y DEVOLUCIONES, pantalla LT2, se da click en el botón ENTREGA/DEVOLUCIÓN ÚTIL DE BILLETES</p> |



**LOTERIA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PUBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

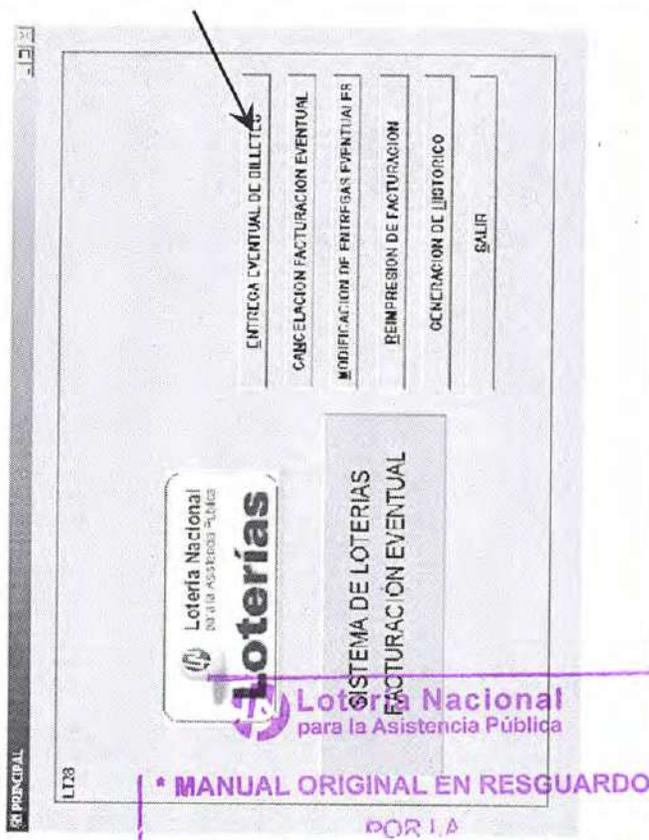
| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 06 | LN-6212-MP-IN-02 |
| 20/Junio/2018 | Página 8 de 13 |

| SISTEMA DE LOTERIAS / ENTREGAS Y DEVOLUCIONES | INDICACIONES DE USO |
|--|---------------------|
| <p>Paso 8:
En la pantalla LT21, se encuentra un Menú de Entregas y Devoluciones dando click con el mouse en la función que queremos realizar: FACTURACIÓN EVENTUAL (LT28) ó FACTURACIÓN PARCIAL (LT27)</p> | |



LOTERIA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PUBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 06 | LN-6212-MP-JN-02 |
| 20/Junio/2018 | Página 9 de 13 |

| SISTEMA DE LOTERIAS / FACTURACIÓN EVENTUAL | INDICACIONES DE USO |
|--|---------------------|
|  <p>Paso 9:
En la siguiente pantalla, en el submenú de FACTURACIÓN EVENTUAL (LT28), se da click en el botón ENTREGA EVENTUAL DE BILLETES</p> | |



**LOTERIA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PUBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 06 | LN-6212-MP-IN-02 |
| 20/Junio/2018 | Página 10 de 13 |

| FACTURACIÓN DE BILLETES EVENTUALES | INDICACIONES DE USO |
|------------------------------------|--|
| | <p>Paso 10:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- En la pantalla de FACTURACIÓN EVENTUAL (LT2124) se pide que se ingrese el tipo de sorteo como sigue:
1.- Mayor, 2.- Superior, 3.- Magno, 4.- Zodiaco, 5.- Especial, 6.- Gordito. 2.- En el momento que se pone el tipo de sorteo en la pantalla dando "enter" el sistema da por default el sorteo de que se trata y se ingresa entonces el número de sorteo a facturar 3.- En seguida se digita el número de Organismo de Venta, igualmente se da "enter" dándole la pantalla todos los datos de éste, pudiendo verificar la información si es el Organismo correcto. 4.- En el siguiente recuadro se pone la cantidad total de billetes que se van a facturar y se da "enter" 5.- Se comienza a facturar cada número y su serie o el número de signo si se trata del sorteo zodiaco dando cada vez "enter" 6.- En este cuadro va indicando el número total de billetes que se han facturado. 7.- Para terminar se imprime la factura. |

MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO
 POR LA
 GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
 DESARROLLO DE PERSONAL



LOTERIA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PUBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 06 | LN-6212-MP-JN-02 |
| 20/Junio/2018 | Página 11 de 13 |

| FACTURACIÓN DE BILLETES EVENTUALES | INDICACIONES DE USO |
|---|---------------------|
| <p>CANDADO: En esta pantalla existe un candado que consiste en que no se podrá facturar algún billete que corresponda a otro Organismo diferente al que se esté facturando.</p> | |



**LOTERIA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PUBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 06 | LN-6212-MP-IN-02 |
| 20/Junio/2018 | Página 12 de 13 |

| | |
|--|---|
| SISTEMA DE LOTERÍAS / FACTURACIÓN PARCIAL | INDICACIONES DE USO |
|  | <p>Paso 11:</p> <p>Si la función a realizar en el paso 7 fue FACTURACIÓN PARCIAL, en la siguiente pantalla esta el submenú de Facturación Parcial, dando click en el botón ENTREGA PARCIAL DE BILLETES (LT27)</p> |



**LOTERIA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PUBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 06 | LN-6212-MP-IN-02 |
| 20/Junio/2018 | Página 13 de 13 |

| FACTURACIÓN PARCIAL DE BILLETES | INDICACIONES DE USO |
|---------------------------------|--|
| | <p>Paso 12:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Si se va a facturar una parte de la dotación fija de algún Organismo de Venta, se utiliza la pantalla de FACTURACIÓN PARCIAL (LT271), ingresando el tipo de sorteo como sigue: <ol style="list-style-type: none"> 1.- Mayor, 2.- Superior, 3.- Magno, 4.- Zodiaco, 5.- Especial, 6.- Gordito dando "enter" y el número de sorteo a facturar. 2.- Al poner el número del Organismo de Venta incluyendo pantalla todos los datos del Organismo de Venta incluyendo los números de su dotación,. 3.- Utilizando el mouse haciendo click se selecciona cada uno de los billetes que se le van a facturar en ese momento a dicho Organismo. 4.- Se puede seleccionar entre marcar TODOS los números, POR RANGOS o NINGUNO. 5.- Utilizamos este botón para guardar la información e imprimir la factura. <p>Para salir del módulo de facturación se oprime el icono de la puerta.</p> |

GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
|--|--|
| INSTRUCTIVO PARA LA CONSULTA POR SORTEO | REV. 05 |
| | 20/Junio/2018 |
| LN-6212-MP-IN-03 | |
| Página 1 de 8 | |
| PANTALLA DEL SISTEMA DE LOTERIAS | INDICACIONES DE USO |
|  | <p>Paso 1:</p> <p>Se da doble click en el icono del Sistema de Loterías en la pantalla principal de la PC.</p> |

* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *
POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACION Y
DESARROLLO DE PERSONAL



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

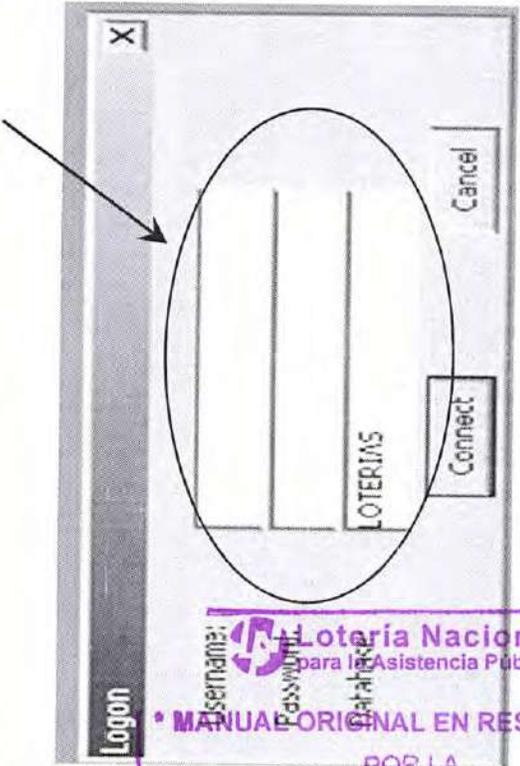
| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 05 | LN-6212-MP-IN-03 |
| 20/Junio/2018 | Página 2 de 8 |

| PANTALLA DEL SISTEMA DE LOTERIAS | INDICACIONES DE USO |
|---|--|
| <p>ORA-01017: invalid username/password; logon denied</p> <p>Lotería Nacional para la Asistencia Pública</p> <p>ANEXO ORIGINAL EN RESGUARDO *</p> <p>POR LA GERENCIA DE ORGANIZACION Y DESARROLLO DE PERSONAL</p> | <p>Paso 2:</p> <p>La pantalla nos da un cuadro de diálogo con el mensaje:</p> <p>ORA-01017:invalid username/password;logon denied</p> <p>OK</p> <p>En el cual solo debemos darle click en OK</p> |



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

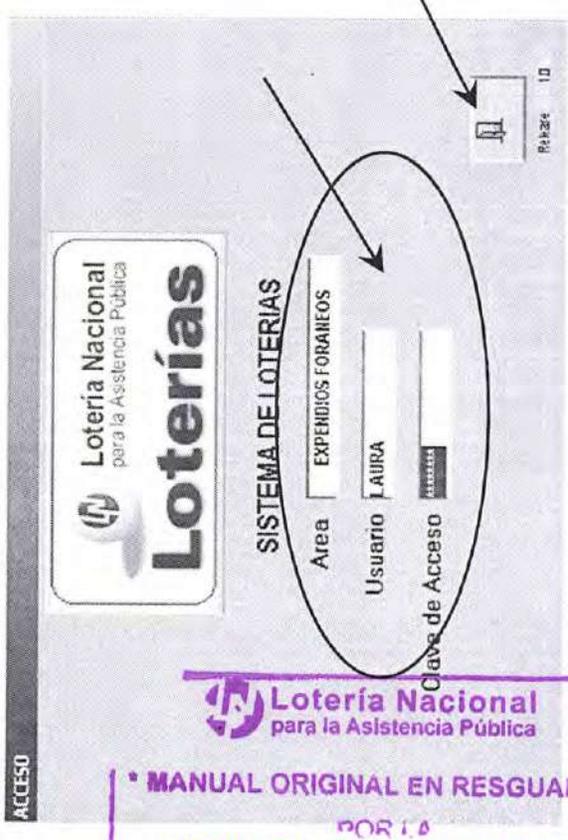
| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 05 | LN-6212-MP-IN-03 |
| 20/Junio/2018 | Página 3 de 8 |

| PANTALLA DEL SISTEMA DE LOTERIAS | INDICACIONES DE USO |
|--|---|
|  <p>Logon</p> <p>Usuario:</p> <p>Password:</p> <p>Cancelar</p> <p>Connect</p> <p>LOTerias</p> <p>MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *
POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACION Y
DESARROLLO DE PERSONAL</p> | <p>Paso 3:</p> <p>Ingresar al Sistema de Loterías, anotando los datos requeridos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Username: Nombre del Usuario• Password: Clave confidencial que se renueva cada 30 días• Oprimir la tecla Connect o dar "enter" <p>Las claves son proporcionadas por el área de Sistemas, son confidenciales e intransferibles para que cumplan con las normas de seguridad informática de la Institución.</p> |



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

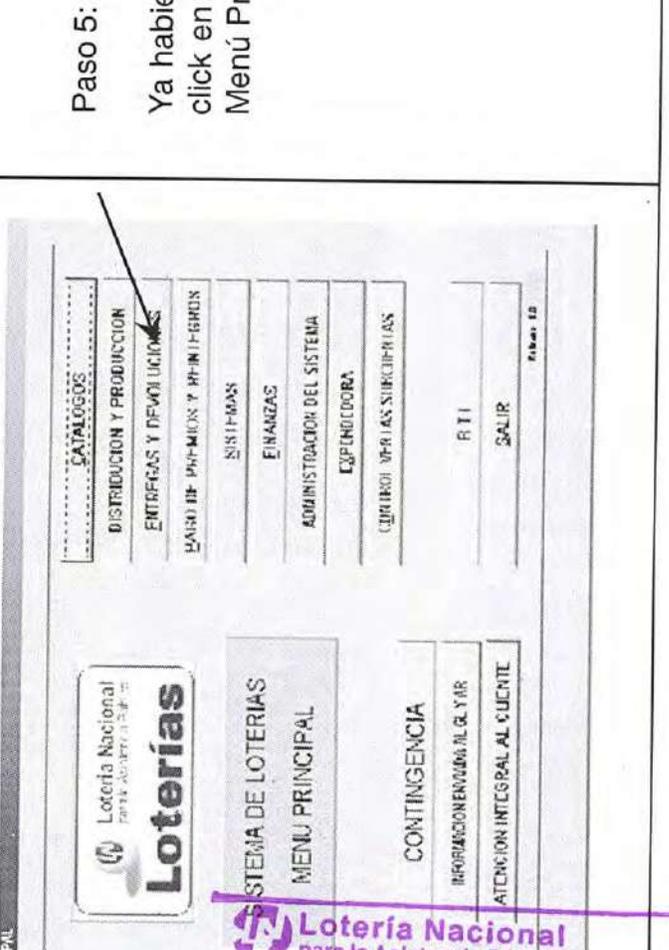
| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 05 | LN-6212-MP-IN-03 |
| 20/Junio/2018 | Página 4 de 8 |

| PANTALLA DEL SISTEMA DE LOTERIAS | INDICACIONES DE USO |
|--|--|
|  | <p>Paso 4:</p> <p>Clave de seguridad para ingresar al Sistema de Loterías, en donde deberá anotar un segundo nombre de usuario dando "enter" y un segundo password para mayor seguridad dando doble "enter"</p> <p>Si en ese momento no se quiere entrar al Sistema de Loterías, con el mouse se le da un click en la ventana de salida</p> |



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS AREA METROPOLITANA | |
| REV. 05 | LN-6212-MP-IN-03 |
| 20/Junio/2018 | Página 5 de 8 |

| SISTEMA DE LOTERIAS / MENÚ PRINCIPAL | INDICACIONES DE USO |
|---|---|
|  <p>* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *
POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACION Y
DESARROLLO DE PERSONAL</p> | <p>Paso 5:</p> <p>Ya habiendo entrado al Sistema de Loterías, hacemos click en el botón ENTREGAS Y DEVOLUCIONES del Menú Principal.</p> |



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS AREA METROPOLITANA | |
| REV. 05 | LN-6212-MP-IN-03 |
| 20/Junio/2018 | Página 6 de 8 |

| | |
|--|---|
| SISTEMA DE LOTERIAS / ENTREGAS Y DEVOLUCIONES | INDICACIONES DE USO |
|  | <p>Paso 6:</p> <p>En la pantalla siguiente (LT2), hacemos click en botón de ENTREGA/ DEVOLUCION ÚTIL DE BILLETE</p> |



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 05 | LN-6212-MP-IN-03 |
| 20/Junio/2018 | Página 7 de 8 |

| SISTEMA DE LOTERIAS / ENTREGAS Y DEVOLUCIONES | INDICACIONES DE USO |
|---|---|
| <p style="text-align: center;">* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *
PORTA
GERENCIA DE ORGANIZACION Y DESARROLLO DE PERSONAL</p> | <p>Paso 7:</p> <p>En esta pantalla LT21 tenemos el Menú Principal con varios botones de diferentes funciones Utilizando el mouse hacemos click en el botón CONSULTA POR SORTEO.</p> |



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

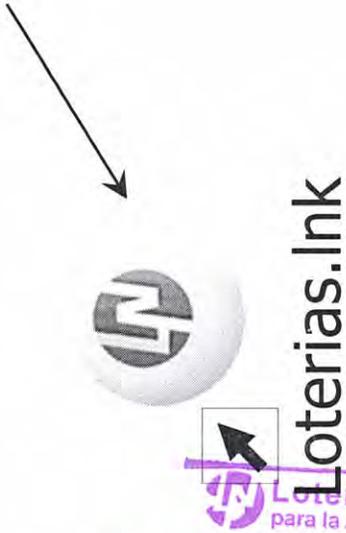
| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 05 | LN-6212-MP-IN-03 |
| 20/Junio/2018 | Página 8 de 8 |

| SISTEMA DE LOTERIAS / CONSULTA POR SORTEO | INDICACIONES DE USO |
|---|--|
| <p>The screenshot shows the 'CONSULTA POR SORTEO' screen. It includes fields for 'FECHA CELEBRACION', 'ASPCUAS', 'LOCALS', 'EDPANEOS', 'VALOR ENT/BUCA', and 'SORTEO'. A table below these fields has columns for 'ORIGEN VENTA', 'LOCAL', 'FECHA', 'VALOR', 'PCTE', 'UTIL', 'COM', 'VENTA', 'NETA', and 'SALDO'. A 'TOTALES' row is at the bottom. A purple stamp is overlaid on the bottom right of the screenshot, containing the text: 'MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO', 'POR I &', 'GERENCIA DE ORGANIZACION Y DESARROLLO DE PERSONAL', and a signature.</p> | <p>Paso 8:</p> <p>En la pantalla de consulta (LT2136), podemos ver la cantidad de billetes que se entrega y en su caso que se devuelve. Ingresamos el tipo y numero de sorteo como sigue:</p> <p>I.- 1.- Mayor, 2.- Superior, 3.- Magno, 4.- Zodiaco, 5.- Especial, 6.- Gordito, 7.- Vaquita y 8.- 30x30 se da "enter"</p> <p>II.- Se pone el número de sorteo de que se trate</p> <p>III.- En seguida se señala con el mouse de qué área queremos consultar la información, esto es:</p> <ul style="list-style-type: none"> Expendedora Locales Foráneos Agencias ó Todos <p>Al indicar que área estamos consultando en la pantalla se despliega la información completa de los Organismos de Venta; por default nos indica la fecha de celebración del sorteo y el importe de cada billete.</p> <p>Cabe mencionar que la información de esta pantalla se actualiza con cada movimiento que se realice.</p> |



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | | |
|--|---------------|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | | |
| INSTRUCTIVO PARA CONSULTAR EL REPORTE DE BILLETES ENTREGADOS | REV. 05 | LN-6212-MP-IN-04 |
| | 20/Junio/2018 | Página 1 de 10 |

| PANTALLA DEL SISTEMA DE LOTERIAS | INDICACIONES DE USO |
|--|--|
|  | <p>Paso 1:</p> <p>Se da doble click en el icono del Sistema de Loterías en la pantalla principal de la PC.</p> |

* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *
POR: S
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
DESARROLLO DE PERSONAL



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 05 | LN-6212-MP-IN-04 |
| 20/Junio/2018 | Página 2 de 10 |

| PANTALLA DEL SISTEMA DE LOTERIAS | INDICACIONES DE USO |
|---|--|
|  <p>* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *
POR I. A.
GERENCIA DE ORGANIZACION Y
DESARROLLO DE PERSONAL</p> | <p>Paso 2:</p> <p>La pantalla nos da un cuadro de diálogo con el mensaje:</p> <p>ORA-01017:invalid username/password;logon denied</p> <p>OK</p> <p>En el cual sólo debemos darle click en OK</p> |



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 05 | LN-6212-MP-IN-04 |
| 20/Junio/2018 | Página 3 de 10 |

| PANTALLA DEL SISTEMA DE LOTERIAS | INDICACIONES DE USO |
|--|--|
|  | <p>Paso 3:</p> <p>Ingresar al Sistema de Loterías, anotando los datos requeridos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Username: Nombre del Usuario• Password: Clave confidencial que se renueva cada 30 días• Oprimir la tecla Connect o dar "enter" <p>Las claves son proporcionadas por el área de Sistemas, son confidenciales e intrasferibles para que cumplan con las normas de seguridad informática de la Institución.</p> |



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 05 | LN-6212-MP-IN-04 |
| 20/Junio/2018 | Página 4 de 10 |

| | |
|---|--|
| <p>PANTALLA DEL SISTEMA DE LOTERIAS</p> | <p>INDICACIONES DE USO</p> |
| <p>ACCESO</p> <p>Lotería Nacional para la Asistencia Pública</p> <p>Loterías</p> <p>SISTEMA DE LOTERIAS</p> <p>Area EXPEDIENTOS FORANEOS</p> <p>Usuario AURA</p> <p>Clave de Acceso 12345678</p> <p>MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *
POR I.A
GERENCIA DE ORGANIZACION Y
DESARROLLO DE PERSONAL</p> | <p>Paso 4:</p> <p>Clave de seguridad para ingresar al Sistema de Loterías, en donde deberá anotar un segundo nombre de usuario dando y un segundo password para mayor seguridad.</p> <p>Si en ese momento no se quiere entrar al Sistema de Loterías, con el mouse se le dá un click en la ventana de salida</p> |



LOTería NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 05 | LN-6212-MP-IN-04 |
| 20/Junio/2018 | Página 5 de 10 |

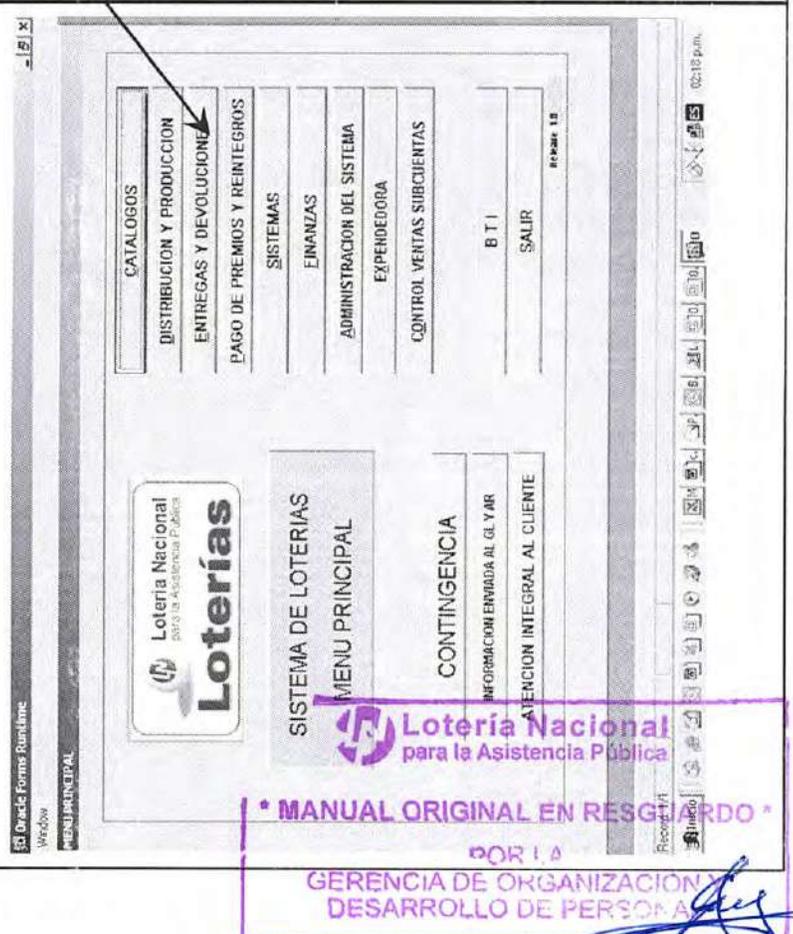
| | |
|--|---|
| PANTALLA DEL SISTEMA DE LOTERIAS | INDICACIONES DE USO |
|  | <p>Paso 5:</p> <p>Cuando hemos ingresado nuestro segundo password dando doble "enter", el sistema de Loterías nos presenta esta pantalla donde tenemos el número de identificación del usuario (caja) y la fecha en que estamos trabajando.</p> <p>Damos "enter" para entrar al Menú Principal</p> |

* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *
POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
DESARROLLO DE PERSONAL
[Handwritten signature]



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

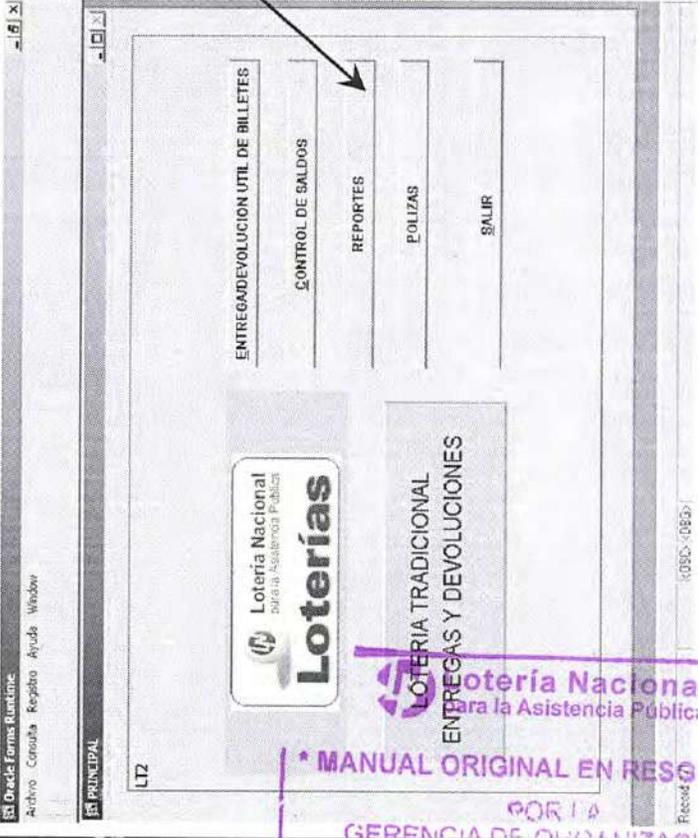
| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 05 | LN-6212-MP-IN-04 |
| 20/Junio/2018 | Página 6 de 10 |

| | |
|--|--|
| <p>SISTEMA DE LOTERIAS / MENÚ PRINCIPAL</p> | <p>INDICACIONES DE USO</p> |
|  | <p>Paso 6:
En la pantalla del Menú Principal hay varias opciones, damos click en el botón de Entregas y Devoluciones</p> |



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 05 | LN-6212-MP-IN-04 |
| 20/Junio/2018 | Página 7 de 10 |

| | |
|--|----------------------------|
| <p>LOTERIA TRADICIONAL / ENTREGAS Y DEVOLUCIONES</p> | <p>INDICACIONES DE USO</p> |
|  <p>Paso 7</p> <p>Utilizando el mouse ahora damos "click" en el botón: Reportes</p> | |

* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *

POR LA GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL



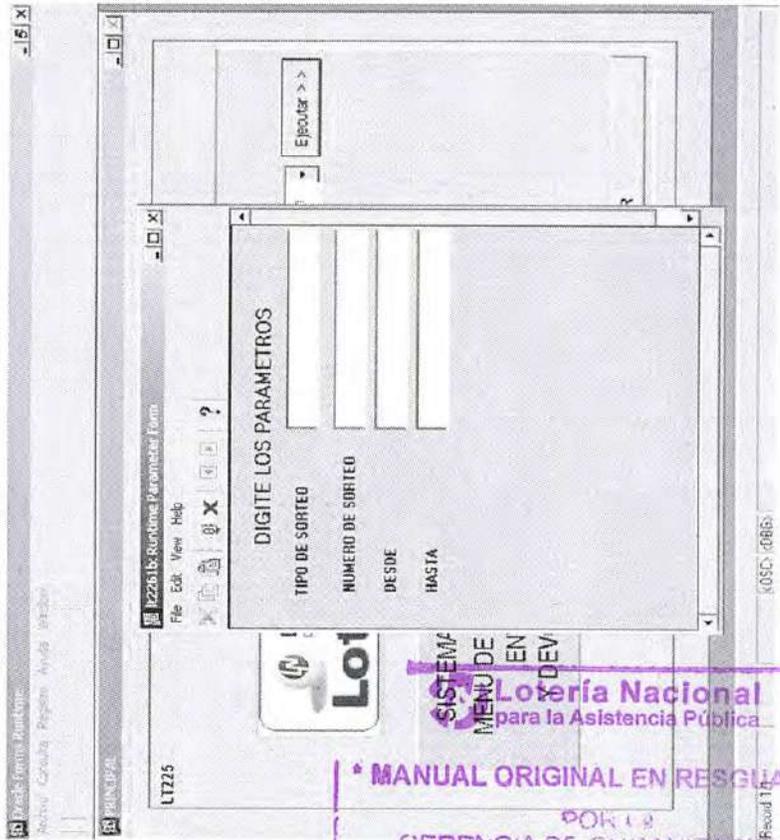


LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 05 | LN-6212-MP-IN-04 |
| 20/Junio/2018 | Página 9 de 10 |

SISTEMA DE LOTERIAS / MENÚ DE REPORTES DE ENTREGAS Y DEVOLUCIONES

INDICACIONES DE USO



Paso 9:

Al dar ejecutar nos presenta una sobre pantalla (lt2261b) en la que se nos pide digitar los parámetros, esto es: el tipo de sorteo, el número de sorteo y el rango que deseamos consultar **DESDE-HASTA**, esto quiere decir que podemos consultar los Expendios Locales (del 15 al 1006), los Expendios Foráneos (del 2000 al 2999), las Agencias Expendedoras (del 3000 al 3999) y al dar enter nos muestra el reporte.

En cada uno de los casos se pasa al siguiente dato con el mouse o con las flechas de dirección

* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DEL PERSONAL
Lotería Nacional para la Asistencia Pública
[Handwritten Signature]



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 05 | LN-6212-MP-IN-04 |
| 20/Junio/2018 | Página 10 de 10 |

SISTEMA DE LOTERIAS / MENÚ DE REPORTES DE ENTREGAS Y DEVOLUCIONES

INDICACIONES DE USO

PRINT

Fecha: 11/03/2008 14:26:1

Sorteo 1 NUMERO 3226

ORGANISMO TITULAR POBLACION

RELACION DE BILLETES POR SORTEO

| POT. | ADIC. | DEV. | TOTAL | UTIL | ENT. | INFORTE | BILLETES/ONAS |
|-------|-------|------|-------|------|------|--------------|---------------|
| 29 | 0 | 0 | 29 | 0 | 0 | \$11,500.00 | |
| 36 | 10 | 0 | 46 | 0 | 0 | \$18,400.00 | |
| 345 | 0 | 0 | 345 | 0 | 0 | \$98,000.00 | |
| 69 | 0 | 0 | 69 | 0 | 0 | \$27,500.00 | |
| 35 | 0 | 0 | 35 | 0 | 0 | \$15,000.00 | |
| 1,050 | 277 | 0 | 1,327 | 0 | 0 | \$500,800.00 | |
| 54 | 0 | 0 | 54 | 0 | 0 | \$21,500.00 | |
| 30 | 0 | 0 | 30 | 0 | 0 | \$12,000.00 | |
| 41 | 0 | 0 | 41 | 0 | 0 | \$16,400.00 | |
| 1,017 | 0 | 0 | 1,017 | 0 | 0 | \$406,800.00 | |
| 81 | 0 | 0 | 81 | 0 | 0 | \$31,400.00 | |
| 24 | 0 | 0 | 24 | 0 | 0 | \$9,500.00 | |
| 357 | 0 | 0 | 357 | 0 | 0 | \$22,800.00 | |
| 22 | 0 | 0 | 22 | 0 | 0 | \$8,900.00 | |
| 17 | 0 | 0 | 17 | 0 | 0 | \$6,800.00 | |
| 80 | 10 | 0 | 90 | 0 | 0 | \$36,000.00 | |
| 63 | 0 | 0 | 63 | 0 | 0 | \$25,200.00 | |
| 90 | 0 | 0 | 90 | 0 | 0 | \$36,000.00 | |
| 150 | 0 | 0 | 150 | 0 | 0 | \$54,000.00 | |

Paso 10

En la pantalla LT2261 se muestra la **RELACION DE BILLETES POR SORTEO**, la cual se utiliza para verificar la cantidad de billete que fue cargado en el Sistema de Loterías por la Gerencia de Crédito y Cobranza.

Después de consultar la relación o en su caso imprimirla con el icono Print, se sale de esta función utilizando la tecla Esc.

POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACION Y
DESARROLLO DE PERSONAL



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | | |
|--|---------------------|------------------|
| INSTRUCTIVO PARA CONSULTAR LA PANTALLA DE ASIGNACIÓN FINAL DE BILLETE | REV. 05 | LN-6212-MP-JN-06 |
| | 20/Junio/2018 | Página 1 de 10 |
| PANTALLA DEL SISTEMA DE LOTERIAS | INDICACIONES DE USO | |
| <p>PASO 1:</p> <p>Se da doble click en el icono del Sistema de Loterías en la pantalla principal de la PC.</p>  <p>Loterías.Ink</p> <p>Lotería Nacional
para la Asistencia Pública</p> <p>* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *
POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACION Y
DESARROLLO DE PERSONAL</p> | | |



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

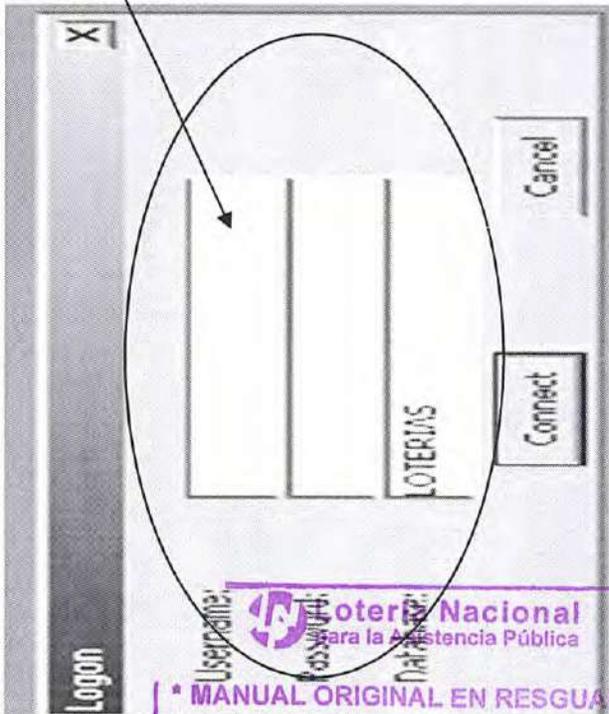
| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 05 | LN-6212-MP-IN-06 |
| 20/Junio/2018 | Página 2 de 10 |

| PANTALLA DEL SISTEMA DE LOTERIAS | INDICACIONES DE USO |
|--|--|
|  <p>ORA-01017: invalid username/password; logon denied</p> <p>Forms</p> <p>Lotería Nacional para la Asistencia Pública</p> <p>MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *
POR I.A
GERENCIA DE ORGANIZACION Y
DESARROLLO DE PERSONAL</p> | <p>PASO 2:</p> <p>La pantalla nos da un cuadro de diálogo con el mensaje:</p> <p>ORA-01017:invalid username/password;logon denied</p> <p>OK</p> <p>En el cual solo debemos darle click en OK</p> |



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 05 | LN-6212-MP-IN-06 |
| 20/Junio/2018 | Página 3 de 10 |

| PANTALLA DEL SISTEMA DE LOTERIAS | INDICACIONES DE USO |
|--|---|
|  | <p>PASO 3:</p> <p>Ingresar al Sistema de Loterías, anotando los datos requeridos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Username: Nombre del Usuario• Password: Clave confidencial que se renueva cada 30 días• Oprimimos la tecla Connect dando "enter" <p>Las claves son proporcionadas por el área de Sistemas, son confidenciales e intransferibles para que cumplan con las normas de seguridad informática de la Institución.</p> |



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 05 | LN-6212-MP-IN-06 |
| 20/Junio/2018 | Página 4 de 10 |

| PANTALLA DEL SISTEMA DE LOTERIAS | INDICACIONES DE USO |
|--|---|
|  <p>MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO
POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACION Y
DESARROLLO DE PERSONAL</p> | <p>PASO 4:</p> <p>Clave de seguridad para ingresar al Sistema de Loterías, en donde deberá anotar un segundo nombre de usuario dando "enter" y un segundo password para mayor seguridad y damos doble "enter".</p> <p>Si en ese momento no se quiere entrar al Sistema de Loterías, con el mouse se le da un click en la ventana de salida</p> |



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

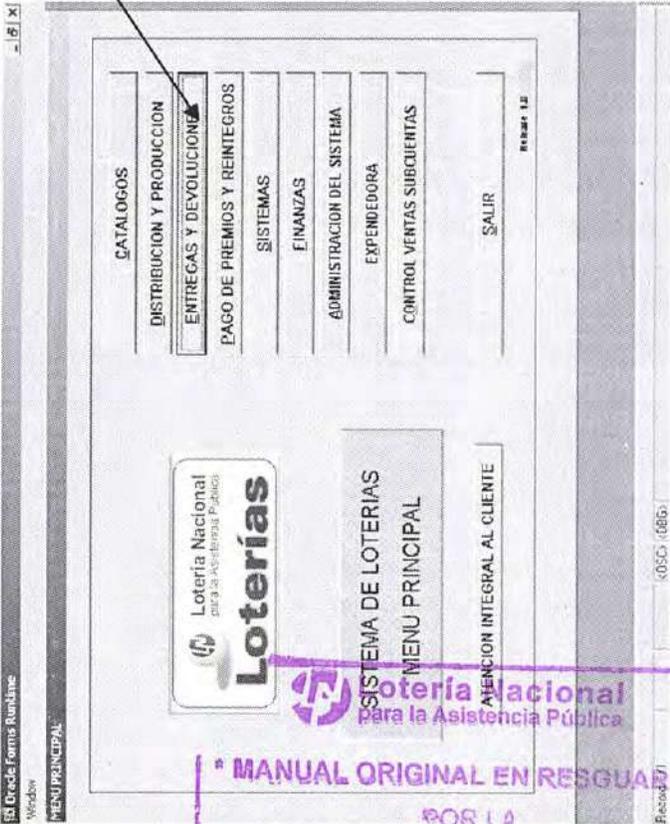
| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 05 | LN-6212-MP-IN-06 |
| 20/Junio/2018 | Página 5 de 10 |

| | |
|--|--|
| PANTALLA DEL SISTEMA DE LOTERIAS | INDICACIONES DE USO |
|  <p>* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *
POR FAVOR
GERENCIA DE ORGANIZACION Y
DESARROLLO DE PERSONAL</p> | <p>PASO 5:
Cuando hemos ingresado nuestro segundo password dando doble click, el sistema de Loterías nos presenta esta pantalla donde tenemos el número de caja asignado y la fecha en que estamos trabajando.
Damos "enter" para entrar al Menú Principal</p> |



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

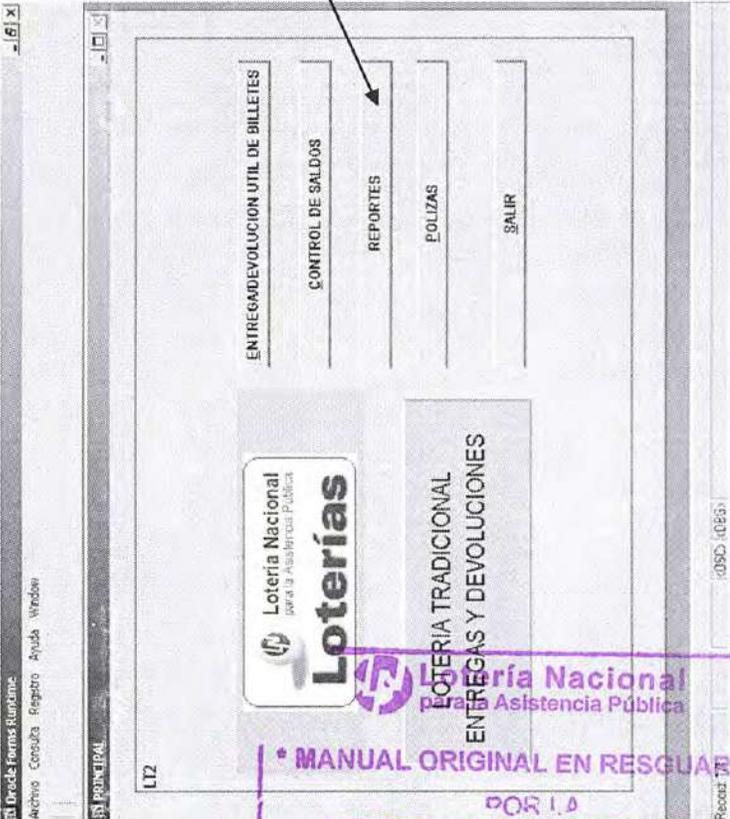
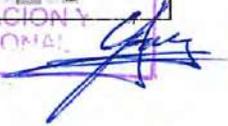
| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 05 | LN-6212-MP-IN-06 |
| 20/Junio/2018 | Página 6 de 10 |

| | |
|--|---|
| <p>SISTEMA DE LOTERIAS/MENÚ PRINCIPAL</p> | <p>INDICACIONES DE USO</p> <p>PASO 6:</p> <p>Entramos al menú principal y damos click en la pantalla llamada: Entregas y Devoluciones.</p>  |
|--|---|



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS AREA METROPOLITANA | |
| REV. 05 | LN-6212-MP-IN-06 |
| 20/Junio/2018 | Página 7 de 10 |

| | |
|--|---|
| SISTEMA DE LOTERIAS/ENTREGAS Y DEVOLUCIONES | INDICACIONES DE USO |
|  <p>PASO 7:
Utilizando el mouse ahora damos un click en la función: Reportes.</p> | <p>* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *</p> <p>GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL</p>  |



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 05 | LN-6212-MP-IN-06 |
| 20/Junio/2018 | Página 8 de 10 |

SISTEMA DE LOTERÍAS MENÚ DE REPORTES DE ENTREGAS Y DEVOLUCIONES



INDICACIONES DE USO

PASO 8:

Una vez en la pantalla de reportes (pantalla LT225) damos un click para desplegar las opciones y con el mouse marcamos la llamada: Asignación final de billetes por organismo de venta y damos otro click en ejecutar.

*** MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO ***

POR FAVOR
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
DESARROLLO DE PERSONAL



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS AREA METROPOLITANA | |
| REV. 05 | LN-6212-MP-IN-06 |
| 20/Junio/2018 | Página 9 de 10 |

SISTEMA DE LOTERÍAS MENÚ DE REPORTES DE ENTREGAS Y DEVOLUCIONES

INDICACIONES DE USO



PASO 9:

Una vez que se ejecuta, en esta pantalla aparece otra pantalla en la que deberemos de anotar: el tipo de sorteo y el número de sorteo.

* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *

PORTA
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
DESARROLLO DE PERSONAL



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 05 | LN-6212-MP-IN-06 |
| 20/Junio/2018 | Página 10 de 10 |

SISTEMA DE LOTERÍAS MENÚ DE REPORTES DE ENTREGAS Y DEVOLUCIONES

Lotaría Nacional para la Asistencia Pública
09/14/04

LOTería NACIONAL
GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA
RELACION DE BILLETE ASIGNADOS AL ALMACÉN
DEL SUFITEO: SUPERIOR NÚMERO: 2017

Organismo Vta: 12 C. FERNANDO DEL VAL MARTIN. MEXICO, DF

Etc. *

| | | | | | | | | | |
|----------|-----|----------|-----|----------|-----|----------|-----|----------|-----|
| 122... | ... | 529... | ... | 1116... | ... | 1347... | ... | 1522... | ... |
| 1522... | ... | 1811... | ... | 1938... | ... | 2848... | ... | 3786... | ... |
| 3786... | ... | 4919... | ... | 4963... | ... | 5036... | ... | 5099... | ... |
| 5099... | ... | 5145... | ... | 5175... | ... | 5365... | ... | 5965... | ... |
| 5485... | ... | 5568... | ... | 5998... | ... | 7148... | ... | 7196... | ... |
| 7610... | ... | 7810... | ... | 8175... | ... | 8423... | ... | 8449... | ... |
| 8449... | ... | 8456... | ... | 8490... | ... | 8637... | ... | 8743... | ... |
| 8743... | ... | 9116... | ... | 9288... | ... | 9357... | ... | 9357... | ... |
| 9699... | ... | 10329... | ... | 10328... | ... | 10455... | ... | 10536... | ... |
| 10999... | ... | 11036... | ... | 11794... | ... | 11806... | ... | 12396... | ... |
| 12377... | ... | 12574... | ... | 12574... | ... | 12661... | ... | 12783... | ... |
| 13027... | ... | 13135... | ... | 13242... | ... | 13242... | ... | 13719... | ... |
| 13999... | ... | 14230... | ... | 14230... | ... | 14313... | ... | 14670... | ... |
| 15311... | ... | 15414... | ... | 16414... | ... | 16519... | ... | 16934... | ... |
| 17764... | ... | 17538... | ... | 17538... | ... | 17623... | ... | 17623... | ... |
| 18000... | ... | 17794... | ... | 17794... | ... | 18035... | ... | 18342... | ... |
| 19376... | ... | 18651... | ... | 18907... | ... | 19139... | ... | 19261... | ... |
| 19376... | ... | 19375... | ... | 19457... | ... | 20153... | ... | 20153... | ... |
| 20177... | ... | 20330... | ... | 20889... | ... | 21041... | ... | 21561... | ... |
| 21767... | ... | 21796... | ... | 21796... | ... | 21807... | ... | 21807... | ... |
| 22294... | ... | 22309... | ... | 22309... | ... | 22334... | ... | 22334... | ... |

INDICACIONES DE USO

PASO 10:

En la parte superior podemos ver el número de Organismo de Venta, el nombre del Titular y la localidad donde se ubica el organismo.

Este reporte de consulta nos indica la cantidad de billete, numeración y series que fueron entregados a cada organismos de venta locales y foráneos.

Una vez hecha la consulta, para salir de la función se utiliza la tecla Esc.

GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
|--|--|
| INSTRUCTIVO PARA LA GENERACIÓN DE REPORTES EN EL SISTEMA DE LOTERÍAS | REV. 04 |
| | 20/Junio/2018 |
| Página 1 de 15 | |
| Sistema de Loterías | INDICACIONES DE USO |
|  | <p>Paso 1</p> <p>En esta Pantalla permite el ingreso a la Aplicación de Loterías.</p> <p>En este procedimiento existe una gran información en la cual puede generar variedad de reportes e información para la elaboración de trabajos estadísticos porcentuales, dotaciones, etc.</p> <p>Así mismo, se derivan aproximadamente más de 40 generaciones de reportes</p> |

*** MANUAL ORIGINAL EN GUARDO ***
POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
DE CONTROL DE PERSONAL



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

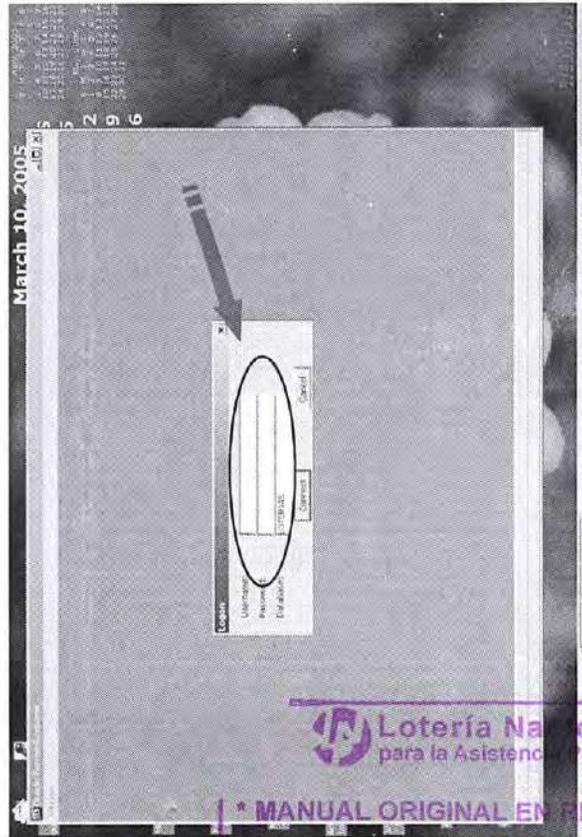
| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 04 | LN-6212-MP-IN-10 |
| 20/Junio/2018 | Página 2 de 15 |

Sistema de Loterías

INDICACIONES DE USO

Paso 2

Se solicita al usuario las claves de acceso y contraseña para Ingresar al Sistema de Loterías, anotando los datos requeridos: **nombre de usuario** y un **password** los cuales son asignados por el área de Sistemas y son intransferibles para que cumplan con las normas de seguridad informática de la Institución.



Lotería Nacional
para la Asistencia Pública

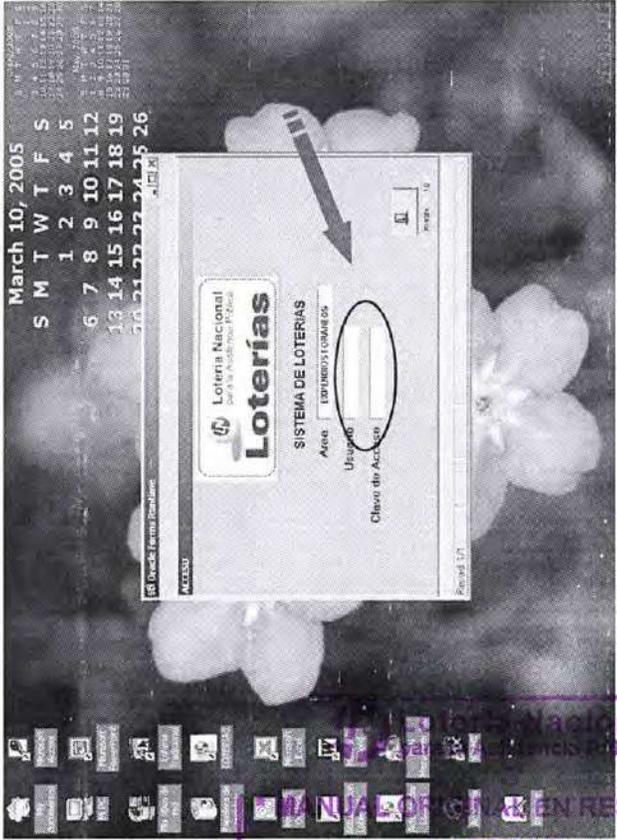
* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *

GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
DESARROLLO DE PERS.



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 04 | LN-6212-MP-IN-10 |
| 20/Junio/2018 | Página 3 de 15 |

| | |
|--|--|
| <p>Sistema de Loterías</p> | <p>INDICACIONES DE USO</p> |
|  | <p>Paso 3</p> <p>En la pantalla del Sistema de Loterías, se solicita al usuario las claves de acceso para poder ingresar al Menú Principal.</p> |

Gerencia de Organización y Desarrollo de PS
Lotería Nacional
Administración Pública
NUEVA LEY ORGÁNICA EN RESGUARDO *
POR LA



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

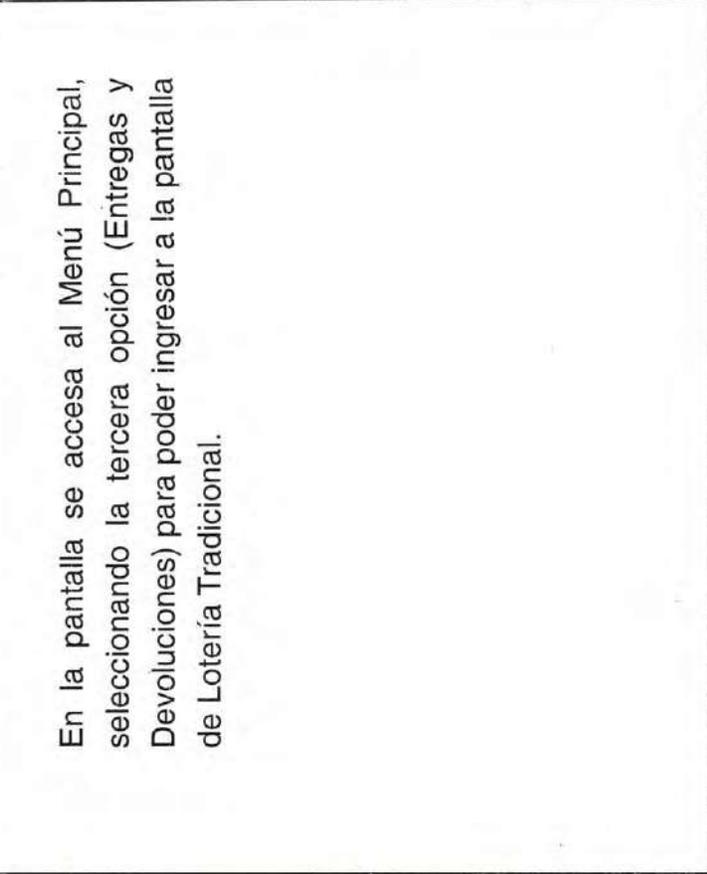
| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 04 | LN-6212-MP-IN-10 |
| 20/Junio/2018 | Página 4 de 15 |

Sistema de Loterías Menú Principal

INDICACIONES DE USO

Paso 4

En la pantalla se accesa al Menú Principal, seleccionando la tercera opción (Entregas y Devoluciones) para poder ingresar a la pantalla de Lotería Tradicional.



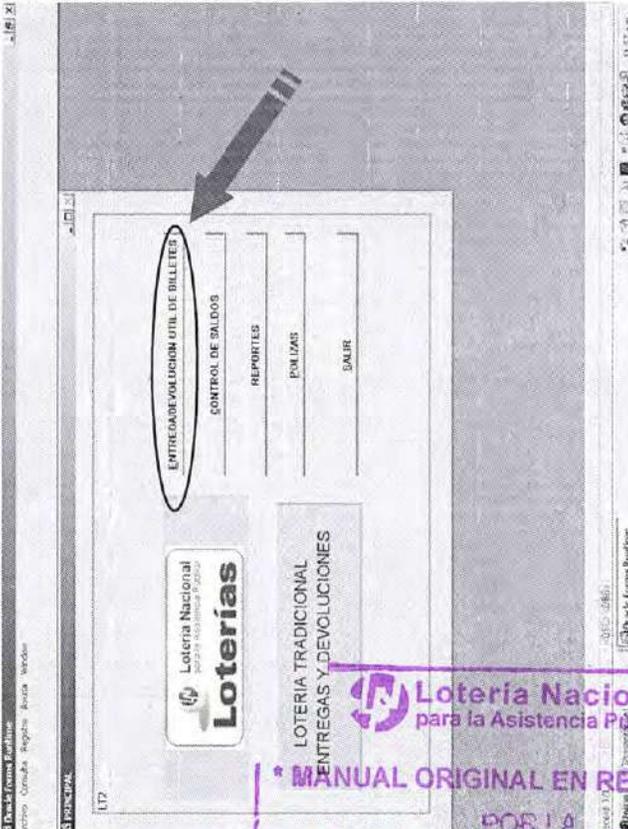
* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *

GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 04 | LN-6212-MP-IN-10 |
| 20/Junio/2018 | Página 5 de 15 |

| | |
|--|-----------------------------------|
| <p>Lotería Tradicional Entregas y Devoluciones</p> | <p>INDICACIONES DE USO</p> |
|  <p>Paso 5</p> <p>En la pantalla LT2 seleccionamos la primera opción (ENTREGA/DEVOLUCIÓN ÚTIL DE BILLETES) para poder acceder al Menú de Reportes de Entregas y Devoluciones.</p> | |

**MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *
POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
DESARROLLO DE PERSONAL**



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 04 | LN-6212-MP-IN-10 |
| 20/Junio/2018 | Página 6 de 15 |

| INDICACIONES DE USO | Lotería Tradicional Entregas y Devoluciones |
|--|--|
| <p>Paso 6</p> <p>En la pantalla LT225, se ingresa a la pantalla de generación de REPORTES, emitidos por el Sistema de Loterías, con la opción INFORME DE BILLETES ENTREGADOS.</p> |  <p>The screenshot shows a web application window titled 'Loterías' with the subtitle 'SISTEMA DE LOTERIAS MENU DE REPORTES DE ENTREGAS Y DEVOLUCIONES'. A 'Reportes' dropdown menu is open, and 'Informe de Biletas Entregadas' is selected and circled in red. A black arrow points to this selection. Other options in the menu include 'Ejecutar >>>'. A 'SALIR' button is visible at the bottom right of the menu area. The browser's address bar shows 'http://10.10.10.10/Reportes/InformeBiletasEntregadas.aspx'.</p> |

*** MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO ***

GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL





LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 04 | LN-6212-MP-IN-10 |
| 20/Junio/2018 | Página 7 de 15 |

| Lotería Tradicional Entregas y Devoluciones | INDICACIONES DE USO |
|--|---|
|  <p>* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *</p> <p>GERENCIA DE ORGANIZACION Y DESARROLLO DE PERSONAL</p> | <p>Paso 7</p> <p>En la pantalla LT225, se despliegan los siguientes parámetros.</p> <ul style="list-style-type: none">• TIPO DE SORTEO (Especificar un sorteo)• NÚMERO DE SORTEO (Especificar número de sorteo)• DESDE ORGANISMO (Especificar el rango, a partir de que organismo se desea emitir el reporte.• HASTA ORGANISMO (Especificar hasta que organismo se desea imprimir. <p>Esta pantalla permite obtener la Facturación del Organismo de Venta, registrado en sus diversos sorteos (Mayor, Superior, Zodiaco, Magno y Especial).</p> |



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 04 | LN-6212-MP-IN-10 |
| 20/Junio/2018 | Página 8 de 15 |

| Lotería Tradicional Entregas y Devoluciones | INDICACIONES DE USO |
|---|--|
|  <p>Reportes</p> <p>Ejecutar >></p> <p>SALIR</p> <p>Lotería Nacional para la Asistencia Pública</p> <p>SISTEMA DE LOTERIAS</p> <p>MENU DE REPORTES DE ENTREGAS Y DEVOLUCIONES</p> <p>LT275</p> <p>PRINCIPAL</p> <p>Inicio - Consultas - Reportes - Ayuda - Salir</p> <p>Inicio - Consultas - Reportes - Ayuda - Salir</p> <p>Inicio - Consultas - Reportes - Ayuda - Salir</p> <p>Inicio - Consultas - Reportes - Ayuda - Salir</p> | <p>Paso 8</p> <p>En la pantalla LT275, se ingresa a la pantalla de generación de REPORTES, emitidos por el Sistema de Loterías, con la opción DEVOLUCIÓN INÚTIL POR CAJA.</p> |

* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *

GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 04 | LN-6212-MP-IN-10 |
| 20/Junio/2018 | Página 9 de 15 |

| | |
|--|--|
| <p>Lotería Tradicional Entregas y Devoluciones</p> | <p>INDICACIONES DE USO</p> |
|  | <p>Paso 9</p> <p>En la pantalla LT225, se especifican los siguientes PARÁMETROS:</p> <ul style="list-style-type: none">• CAJA (número de caja a generar)• TIPO DE SORTEO (Mayor, Superior, Zodiaco, Magno, etc.)• NÚMERO DE SORTEO (Ingresar el número del sorteo al que corresponda) |

MANUAL ORIGINAL EN RESERVA
POR LA GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DEL PEV



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 04 | LN-6212-MP-IN-10 |
| 20/Junio/2018 | Página 10 de 15 |

| | |
|--|---|
| <p>Lotería Tradicional Entregas y Devoluciones</p> | <p>INDICACIONES DE USO</p> |
|  <p>Reportes</p> <p>Entregas y Devoluciones</p> <p>Lotería Nacional para la Asistencia Pública</p> <p>SISTEMA DE LOTERIAS
MENU DE REPORTES DE ENTREGAS Y DEVOLUCIONES</p> <p>* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *
POR LA GERENCIA DE ORGANIZACION Y DESARROLLO DE PERSONAL</p> | <p>Paso 10</p> <p>En la pantalla LT225, se ingresa a la pantalla de generación de REPORTES, emitidos por el Sistema de Loterías, con la opción DEVOLUCIÓN INÚTIL POR SORTEO.</p> |



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 04 | LN-6212-MP-IN-10 |
| 20/Junio/2018 | Página 11 de 15 |

| | |
|-----------------------------------|--|
| <p>INDICACIONES DE USO</p> | <p>Lotería Tradicional Entregas y Devoluciones</p>  <p>Paso 11</p> <p>En la pantalla LT225, DEVOLUCIÓN INÚTIL DE BILLETES, se especifican los siguientes parámetros:</p> <p>TIPO DE SORTEO (Mayor, Superior, Zodiaco, Magno, etc.)</p> <p>NÚMERO DE SORTEO (Ingresar el número del sorteo al que corresponda)</p> <p>Inicial / Final .- Especificar los rangos que se desea ver.</p> |
|-----------------------------------|--|

Lotería Nacional
para la Asistencia Pública

*** MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO ***

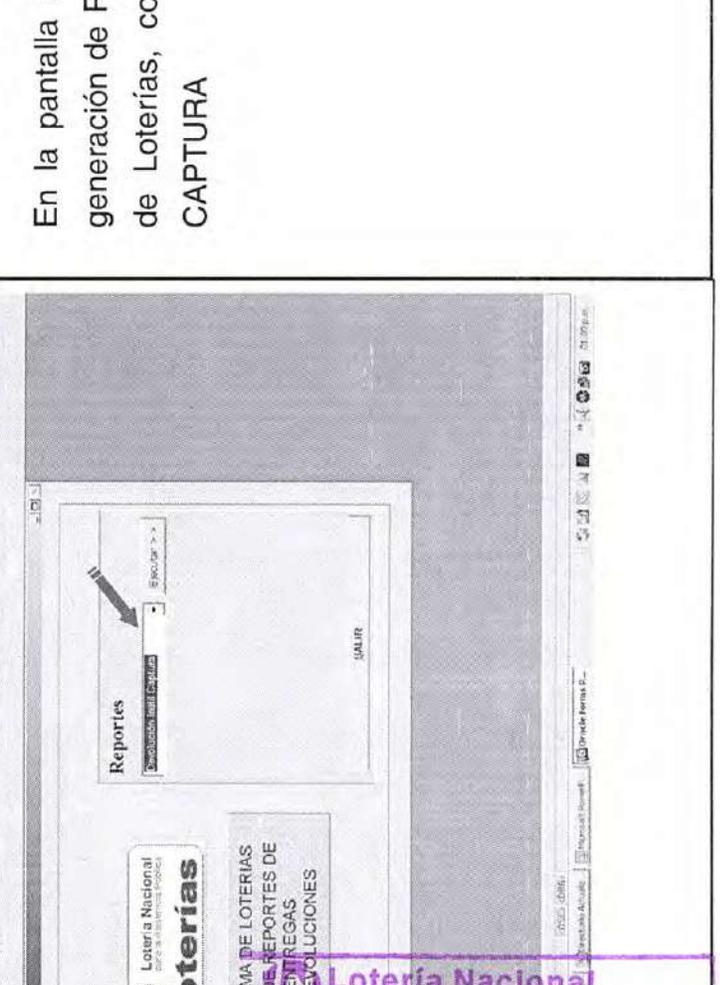
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL





LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 04 | LN-6212-MP-IN-10 |
| 20/Junio/2018 | Página 12 de 15 |

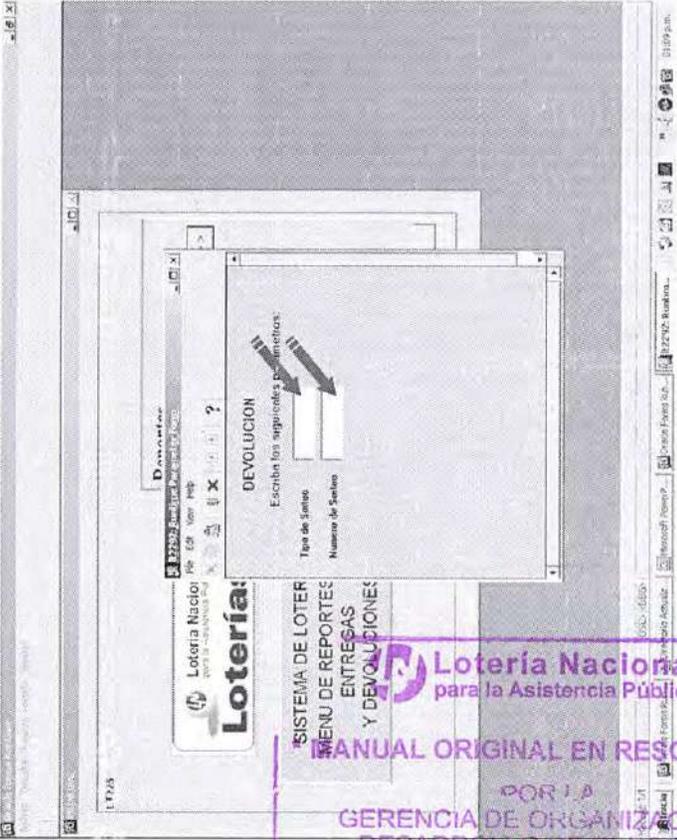
| Lotería Tradicional Entregas y Devoluciones | INDICACIONES DE USO |
|---|---|
|  | <p>Paso 12</p> <p>En la pantalla LT225, se ingresa a la pantalla de generación de REPORTES, emitidos por el Sistema de Loterías, con la opción DEVOLUCIÓN INÚTIL CAPTURA</p> |

Lotería Nacional para la Asistencia Pública
* MANUAL ORIGINAL EN RESERVA *
POR LA GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 04 | LN-6212-MP-IN-10 |
| 20/Junio/2018 | Página 13 de 15 |

| | |
|--|--|
| <p>Lotería Tradicional Entregas y Devoluciones</p> | <p>INDICACIONES DE USO</p> |
| <p>Paso 13</p> <p>En la pantalla LT225, DEVOLUCIÓN, se especifican los siguientes parámetros:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ TIPO DE SORTEO▪ NÚMERO DE SORTEO |  <p>Lotería Nacional
para la Asistencia Pública</p> <p>MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *</p> <p>GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL</p> |



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 04 | LN-6212-MP-IN-10 |
| 20/Junio/2018 | Página 14 de 15 |

| | |
|-----------------------------------|---|
| <p>INDICACIONES DE USO</p> | <p>Lotería Tradicional Entregas y Devoluciones</p>  <p>Paso 14</p> <p>En la pantalla LT225, REPORTES, se emiten reportes por el Sistema de Loterías, con la opción DEVOLUCIÓN INÚTIL CAPTURA, (ARCHIVO)</p> |
|-----------------------------------|---|

*** MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO ***

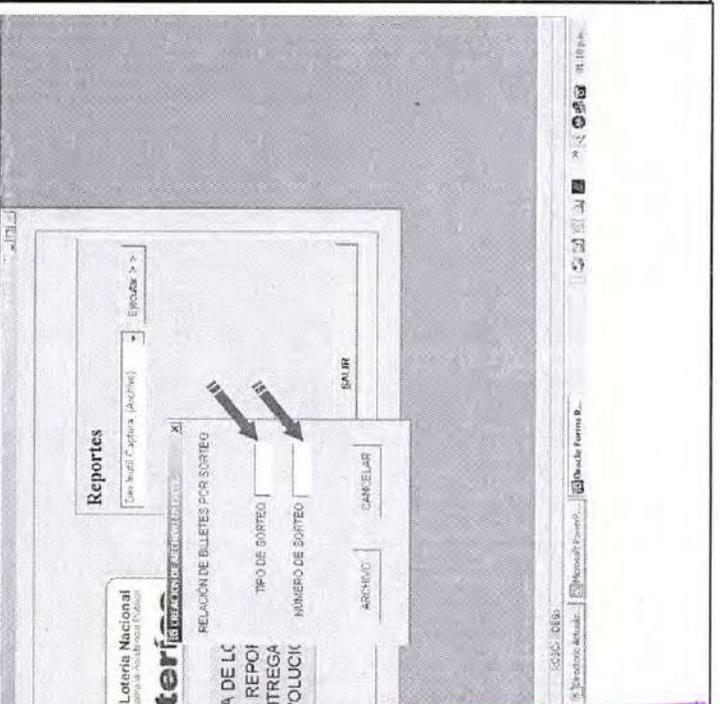
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL





LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 04 | LN-6212-MP-JN-10 |
| 20/Junio/2018 | Página 15 de 15 |

| | |
|---|--|
| <p>Lotería Tradicional Entregas y Devoluciones</p> | <p>INDICACIONES DE USO</p> |
| <p>Paso 15</p> <p>En la pantalla LT225, REPORTE, emite un cuadro de RELACIÓN DE BILLETES POR SORTEO, donde se especifican los siguientes parámetros:</p> <ul style="list-style-type: none">•TIPO DE SORTEO•NÚMERO DE SORTEO <p>Con lo anterior se genera el archivo solicitado del tipo de sorteo especificado, obteniendo el informe deseado.</p> |  <p>Lotería Nacional para la Asistencia Pública</p> <p>* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *</p> <p>GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE...</p> |



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
|--|--|
| INSTRUCTIVO PARA LA ACTUALIZACIÓN DE CATÁLOGOS DE ORGANISMOS DE VENTA | REV. 06
20/Junio/2018 |
| | LN-6212-MP-IN-12
Página 1 de 10 |
| Sistema de Loterías Menú Principal | INDICACIONES DE USO |
|  | <p>Paso 1</p> <p>Se introduce el nombre de usuario, password así como clave de acceso, para entrar al menú principal y dar "click" en el icono de Atención Integral al Cliente.</p> |

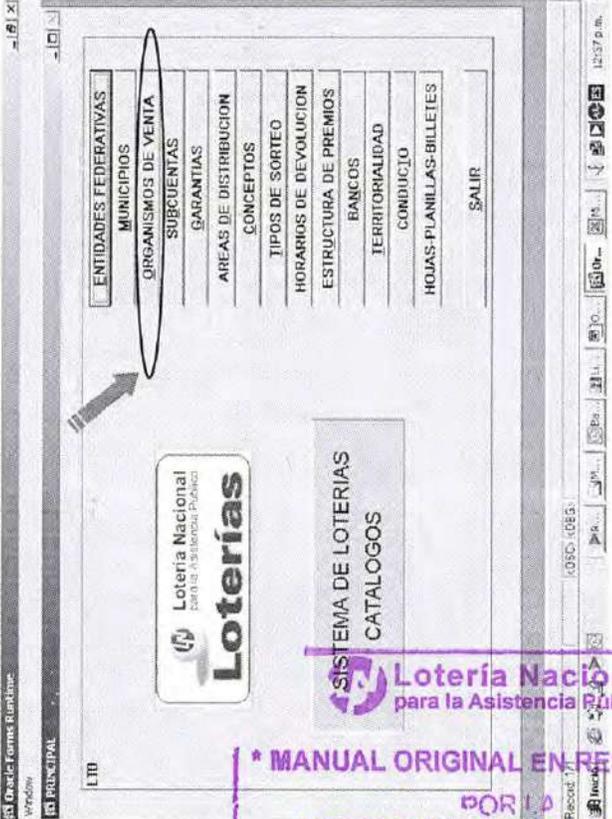
*** MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO ***
POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN
DESARROLLO DE R





**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 06 | LN-6212-MP-IN-12 |
| 20/Junio/2018 | Página 2 de 10 |

| INDICACIONES DE USO | Sistema de Loterías Catálogos |
|--|--|
| <p>Paso 2</p> <p>Utilizando el <i>mouse</i> ahora damos un "click" en donde dice: Organismos de Venta, para poder acceder a la siguiente pantalla.</p> |  <p>* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *</p> <p>POR LA GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL</p> |



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 06 | LN-6212-MP-JN-12 |
| 20/Junio/2018 | Página 3 de 10 |

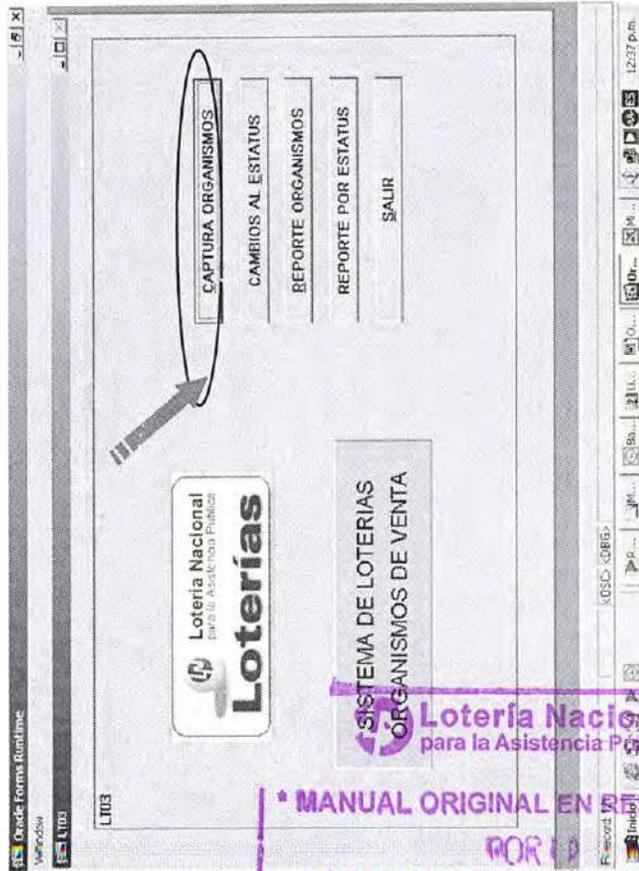
Sistema de Loterías de Organismos de Venta

INDICACIONES DE USO

Paso 3

Una vez estando en la pantalla de Organismos de Venta, se selecciona la opción de Captura de Organismos, que permitirá pasar a la pantalla de Modulo de Catálogos de Organismos de Venta.

Sistema de Loterías de Organismos de Venta



*** MANUAL ORIGINAL EN EL GUARDO ***

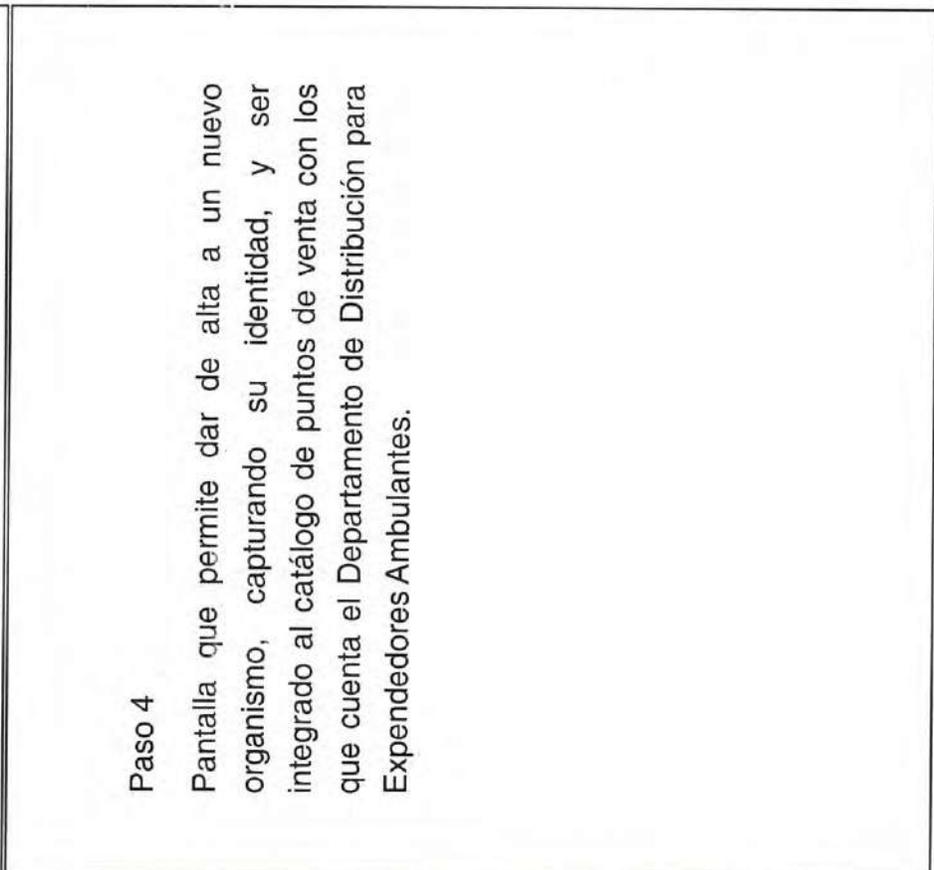
FOR I D

GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 06 | LN-6212-MP-IN-12 |
| 20/Junio/2018 | Página 4 de 10 |

| Módulo de Catálogos de Organismos de Venta | INDICACIONES DE USO |
|---|---|
|  | <p>Paso 4</p> <p>Pantalla que permite dar de alta a un nuevo organismo, capturando su identidad, y ser integrado al catálogo de puntos de venta con los que cuenta el Departamento de Distribución para Expendedores Ambulantes.</p> |



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

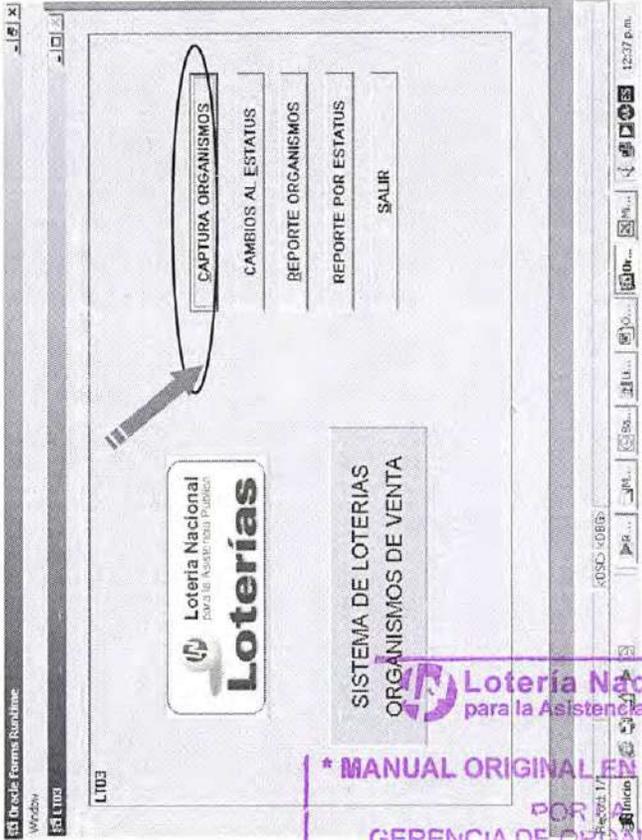
| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 06 | LN-6212-MP-IN-12 |
| 20/Junio/2018 | Página 5 de 10 |

| | |
|---|--|
| <p>Módulo de Catálogos de Organismos de Venta</p> | <p>INDICACIONES DE USO</p> |
| | <p>Paso 5</p> <p>Se presenta una pantalla de ejemplo, al dar de alta un nuevo organismo, ya habiendo capturado su identidad y definir el Estatus en el que se encuentra actualmente.</p> |



**LOTería NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 06 | LN-6212-MP-IN-12 |
| 20/Junio/2018 | Página 6 de 10 |

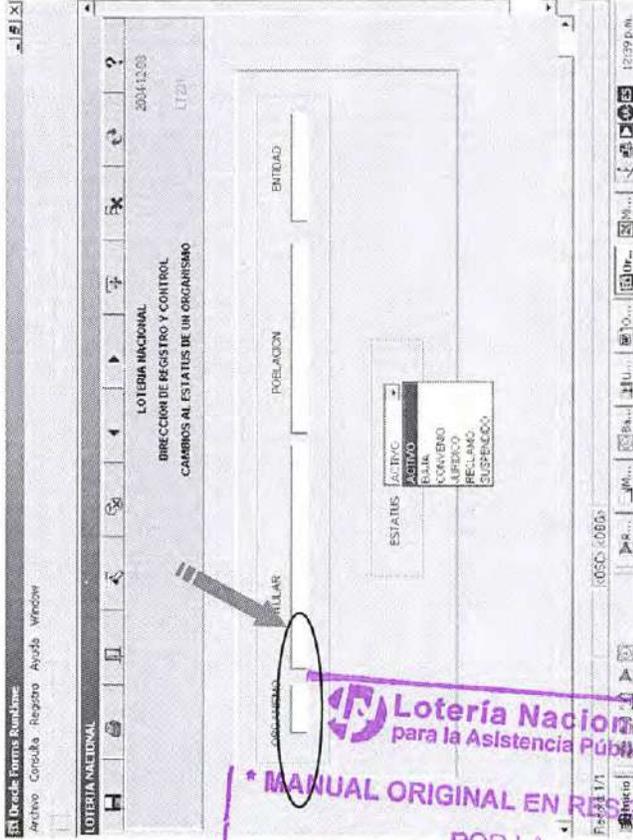
| | |
|---|-----------------------------------|
| <p>Sistema de Loterías de Organismos de Venta</p> | <p>INDICACIONES DE USO</p> |
|  <p>Paso 6</p> <p>Después de haber ingresado a algún icono de esta pantalla, regresa a la misma para poder seleccionar otro.</p> | |

*** MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO ***
POR
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
DESARROLLO DE PERSONAL
[Handwritten signature]



LOTería NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 06 | LN-6212-MP-IN-12 |
| 20/Junio/2018 | Página 7 de 10 |

| | |
|---|--|
| <p>Cambios al Estatus de un Organismo</p> | <p>INDICACIONES DE USO</p> |
|  <p>Lotería Nacional
para la Asistencia Pública</p> <p>* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *</p> <p>GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE...</p> | <p>Paso 7</p> <p>Para poder acceder esta pantalla se digita F7, y posteriormente se captura el número de organismo a consultar, emitiendo un reporte global del organismo solicitado, mostrando su estatus actual, debiendo ser: activo, baja, convenio, jurídico, reclamo o suspendido.</p> |



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

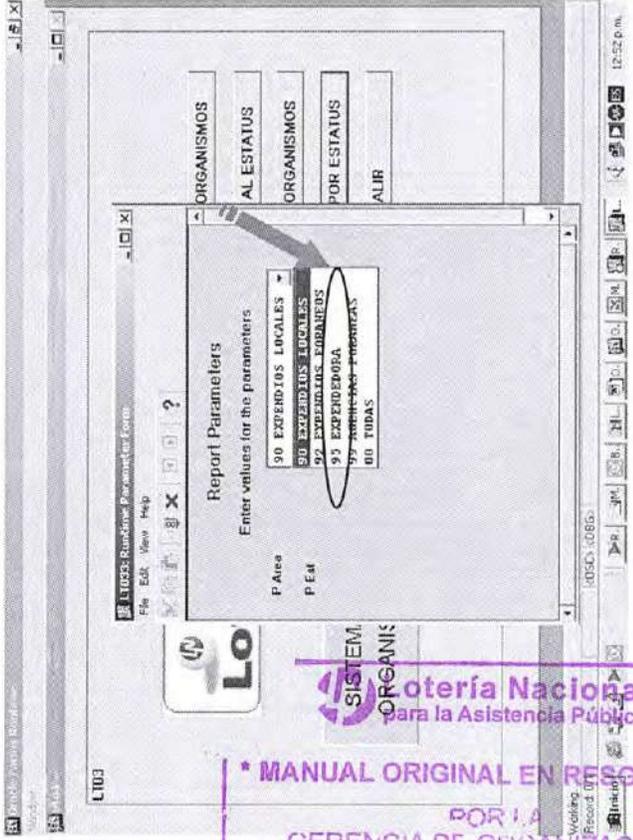
| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 06 | LN-6212-MP-IN-12 |
| 20/Junio/2018 | Página 8 de 10 |

| | |
|--|--|
| <p>Sistema de Loterías de Organismos de Venta</p> | <p>INDICACIONES DE USO</p> |
|  <p>Sistema de Loterías de Organismos de Venta</p> <p>Lotería Nacional para la Asistencia Pública
Loterías</p> <p>SISTEMA DE LOTERIAS ORGANISMOS DE VENTA</p> <p>Lotería Nacional para la Asistencia Pública</p> <p>* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *</p> <p>GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL</p> | <p>Paso 8</p> <p>El icono de Reporte por organismos, es para consultar los movimientos y estatus de cada organismo de venta.</p> <p>El icono de Reporte por Estatus, es para emitir un reporte global por estatus (alta, baja, convenio, etc.), de los puntos de venta.</p> |



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 06 | LN-6212-MP-IN-12 |
| 20/Junio/2018 | Página 9 de 10 |

| | |
|--|----------------------------|
| <p>Sistema de Loterías de Organismos de Venta</p> | <p>INDICACIONES DE USO</p> |
|  <p>Paso 9</p> <p>El icono de Reporte por Estatus, seleccionado en la pantalla anterior, permitirá acceder un reporte global por estatus (alta, baja, convenio, etc.), de los puntos de venta, seleccionando previamente el área a la que pertenece el organismo de venta.</p> | |

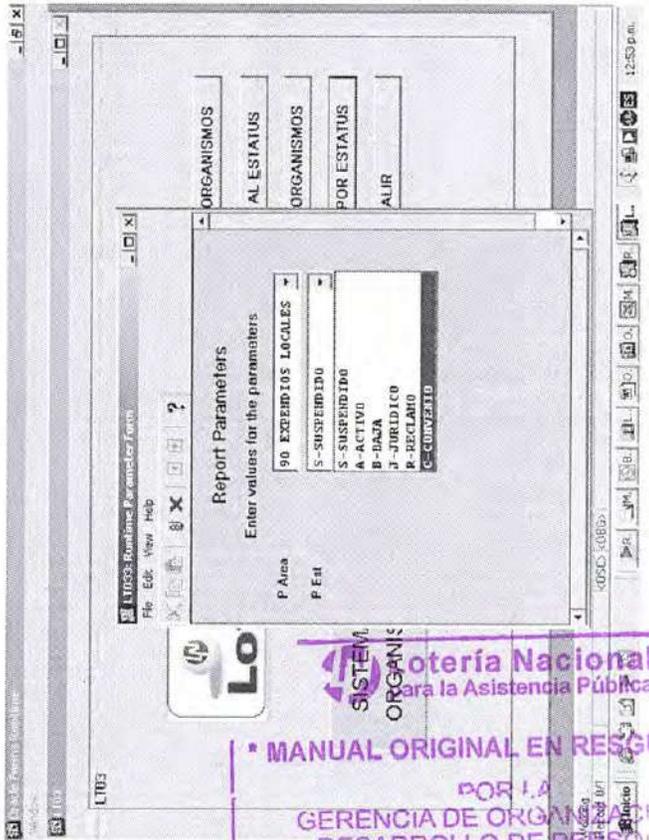
*** MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO ***
POR LA GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL





LOTería NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 06 | LN-6212-MP-IN-12 |
| 20/Junio/2018 | Página 10 de 10 |

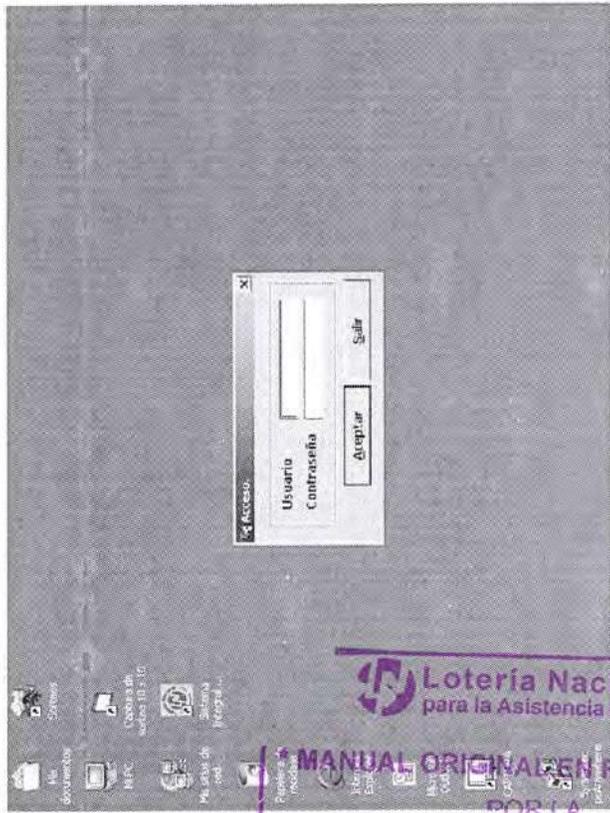
| | |
|---|-----------------------------------|
| <p>Sistema de Loterías de Organismos de Venta</p> | <p>INDICACIONES DE USO</p> |
|  <p>Paso 10</p> <p>Emite un Reporte por Estatus de los organismos de venta, Previamente seleccionar el área que se desee consultar.</p> | |

MANUAL ORIGINAL EN RESGU
POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACI
DESARROLLO DE PERSON



LOTería NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 03 | LN-6212-MP-IN-13 |
| 20/Junio/2018 | Página 2 de 16 |

| Pantalla y Menú principal del Sistema | INDICACIONES DE USO |
|--|--|
|  | <p>4. Digitar USUARIO y CONTRASEÑA para entrar al (SICP). (teclear enter).</p> <p>NOTA: cada usuario cuenta con una contraseña personal.</p> |



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 03 | LN-6212-MP-IN-13 |
| 20/Junio/2018 | Página 4 de 16 |

| Sistema Integral de Captura de Premios | INDICACIONES DE USO |
|--|---|
| | <p>Dentro de esta pantalla en el menú “VOLANTAS”, se abre la opción del menú “CALENDARIO DE SORTEOS” donde se confirma que los datos del sorteo a celebrarse sean los correctos, conforme al Calendario Oficial de Sorteos autorizado por la H. Junta Directiva, ya mencionados en el punto anterior.</p> <p>6. De igual manera confirmaremos dentro del (SICP) en la opción de Volantas, seleccionando la Estructura de Premios, seleccionando el tipo de sorteo que se celebrará en ese momento, mismo que presentará la actualizada de la estructura de premios correspondiente como se presenta en esta pantalla.</p> |

GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

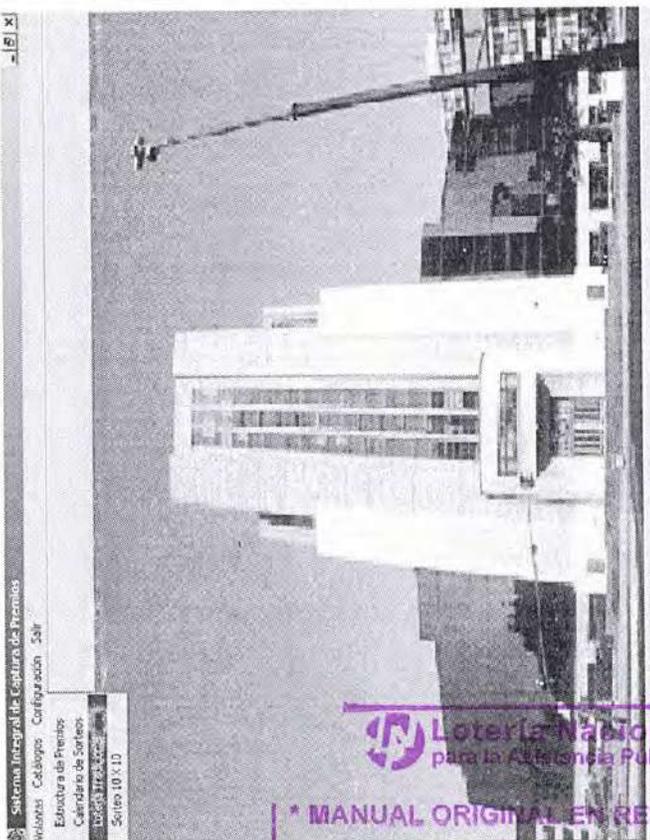
| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 03 | LN-6212-MP-IN-13 |
| 20/Junio/2018 | Página 5 de 16 |

| Sistema Integral de Captura de Premios | INDICACIONES DE USO |
|--|---------------------|
| <p>7. Ya verificado el sorteo a celebrarse dentro del SICP, en le menú de “VOLANTAS”, abrir menú “LOTERIA TRADICIONAL”, para dar inicio a la captura de premios.</p> | |



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

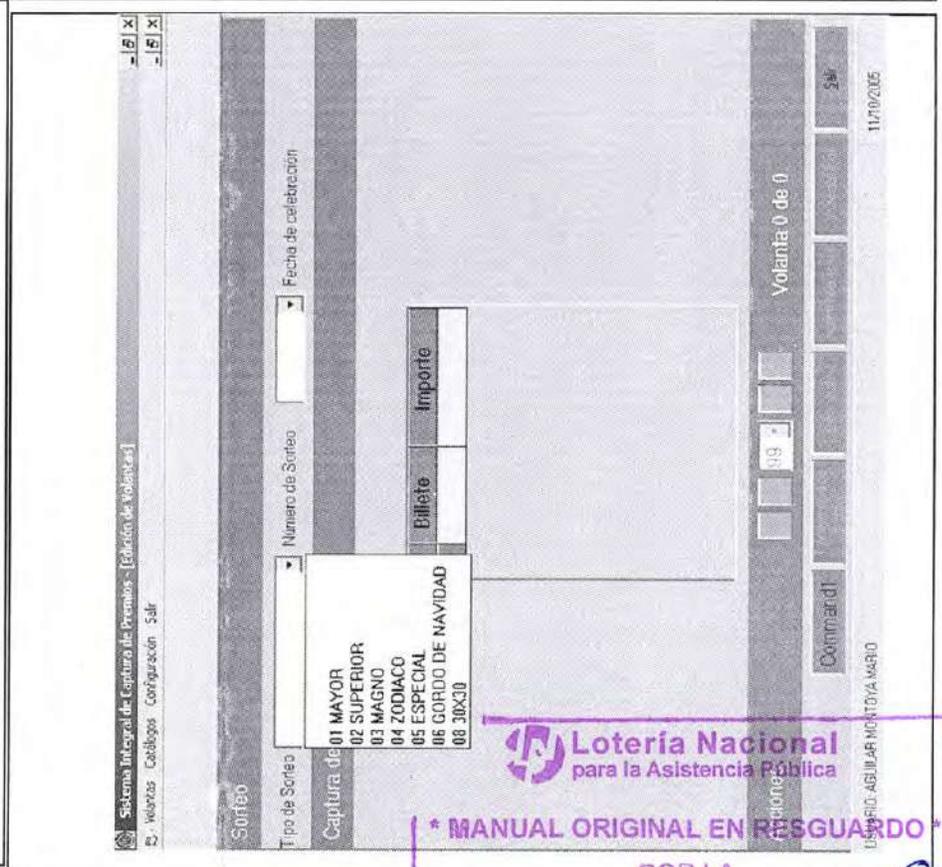
| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 03 | LN-6212-MP-IN-13 |
| 20/Junio/2018 | Página 6 de 16 |

| Sistema Integral de Captura de Premios | INDICACIONES DE USO |
|---|--|
|  <p data-bbox="982 1732 1518 1984">* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL</p> | <p data-bbox="730 210 860 987">8. Estando dentro del menú “LOTERIA TRADICIONAL en esta pantalla seleccionamos el número y tipo de sorteo.</p> |



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 03 | LN-6212-MP-IN-13 |
| 20/Junio/2018 | Página 7 de 16 |

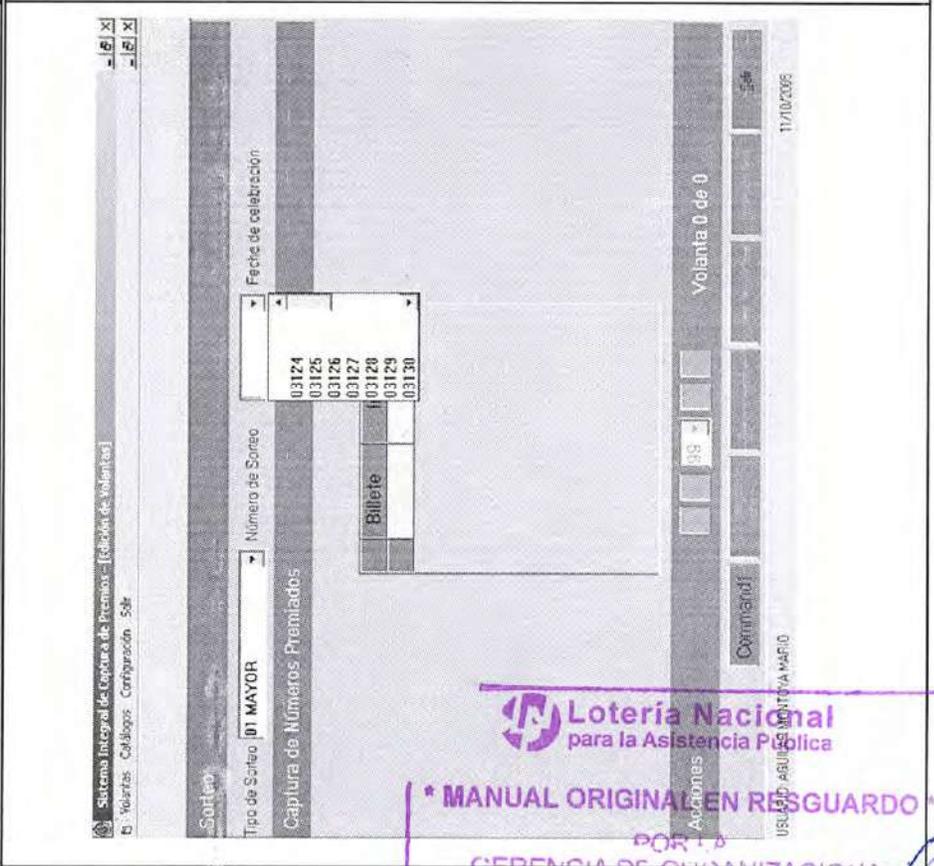
| Sistema Integral de Captura de Premios | INDICACIONES DE USO |
|--|--|
|  | <p>9. Se despliega esta otra pantalla para elegir el número de sorteo.</p> |

*** MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO ***
POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
DESARROLLO DE PERSONAL
[Signature]



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 03 | LN-6212-MP-IN-13 |
| 20/Junio/2018 | Página 8 de 16 |

| Sistema Integral de Captura de Premios | INDICACIONES DE USO |
|---|---|
|  <p>* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *</p> <p>PORTO
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONA</p>  | <p>Presenta en forma automática la fecha de celebración del sorteo en el Sistema Integral de Captura, como se visualiza en la siguiente pantalla.</p> |



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 03 | LN-6212-MP-IN-13 |
| 20/Junio/2018 | Página 9 de 16 |

| Sistema Integral de Captura de Premios | INDICACIONES DE USO |
|--|--|
| | <p>10. Inicia la captura del sorteo, se reciben las primeras VOLANTAS, las cuales son llenadas con los números y premios principales por los representantes de Sorteos, mismas que serán revisadas por el responsable en ese momento del área de mesa de control, conteniendo los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none">• TIPO DE SORTEO• NUMERO DE SORTEO• NUMERO CONSECUTIVO DE VOLANTA (Según el sorteo)• FECHA DE CELEBRACION• NUMEROS PREMIADOS (10 por cada volanta)• EN CASO DE SORTEO ZODIACO, SE VERIFICA EL SIGNO ZODIACAL. <p>11. Se capturan los números premiados de cada una de las volantas, tomando en cuenta, los premios principales, según el reparto de premios, del sorteo a celebrarse.</p> |



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 03 | LN-6212-MP-IN-13 |
| 20/Junio/2018 | Página 10 de 16 |

| Sistema Integral de Captura de Premios | INDICACIONES DE USO |
|--|---------------------|
| <p>a) La cantidad de volantas de cada sorteo son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">(1) MAYOR 47 VOLANTAS(2) SUPERIOR 70 VOLANTAS(3) MAGNO 76 VOLANTAS(4) ZODIACO 60 VOLANTAS(5) ESPECIAL 70 VOLANTAS(6) GORDO DE NAVIDAD 53 VOLANTAS(11) PROFECÍA MAYA 78 VOLANTAS <p>NOTA: Por cada 8 volantas se imprime, automáticamente, un juego de 5 hojas, conteniendo la información que se esta capturando y así ir formando LA LISTA DEFINITIVA para su revisión posterior.</p> | |



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 03 | LN-6212-MP-IN-13 |
| 20/Junio/2018 | Página 11 de 16 |

| Sistema Integral de Captura de Premios | INDICACIONES DE USO |
|--|---|
| | <p>12. Terminada la captura de los números premiados, se verifica en la última impresión de hojas, si no hay alguna inconsistencia; la cual, de haberlo, se revisa para que en la confrontación del sorteo, se corrija dicha inconsistencia.</p> <p>13. Se llevan los juegos de LISTAS PRELIMINARES al presidium, donde personal de la Gerencia de Sorteos, pone los sellos de la Lotería Nacional.</p> <p>14. Se da lectura al Ábaco Principal por parte de personal de Sorteos para su confrontación con las LISTAS PRELIMINARES, junto con los representantes de la Secretaría de Gobernación y Gerencia de Ventas Área Metropolitana.</p> <p>15. En caso de que en la confrontación del Ábaco Principal y las Listas Preliminares, haya algún error, se corrige en el momento, dentro de la pantalla de captura, se invoca a la volanta donde esta el error, se corrige y se verifica dicha corrección.</p> |

*** MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO ***

POR LA

GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL

[Handwritten Signature]



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 03 | LN-6212-MP-IN-13 |
| 20/Junio/2018 | Página 12 de 16 |

| Sistema Integral de Captura de Premios | INDICACIONES DE USO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---------------------|---------|---|--------|---|--------|---|--------|---|-------|---|--------|---|--------|---|--------|---|--------|---|--------|----|--------|---|
| <table border="1"><thead><tr><th>Billete</th><th>Importe</th></tr></thead><tbody><tr><td>1</td><td>57.800</td></tr><tr><td>2</td><td>12.004</td></tr><tr><td>3</td><td>54.944</td></tr><tr><td>4</td><td>5.562</td></tr><tr><td>5</td><td>49.905</td></tr><tr><td>6</td><td>40.002</td></tr><tr><td>7</td><td>19.197</td></tr><tr><td>8</td><td>10.496</td></tr><tr><td>9</td><td>16.472</td></tr><tr><td>10</td><td>16.706</td></tr></tbody></table> | Billete | Importe | 1 | 57.800 | 2 | 12.004 | 3 | 54.944 | 4 | 5.562 | 5 | 49.905 | 6 | 40.002 | 7 | 19.197 | 8 | 10.496 | 9 | 16.472 | 10 | 16.706 | <p>17. Ya hecha la corrección, se imprime la hoja de la LISTA PRELIMINAR , donde se modificó el error, pulsando el botón sobre la pantalla “HOJA ACTUAL”.</p> |
| Billete | Importe | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | 57.800 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | 12.004 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | 54.944 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | 5.562 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | 49.905 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | 40.002 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | 19.197 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | 10.496 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | 16.472 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | 16.706 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

*** MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO ***
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 03 | LN-6212-MP-IN-13 |
| 20/Junio/2018 | Página 13 de 16 |

| Sistema Integral de Captura de Premios | INDICACIONES DE USO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---------------------|---------|---|--------|---|--------|---|--------|---|-------|---|--------|---|--------|---|--------|---|--------|---|--------|----|--------|
| <thead> <tr> <th>Billete</th> <th>Importe</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>57.830</td></tr> <tr><td>2</td><td>12.064</td></tr> <tr><td>3</td><td>54.944</td></tr> <tr><td>4</td><td>5.552</td></tr> <tr><td>5</td><td>49.905</td></tr> <tr><td>6</td><td>40.002</td></tr> <tr><td>7</td><td>19.197</td></tr> <tr><td>8</td><td>10.436</td></tr> <tr><td>9</td><td>16.472</td></tr> <tr><td>10</td><td>16.706</td></tr> </tbody> | Billete | Importe | 1 | 57.830 | 2 | 12.064 | 3 | 54.944 | 4 | 5.552 | 5 | 49.905 | 6 | 40.002 | 7 | 19.197 | 8 | 10.436 | 9 | 16.472 | 10 | 16.706 |
| Billete | Importe | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | 57.830 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | 12.064 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | 54.944 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | 5.552 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | 49.905 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | 40.002 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | 19.197 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | 10.436 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | 16.472 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | 16.706 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

 The interface also includes fields for 'Tipo de Sorteo' (BT MAYOR), 'Número de Sorteo' (93125), and 'Fecha de celebración' (12/07/2005). Navigation buttons like 'Comandos', 'Generar boleto', and 'Salir' are visible at the bottom.

 18. Al término de la Validación, el representante de Gobernación dicta los números corregidos al personal involucrado para dar el visto bueno a **LA LISTA DEFINITIVA**. 19. Se firma la **LISTA DEFINITIVA** por todos los que participaron en el sorteo, entregando al representante de Gobernación, una copia de la **LISTA DEFINITIVA**, sellada y con las correcciones ya hechas. 20. Se generan los archivos **LISTXXX, OFICIAL** pulsando el botón sobre la pantalla "**GENERAR ARCHIVO**", transfiriendo el archivo **OFICIAL** al área de fotocomposicion automaticamente. |

Lotería Nacional
 para la Asistencia Pública

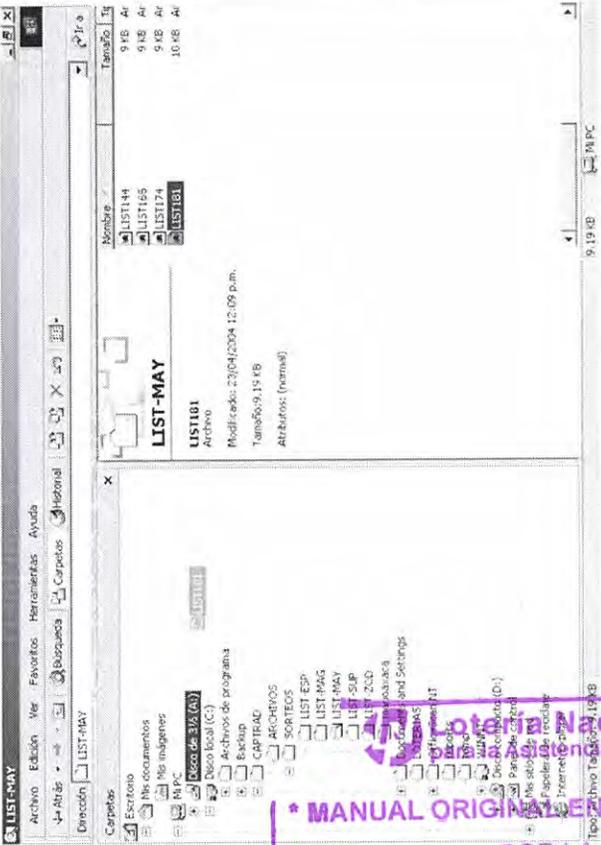
* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *

GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 03 | LN-6212-MP-IN-13 |
| 20/Junio/2018 | Página 14 de 16 |

| | |
|---|----------------------------|
| <p>Sistema Integral de Captura de Premios</p> | <p>INDICACIONES DE USO</p> |
|  <p>El archivo que se genera "LIST" se interpreta de la siguiente manera, Ejemplo:</p> <p>LIST181</p> <p>LIST – nombre del archivo</p> <p>1er DIGITO – tipo de sorteo</p> <p>2° y 3er DIGITOS – número secuencial interno, asignado por mesa de control.</p> <p>Se hace respaldo de la información, así mismo, se transfiere por la red, a la carpeta del área de CENTRO DE COMPUTO.</p> | |

MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO
POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL
[Handwritten signature]



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 03 | LN-6212-MP-IN-13 |
| 20/Junio/2018 | Página 15 de 16 |

| Sistema Integral de Captura de Premios | INDICACIONES DE USO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---------------------|---------|---|--------|---|--------|---|--------|---|-------|---|--------|---|--------|---|--------|---|--------|---|--------|----|--------|--|
| <table border="1"><thead><tr><th>Billete</th><th>Importe</th></tr></thead><tbody><tr><td>1</td><td>57.830</td></tr><tr><td>2</td><td>12.064</td></tr><tr><td>3</td><td>54.944</td></tr><tr><td>4</td><td>5.552</td></tr><tr><td>5</td><td>49.305</td></tr><tr><td>6</td><td>40.002</td></tr><tr><td>7</td><td>19.197</td></tr><tr><td>8</td><td>10.486</td></tr><tr><td>9</td><td>16.472</td></tr><tr><td>10</td><td>16.706</td></tr></tbody></table> | Billete | Importe | 1 | 57.830 | 2 | 12.064 | 3 | 54.944 | 4 | 5.552 | 5 | 49.305 | 6 | 40.002 | 7 | 19.197 | 8 | 10.486 | 9 | 16.472 | 10 | 16.706 | <p>22. Se transfiere el archivo LISTXXX al Centro de Cómputo presionando el botón "Transferencia de Archivo", el cual envía el archivo a la carpeta de DIGITOS, donde el área de Centro de Cómputo lo tomará para el proceso de dígitos.</p> |
| Billete | Importe | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | 57.830 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | 12.064 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | 54.944 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | 5.552 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | 49.305 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | 40.002 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | 19.197 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | 10.486 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | 16.472 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | 16.706 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 03 | LN-6212-MP-IN-13 |
| 20/Junio/2018 | Página 16 de 16 |

| | |
|--|---|
| Sistema Integral de Captura de Premios | INDICACIONES DE USO |
|  | <p>23. Se envía correo informando la transferencia de los archivos y solicitando la confirmación de ambas áreas (FOTOCOMPOSICION Y CENTRO DE CÓMPUTO) por el mismo medio, para saber si no hay algún problema con los archivos.</p> <p>NOTA: En caso de haber problema con LOS ARCHIVOS, se da apoyo al área solicitante.</p> <p>24. De no haber problema con los archivos, se apaga el equipo y se cierra el área de captura.</p> <p>NOTA: Cabe mencionar que al día siguiente del sorteo ya celebrado, se actualizan los archivos de captura en todas las computadoras, tanto la de respaldo que hay en el salón de sorteos como en las LAP-TOP que son utilizadas en los sorteos foráneos, a fin de evitar que el proceso de generación de archivos para la Lista Oficial de Premios, se detenga o que haya un atraso en el mismo proceso.</p> |

*** MANUAL ORIGINAL EN RESERVA ***
 POR LA
 GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
 DESARROLLO DE PERSONAL



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | | |
|---|---------------|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | | |
| INSTRUCTIVO PARA LAS ENTREGAS Y DEVOLUCIONES DE LA SUBGERENCIA EXPENDEDORA Y/O COORDINACIÓN DE DISTRIBUCIÓN Y DEVOLUCIÓN DE BILLETE A BILLETEROS DE ORGANISMOS DE VENTA SUSPENDIDOS | REV. 03 | LN-6212-MP-IN-18 |
| | 20/Junio/2018 | Página 1 de 28 |

| INDICACIONES DE USO | INDICACIONES DE USO |
|---|---------------------|
| <p>Sistema de Loterías Menú Principal</p> <p>Paso 1</p> <p>Se introduce el nombre de usuario, password así como clave de acceso, para entrar al menú principal y dar "click" en la pantalla denominada: Expendedora.</p> | |



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 03 | LN-6212-MP-IN-18 |
| 20/Junio/2018 | Página 2 de 28 |

| Sistema de Loterías Expendedora | INDICACIONES DE USO |
|---|--|
|  <p data-bbox="974 1764 1494 1900">* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *
POR LA GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL.</p> | <p data-bbox="730 840 771 955">Paso 2</p> <p data-bbox="844 294 933 955">Utilizando el mouse ahora damos un "click" en donde dice: Menú de Entregas.</p> |



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 03 | LN-6212-MP-IN-18 |
| 20/Junio/2018 | Página 3 de 28 |

INDICACIONES DE USO

Sistema de Loterías Entregas y Devoluciones Expendedoras

Paso 3

Una vez estando en la pantalla de Entregas y Devoluciones Expendedora, damos un "click" en la pantalla llamada: Registro Entregas y Devolución Útil, para tener acceso a la pantalla de vale cuentas en blanco.



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 03 | LN-6212-MP-IN-18 |
| 20/Junio/2018 | Página 4 de 28 |

| Sistema de Loterías Entregas y Devoluciones Expendedora | INDICACIONES DE USO |
|--|---|
|  | <p>Paso 4</p> <p>Una vez que se ejecuta esta pantalla (ver siguiente pantalla) aparece una sobre pantalla en la que deberemos de anotar: el tipo de sorteo, el número de sorteo, y el número de organismo de venta, que solicita los vale cuentas en blanco, para ser firmados por el titular en caso de que éste no se presentara personalmente.</p> |



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 03 | LN-6212-MP-IN-18 |
| 20/Junio/2018 | Página 5 de 28 |

| Sistema de Loterías Parámetros | INDICACIONES DE USO |
|---|---------------------|
| <p>(viene de la pantalla anterior)</p> <p>Paso 5</p> <p>En esta sobre pantalla anotar la clave de organismo, tipo de sorteo y número (opcional), para tener acceso al vale cuenta en blanco, en donde se especifica la cantidad de formas a imprimir.</p> | |



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 03 | LN-6212-MP-IN-18 |
| 20/Junio/2018 | Página 6 de 28 |

Sistema de Loterías Entregas de Billete y Devolución Útil Expendidora

INDICACIONES DE USO

Paso 6

Con esta pantalla se elabora el Recibo de Billetes; documento emitido para el vendedor ambulante u organismo de venta suspendido, donde solicita la cantidad de billetes a comercializar de acuerdo a su factura fija y billete adicional autorizado.





LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

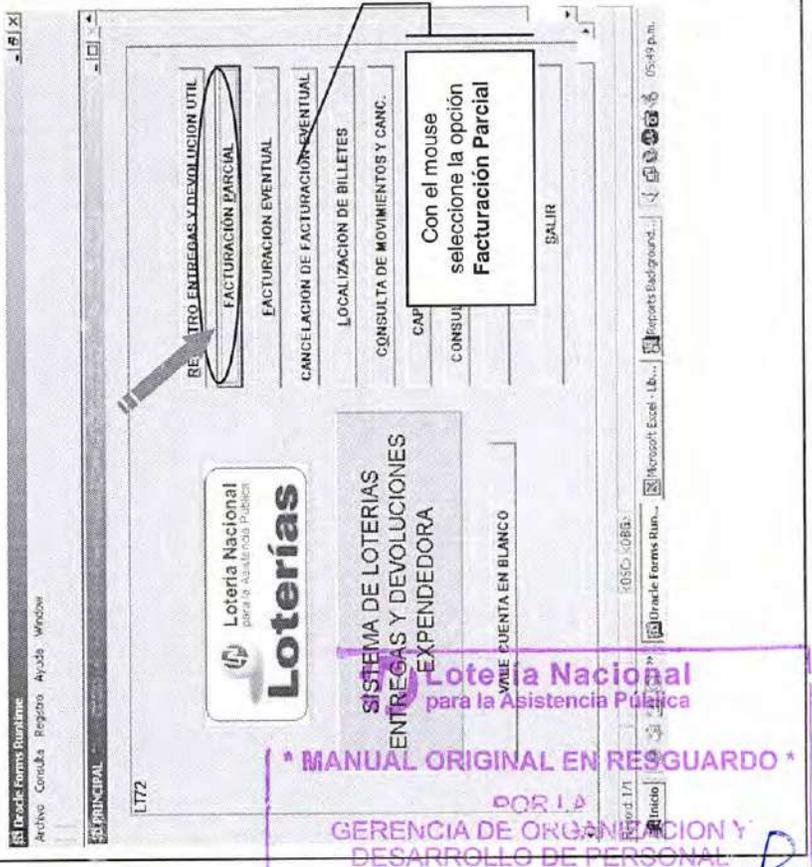
| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS AREA METROPOLITANA | |
| REV. 03 | LN-6212-MP-IN-18 |
| 20/Junio/2018 | Página 7 de 28 |

Sistema de Loterías Entregas y Devoluciones Expendedora

INDICACIONES DE USO

Paso 7

Utilizando el mouse ahora damos un "click" en donde dice: Facturación Parcial.





**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 03 | LN-6212-MP-IN-18 |
| 20/Junio/2018 | Página 8 de 28 |

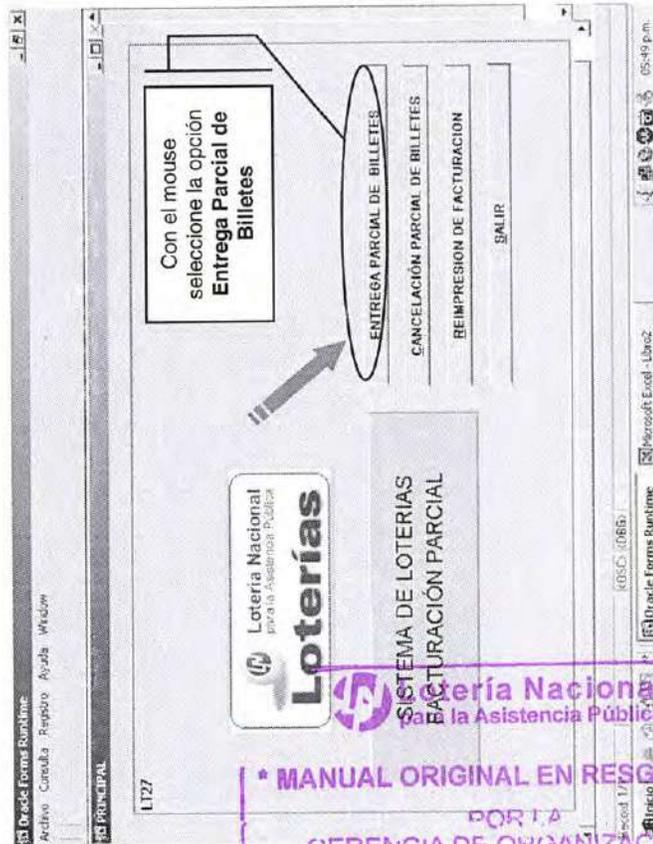
Sistema de Loterías Facturación Parcial

INDICACIONES DE USO

Paso 8

Con base en la pantalla anterior, permite el acceso a esta pantalla de Facturación Parcial y así mismo seleccionar la opción de Entrega Parcial de Billetes, la cual permitirá el acceso a la pantalla de captura.

Sistema de Loterías Facturación Parcial



*** MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO ***

GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

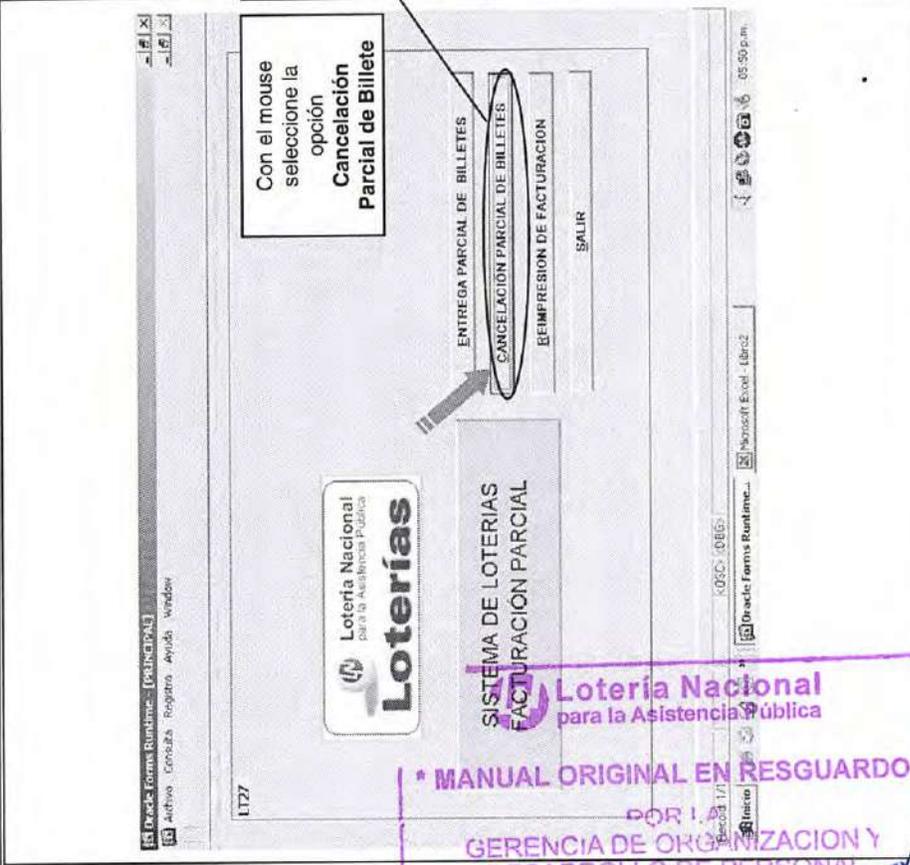
| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 03 | LN-6212-MP-IN-18 |
| 20/Junio/2018 | Página 9 de 28 |

| Sistema de Loterías Facturación Parcial / Entrega de Billetes | INDICACIONES DE USO |
|--|---------------------|
| <p>Paso 9</p> <p>En esta pantalla se captura el tipo y número de sorteo, así como el número de organismo de venta, datos con los que el sistema emite la cantidad de billetes que tiene asignado el organismo específico, para posteriormente capturar su dotación fija de billetes.</p> | |



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 03 | LN-6212-MP-IN-18 |
| 20/Junio/2018 | Página 10 de 28 |

| Sistema de Loterías Facturación Parcial | INDICACIONES DE USO |
|--|---------------------|
|  <p>Paso 10</p> <p>Con base en la pantalla anterior, darle enter a la pantalla de Cancelación Parcial de Billetes, donde permitirá el acceso al Sistema.</p> | |

*** MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO ***
POR FAVOR
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
DESARROLLO DE PERSONAL



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 03 | LN-6212-MP-IN-18 |
| 20/Junio/2018 | Página 11 de 28 |

Sistema de Loterías Facturación Parcial / Cancelación de Billetes

INDICACIONES DE USO

Paso 11

En esta pantalla se captura el número de sorteo y número de organismo de venta, datos con los que el sistema emite la numeración de billetes asignado al organismo y que si es necesario se seleccionan los números a cancelar por motivo de duplicado o que no fueron autorizados.

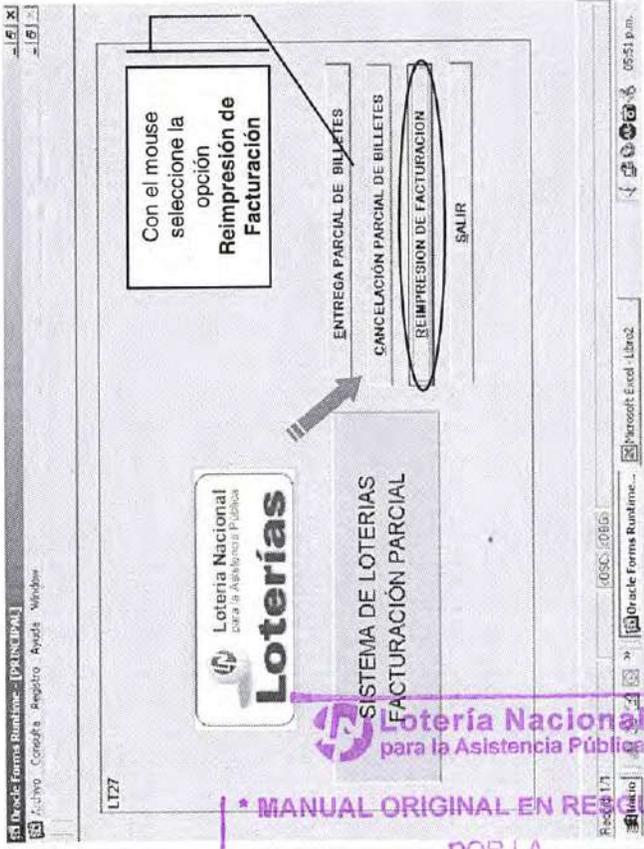


Lotería Nacional
para la Asistencia Pública
MANUAL ORIGINAL Y RESGUARDO *
GERENCIA DE ORGANIZACION Y DESARROLLO DE PERSONAL



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 03 | LN-6212-MP-IN-18 |
| 20/Junio/2018 | Página 12 de 28 |

| Sistema de Loterías Facturación Parcial | INDICACIONES DE USO |
|--|---------------------|
|  <p>Paso 12</p> <p>En esta pantalla se tiene acceso a la reimpresión de la factura modificada por cancelación de billetes.</p> | |

* MANUAL ORIGINAL EN RESERVA *
POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
DESARROLLO DE PERSONAL



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 03 | LN-6212-MP-IN-18 |
| 20/Junio/2018 | Página 13 de 28 |

| Sistema de Loterías Facturación Parcial / Reimpresión de Recibos | INDICACIONES DE USO |
|--|---------------------|
| <p>Paso 13</p> <p>En esta pantalla se capturan los datos solicitados para la reimpresión de la factura y así confirmar la numeración asignada para su comercialización.</p> | |



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 03 | LN-6212-MP-IN-18 |
| 20/Junio/2018 | Página 14 de 28 |

Sistema de Loterías Entregas y Devoluciones Expendedora

INDICACIONES DE USO



Paso 14

En esta pantalla se selecciona la opción Facturación Eventual, para que posteriormente permita el acceso al Menú de aplicaciones de Facturación Eventual.



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 03 | LN-6212-MP-IN-18 |
| 20/Junio/2018 | Página 15 de 28 |

Sistema de Loterías Facturación Eventual

INDICACIONES DE USO

Paso 15

Finalmente, para poder ingresar a la pantalla señalada se selecciona y nos permitirá el acceso al Sistema de Loterías, como se muestra en la imagen.



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA
REV. 03 LN-6212-MP-IN-18
20/Junio/2018 Página 16 de 28

**Sistema de Loterías Módulo Entrega y Devolución Útil /
Facturación de Billetes Eventuales**



Paso 16

Para poder ingresar a capturar, se debe digitar el tipo y número de sorteo, así como número de organismo.

Esta pantalla se utiliza para poder facturar el billete eventual de los organismos de venta que no tienen factura fija

*** MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO ***

GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
DESARROLLO DE PERSONA

Handwritten signature in blue ink.



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA

REV. 03 LN-6212-MP-IN-18

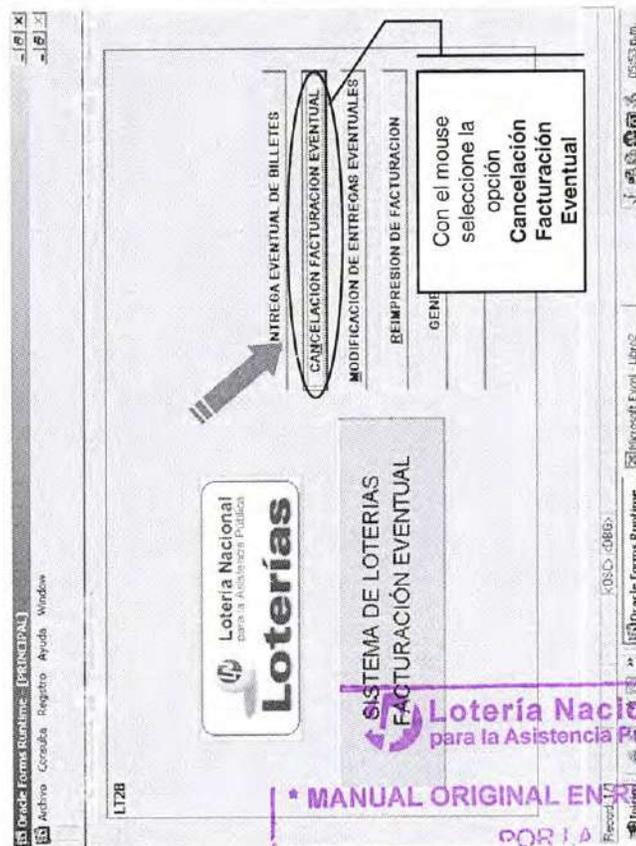
20/Junio/2018 Página 17 de 28

Sistema de Loterías Facturación Eventual

INDICACIONES DE USO

Paso 17

Para poder ingresar a la pantalla de Cancelación Facturación Eventual, dar enter donde se señala en la presente pantalla.



*** MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO ***
POR FAVOR
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL
[Handwritten signature]

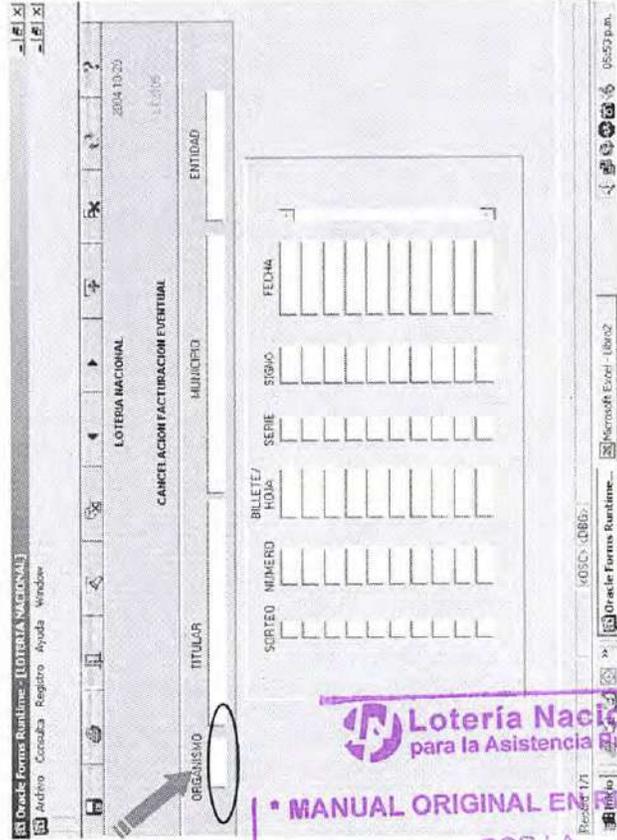


LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 03 | LN-6212-MP-IN-18 |
| 20/Junio/2018 | Página 18 de 28 |

Sistema de Loterías Cancelación Facturación Eventual

INDICACIONES DE USO



Paso 18

En esta pantalla se digita el número de organismo de venta, automáticamente emite los datos de identidad de este y se procede a cancelar los números seleccionados.

GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PA...



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 03 | LN-6212-MP-IN-18 |
| 20/Junio/2018 | Página 19 de 28 |

| INDICACIONES DE USO | Sistema de Loterías Facturación Eventual |
|--|--|
| <p>Paso 19</p> <p>Al seleccionar la opción de Modificación de Entregas Eventuales, se tiene acceso al Sistema.</p> | |

* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *

GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 03 | LN-6212-MP-IN-18 |
| 20/Junio/2018 | Página 20 de 28 |

Entrega de Billetes
Reimpresión de Facturación Eventual y Parcial

INDICACIONES DE USO

Paso 20

En esta pantalla se utiliza sólo cuando se cancela algún número de billete y se reimprime nuevamente la factura, verificando a la vez que la relación de números sean los asignados al organismo de venta.

Lotería Nacional
para la Asistencia Pública

MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *
POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
DESARROLLO DE PERSONAL



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA

REV. 03 LN-6212-MP-IN-18

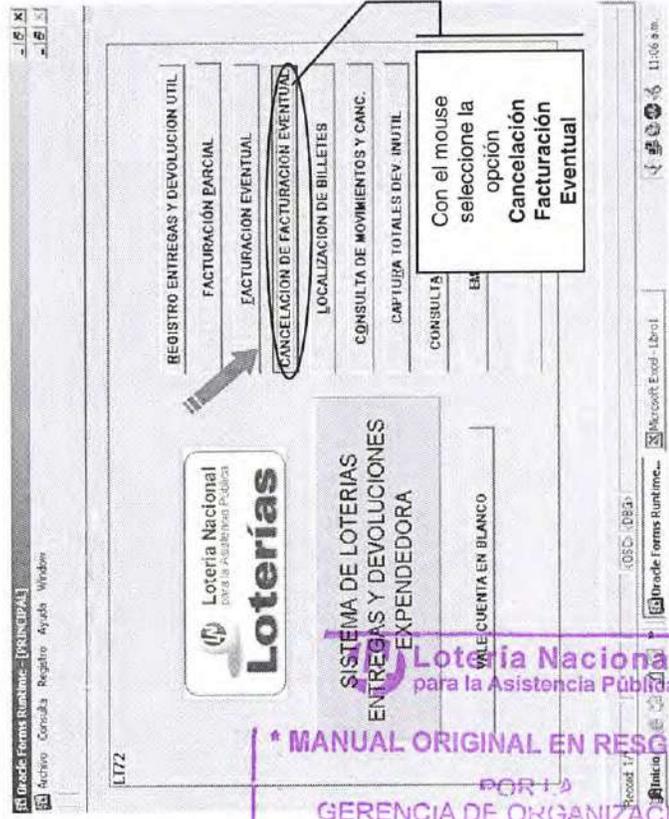
20/Junio/2018 Página 21 de 28

Sistema de Loterías Entregas y Devoluciones Expendedora

INDICACIONES DE USO

Paso 21

Para que permita la entrada a la pantalla de Cancelación de Facturación Eventual, dar enter en ícono de la misma.



*** MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO ***
PORTA
GERENCIA DE ORGANIZACION Y DESARROLLO DE PERSONAL



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

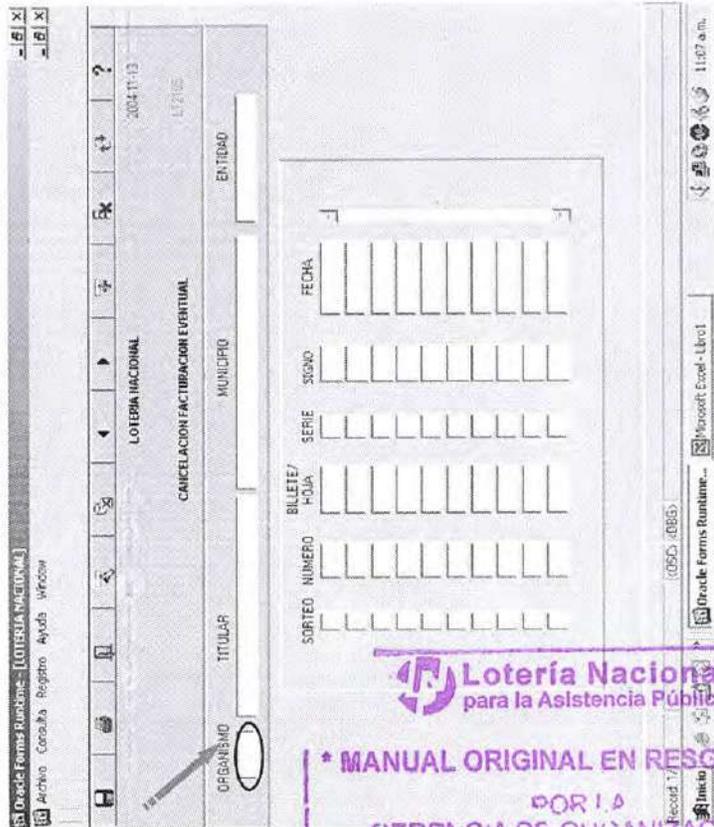
| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 03 | LN-6212-MP-IN-18 |
| 20/Junio/2018 | Página 22 de 28 |

Cancelación Facturación Eventual

INDICACIONES DE USO

Paso 22

Esta es la pantalla que permite poder cancelar los movimientos del billete adicional, con sólo digitar el número de organismo.



*** MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO ***

POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
DESARROLLO DE PERSONAL



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 03 | LN-6212-MP-IN-18 |
| 20/Junio/2018 | Página 23 de 28 |

| | |
|--|--|
| <p>Sistema de Loterías Entregas y Devoluciones Expendedora</p> | <p>INDICACIONES DE USO</p> |
|  | <p>Paso 23</p> <p>En esta pantalla se selecciona el icono de Localización de Billetes, para tener acceso al mismo.</p> |

* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *
POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACION Y
DESARROLLO DE PERSONAL



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 03 | LN-6212-MP-IN-18 |
| 20/Junio/2018 | Página 24 de 28 |

INDICACIONES DE USO

Localización de Billetes

Paso 24

En esta pantalla de Localización de Billetes, se puede ubicar el lugar al que fue enviado para su venta cualquier número, así como verificar la cantidad de billete sobrante en los diferentes almacenes de Lotenal.

[Handwritten Signature]

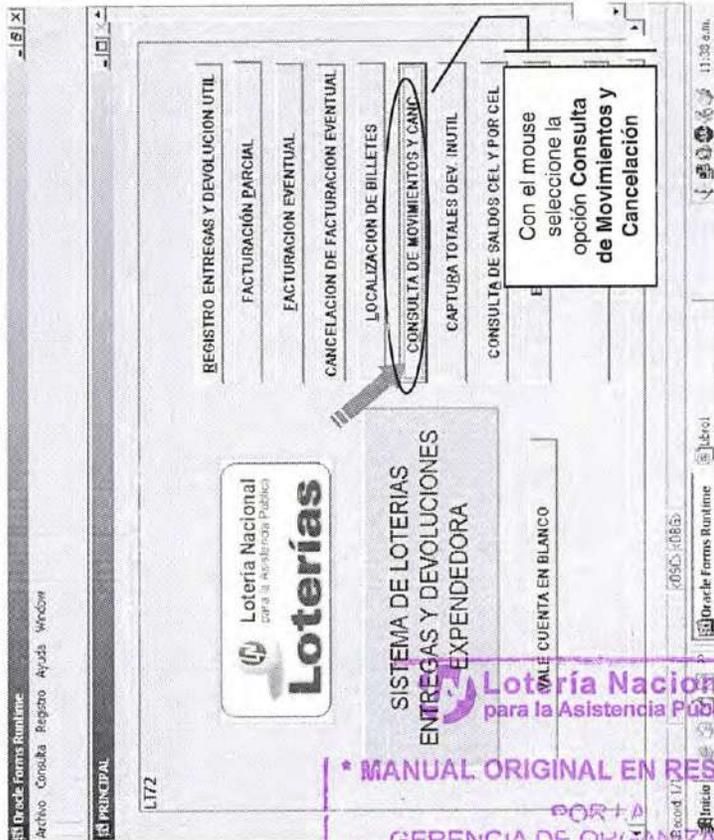


LOTería NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 03 | LN-6212-MP-IN-18 |
| 20/Junio/2018 | Página 25 de 28 |

Sistema de Loterías Entregas y Devoluciones Expendedora

INDICACIONES DE USO



Paso 25

Pantalla que permite el acceso a la Consulta de Movimientos y Cancelaciones.

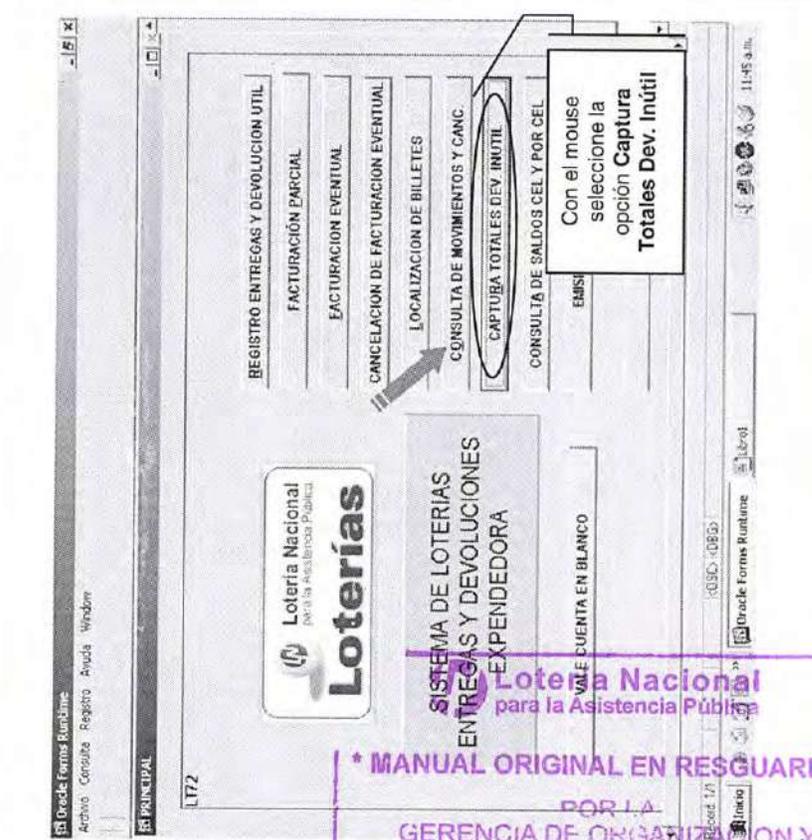
* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *

GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 03 | LN-6212-MP-IN-18 |
| 20/Junio/2018 | Página 27 de 28 |

| | |
|--|---|
| Sistema de Loterías Entregas y Devoluciones Expendedora | INDICACIONES DE USO |
|  | <p>Paso 27</p> <p>En esta pantalla se selecciona el icono de Captura Totales Devolución Inútil, para tener acceso a la misma.</p> |

*** MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO ***
POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
DESARROLLO DE PERSONA





LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

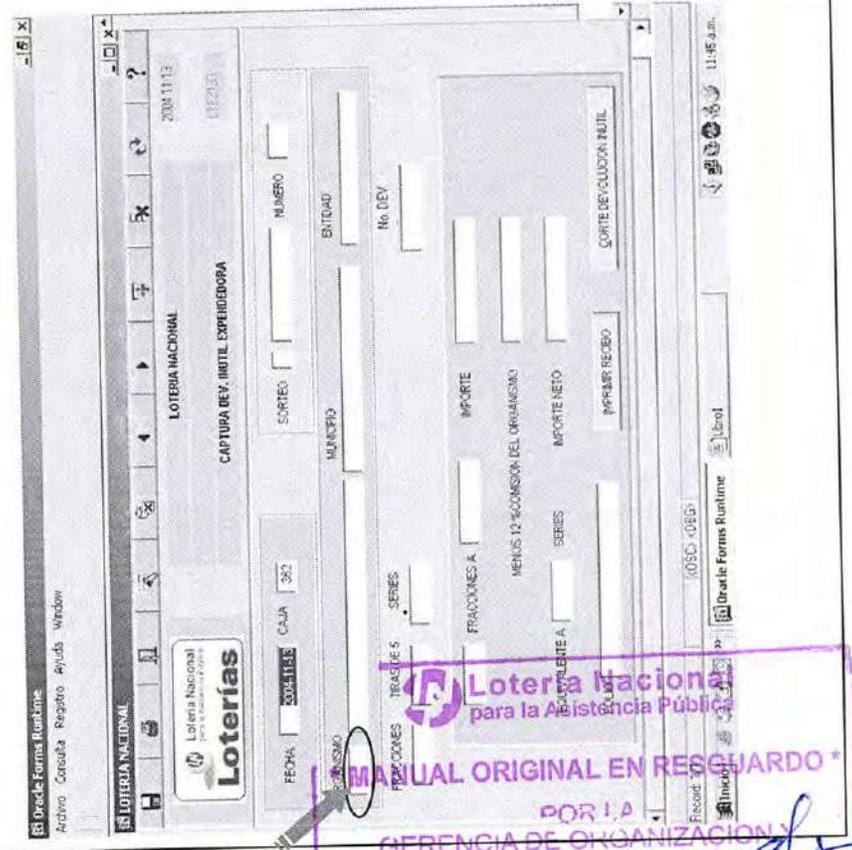
| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 03 | LN-6212-MP-IN-18 |
| 20/Junio/2018 | Página 28 de 28 |

Captura Devolución Inútil Expendedora

INDICACIONES DE USO

Paso 28

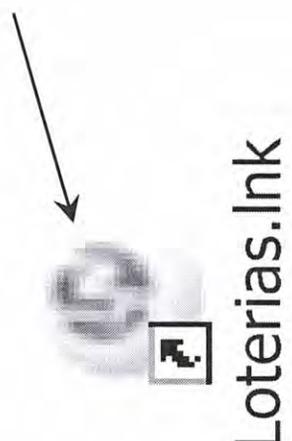
En esta pantalla de Captura devolución Inútil Expendedora, se registra la cantidad de devolución inútil de billetes, que el organismo de venta no logró comercializar y para poder tener acceso a ésta se digita sólo el número de organismo, la cual permite a la vez la impresión del Recibo de Devolución Inútil.





LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | | |
|--|---------------|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | | |
| INSTRUCTIVO PARA TRASPASO DE DOTACIÓN DE BILLETE ENTRE ALMACENES | REV. 04 | LN-6212-MP-IN-19 |
| | 20/Junio/2018 | Página 1 de 10 |

| PANTALLA DEL SISTEMA DE LOTERIAS | INDICACIONES DE USO |
|--|--|
|  | <p>Paso 1:</p> <p>Se da doble click en el icono del Sistema de Loterías en la pantalla principal de la PC.</p> |

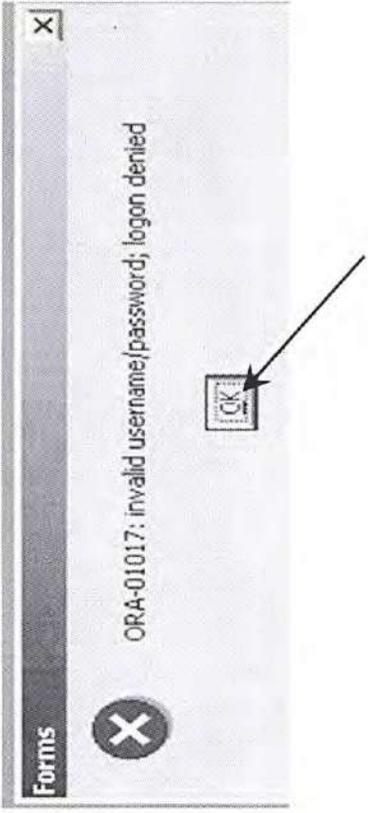
 **Lotería Nacional**
para la Asistencia Pública

*** MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO ***

POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
DESARROLLO DE PERSONAL



| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 04 | LN-6212-MP-IN-19 |
| 20/Junio/2018 | Página 2 de 10 |

| INDICACIONES DE USO | PANTALLA DEL SISTEMA DE LOTERIAS |
|---|--|
| <p>Paso 2:</p> <p>La pantalla presenta un cuadro de diálogo con el mensaje:</p> <div data-bbox="1036 233 1161 982" style="border: 1px dashed black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>ORA-01017:invalid username/password;logon denied</p> <p style="text-align: center;">OK</p> </div> <p>En el cual sólo debemos darle click en OK</p> |  |





LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

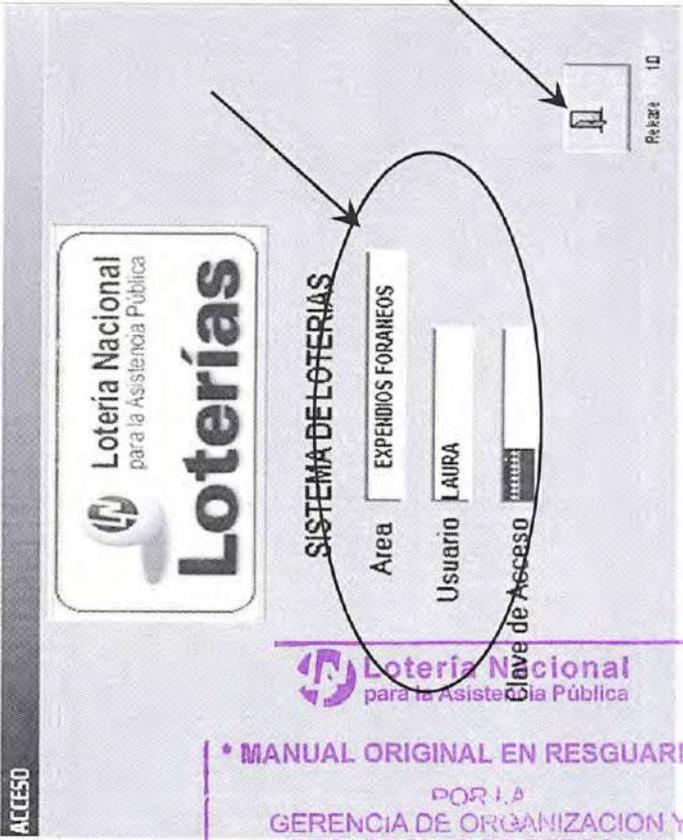
| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS AREA METROPOLITANA | |
| REV. 04 | LN-6212-MP-IN-19 |
| 20/Junio/2018 | Página 3 de 10 |

| PANTALLA DEL SISTEMA DE LOTERIAS | INDICACIONES DE USO |
|--|--|
|  | <p>Paso 3:</p> <p>Ingresar al Sistema de Loterías, anotando los datos requeridos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Username: Nombre del Usuario• Password: Clave confidencial que se renueva cada 30 días• Oprimir la tecla Connect o dar "enter" <p>Las claves son proporcionadas por el área de Sistemas, son confidenciales e intranferibles para que cumplan con las normas de seguridad informática de la Institución.</p> |



**LOTería NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS AREA METROPOLITANA | |
| REV. 04 | LN-6212-MP-IN-19 |
| 20/Junio/2018 | Página 4 de 10 |

| PANTALLA DEL SISTEMA DE LOTERIAS | INDICACIONES DE USO |
|--|---|
|  | <p>Paso 4:</p> <p>Clave de seguridad para ingresar al Sistema de Loterías, en donde se deberá anotar un segundo nombre de usuario dando "enter" y un segundo password para mayor seguridad, dando "enter"</p> <p>Si en ese momento no se quiere entrar al Sistema de Loterías, con el mouse se le da un click en la ventana de salida</p> |



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

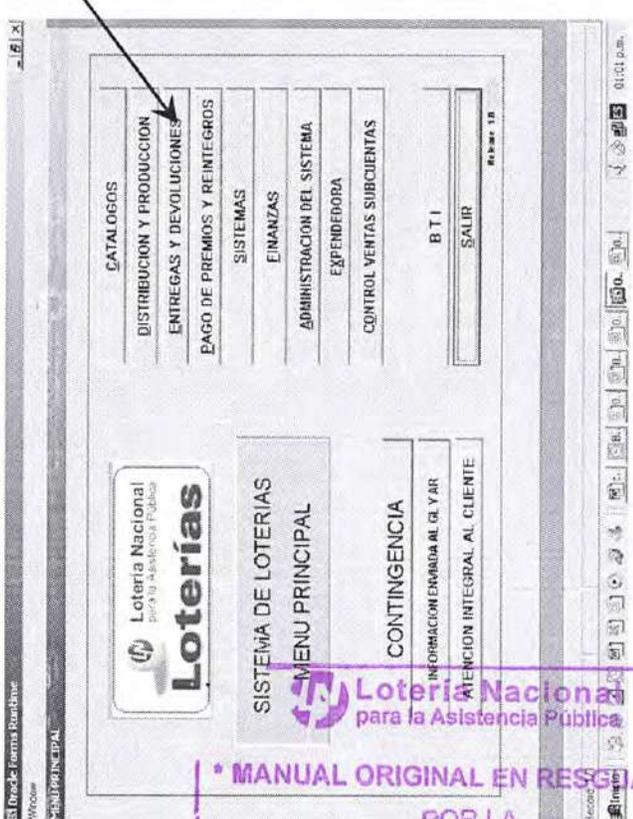
| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS AREA METROPOLITANA | |
| REV. 04 | LN-6212-MP-IN-19 |
| 20/Junio/2018 | Página 5 de 10 |

| | |
|--|---------------------|
| PANTALLA DEL SISTEMA DE LOTERIAS | INDICACIONES DE USO |
|  <p>Paso 5:
Cuando hemos ingresado nuestro segundo password dando doble "enter", el sistema de Loterías nos presenta esta pantalla donde tenemos el número de identificación del usuario (caja) y la fecha en que estamos trabajando.
Damos "enter" para entrar al Menú Principal</p> | |



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS AREA METROPOLITANA | |
| REV. 04 | LN-6212-MP-IN-19 |
| 20/Junio/2018 | Página 6 de 10 |

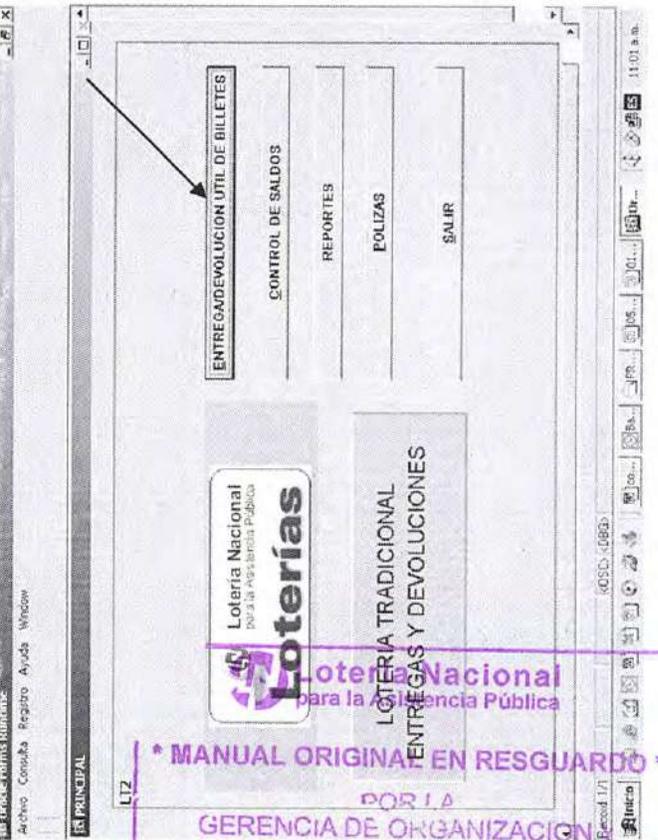
| | |
|---|-----------------------------------|
| <p>SISTEMA DE LOTERIAS / MENÚ PRINCIPAL</p> | <p>INDICACIONES DE USO</p> |
|  <p>Paso 6:
En la pantalla del Menú Principal hay varias opciones, damos click en el botón de Entregas y Devoluciones.</p> | |

*** MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO ***
POR LA GERENCIA DE ORGANIZACION Y DESARROLLO DE PERSONAL



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS AREA METROPOLITANA | |
| REV. 04 | LN-6212-MP-IN-19 |
| 20/Junio/2018 | Página 7 de 10 |

| | |
|---|---------------------|
| SISTEMA DE LOTERIAS / ENTREGAS Y DEVOLUCIONES | INDICACIONES DE USO |
|  <p>Paso 7:</p> <p>Una vez en la pantalla ENTREGAS Y DEVOLUCIONES, pantalla LT2, se encuentra el submenú, dando click en el botón ENTREGA/DEVOLUCIÓN ÚTIL DE BILLETES</p> | |

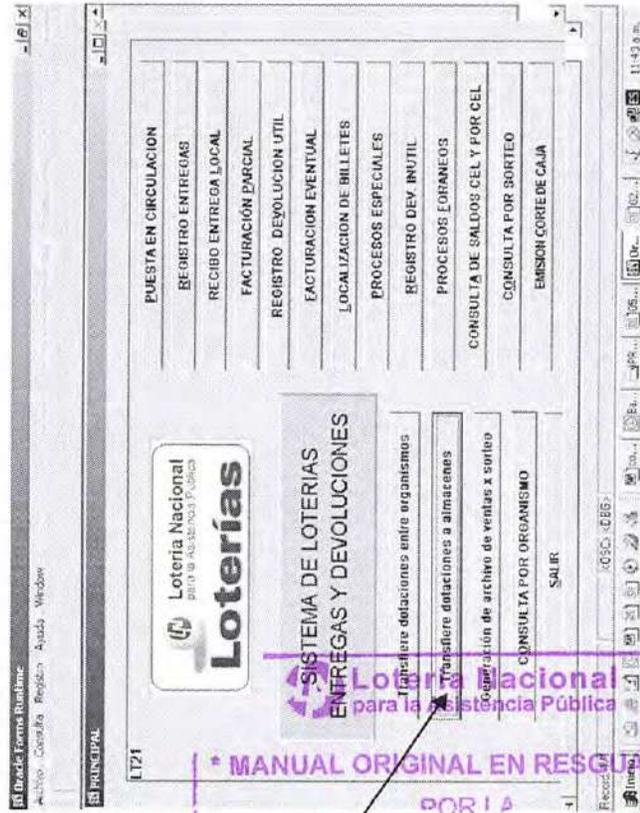


**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS AREA METROPOLITANA | |
| REV. 04 | LN-6212-MP-IN-19 |
| 20/Junio/2018 | Página 8 de 10 |

SISTEMA DE LOTERIAS / ENTREGAS Y DEVOLUCIONES

INDICACIONES DE USO



Paso 8:

En la pantalla LT21 existen diferentes funciones, se da click en el botón de la función Transfiere dotaciones a Almacenes, que se utiliza sólo cuando el área de ventas solicita se traspase billete del sobrante a otro almacén

*** MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO ***
POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACION
DESARROLLO DE PERSONA



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS AREA METROPOLITANA | |
| REV. 04 | LN-6212-MP-IN-19 |
| 20/Junio/2018 | Página 9 de 10 |

| TRASPASO DE BILLETES DE ALMACENES | INDICACIONES DE USO |
|-----------------------------------|--|
| | <p>Paso 9:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.-En la pantalla LT21_A se ingresa el tipo de sorteo, como sigue:
 1 Mayor, 2 Superior, 3 Magno, 4 Zodiaco, 5 Especial, 6 Gordito, 7 Vaquita, 8 30 x 30, dando enter nos indica de qué sorteo se trata y se digita el número de sorteo dando enter 2.-Se indica el número del Organismo de Venta que se va a traspasar a otro almacén, en el momento que se da enter, se despliega en la pantalla la factura completa del Organismo elegido. 3.-Se marca con el mouse a qué almacén queremos transferir el billete. 4.-Se puede realizar el traspaso total o parcial, esto quiere decir que se pueden marcar sólo algunos números con el mouse o la dotación total en el botón inferior SI 5.-Toda vez que se tienen seleccionados los números de los billetes que se van a traspasar a otro almacén, se da click en el botón GUARDAR IMPRIMIR, emitiendo el sistema una relación de los números seleccionados. |

MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO*
 POR I.P.
 GERENCIA DE ORGANIZACION Y DESARROLLO DE PERSONAL



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 04 | LN-6212-MP-IN-19 |
| 20/Junio/2018 | Página 10 de 10 |

INDICACIONES DE USO

Paso 10:

Al obtener la relación de números que se traspasaron, la función ha sido ejecutada y ésta se puede imprimir o se puede guardar.

En la relación de números esta indicado a qué almacén correspondía el billete y al que se esta traspasando, el sorteo de que se trata y la fecha de celebración.

Los almacenes se clasifican con las siguientes claves:

- Expendios Locales.- 9000
- Expendios Foráneos.- 9200
- Vendedores Ambulantes.- 9500
- Agencias Foráneas.- 9999

Para salir del módulo de Traspaso de Billetes entre Almacenes se da click en la X en la parte superior derecha de la pantalla.

TRASPASO DE BILLETES DE ALMACENES

| BILLETE | SERIE | BILLETE | SERIE | BILLETE | SERIE | BILLETE | SERIE |
|---------|-------|---------|-------|---------|-------|---------|-------|
| 3 | 47475 | 3 | | | | | |
| 3 | 54034 | 1 | | | | | |
| 3 | 54034 | 2 | | | | | |
| 1 | 54034 | 3 | | | | | |
| 2 | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | |
| 1 | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | |
| 22260 | | | | | | | |
| 37133 | | | | | | | |
| 1 | | | | | | | |

*** MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO ***
POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACION Y
DESARROLLO DE PERSONA



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | | |
|--|---------------|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | | |
| INSTRUCTIVO PARA LA LOCALIZACIÓN DE BILLETES | REV. 05 | LN-6212-MP-IN-21 |
| | 20/Junio/2018 | Página 1 de 10 |

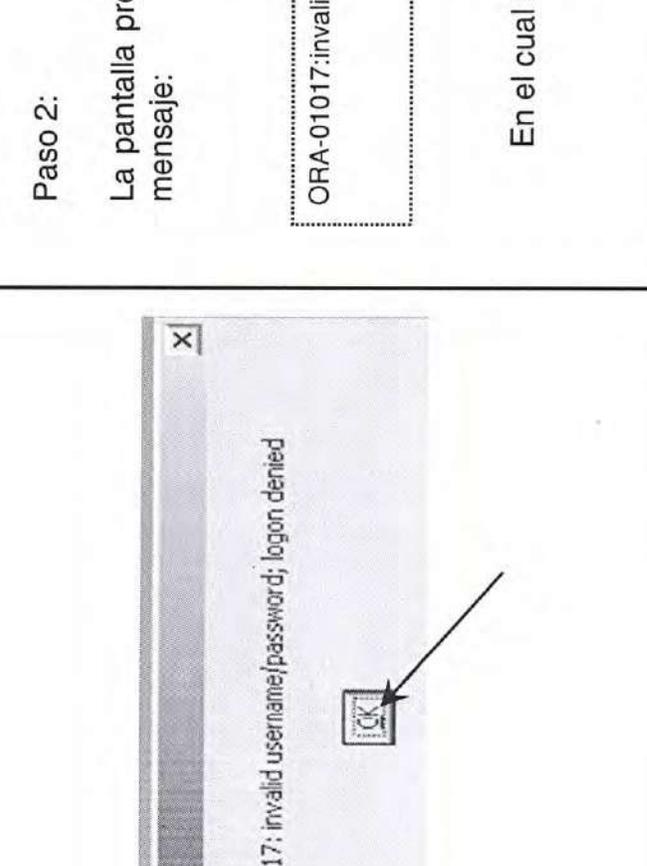
| PANTALLA DEL SISTEMA DE LOTERIAS | INDICACIONES DE USO |
|---|--|
|  <p>Loterias.Ink</p> | <p>Paso 1:</p> <p>Se dá doble click en el icono del Sistema de Loterías en la pantalla principal de la PC.</p> |

* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *
POR I.A
GERENCIA DE ORGANIZACION Y
DESARROLLO DE PERSONAL



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

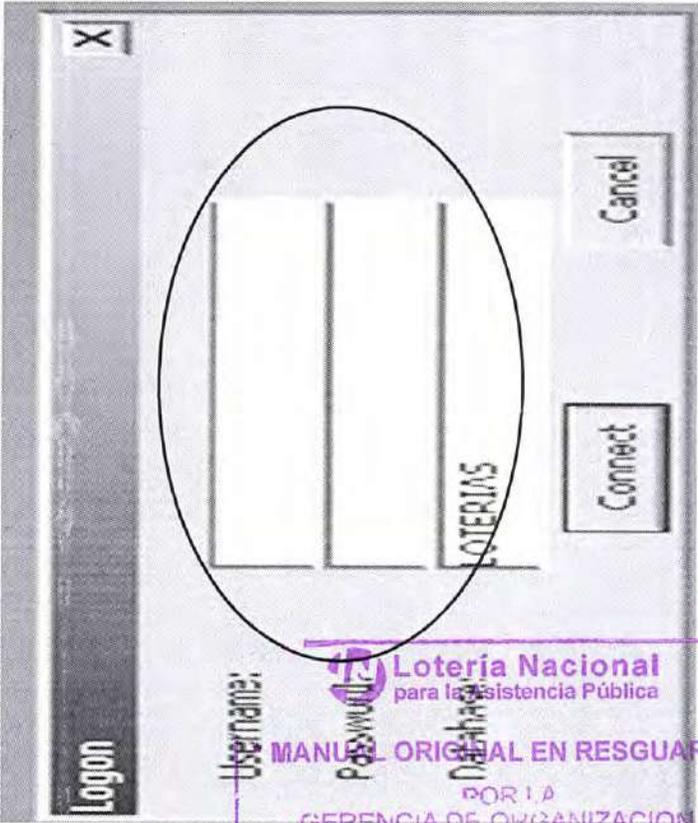
| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 05 | LN-6212-MP-IN-21 |
| 20/Junio/2018 | Página 2 de 10 |

| PANTALLA DEL SISTEMA DE LOTERIAS | INDICACIONES DE USO |
|---|--|
|  | <p>Paso 2:</p> <p>La pantalla presenta un cuadro de diálogo con el mensaje:</p> <p>ORA-01017:invalid username/password;logon denied</p> <p>OK</p> <p>En el cual sólo debemos darle click en OK</p> |



LOTería NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

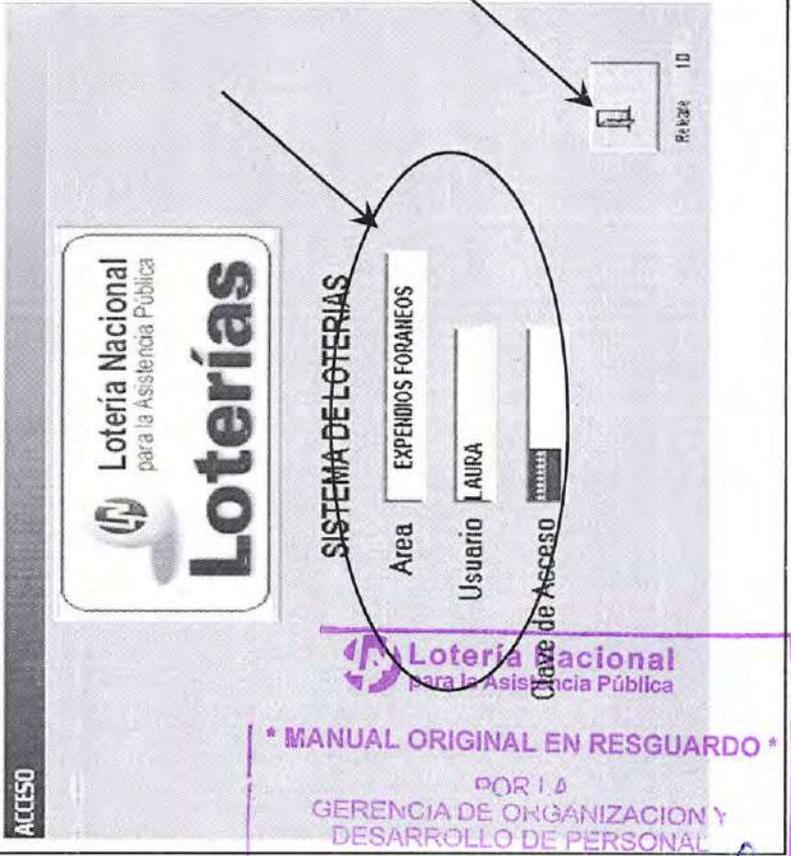
| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 05 | LN-6212-MP-IN-21 |
| 20/Junio/2018 | Página 3 de 10 |

| | |
|---|---|
| PANTALLA DEL SISTEMA DE LOTERIAS | INDICACIONES DE USO |
|  <p>MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *
POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACION Y
DESARROLLO DE PERSONAL</p> | <p>Paso 3:</p> <p>Ingresar al Sistema de Loterías, anotando los datos requeridos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Username: Nombre del Usuario• Password: Clave confidencial que se renueva cada 30 días• Oprimir la tecla Connect o dar "enter" <p>Las claves son proporcionadas por el área de Sistemas, son confidenciales e intransferibles para que cumplan con las normas de seguridad informática de la Institución.</p> |



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

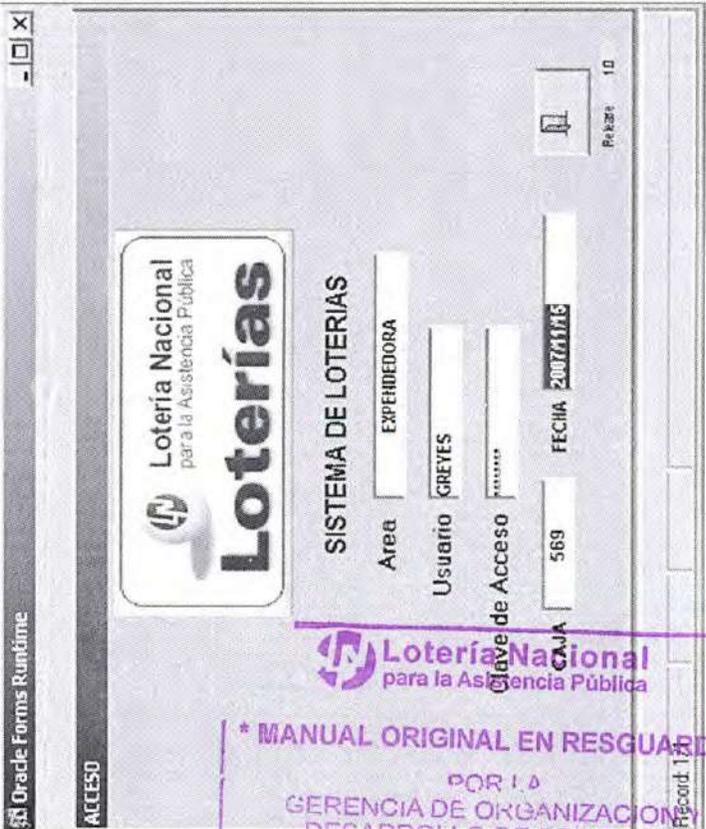
| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 05 | LN-6212-MP-IN-21 |
| 20/Junio/2018 | Página 4 de 10 |

| PANTALLA DEL SISTEMA DE LOTERIAS | INDICACIONES DE USO |
|--|--|
|  | <p>Paso 4:</p> <p>Clave de seguridad para ingresar al Sistema de Loterías, en donde se deberá anotar un segundo nombre de usuario dando "enter" y un segundo password para mayor seguridad, dando "enter"</p> <p>Si en ese momento no se quiere entrar al Sistema de Loterías, con el mouse se le da un click en la ventana de salida</p> |



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

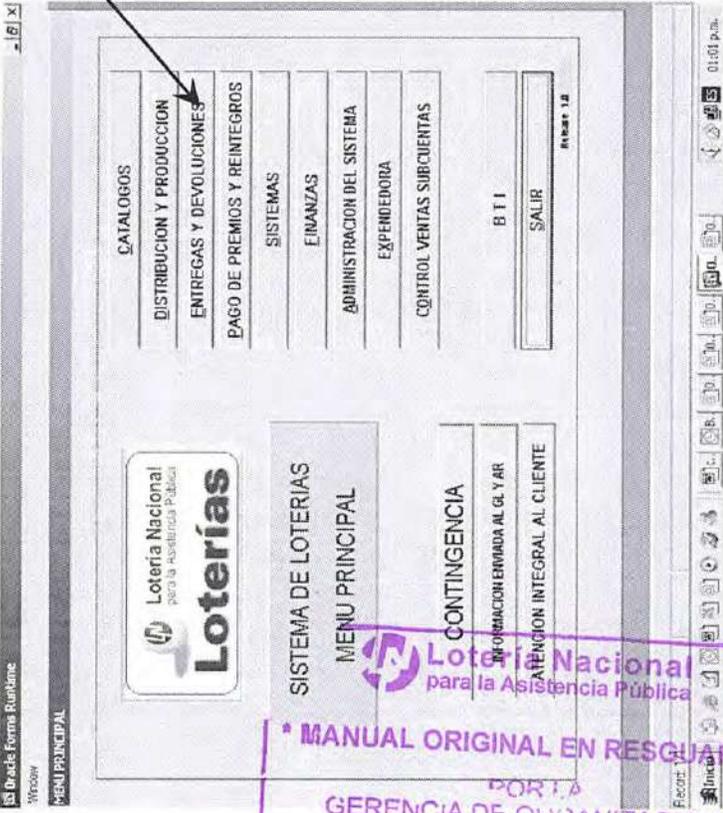
| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 05 | LN-6212-MP-IN-21 |
| 20/Junio/2018 | Página 5 de 10 |

| PANTALLA DEL SISTEMA DE LOTERIAS | INDICACIONES DE USO |
|--|---|
|  | <p>Paso 5:</p> <p>Cuando hemos ingresado nuestro segundo password dando doble "enter", el sistema de Loterías nos presenta esta pantalla donde tenemos el número de identificación del usuario (caja) y la fecha en que estamos trabajando.</p> <p>Damos "enter" para entrar al Menú Principal</p> |



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 05 | LN-6212-MP-IN-21 |
| 20/Junio/2018 | Página 6 de 10 |

| | |
|--|--|
| <p>SISTEMA DE LOTERIAS / MENÚ PRINCIPAL</p> |  <p>Paso 6:
En la pantalla del Menú Principal hay varias opciones, se da click en el botón de Entregas y Devoluciones.</p> |
| <p>INDICACIONES DE USO</p> | |

*** MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO ***
PORTA
GERENCIA DE ORGANIZACION Y
DESARROLLO DE PERSONAL



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS AREA METROPOLITANA | |
| REV. 05 | LN-6212-MP-IN-21 |
| 20/Junio/2018 | Página 7 de 10 |

SISTEMA DE LOTERIAS / ENTREGAS Y DEVOLUCIONES

INDICACIONES DE USO



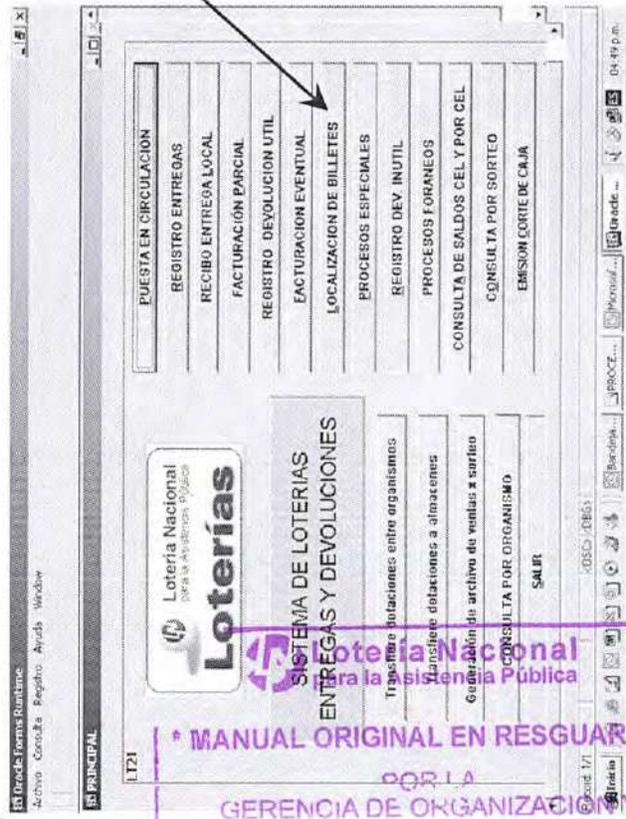
Paso 7:

Una vez en la pantalla ENTREGAS Y DEVOLUCIONES, pantalla LT2, tenemos el menú general, dando click en el botón ENTREGA/DEVOLUCIÓN ÚTIL DE BILLETES.



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS AREA METROPOLITANA | |
| REV. 05 | LN-6212-MP-IN-21 |
| 20/Junio/2018 | Página 8 de 10 |

| | |
|---|---|
| <p align="center">SISTEMA DE LOTERIAS / ENTREGAS Y DEVOLUCIONES</p> | <p align="center">INDICACIONES DE USO</p> |
|  <p align="center">* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *
POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL</p> | <p>Paso 8:
Al ingresar a la pantalla LT21, se encuentra el Menú donde se elige con el mouse la función LOCALIZACIÓN DE BILLETES.</p> |





**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 05 | LN-6212-MP-IN-21 |
| 20/Junio/2018 | Página 9 de 10 |

| LOCALIZACIÓN DE BILLETES | INDICACIONES DE USO |
|--------------------------|---|
| | <p>Paso 9:</p> <p>En la pantalla LT2121 esta el cuadro con el nombre de SORTEO, se da click en la flecha y se despliegan los tipos de sorteo existentes, eligiendo con el mouse el sorteo del que se va a localizar el billete.</p> <p>En el cuadro de NÚMERO se introduce el número de sorteo y se da enter.</p> <p>El cursor se ubica en la columna "BILLETE", se ingresa el número que se quiere localizar y con la tecla F8 la pantalla indica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El número del billete • Las series que lo componen; en el caso del sorteo Zodiaco el signo • No. de Organismo de Venta que tiene el billete en su dotación • El status del billete, F si es fijo, E si es eventual o C si es complementario. • Municipio o Delegación Política • Entidad |



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 05 | LN-6212-MP-IN-21 |
| 20/Junio/2018 | Página 10 de 10 |

| LOCALIZACIÓN DE BILLETES | INDICACIONES DE USO |
|--------------------------|--|
| | <p>Paso 10:</p> <p>El sistema presenta la pantalla LT2121 indicando la hoja en donde se encuentra el billete y el Organismo de Venta que lo tiene en su dotación.</p> <p>Ya localizado el número del billete, se da click en la X que se encuentra en el mismo renglón a la derecha, con lo que se presenta una sobre pantalla con la información completa del número que se localizó, esto es:</p> <ul style="list-style-type: none">-La dirección del Organismo de Venta (calle y colonia)-El nombre del Titular del Organismo-El teléfono <p>Para salir se oprime aceptar.</p> <p>Para salir del módulo de localización, se oprime el icono con la puerta de salida.</p> |

GERENCIA DE ORGANIZACION Y DESARROLLO DE PERSONAL



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | |
|---|-------------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| INSTRUCTIVO PARA ELABORAR KARDEX DE ALMACÉN | REV. 04 |
| | LN-6212-MP-IN-22 |
| | 20/Junio/2018 |
| | Página 1 de 3 |

HOJA DE EXCEL

INDICACIONES DE USO

MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO

GERENCIA DE ORGANIZACION Y DESARROLLO DE PERSONAL

Lotería Nacional para la Asistencia Pública

1.- Se abre una hoja de excel y se anota el número, tipo de sorteo y fecha de celebración del sorteo que se recibe de la Gerencia de Producción.

2.- Se anota fecha, detalle, entradas, salidas y totales.

3.- En el campo de la **Fecha** se anota la fecha en que se hace el movimiento.

4.- En la columna **Detalle**, se anota una breve descripción del movimiento que se realizó, ejemplo: envío, devolución para algún almacén, cajas (llegan de Contreras), etc.



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 04 | LN-6212-MP-IN-22 |
| 20/Junio/2018 | Página 2 de 3 |

| HOJA DE EXCEL | INDICACIONES DE USO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|----------------------------|----------|----------|---------|---------|--------------------|----------------------|-------|--|-------|--------------------|-------|-------|--|-------|--------------------|--------------------------|--|-------|-------|--------------------|-------------------------|-----|--|-------|--------------------|--------------------------|--|-----|-------|---------------------|-------|--|------|-----|---------------------|-------|--|----|-----|---------------------|-------|--|-----|-----|---------------------|-------|--|-----|-----|---------------------|-------|--|-----|-----|---------------------|-------|--|-----|-----|---------------------|-------|--|-----|-----|---------------------|-------|--|-----|-----|---------------------|-------|--|-----|-----|---------------------|-------|--|-----|-----|---------------------|--------------------------|--|--|-----|--|
| <p style="text-align: center;">KARDEX AGENCIAS
SORTEO ZODIACO 942
FECHA DE CELEBRACION 6 DE ABRIL DEL 2008</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>FECHA</th> <th>DETALLE</th> <th>ENTRADAS</th> <th>SALIDAS</th> <th>TOTALES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>3 de marzo de 2008</td><td>RECIBIDOS DE ALMACEN</td><td>6,155</td><td></td><td>6,155</td></tr> <tr><td>4 de marzo de 2008</td><td>CAJAS</td><td>3,583</td><td></td><td>9,738</td></tr> <tr><td>5 de marzo de 2008</td><td>PARA OFICINA EXPENDEDORA</td><td></td><td>2,505</td><td>7,443</td></tr> <tr><td>5 de marzo de 2008</td><td>DEV EXPENDIDOS FORANEOS</td><td>788</td><td></td><td>7,911</td></tr> <tr><td>6 de marzo de 2008</td><td>PARA EXPENDIDOS FORANEOS</td><td></td><td>221</td><td>7,890</td></tr> <tr><td>10 de marzo de 2008</td><td>ENVIO</td><td></td><td>7446</td><td>244</td></tr> <tr><td>11 de marzo de 2008</td><td>ENVIO</td><td></td><td>54</td><td>190</td></tr> <tr><td>12 de marzo de 2008</td><td>ENVIO</td><td></td><td>190</td><td>190</td></tr> <tr><td>13 de marzo de 2008</td><td>ENVIO</td><td></td><td>190</td><td>190</td></tr> <tr><td>14 de marzo de 2008</td><td>ENVIO</td><td></td><td>190</td><td>190</td></tr> <tr><td>15 de marzo de 2008</td><td>ENVIO</td><td></td><td>190</td><td>190</td></tr> <tr><td>16 de marzo de 2008</td><td>ENVIO</td><td></td><td>190</td><td>190</td></tr> <tr><td>17 de marzo de 2008</td><td>ENVIO</td><td></td><td>190</td><td>190</td></tr> <tr><td>18 de marzo de 2008</td><td>ENVIO</td><td></td><td>190</td><td>190</td></tr> <tr><td>19 de marzo de 2008</td><td>ENVIO</td><td></td><td>190</td><td>190</td></tr> <tr><td>20 de marzo de 2008</td><td>PARA OFICINA EXPENDEDORA</td><td></td><td></td><td>190</td></tr> </tbody> </table> | FECHA | DETALLE | ENTRADAS | SALIDAS | TOTALES | 3 de marzo de 2008 | RECIBIDOS DE ALMACEN | 6,155 | | 6,155 | 4 de marzo de 2008 | CAJAS | 3,583 | | 9,738 | 5 de marzo de 2008 | PARA OFICINA EXPENDEDORA | | 2,505 | 7,443 | 5 de marzo de 2008 | DEV EXPENDIDOS FORANEOS | 788 | | 7,911 | 6 de marzo de 2008 | PARA EXPENDIDOS FORANEOS | | 221 | 7,890 | 10 de marzo de 2008 | ENVIO | | 7446 | 244 | 11 de marzo de 2008 | ENVIO | | 54 | 190 | 12 de marzo de 2008 | ENVIO | | 190 | 190 | 13 de marzo de 2008 | ENVIO | | 190 | 190 | 14 de marzo de 2008 | ENVIO | | 190 | 190 | 15 de marzo de 2008 | ENVIO | | 190 | 190 | 16 de marzo de 2008 | ENVIO | | 190 | 190 | 17 de marzo de 2008 | ENVIO | | 190 | 190 | 18 de marzo de 2008 | ENVIO | | 190 | 190 | 19 de marzo de 2008 | ENVIO | | 190 | 190 | 20 de marzo de 2008 | PARA OFICINA EXPENDEDORA | | | 190 | <p>5.-En el campo Entradas se anota la cantidad de billetes que entraron en el almacén por devoluciones de organismos de venta, almacenes, etc.</p> <p>6.-En el campo Salidas se anota la cantidad de billete que salió del almacén por envíos, trasposos, etc. del almacén.</p> |
| FECHA | DETALLE | ENTRADAS | SALIDAS | TOTALES | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 de marzo de 2008 | RECIBIDOS DE ALMACEN | 6,155 | | 6,155 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 de marzo de 2008 | CAJAS | 3,583 | | 9,738 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 de marzo de 2008 | PARA OFICINA EXPENDEDORA | | 2,505 | 7,443 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 de marzo de 2008 | DEV EXPENDIDOS FORANEOS | 788 | | 7,911 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 de marzo de 2008 | PARA EXPENDIDOS FORANEOS | | 221 | 7,890 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10 de marzo de 2008 | ENVIO | | 7446 | 244 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11 de marzo de 2008 | ENVIO | | 54 | 190 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 12 de marzo de 2008 | ENVIO | | 190 | 190 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 13 de marzo de 2008 | ENVIO | | 190 | 190 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 14 de marzo de 2008 | ENVIO | | 190 | 190 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 15 de marzo de 2008 | ENVIO | | 190 | 190 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 16 de marzo de 2008 | ENVIO | | 190 | 190 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 17 de marzo de 2008 | ENVIO | | 190 | 190 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 18 de marzo de 2008 | ENVIO | | 190 | 190 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 19 de marzo de 2008 | ENVIO | | 190 | 190 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 20 de marzo de 2008 | PARA OFICINA EXPENDEDORA | | | 190 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *

GERENCIA DE ORGANIZACION Y DESARROLLO DE PERSONAL



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 04 | LN-6212-MP-IN-22 |
| 20/Junio/2018 | Página 3 de 3 |

HOJA DE EXCEL

INDICACIONES DE USO

7.-En el campo **Totales** anotamos el resultado de las entradas menos las salidas.

NOTA:

Este Kardex se elabora para cada almacén: Locales (9000), Expendios Foráneos (9200) Agencias Foráneas (9999) y para traspasos a Expendidora (9500).

| FECHA | DETALLE | ENTRADAS | SALIDAS | TOTALES |
|---------------------|--------------------------|----------|---------|---------|
| 27 de marzo de 2008 | RECIBIDOS DE ALMACEN | 6,155 | | 6,155 |
| 30 de marzo de 2008 | CAJAS | 3,583 | | 9,738 |
| 3 de marzo de 2008 | PARA OFICINA EXPENDIDORA | | 2,595 | 7,143 |
| 3 de marzo de 2008 | DEV EXPENDIOS FORANEOS | 768 | | 7,911 |
| 3 de marzo de 2008 | PARA EXPENDIOS FORANEOS | | 221 | 7,690 |
| 10 de marzo de 2008 | ENVIO | | 746 | 244 |
| 11 de marzo de 2008 | ENVIO | | 54 | 190 |
| 12 de marzo de 2008 | ENVIO | | 190 | 190 |
| 13 de marzo de 2008 | ENVIO | | 190 | 190 |
| 14 de marzo de 2008 | ENVIO | | 190 | 190 |
| 15 de marzo de 2008 | ENVIO | | 190 | 190 |
| 16 de marzo de 2008 | ENVIO | | 190 | 190 |
| 17 de marzo de 2008 | ENVIO | | 190 | 190 |
| 18 de marzo de 2008 | ENVIO | | 190 | 190 |
| 19 de marzo de 2008 | ENVIO | | 190 | 190 |
| 20 de marzo de 2008 | ENVIO | | 190 | 190 |
| 21 de marzo de 2008 | PARA OFICINA EXPENDIDORA | | 190 | 190 |

*** MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO ***
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | | |
|--|---------------|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | | |
| INSTRUCTIVO PARA DAR DE ALTA UN ORGANISMO DE VENTA | REV. 04 | LN-6212-MP-IN-23 |
| | 20/Junio/2018 | Página 1 de 11 |

| PANTALLA DEL SISTEMA DE LOTERIAS | INDICACIONES DE USO |
|---|--|
|  <p>Loterías.Ink</p> | <p>Paso 1:</p> <p>Se da doble click en el icono del Sistema de Loterías en la pantalla principal de la PC.</p> |

*** MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO ***
POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACION Y
DESARROLLO DE PERSONAL



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 04 | LN-6212-MP-IN-23 |
| 20/Junio/2018 | Página 2 de 11 |

| PANTALLA DEL SISTEMA DE LOTERIAS | INDICACIONES DE USO |
|--|--|
|  | <p>Paso 2:</p> <p>La pantalla nos da un cuadro de diálogo con el mensaje:</p> <div data-bbox="979 233 1101 978" style="border: 1px dashed black; padding: 5px; margin: 10px 0;">ORA-01017:invalid username/password;logon denied
OK</div> <p>En el cual sólo debemos darle click en OK</p> |



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 04 | LN-6212-MP-IN-23 |
| 20/Junio/2018 | Página 3 de 11 |

| INDICACIONES DE USO | PANTALLA DEL SISTEMA DE LOTERIAS |
|---|---|
| <p>Paso 3:</p> <p>Ingresar al Sistema de Loterías, anotando los datos requeridos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Username: Nombre del Usuario• Password: Clave confidencial que se renueva cada 30 días• Oprimimos la tecla Connect dando "enter" <p>Las claves son proporcionadas por el área de Sistemas, son confidenciales e intransferibles para que cumplan con las normas de seguridad informática de la Institución.</p> | <p>* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *
POR I.A
GERENCIA DE ORGANIZACION Y
DESARROLLO DE PERSONAL</p> |



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 04 | LN-6212-MP-IN-23 |
| 20/Junio/2018 | Página 4 de 11 |

| PANTALLA DEL SISTEMA DE LOTERIAS | INDICACIONES DE USO |
|--|--|
|  | <p>Paso 4:</p> <p>Clave de seguridad para ingresar al Sistema de Loterías, en donde deberá anotar un segundo nombre de usuario dando "enter" y un segundo password para mayor seguridad y damos doble "enter".</p> <p>Si en ese momento no se quiere entrar al Sistema de Loterías, con el mouse se le da un click en la ventana de salida</p> |



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS AREA METROPOLITANA | |
| REV. 04 | LN-6212-MP-IN-23 |
| 20/Junio/2018 | Página 5 de 11 |

| | |
|--|---|
| PANTALLA DEL SISTEMA DE LOTERIAS | INDICACIONES DE USO |
|  | <p>Paso 5:</p> <p>Cuando se ha ingresado el segundo password dando doble "enter", el sistema de Loterías presenta esta pantalla con el número de identificación del usuario (caja) y la fecha en que se trabaja.</p> <p>Da "enter" para entrar al Menú Principal</p> |



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCION GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCION DE COMERCIALIZACIÓN**

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS AREA METROPOLITANA | |
| REV. 04 | LN-6212-MP-IN-23 |
| 20/Junio/2018 | Página 6 de 11 |

SISTEMA DE LOTERIAS / MENÚ PRINCIPAL



Paso 6:

Una vez en el Sistema de Loterías, se da click en el botón CATALOGOS del Menú Principal.

INDICACIONES DE USO

*** MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO ***

**POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACION Y
DESARROLLO DE PERSONAL**



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 04 | LN-6212-MP-IN-23 |
| 20/Junio/2018 | Página 7 de 11 |

| | |
|---|-----------------------------------|
| <p>SISTEMA DE LOTERIAS / CATÁLOGOS</p> | <p>INDICACIONES DE USO</p> |
| <p>Paso 7:</p> <p>En la pantalla LT0 se encuentra el Menú Catálogos en el que se selecciona el botón ORGANISMOS DE VENTA</p> | |

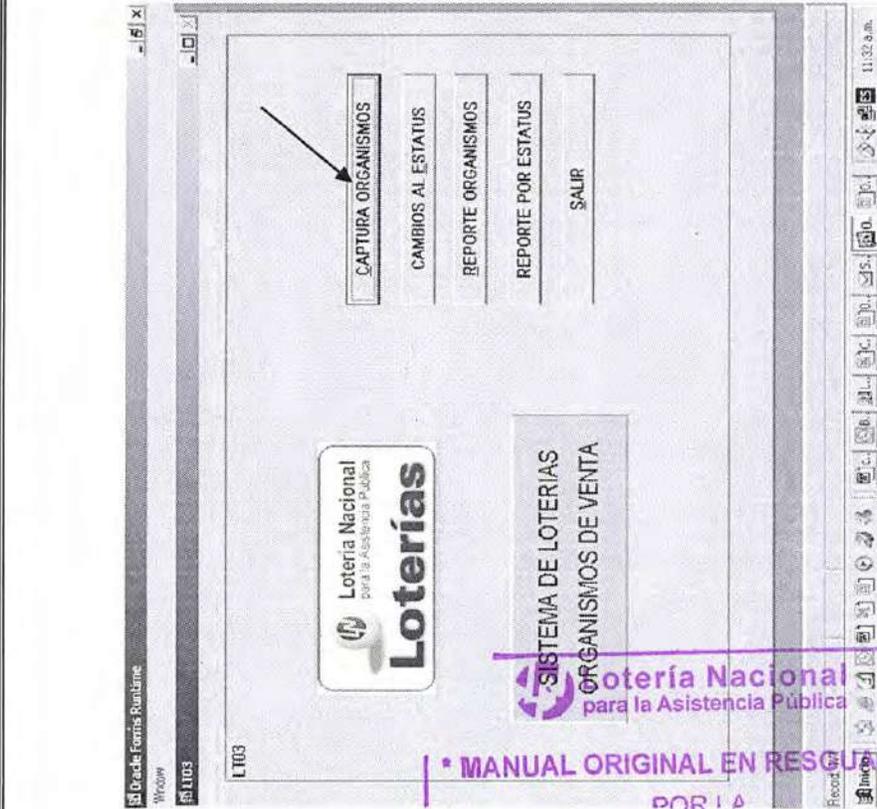


LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 04 | LN-6212-MP-IN-23 |
| 20/Junio/2018 | Página 8 de 11 |

SISTEMA DE LOTERIAS / ORGANISMOS DE VENTA

INDICACIONES DE USO



Paso 8:

En la pantalla ORGANISMOS DE VENTA se selecciona el botón CAPTURA ORGANISMOS

* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *
POR LA GERENCIA DE ORGANIZACION Y DESARROLLO DE PERSONAL



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 04 | LN-6212-MP-IN-23 |
| 20/Junio/2018 | Página 9 de 11 |

| MÓDULO DE CATÁLOGOS / ORGANISMOS DE VENTA | INDICACIONES DE USO |
|---|---|
| | <p>Paso 9:</p> <p>La pantalla Módulo de Catálogos-Organismos de Venta, se utiliza para dar de alta a un Organismo de Venta nuevo o para consultar los ya existentes.</p> <p>Para dar de alta un Organismo se deberán llenar todos los campos solicitados en la pantalla, una vez verificados se salva la información dando click en el icono de disco.</p> <p>Posteriormente se da click en el botón COTITULARES.</p> |

MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
DESARROLLO DE PERSONAL



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 04 | LN-6212-MP-IN-23 |
| 20/Junio/2018 | Página 10 de 11 |

MÓDULO DE CATÁLOGOS / ORGANISMOS DE VENTA

INDICACIONES DE USO

Paso 10:

En la pantalla COTITULARES se registran los datos requeridos para integrar la información de cada Organismo de Venta, se guarda la información dando click en el icono de disco



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 04 | LN-6212-MP-IN-23 |
| 20/Junio/2018 | Página 11 de 11 |

MÓDULO DE CATÁLOGOS / ORGANISMOS DE VENTA

INDICACIONES DE USO

Paso 11:

Para consultar un Organismo de Venta ya existente se registra el Número Oficial del Organismo en el cuadro que dice **ORGANISMO** y se oprime la tecla F8, el sistema muestra en la pantalla los datos generales del organismo consultado.

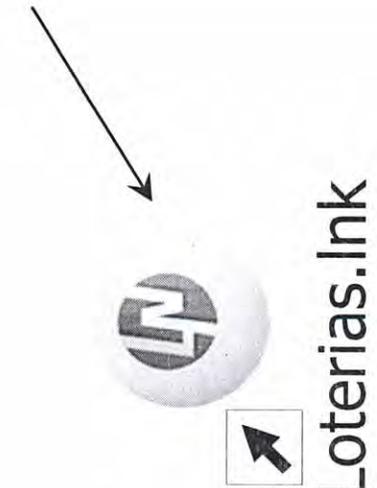
Para salir del Módulo de Catálogos se oprime el icono con la puerta de salida.

MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | | |
|--|---------------|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | | |
| INSTRUCTIVO PARA AUMENTO DE DOTACIONES
EN FACTURA FIJA | REV. 04 | LN-6212-MP-IN-24 |
| | 20/Junio/2018 | Página 1 de 13 |

| PANTALLA DEL SISTEMA DE LOTERIAS | INDICACIONES DE USO |
|--|--|
|  <p>The screenshot shows a computer screen with a mouse cursor pointing at the 'Loterias.Ink' logo. The logo consists of a circular icon with the letters 'LN' and the text 'Loterias.Ink' to its right.</p> | <p>Paso 1:</p> <p>Se da doble click en el ícono del Sistema de Loterías en la pantalla principal de la PC.</p> |

 **Lotería Nacional**
para la Asistencia Pública

* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *
POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN
DESARROLLO DE PERSON



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

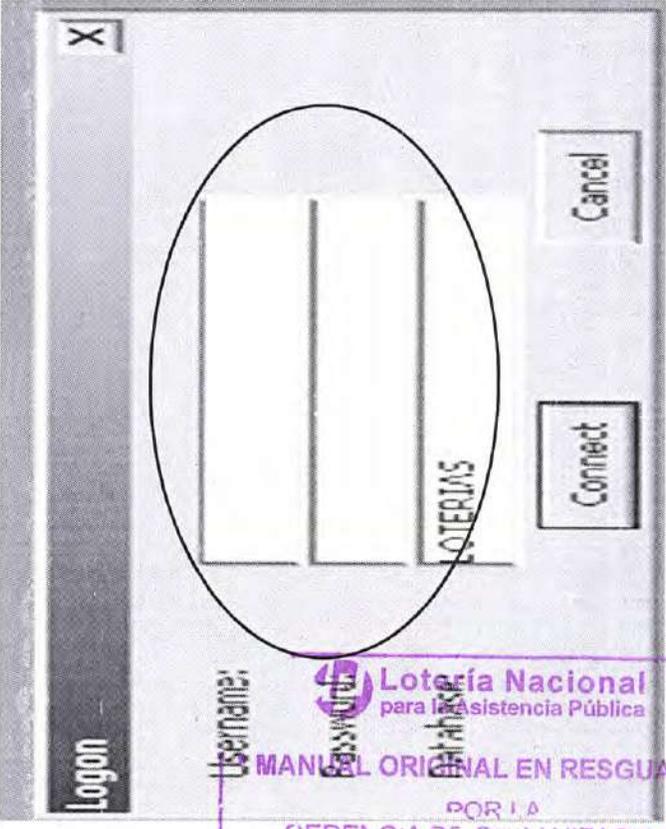
| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 04 | LN-6212-MP-IN-24 |
| 20/Junio/2018 | Página 2 de 13 |

| PANTALLA DEL SISTEMA DE LOTERIAS | INDICACIONES DE USO |
|--|---|
|  | <p>Paso 2:</p> <p>La pantalla presenta un cuadro de diálogo con el mensaje:</p> <div data-bbox="1117 233 1243 982" style="border: 1px dashed black; padding: 5px; margin: 10px 0;">ORA-01017:invalid username/password;logon denied
OK</div> <p>En el cual sólo debemos darle click en OK</p> |



LOTería NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCION DE COMERCIALIZACIÓN

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 04 | LN-6212-MP-IN-24 |
| 20/Junio/2018 | Página 3 de 13 |

| PANTALLA DEL SISTEMA DE LOTERIAS | INDICACIONES DE USO |
|--|--|
|  | <p>Paso 3:</p> <p>Ingresar al Sistema de Loterías, anotando los datos requeridos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Username: Nombre del Usuario• Password: Clave confidencial que se renueva cada 30 días• Oprimir la tecla Connect o dar "enter" <p>Las claves son proporcionadas por el área de Sistemas, son confidenciales e intranferibles para que cumplan con las normas de seguridad informática de la Institución.</p> |



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 04 | LN-6212-MP-IN-24 |
| 20/Junio/2018 | Página 4 de 13 |

| PANTALLA DEL SISTEMA DE LOTERIAS | INDICACIONES DE USO |
|--|---|
|  | <p>Paso 4:</p> <p>Clave de seguridad para ingresar al Sistema de Loterías, en donde se deberá anotar un segundo nombre de usuario dando "enter" y un segundo password para mayor seguridad, dando "enter"</p> <p>Si en ese momento no se quiere entrar al Sistema de Loterías, con el mouse da un click en la ventana de salida</p> |



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

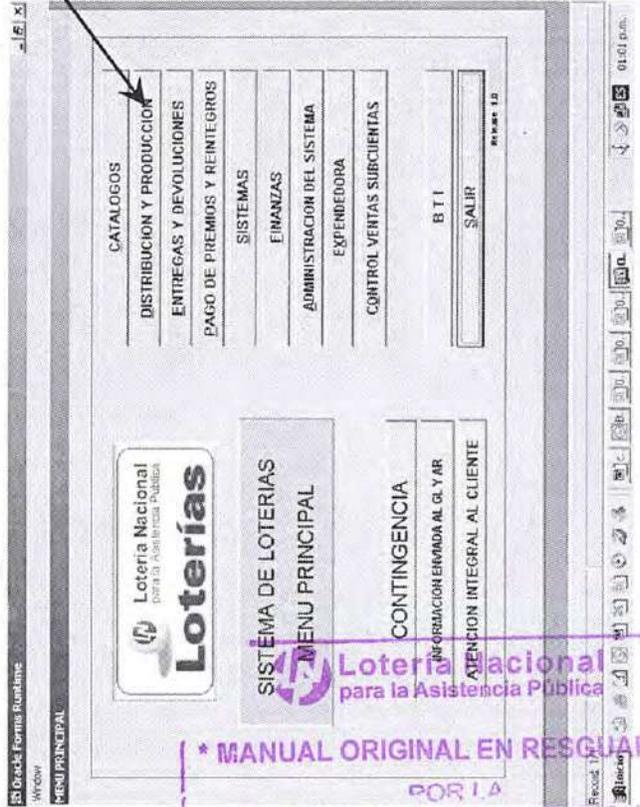
| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 04 | LN-6212-MP-IN-24 |
| 20/Junio/2018 | Página 5 de 13 |

| PANTALLA DEL SISTEMA DE LOTERIAS | INDICACIONES DE USO |
|---|--|
| <p>PANTALLA DEL SISTEMA DE LOTERIAS</p> | <p>Paso 5:</p> <p>Cuando hemos ingresado nuestro segundo password dando doble "enter", el Sistema de Loterías nos presenta esta pantalla donde tenemos el número de identificación del usuario (caja) y la fecha en que estamos trabajando.</p> <p>Damos "enter" para entrar al Menú Principal</p> |



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 04 | LN-6212-MP-IN-24 |
| 20/Junio/2018 | Página 6 de 13 |

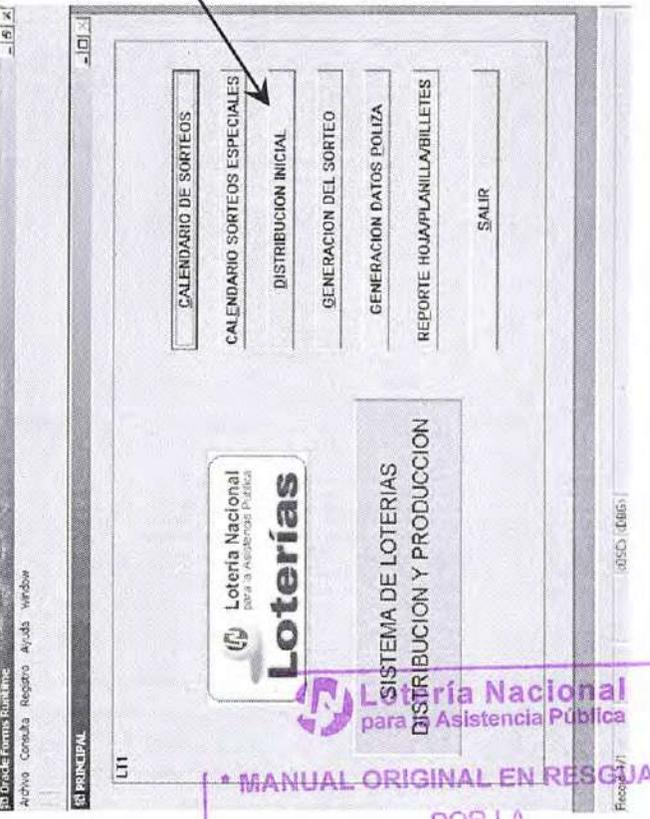
| | |
|---|---------------------|
| SISTEMA DE LOTERIAS / MENÚ PRINCIPAL | INDICACIONES DE USO |
|  <p>Paso 6:
En la pantalla del Menú Principal, damos click en el botón de Distribución y Producción.</p> | |

* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO POR LA GERENCIA DE ORGANIZACION Y DESARROLLO DE PERSONAL



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 04 | LN-6212-MP-IN-24 |
| 20/Junio/2018 | Página 7 de 13 |

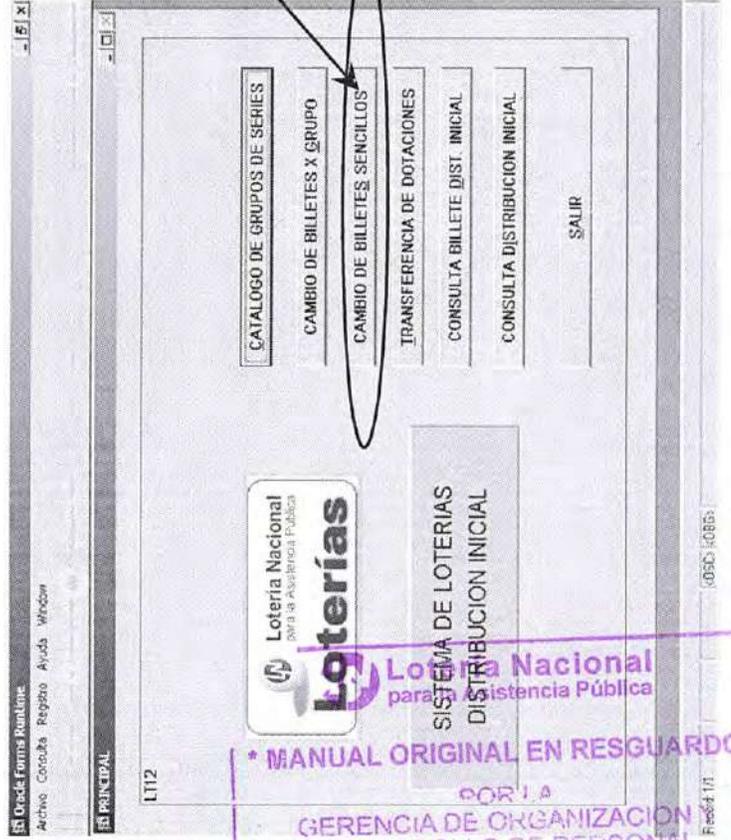
| | |
|---|----------------------------|
| <p>SISTEMA DE LOTERIAS
DISTRIBUCIÓN Y PRODUCCIÓN</p> | <p>INDICACIONES DE USO</p> |
|  <p>Paso 7:
Pantalla de Distribución y Producción, permite ingresar al Submenú de Distribución Inicial con sólo teclear un click en el botón.</p> | |

MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *
POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACION Y
DESARROLLO DE PERSONA



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS AREA METROPOLITANA | |
| REV. 04 | LN-6212-MP-IN-24 |
| 20/Junio/2018 | Página 8 de 13 |

| SISTEMA DE LOTERIAS / DISTRIBUCIÓN INICIAL | INDICACIONES DE USO |
|---|---------------------|
|  <p>Paso 8:
Después con el mouse se da click en el botón que dice: CAMBIO DE BILLETES SENCILLOS.</p> | |



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 04 | LN-6212-MP-IN-24 |
| 20/Junio/2018 | Página 9 de 13 |

CONSULTA A LA PANTALLA DE
CAMBIO DE BILLETES SENCILLOS

Oracle Forms Runtime - [LOTERIA NACIONAL]
Archivo Consulta Registro Ayuda Window

Loteria Nacional
para la Asistencia Pública

Loterías

LOTERIA NACIONAL
MODULO DISTRIBUCION Y PRODUCCION
CAMBIO DE BILLETES SENCILLOS

2008-03-28

CAMBIO DE BILLETES SENCILLOS

1 TIPO SORTEO
2 BILLETE
3 SERIE
4 SIGNO
5 ORGANISMO ACTUAL
6 ORGANISMO DESTINATARIO
7 ESTATUS DEL BILLETE

SUBCUENTA
SUBCUENTA DESTINO

List of Values <OSC> <DBG>

Fecha: 11/06/2018

Inicio

11:36 a.m.

* MANUAL ORIGINAL EN REGISTRO *
POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
DESARROLLO DE PERSONAL



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 04 | LN-6212-MP-IN-24 |
| 20/Junio/2018 | Página 10 de 13 |

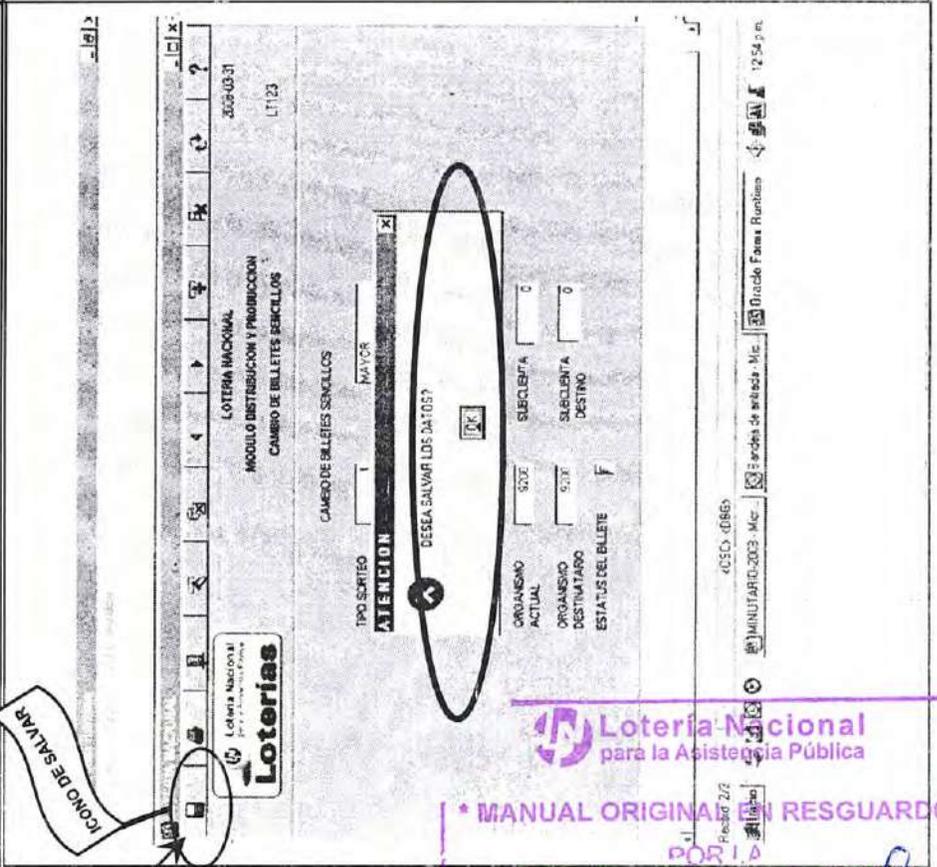
| INDICACIONES DE USO | INDICACIONES DE USO |
|---|--|
| <p>Paso 9</p> <p>Una vez en la pantalla Cambio de Billetes Sencillos, ingresamos en la primera casilla de sorteo, como a continuación de enlista:</p> <p>1. TIPO DE SORTEO</p> <p>1 Mayor, 2 Superior, 3 Magno, 4 Zodiaco,</p> <p>5 Especial, 6 Gordito, 7 Vaquita, 8 30 x 30,</p> <p>Seleccionar el num. del tipo de sorteo.</p> <p>2. BILLETE</p> <p>Capturar el número de Billete a traspasar.</p> <p>3. SERIE</p> <p>Seleccionar el num. de serie (1, 2 ó 3), que corresponda.</p> <p>4 SIGNO</p> <p>Capturar el signo que corresponda en caso de corresponder a sorteo zodiaco.</p> | <p>5. ORGANISMO ACTUAL</p> <p>Muestra el número de organismo actual y pasa a la casilla de SUBCUENTA donde muestra como esta dividida la factura del billetero.</p> <p>6. ORGANISMO DESTINATARIO</p> <p>Capturar el número de organismo destino y pasa a la casilla de SUBCUENTA DESTINO donde se captura el número de subcuenta al que se asigna el billete.</p> <p>7. ESTATUS DEL BILLETE</p> <p>Seleccionar F si es fijo ó C si se refiere a billete complementario.</p> |

Lotería Nacional
 para la Asistencia Pública
 GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL
 MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
 SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
 DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

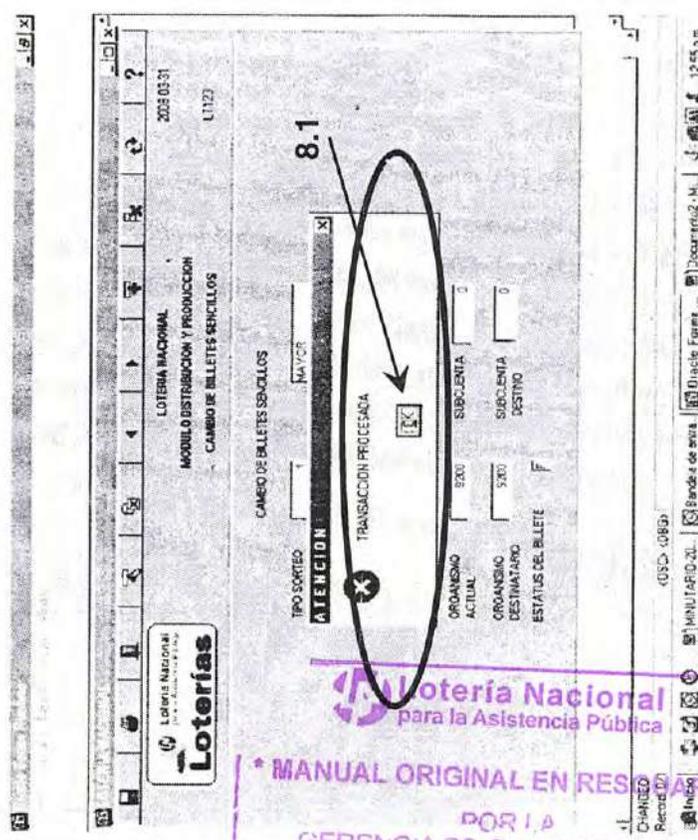
| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 04 | LN-6212-MP-IN-24 |
| 20/Junio/2018 | Página 11 de 13 |

| | |
|---|--|
| <p>INDICACIONES DE USO</p> | <p>CONSULTA A LA DISTRIBUCIÓN INICIAL</p>  <p>8</p> |
| <p>8. GUARDAR MOVIMIENTO</p> <p>Se muestra recuadro que emite el Sistema al guardar los cambio efectuados al seleccionar el ícono de "salvar", y enseguida se da "click" en OK.</p> | <p>GERENCIA DE ORGANIZACIÓN
 DESARROLLO DE PERSONAL</p> <p>* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *
 POR LA</p> <p>Presor 22</p> <p>©CSO, 0865</p> <p>MUNICIPIO: 2003 - Mer. Estado de Mérida - Mé. Dirección: Fama Rumbos</p> <p>12:54 p.m.</p> |



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 04 | LN-6212-MP-IN-24 |
| 20/Junio/2018 | Página 12 de 13 |

| | |
|---|---------------------|
| CONSULTA A LA DISTRIBUCIÓN INICIAL | INDICACIONES DE USO |
|  <p>8.1</p> <p>Posteriormente emite un recuadro donde muestra que la Información ha sido procesada y se da "click" en OK.</p> | |

MANUAL ORIGINAL EN RESERVA
POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
DESARROLLO DE PERSONAL



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

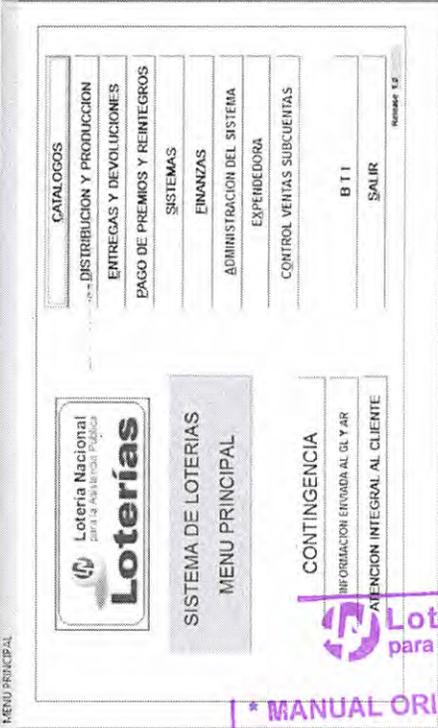
| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 04 | LN-6212-MP-IN-24 |
| 20/Junio/2018 | Página 13 de 13 |

| | |
|------------------------------------|--|
| CONSULTA A LA DISTRIBUCIÓN INICIAL | |
| INDICACIONES DE USO | <p>9. SALIR DEL SISTEMA</p> <p>Se muestra la pantalla que permite salir del módulo, oprimiendo el icono que simboliza una puerta "salir".</p> |

* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *
 POR I.A
 GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
 DESARROLLO DE PERSONAL



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | | |
|--|---|------------------------------------|
| MANUAL DE USUARIO PARA LA GENERACIÓN DE ARCHIVOS PARA LA DISTRIBUCIÓN DE BILLETES DE LOTERÍA DE ACUERDO AL CALENDARIO OFICIAL DE SORTEOS | REV. 04
20/Junio/2018 | LN-6212-MP-IN-26
Página 1 de 10 |
| Pantalla y Menú principal del Sistema | INDICACIONES DE USO | |
|  | <ul style="list-style-type: none">• Pantalla y Menú principal del Sistema de Loterías• Se da click en el botón "Distribución y Producción" | |

* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *
POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACION Y
DESARROLLO DE PERSONAL



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

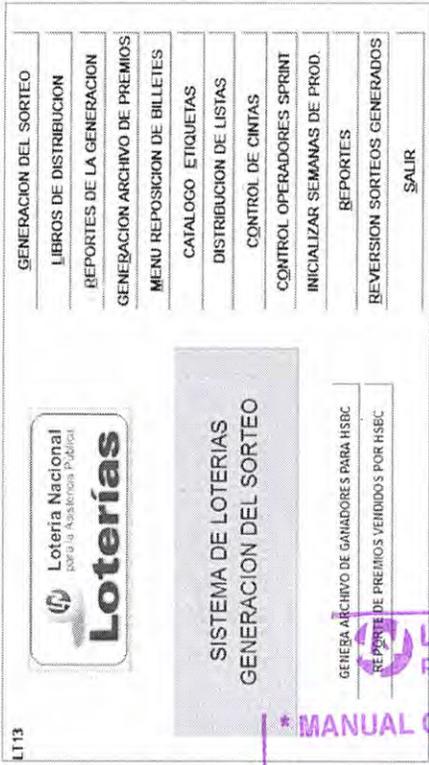
| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 04 | LN-6212-MP-IN-26 |
| 20/Junio/2018 | Página 2 de 10 |

| INDICACIONES DE USO | Generación de Sorteos |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Pantalla "Distribución y Producción"• Se da click en el botón "Generación del Sorteo" | <p>* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *
POR I.A
GERENCIA DE ORGANIZACION Y
DESARROLLO DE PERSONAL</p> |



LOTería NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 04 | LN-6212-MP-IN-26 |
| 20/Junio/2018 | Página 3 de 10 |

| Generación de Sorteos | INDICACIONES DE USO |
|--|---|
|  <p>LT13</p> <p>Lotería Nacional para la Asistencia Pública</p> <p>Loterías</p> <p>SISTEMA DE LOTERIAS
GENERACION DEL SORTEO</p> <p>GENERA ARCHIVO DE GANADORES PARA HSDC
REPORTES DE PREMIOS VEHICULOS POR HSEC</p> <p>Lotería Nacional
para la Asistencia Pública</p> <p>* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *</p> <p>POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACION Y
DESARROLLO DE PERSONAL</p> | <ul style="list-style-type: none">• Pantalla "Generación del Sorteo"• Se da click en el botón "Inicializar Semana de Producción" |



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 04 | LN-6212-MP-IN-26 |
| 20/Junio/2018 | Página 4 de 10 |

| INDICACIONES DE USO | Inicializar Semana de Producción |
|--|----------------------------------|
| <p>Aquí se muestra la semana de producción.</p> <ol style="list-style-type: none">1. En esta pantalla se pueden ver la última semana de producción generada botón "Producción Normal".2. Se inician semanas de producción botón "Inicializar Sig. Semana.3. Se da click en el botón Salir | |



LOTería NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

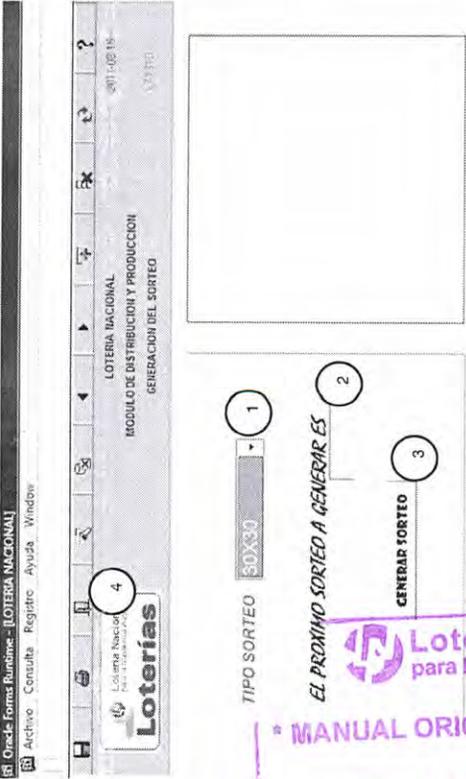
| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 04 | LN-6212-MP-IN-26 |
| 20/Junio/2018 | Página 5 de 10 |

| | |
|--|----------------------------|
| <p>Generación de Sorteo</p> | <p>INDICACIONES DE USO</p> |
| <p>LT13</p> <p>Generación de Sorteo</p> <ul style="list-style-type: none">• Pantalla "Generación del Sorteo"• Se da click en el botón "Generación del Sorteo" | |



LOTería NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

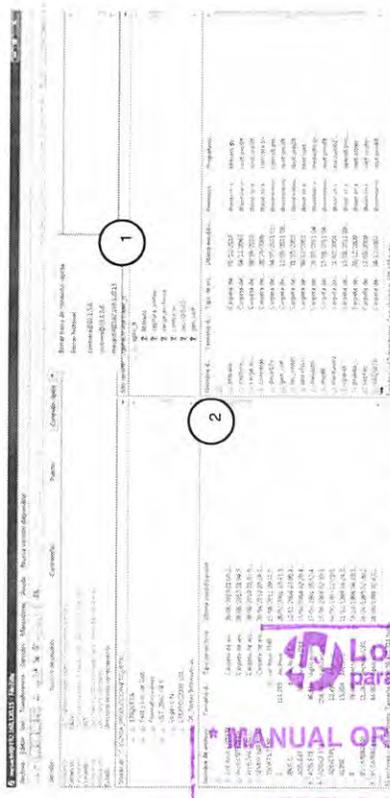
| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 04 | LN-6212-MP-IN-26 |
| 20/Junio/2018 | Página 6 de 10 |

| Generación de Sorteo | INDICACIONES DE USO |
|--|--|
|  <p>TIPO SORTEO SOX30</p> <p>EL PRÓXIMO SORTEO A GENERAR ES</p> <p>GENERAR SORTEO</p> <p>Loterías</p> <p>MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO
POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACION Y
DESARROLLO DE PERSONAL</p> | <p>En esta pantalla se generan los Sorteos</p> <ol style="list-style-type: none">1. Se selecciona el tipo de sorteo.2. De forma automática nos muestra el siguiente sorteo a generarse.3. Se da click en el botón “Generar Sorteo” <p>Al termino de la generación el sistema muestra una pantalla que indica el tiempo que tardo la generación.</p> <ol style="list-style-type: none">4. Damos click en salir <p>Nota: se repiten estos pasos para todos los sorteos que se generaran en la semana de producción.</p> |



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 04 | LN-6212-MP-IN-26 |
| 20/Junio/2018 | Página 7 de 10 |

| | |
|--|----------------------------|
| <p>Transferencia de Archivos al Servidor</p> | <p>INDICACIONES DE USO</p> |
|  <p>En el programa FileZilla abrimos el servidor para monitorear la generación.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Seleccionamos el servidor 192.168.120.15:212. Regresamos a la carpeta /global/oracle1/aplic_it | |

 **Lotería Nacional**
para la Asistencia Pública

MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *

GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 04 | LN-6212-MP-IN-26 |
| 20/Junio/2018 | Página 8 de 10 |

Transferencia de Archivos al Servidor

INDICACIONES DE USO

1. Damos doble click en la carpeta "gen_sort"



Lotería Nacional para la Asistencia Pública
MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *
POR LA GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

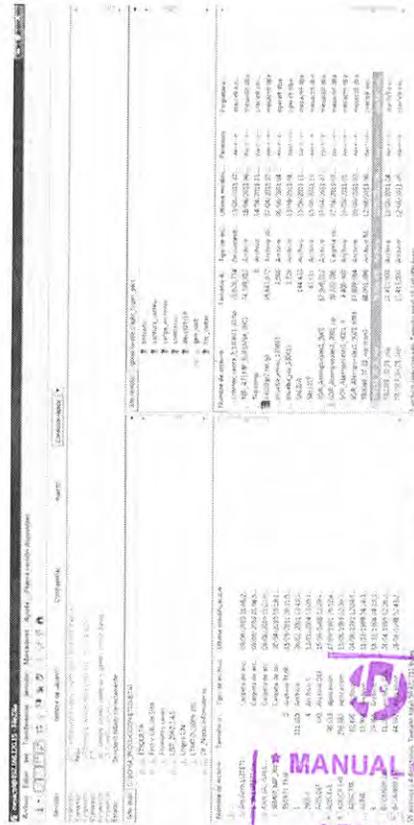
| | |
|---|-------------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 04 | LN-6212-MP-IN-26 |
| 20/Junio/2018 | Página 9 de 10 |

Transferencia de Archivos al Servidor

INDICACIONES DE USO

En esta pantalla podemos revisar que los archivos se estén generando correctamente se pueden identificar porque tienen al final el tipo de sorteo y número de sorteo como se muestra en el siguiente ejemplo.

- bte1_3383
- ETIQ_1_3383
- HS_TR3383_30_01_nip.sh
- TR3383_30_01_nip

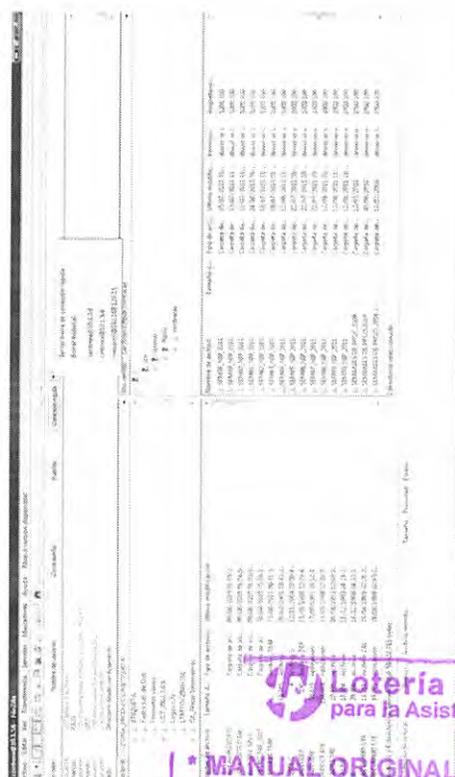


Lotería Nacional para la Asistencia Pública
**MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *
POR LA GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL**



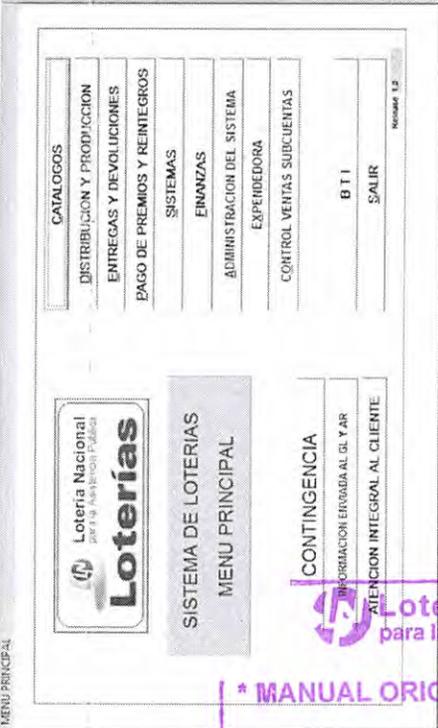
LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 04 | LN-6212-MP-IN-26 |
| 20/Junio/2018 | Página 10 de 10 |

| INDICACIONES DE USO | Transferencia de Archivos al Servidor |
|---|--|
| <ol style="list-style-type: none">1. Nos conectamos al servidor de Contreras 10.1.5.6:21.2. Se transfiere el archivo TR a la carpeta de la semana de producción que corresponde.3. Se envía correo informando la transferencia del o los archivos |  <p>MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *
POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
DESARROLLO DE PERSONAL</p>  |



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | | |
|--|---|-----------------------------------|
| MANUAL DE USUARIO PARA LA GENERACIÓN DE LA REVISIÓN EXHAUSTIVA | REV. 04
20/Junio/2018 | LN-6212-MP-IN-27
Página 1 de 9 |
| Pantalla y Menú principal del Sistema | INDICACIONES DE USO | |
|  | <ul style="list-style-type: none">• Pantalla y Menú principal del Sistema de Loterías• Se da click en el botón "Distribución y Producción" | |

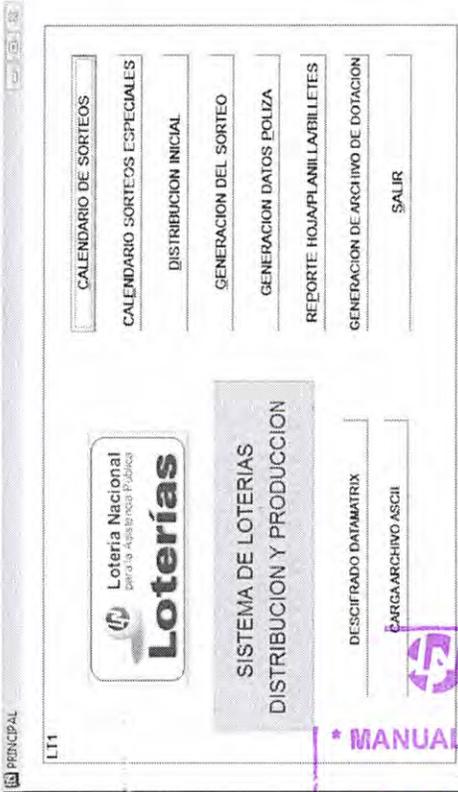
* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *

POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACION Y
DESARROLLO DE PERSONAL



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

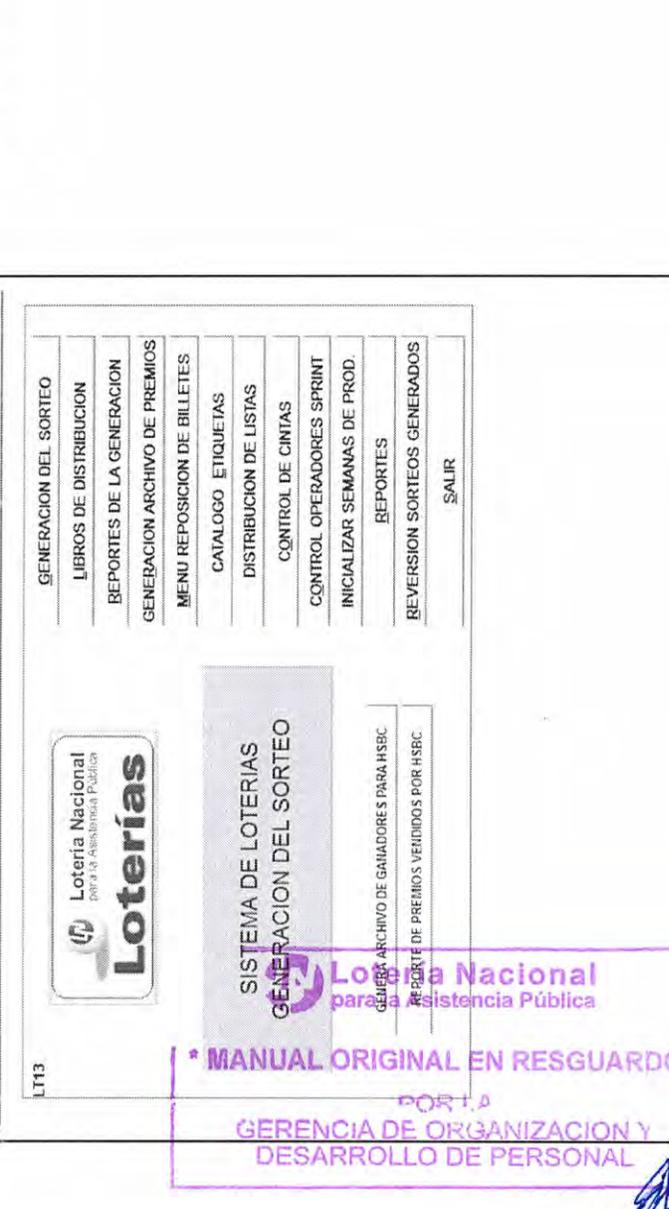
| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 04 | LN-6212-MP-IN-27 |
| 20/Junio/2018 | Página 2 de 9 |

| Generación del Sorteo | INDICACIONES DE USO |
|--|--|
|  <p>* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO
POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACION Y
DESARROLLO DE PERSONAL</p> | <ul style="list-style-type: none">• Pantalla "Distribución y Producción"• Se da click en el botón "Generación del Sorteo" |



**LOTería NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 04 | LN-6212-MP-IN-27 |
| 20/Junio/2018 | Página 3 de 9 |

| Reportes de la Generación | INDICACIONES DE USO |
|--|--|
|  <p>LT13</p> <p>Oracle Forms Runtime - [PRINCIPAL]
Archivo Consulta Registro Ayuda Window</p> <p>Lotería Nacional
para la Asistencia Pública
Loterías</p> <p>SISTEMA DE LOTERIAS
GENERACION DEL SORTEO</p> <p>GENERACION ARCHIVO DE GANADORES PARA HSBC
REPORTES DE PREMIOS VENDIDOS POR HSBC</p> <p>* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *
PORTA
GERENCIA DE ORGANIZACION Y
DESARROLLO DE PERSONAL</p> | <ul style="list-style-type: none">• Pantalla "Generación del Sorteo"• Se da click en el botón "Reportes de la Generación" |



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 04 | LN-6212-MP-IN-27 |
| 20/Junio/2018 | Página 4 de 9 |

| Reportes de la Generación | INDICACIONES DE USO |
|---------------------------|---|
| | <p>En esta pantalla se generan los reportes de la Revisión exhaustiva de los Sorteos</p> <ol style="list-style-type: none">1. Se selecciona el tipo de sorteo.2. De forma automática nos muestra el siguiente sorteo a generarse.3. Se da click en el botón "Generar Reportes" <p>Al termino de la generación el sistema muestra una pantalla que indica el tiempo que tardo la generación.</p> <ol style="list-style-type: none">4. Damos click en salir <p>Nota: se repiten estos pasos para todos los sorteos que se generaran en la semana de producción.</p> |



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS AREA METROPOLITANA | |
| REV. 04 | LN-6212-MP-IN-27 |
| 20/Junio/2018 | Página 5 de 9 |

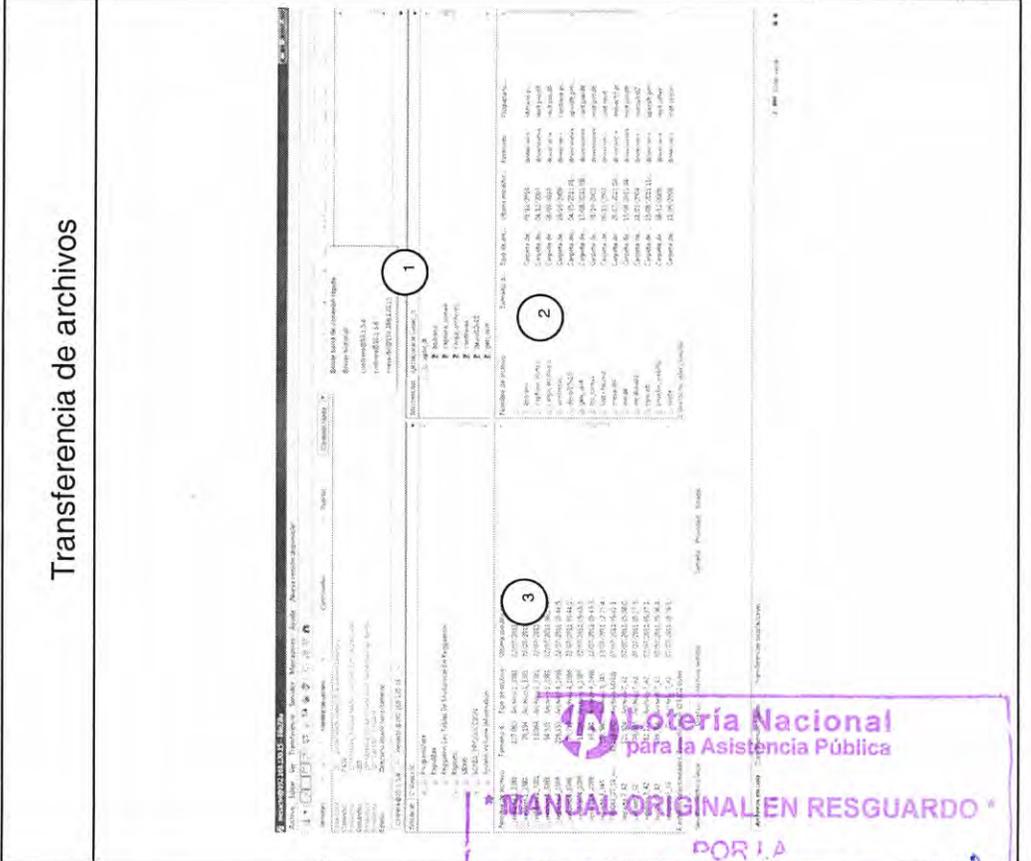
| Generación de Sorteos | INDICACIONES DE USO |
|--|--|
|  <p>LT13</p> <p>Lotería Nacional
para la Asistencia Pública</p> <p>Loterías</p> <p>SISTEMA DE LOTERIAS
GENERACION DEL SORTEO</p> <p>VERBER ARCHIVO DE GANADORES PARA HSBC
REPORTE DE PREMIOS VERIFICADOS POR HSBC</p> <ul style="list-style-type: none">GENERACION DEL SORTEOLIBROS DE DISTRIBUCIONREPORTES DE LA GENERACIONGENERACION ARCHIVO DE PREMIOSMENU REPOSICION DE BILLETESCATALOGO ETIQUETASDISTRIBUCION DE LISTASCONTROL DE CINTASCONTROL OPERADORES SPRINTINICIALIZAR SEMANAS DE PROD.REPORTESREVERSION SORTEOS GENERADOSSALIR | <ul style="list-style-type: none">• Pantalla "Generación del Sorteo"• Se da click en el botón "Generación del Sorteo" |

* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *
POR I.A
GERENCIA DE ORGANIZACION Y
DESARROLLO DE PERSONAL



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

| | |
|---|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 04 | LN-6212-MP-IN-27 |
| 20/Junio/2018 | Página 6 de 9 |



Transferencia de archivos

INDICACIONES DE USO

En el programa FileZila abrimos el servidor para monitorear la generación.

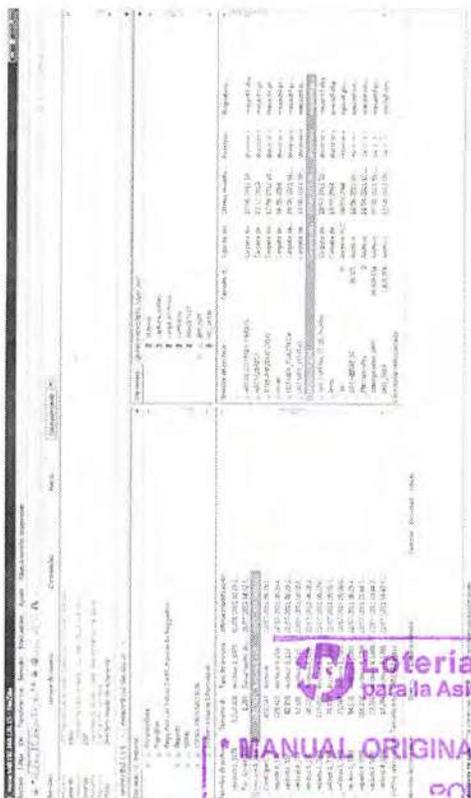
1. Los archivos se genera en "C:\Reports\"
 1. reparto.1_3381
 2. valdott.1_3381
 3. valdoas.1_3381
 4. recibos.1_3381
 5. revision.1_3381

Los últimos números indican el tipo y numero de sorteo.
2. Seleccionamos el servidor 192.168.120.15:21
3. Regresamos a la carpeta /global/oracle1/aplic_it
4. Damos doble click en la carpeta "gen_sort"

**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**



| | |
|---|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 04 | LN-6212-MP-IN-27 |
| 20/Junio/2018 | Página 7 de 9 |

| | |
|--|--|
| <p>Transferencia de archivos</p> | <p>INDICACIONES DE USO</p> |
|  | <p>1. Damos doble click en la carpeta "PRODUCCION"</p> |


Lotería Nacional para la Asistencia Pública
*** MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO ***
 POR LA
 GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL

**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**



| | |
|---|-------------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 04 | LN-6212-MP-IN-27 |
| 20/Junio/2018 | Página 8 de 9 |

| | |
|---|---|
| <p>Transferencia de archivos</p> | <p>INDICACIONES DE USO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dentro de la carpeta "PRODUCCION" • Creamos la carpeta de la semana de Producción que se esta trabajando |
|---|---|



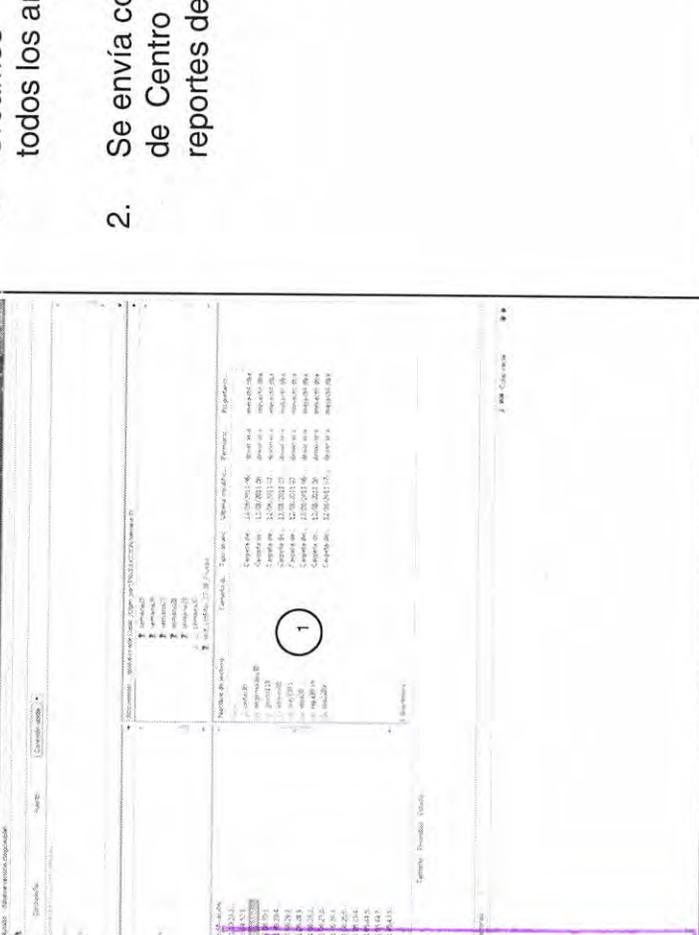

Lotería Nacional para la Asistencia Pública
MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *
POR LA GERENCIA DE ORGANIZACION Y DESARROLLO DE PERSONAL





LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 04 | LN-6212-MP-IN-27 |
| 20/Junio/2018 | Página 9 de 9 |

| Transferencia de archivos | INDICACIONES DE USO |
|---|--|
|  <p data-bbox="1299 1218 1461 1932">Lotería Nacional para la Asistencia Pública
* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *
POR LA GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL</p> | <ul style="list-style-type: none">• Dentro de la carpeta de la semana de Producción .1. Creamos las carpetas donde se depositan todos los archivos generados.2. Se envía correo a la Subgerencia de Operación de Centro de Cómputo para que imprima los reportes de los sorteos. |



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA

**Protocolo de Atención Ciudadana para
"Servicio de Atención a Clientes"**

REV. 01

20/Junio/2018

LN-6212-MP-IN-28

Página 1 de 6



"2017. Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos"

| | |
|---|----|
| Índice | 1 |
| Introducción | 1 |
| Alcance | 1 |
| Objetivo del Servicio de Atención a Clientes | 1 |
| Horarios de atención | 1 |
| Desarrollo | 2 |
| Representa conscientemente a nuestra Institución | 2 |
| Logra empatía con el ciudadano, reconoce sus necesidades y atiéndelo siempre con amabilidad | 3 |
| Atención Presencial | 3 |
| Contacto inicial | 3 |
| Transmisión de la información | 4 |
| Finalización de la atención | 4 |
| Atención telefónica | 5 |
| Recepción de llamada | 5 |
| Desarrollo | 5 |
| Transferencia de llamadas | 6 |
| Dirección | 7 |
| Realización de llamadas | 7 |
| Planificación | 7 |
| Presentación | 7 |
| Desarrollo | 7 |
| Disponibilidad | 8 |
| Atención vía correo electrónico | 8 |
| Correo institucional | 8 |
| Requisitos al correo electrónico | 8 |
| Qué hacer y qué no hacer | 9 |
| Como actuar en situaciones especiales | 10 |
| Situaciones de ciudadanos con discapacidad | 10 |
| Situaciones de ciudadanos que se dirijan faltando a las más elementales reglas de educación | 11 |
| Situaciones de conflicto de atención entre la personal y la telefónica | 11 |

JULIO 2017

Introducción

Derivado del Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, el Programa de un Gobierno Cercano y Moderno, Objetivo 4. Mejorar la Gestión Pública Gubernamental en la Administración Pública Federal; Estrategia 4.1. Transformar los Procesos de las Dependencias y Entidades y a su Línea de Acción 4.1.7. Promover un Modelo de Cultura Organizacional y de Servicio Público para Incentivar el Logro de Resultados; la Gerencia de Ventas Área Metropolitana ha optado por elaborar un protocolo de Atención Ciudadana, dirigido a la atención del servicio de "Servicio de Atención a Clientes", como una herramienta que contribuya a mejorar su gestión.

El presente Protocolo de Atención Ciudadana se ha elaborado con el propósito de estandarizar y mejorar la calidad en la prestación de nuestro servicio, ante la atención que es requerida por el ciudadano que solicita información vía telefónica, presencial y/o por medio de correo electrónico. El establecer un protocolo de atención ciudadana personalizada es importante, no sólo de cara a establecer un criterio homogéneo de conducta a la hora de responder al cliente, sino también a la hora de disponer de recursos de actuación ante situaciones diversas.

Este protocolo está desarrollado con base en los cinco Valores fundamentales que marca el Modelo de Cultura Organizacional de Gobierno Centrado en el Ciudadano (Respeto, Integridad, Bien Común, Transparencia y Congruencia).

Alcance

Aplica a todos los servidores públicos de la Lotería Nacional para la Asistencia Pública que tienen interacción con el ciudadano al prestar el "Servicio de Atención a Clientes".

Objetivo del Servicio de Atención a Clientes

Tiene como objetivo informar al público en general, en lo referente a la mecánica de participación, de los diferentes sorteos que emite la Institución (premios a ofertar dudas y aclaraciones), por vía telefónica, correo electrónico y/o de forma presencial.

Horarios de atención

Este servicio se proporciona en días hábiles de 9:00 a 15:00hrs. y de 17:00 a 18:00hrs., a través del número telefónico 51-40-70-52 y conmutador 51-40-70-00 extensiones 4417 y 4141.

MANUAL ORIGINAL EN GUARDO
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
DESARROLLO DE PERSONAL



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

| | |
|---|-------------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 01 | LN-6212-MP-IN-28 |
| 20/Junio/2018 | Página 2 de 6 |

Desarrollo

El servidor público que forma parte del equipo de trabajo que atiende el "Servicio de Atención a Clientes", tiene el compromiso de brindar una atención al ciudadano cumpliendo con las actitudes, hábitos y valores que marca la Institución, así como de respetar el Código del Servidor Público del Gobierno Federal, el cual nos lleva a apreciar y valorar el fin de nuestra actividad, cumplir y hacer cumplir la Ley, ser leales y congruentes, ser eficiente e imparcial.

MISIÓN

La Lotería Nacional para la Asistencia Pública es un organismo descentralizado de la Administración Pública Federal, encargada de la celebración de sorteos con premios en efectivo, destinados a captar dinero para apoyar económicamente al Titular del Poder Ejecutivo en los asuntos orientados a procurar la igualdad entre aquellos mexicanos sin posibilidad de satisfacer por sí mismos sus más urgentes necesidades.

VISION

Constituir a la Lotería Nacional para la Asistencia Pública, en una institución líder y ejemplo a nivel nacional e internacional, repositando su imagen ante la opinión pública mediante el incremento de los niveles de credibilidad y confianza.

El servidor público deberá brindar el servicio al ciudadano con igualdad y no discriminación.

Representa conscientemente a nuestra institución.

El servidor público tiene la responsabilidad de representar a la Institución ante el ciudadano, por lo cual tiene que tener un trato digno y eficiente en todo momento del otorgamiento del servicio, respetando las siguientes actitudes:

- Deberá dar un trato de una forma cordial al ciudadano durante la atención que se brinde, manteniendo un contacto visual y una expresión facial relajada en el caso de la atención presencial; el tono de voz debe ser claro y audible en la atención telefónica, así como tener una buena redacción y ortografía en la atención vía correo electrónico.
- Es importante que tenga limpieza con la manera en la que se presenta a sus labores, debe ser con la imagen y el comportamiento formal.
- Hacer de tener orden, teniendo cuidado con los activos que forman parte de sus funciones para la prestación de este servicio al ciudadano.
- Tener que caracterizarse por ser tolerante al atender pacientemente al ciudadano y con calma ante comportamientos de insistencia, desesperación, molestia, por parte del ciudadano.

Logra empatía con el ciudadano, reconoce sus necesidades y atiéndelo siempre con amabilidad.

El servidor público deberá escuchar, comprender y reconocer al ciudadano para conocer sus necesidades y conseguir así satisfacer sus intereses. Tiene que conocer en todo momento como proceder ante esas situaciones de demanda de información y salir exitoso en su intervención.

El servidor público indiscutiblemente es el rostro de la Lotería Nacional, será responsable de transmitir la imagen institucional, por lo que deberá de seguir cierta formalidad en los diferentes medios que tiene el ciudadano para solicitar el servicio, como a continuación se detalla.

Atención Presencial

En este caso, se produce un encuentro físico con el cliente, sin las barreras ni interferencias que ocasiona el trato telefónico o a través de otras vías, como el correo electrónico. Se da contacto visual y el lenguaje no verbal juega un papel muy importante.

Contacto inicial

Esta primera fase del protocolo constituye gran parte del éxito de nuestra actuación ante el ciudadano, porque va a depender del primer contacto y el nivel de satisfacción que pueda llegar a alcanzar.

El servidor público deberá de preparar en ese primer contacto una actitud positiva de ayuda hacia el ciudadano, tratando de transmitir una imagen de plena disposición hacia él, en ese momento su atención debe concentrarse evitando interferencias ajenas en la actuación. Se debe transmitir al ciudadano que se está plenamente dispuesto a llegar significativamente al nivel de satisfacción que busca.

Se tiene que poner atención a la comunicación metalingüística, la cual incluye aspectos como:

- Los gestos: el lenguaje gestual, sobre todo de la cara, deberá resultar acorde a un trato de corrección y educación. Nunca deberán mostrarse gestos de desagrado o dejadez. Se evitará la gesticulación excesiva y las posturas forzadas.
- El tono de voz: habrá de ser intermedio.
- El lenguaje: será sencillo, descriptivo, adaptado.
- Silencios: positivos (entendimiento), nunca negativos (demasiado largos).
- El aspecto físico: el servidor público que atiende al público debe ir vestido con propiedad.
- La rapidez/eficiencia: Es importante dar una imagen de rapidez y eficacia.


MANUAL ORIGINAL EN REGISTRO
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL
POR LA



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 01 | LN-6212-MP-IN-28 |
| 20/Junio/2018 | Página 3 de 6 |

El servidor público siempre tiene que tener presente el realizar este saludo "Servicio de Atención a Clientes, Buenos días/tardes" al iniciar la atención al ciudadano ya que constituye la mínima expresión de educación y cortesía. El Saludo tiene un gran valor simbólico porque dependiendo de cómo lo expresemos será entendido como un gesto de cercanía, de proximidad, de relaciones profesionales o afectivas o un mero gesto de cortesía y de buenas costumbres.

Seguidamente al saludo es necesario que conozcamos qué necesita el ciudadano de nosotros. Para ello es necesario identificarse, mencionando el primer nombre y primer apellido del servidor público que lo atiende, se preguntará "¿en qué le puedo ayudar?", permaneciendo atento a su petición para que tratada de forma conveniente pueda ser atendida. Debemos empatizar, es decir, situarnos en el lugar del cliente para conocer su inquietud y escucharlo activamente.

Transmisión de la información

En el proceso de dar la información solicitada se pueden presentar distintas situaciones:

1. Que se disponga de la información. En este caso, el servidor público transmitirá de una manera cordial y agradable, cuidando el volumen y el tono de la voz.

Deberá transmitirse seguridad y confianza a través del tono y el ritmo de voz, intentando ser concreto y preciso en la información.

2. Que no se tenga la información, pero se pueda recabar por otros medios. En este supuesto el servidor público intentará obtenerla a través del teléfono, contactando con el departamento, servicio o área correspondiente y finalmente transmitir dicha información al ciudadano.

3. Que se carezca de la información y sea imposible obtenerla en ese momento. En este caso el servidor público tendrá que solicitar un número de teléfono o dirección de correo electrónico al ciudadano proporcionándole que en cuanto se tenga la información solicitada se pondrá en contacto con él. Desafortunadamente se tiene que hacer la consulta de dicha información para poder dar respuesta en el menor tiempo posible, procurando en todo momento que el ciudadano quede satisfecho.

Finalización de la atención

Se mantendrá una actitud positiva, dejando que se despidan el ciudadano y contestando a esa despedida con la siguiente pregunta ¿Algo más en que le pueda ayudar? Si la respuesta es "no" se procederá con el siguiente mensaje "Muchas gracias por su visita al Servicio de Atención a Clientes" finalizando al mencionarle quien lo atendió refinando el primer nombre y primer apellido del Servidor Público.

Atención telefónica

Este tipo de atención exige que se cumplan una serie de normas no escritas para que el servidor público logre la plena satisfacción del ciudadano. El hecho que no se pueda observar las posibles reacciones del interlocutor hace que se tenga que poner más esfuerzos y demostrar una actitud diferente al ciudadano.

Recepción de llamada

La atención de las llamadas telefónicas por parte del servidor público, empieza antes de iniciar la conversación con la prontitud con que descolgamos el teléfono. El número de tonos no deberá exceder de tres. El aparato telefónico tiene que estar accesible y adoptar una postura cómoda durante su utilización, y sostener el auricular con la mano contraria a la que se utiliza habitualmente para escribir, con el fin de tener esa mano libre para anotar los mensajes del ciudadano. También debemos vocalizar adecuadamente ya que la velocidad de locución no debe ser tan rápida como para resultar confusa.

Al descolgar el teléfono se deberá dar la impresión de amabilidad, personalizando el contacto y ofreciendo una sensación de eficacia y dinamismo. Lo primero que se tiene que hacer es dar el siguiente mensaje de bienvenida "Servicio de Atención a Clientes, Buenos días/tardes".

Como norma general se pedirá, si el ciudadano no lo ha hecho antes, que se identifique. Será imprescindible para personalizar su atención. Para identificar al ciudadano se podrán utilizar las siguientes preguntas: "¿Podría decirme su nombre, por favor?" o "¿Con quién hablo, por favor?".

Siempre debemos tratar de usted al ciudadano.

Desarrollo

Lo más común es que el ciudadano realice a continuación su demanda, que será habitualmente de dos tipos:

1. Solicitar información, pero sin requerir la intervención telefónica de nadie en particular. En este caso se actuará de la siguiente manera:

- Proporcionarle la información que solicite el ciudadano.
- Si no se dispone de la información o creemos que sus necesidades informativas no han sido satisfechas, el servidor público intentará obtenerla a través del teléfono, contactando con el departamento, servicio o área correspondiente y finalmente transmitir dicha información al ciudadano.

MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO
POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
DESARROLLO DE PERSONAL



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| |
|---|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS AREA METROPOLITANA |
| REV. 01 |
| 20/Junio/2018 |
| LN-6212-MP-IN-28 |
| Página 4 de 6 |

Despedida

Se mantendrá una actitud positiva hacia el ciudadano al formulándole la pregunta ¿Algo más en que le pueda ayudar?. Si la respuesta es "no" se procederá con el siguiente mensaje "Muchas gracias por comunicarse al Servicio de atención a Clientes", finalizando proporcionalmente nuevamente el primer nombre y primer apellido del servidor público que lo atendió.

Realización de llamadas

Planificación

Toda llamada telefónica que realice el servidor público al ciudadano, deberá partir de una necesidad y sea conveniente establecer previamente el objeto de la misma.

Antes de realizar una llamada se tiene que destinar unos instantes a prepararla. Los primeros momentos son fundamentales para transmitir una buena imagen, ya que está abriendo la puerta al ciudadano y al posterior desarrollo de la conversación.

Presentación

Se iniciará la conversación respondiendo con un saludo. Si el ciudadano no ha utilizado ningún saludo, lo empleará el servidor público cuando el ciudadano haya finalizado su frase de recibimiento.

A continuación, el servidor público procederá a identificarse. Primero, facilitará su nombre (primer nombre y primer apellido). En el caso de que se trate de una llamada interna, se identificará Área en la que se labora, y si es una llamada externa, se completará la identificación con el nombre de la Institución.

En el caso de que se realice la llamada en nombre de algún compañero, se dirá a continuación de parte de quién se llama.

Desarrollo

A continuación, el servidor público manifestará la intención de la llamada.

Tanto si se va a solicitar la presencia del ciudadano, como si se pretende solicitar información, se recomienda utilizar formas verbales condicionales y no con sentido imperativo, tales como: "Por favor, podría ponerme con...", "Por favor, me gustara hablar con...", "Por favor, podría informarme de...".

Nunca se debe olvidar que el teléfono no es para mantener largas conversaciones. Al ciudadano que llamamos tendrá más que hacer. No es un medio para derrochar mucho tiempo.

• Si la persona oportuna no se encuentra disponible en ese momento se le solicitará al ciudadano su número telefónico o dirección de correo electrónico mencionándole que en cuanto se tenga la información solicitada se pondrá en contacto con él y posteriormente se tiene que hacer la consulta de dicha información para poder dar respuesta en el menor tiempo posible. En todo caso, siempre hay que darle la opción de que vuelva a llamar.

2. Solicitar la intervención de un servidor público en particular. Se procederá entonces a la transferencia de la llamada.

Transferencia de llamadas

Se transferirá la llamada a otra terminal telefónica en los siguientes casos:

- Solicitud de información que nosotros no podemos proporcionarle. Antes de ponerle en espera, es conveniente, comentarle que, para poder satisfacer sus necesidades, necesitamos buscar una información o bien transferirle a otra persona. Explicárselo y preguntarle si está dispuesto(a) a esperar o bien prefiere que lo(a) llamemos con posterioridad una vez que dispongamos de la información, o bien que vuelva a llamarnos transcurrido un tiempo prudencial.
- Interés del ciudadano de hablar con cierto servidor público.
- Primer caso se comentará si es posible o no comunicarle con el servidor público que ha solicitado. Lo normal es que se dé una de estas dos situaciones:
 - Imposibilidad de conectar con el destinatario de la llamada, teniendo las siguientes opciones para dar respuesta:
 - Esta ocupado(a). Si por cualquier circunstancia se va a demorar la posibilidad de hablar con la persona en cuestión, se le comunicará y preguntará si desea esperar, o bien se le pedirá que llame más tarde o se le llamará en cuanto esté disponible.
 - No está presente: El servidor público deberá de usar la siguiente expresión: "Lo siento, pero en este momento no puede atenderle. ¿Podría ayudarle en algo?". Buscando en todo momento atender en ese momento la solicitud del ciudadano.
 - Cuando finalmente se transfiera al servidor público la llamada, habrá que informarle de la identidad del ciudadano. De esta manera, no deberá volverle a solicitar todos los datos.

MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *

POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCION DE COMERCIALIZACIÓN**

| | |
|---|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 01 | LN-6212-MP-IN-28 |
| 20/Junio/2018 | Página 5 de 6 |

Despedida

Antes de concluir la conversación se procederá a recordar, en caso necesario, junto con ciudadano, lo que se acordado, así como:

- Informarse de las horas más convenientes si debemos volver a llamar.
- Si hay que enviar un correo electrónico, confirmar la dirección exacta, etc.

El servidor público agradecerá el haberlo atendido. Para ello se empleará, por ejemplo, la siguiente despedida:

- "Gracias por su ayuda. Buenos días/tardecas".

Atención vía correo electrónico

Con la entrada de nuevas tecnologías, se está imponiendo una vía alternativa para ofrecer servicios o comprar productos. Ya sea por correo electrónico o a través de la misma web, el ciudadano, en este caso, valora la atención recibida por otros parámetros, como el correcto funcionamiento de la página, la premura en la respuesta ante dudas vía correo electrónico, etc.

Correo institucional

El servidor público está obligado a utilizar únicamente el correo institucional para dar respuesta al ciudadano que requiere la consulta o bien que solicite que se le dé respuesta por este medio. Esto demuestra que le está llegando a una persona zeta que sabrá como manejar su consulta, y que tipo de solución darle.

Respuesta al correo electrónico

El servidor público deberá de respetar el código de ética y los valores marcados por la Institución al dar respuesta al ciudadano vía correo electrónico. Y es que, pese a ser un canal asincrónico, digital e interactivo, el ciudadano puede sentirse ignorado por máquinas, la comunicación por e-mail sigue siendo una comunicación entre personas y como tal, debe tratarse con las buenas formas (saludos, agradecimientos, despedidas...).

Aunque un ciudadano valora que se le responda al momento a sus emails, el ciudadano sabe que no es posible y que el servidor público deberá procurar que no pasen más de 24 horas desde que un ciudadano escribe un email a una hora que recibe respuesta, a no ser que sea una consulta especializada, en todo caso no deben pasar más de 48 horas.

La respuesta que se permita deberá ser personalizada y dirigiéndose al ciudadano como "apreciado(a) cliente". Cada email que se responda debe indicar al menos 2 veces el nombre que lo va a recibir para que el ciudadano sienta que le están respondiendo a él, además se debe hacer referencia a cosas que el cliente comunicó de manera que se dé la impresión de que se entiende bien el mensaje. Aunque muchas veces hay

de los estados unidos mexicanos
respuestas, estandarizadas se debe dar la impresión de respuestas personalizadas, y estas son algunas formas de dar esta impresión al ciudadano:

- Se deben responder todas las preguntas o dudas del interés del ciudadano. Por muchas preguntas que existan o por la imposibilidad de responder a alguna, el ciudadano debe sentir que se responden a todas sus preguntas, aunque en alguna de ellas se indique que se va a verificar la información para encontrar una solución.
- No se debe mentir. Aunque en ocasiones se puede caer en la tentación de mentir o exagerar algo, el servidor público debe ser sincero con el ciudadano. El ciudadano puede sentirse engañado.
- Promocionar. Una respuesta por email debe ser cordial y profesional, debe ser rápida y personalizada pero también se debe aprovechar para captar al ciudadano en los servicios o productos de la institución, de manera que se le puede incitar a alguna compra o mostrarle las ventajas de tal producto o servicio, se debe aprovechar la atención al cliente por email para promocionar la empresa, sus productos o servicios.

Todo correo electrónico que dé respuesta al ciudadano, deberá de llevar la firma institucional del servidor público que lo atienda.

El servidor público deberá solicitar confirmación de entrega, en los correos electrónicos enviados.

Qué hacer y qué no hacer

Lo que debemos hacer:

- Saludar al ciudadano antes de que él lo haga.
- Dirigir la mirada al ciudadano. Hay que mantener el contacto visual (aún a través del teléfono).
- Distinguirnos respetuosamente. Valorar adecuadamente al ciudadano.
- Mostrar una actitud de ayuda acercándonos al ciudadano.
- Preguntar al ciudadano ¿en qué puede ayudarle?
- Escuchar sin interrupción. Hacer breves comentarios para demostrar nuestra atención hacia el ciudadano ("comprendo", "de acuerdo", etc.)
- Convencer y resolver las situaciones en la atención.
- Transmitir tranquilidad en la resolución de la preocupación del ciudadano: "haremos todo lo posible", "entiendo su situación", etc. Buscar soluciones prácticas a la ayuda solicitada.
- Transmitir al ciudadano que hemos entendido lo que nos solicita: confirmaremos con él lo que nos plantea.
- Ser preciso en la información: debe ser veraz, eficaz y honesta.
- Ofrecer disculpas o explicaciones ante una solución no satisfactoria para el ciudadano.
- Utilizar un lenguaje acorde a la capacidad del ciudadano.
- Tener paciencia.





LOTería NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | |
|---|-------------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 01 | LN-6212-MP-IN-28 |
| 20/Junio/2018 | Página 6 de 6 |

• No olvidamos de las palabras mágicas de la buena educación: por favor y gracias.

Qué no debemos hacer:

- Esperar a que salude el ciudadano.
- Escuchar al ciudadano sin dirigir la mirada hacia él.
- Ser groseros en nuestra atención. Prejuizar al ciudadano.
- Mostrar una actitud pasiva ante la atención demandada.
- Utilizar expresiones como
- "¡qué quieres!" "Sí..."
- Interrumpir descortésmente la conversación para atender otras situaciones. Mantener conversaciones paralelas. Hacer ruido mientras hablamos.
- Contradecir al ciudadano.
- Responder con frases como "¡Ese no es mi problema!", "¡Eso no es de mi competencia!",
- Atender y responder a su solicitud sin asegurarnos de que eso es lo que el ciudadano demandó.
- Dirigir al ciudadano inadecuadamente o de forma imprecisa a otro servicio. Hablar de uno mismo o contar nuestros problemas en el trabajo.
- Criticar el trabajo de otros compañeros o las ausencias en sus puestos.
- Utilizar un lenguaje superior a la capacidad de la persona que nos escucha.
- Perder los nervios.

Cómo actuar en situaciones especiales

Situaciones de ciudadanos con discapacidad

- Entrar en atención en las capacidades en lugar de las limitaciones del ciudadano, evitar enfoques mirados por abajo en aparatos como bastones o muletas.
- Permitir que los ciudadanos con discapacidad hablen por sí solos, evitando dirigir la palabra siempre a los acompañantes o tutores.
- Evitar conchar a los ciudadanos con discapacidad como dependientes, en estado lastimoso, como sujetos de veneración o peligro.
- Decir "persona con discapacidad": no etiquetar a los ciudadanos.

Situaciones de ciudadanos que se dirijan faltando a las más elementales reglas de educación

En este tipo de situaciones el servidor público debe tener siempre presente el mantener la calma para que no derive en una situación no deseable y aquella no se agrave.

En ningún momento se debe entrar en un enfrentamiento con el ciudadano, ni situarnos al mismo nivel de falta de educación o grosería, aunque se piense que esta justificada nuestra posición.

A partir de ese momento el servidor público debe esforzarse en crear un clima más apaciguado y tranquilizador para conseguir que el ciudadano modifique su actitud y, poder así reconducir la situación. Y en último caso, si no se es capaz de reconducir la situación o esta no es posible, solicitar la intervención de la autoridad inmediata.

Situaciones de conflicto de atención entre la personal y la telefónica

Cuando se produzca una interferencia en una atención presencial por una telefónica o a la inversa, la regla general que deberá tomar el servidor público, es que la prioridad la tiene el ciudadano al que se le ha atendido en primer lugar.

Se pueden presentar dos casos:

- A. Que se esté en una atención presencial ante un ciudadano y surja la llamada de teléfono de otro. En este caso, se le preguntará al ciudadano presencial si tiene inconveniente en que se atienda el teléfono. Si se prevé que la duración de la atención a la llamada puede ser prolongada se le invitará al ciudadano telefónico a contactar más tarde mencionándole que en ese momento se estaba atendiendo presencialmente a un ciudadano.
- B. Que se esté en atención telefónica y nos requiera un ciudadano presencialmente. En este caso, se disculpará ante el ciudadano telefónico y le indicará al ciudadano presencial que en breve se le atenderá, para así continuar con la atención telefónica.

Elaboro
 C. Victor Manuel Landa Granados
 Departamento de Atención a Clientes

Revisó
 Lic. Jessica Rosario Godínez
 Martín.
 Subgerente de Nuevos Proyectos

Supervisó
 Mtra. Ana Aurora Lara Martínez.
 Gerente de Ventas Área Metropolitana

MANUAL ORIGINAL EN RESERVA
POR LA GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

| | |
|--|-------------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| Protocolo de Atención Ciudadana para
"Localización de tu Número de la Suerte" | |
| REV. 01 | LN-6212-MP-IN-29 |
| 20/Junio/2018 | Página 1 de 8 |



"2017. Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución de
Política de los Estados Unidos Mexicanos."



PROTO COLO DE ATENCIÓN CIUDADANA

EN FORMA PRESENCIAL, TELEFÓNICA, POR MEDIO DE CORREO ELECTRÓNICO Y/O CHAT

ONLINE

Servicio:

"Localización de tu Número de la Suerte"



*** MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *
POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
DESARROLLO DE PERSONAL**

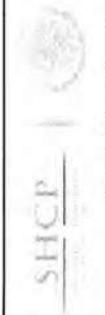
Índice

- 1 Introducción
- 1 Alcance
- 2 Objetivo del servicio
- 2 Horarios de atención
- 2 Desarrollo
- 3 Representa consistentemente a nuestra institución
- 3 Logra empatía con el ciudadano reconoce sus necesidades y atiende siempre con amabilidad
- 4 Atención Presencial
- 4 Contacto inicial
- 4 Transmisión de la información
- 5 Finalización de la atención
- 5 Atención telefónica
- 6 Recepción de llamada
- 6 Desarrollo
- 7 Transferencia de llamadas
- 8 Despedida
- 8 realización de llamadas
- 8 Planificación
- 8 Presentación
- 8 Desarrallo
- 9 Despedida
- 9 Atención via correo electrónico
- 9 Correo institucional
- 9 Respuesta al correo electrónico
- 12 Atención via Chat Online
- 12 Operador del Chat Online
- 13 Qué hacer y que no hacer
- 13 Cómo actuar en situaciones especiales
- 13 Situaciones de ciudadanos con discapacidad
- 13 Situaciones de ciudadanos que se dirijan faltando a las más elementales reglas de educación
- 14 Situaciones de conflicto de atención entre la personal y la telefónica



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | |
|---|-------------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS AREA METROPOLITANA | |
| REV. 01 | LN-6212-MP-IN-29 |
| 20/Junio/2018 | Página 2 de 8 |



"2017. Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución de Política de los Estados Unidos Mexicanos"

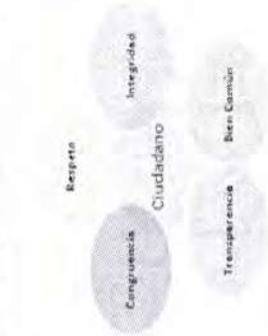
JUNIO 2017

Introducción

Derivado del Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, el Programa de un Gobierno Cercano y Moderno, Objetivo 4. Mejorar la Gestión Pública Gubernamental en la Administración Pública Federal, Estrategia 4.1. Transformar los Procesos de las Dependencias y Entidades y a su Línea de Acción 4.1.7. Promover un Modelo de Cultura Organizacional y de Servicio Público para Incentivar el Logro de Resultados, la Gerencia de Ventas Área Metropolitana ha optado por elaborar un protocolo de Atención Ciudadana, dirigido a la atención del servicio de "Localización de tu Número de la Suerte", como una herramienta que contribuya a mejorar su gestión.

El presente Protocolo de Atención Ciudadana se ha elaborado con el propósito de estandarizar y mejorar la calidad en la prestación de nuestro servicio, ante la atención que es requerido por el ciudadano que solicita de nuestro servicio vía telefónica, presencialmente, por medio de correo electrónico y/o Chat Online. El establecer un protocolo de atención personalizada es importante no sólo de cara a establecer un criterio homogéneo de conducta a la hora de responder al cliente, sino también a la hora de disponer de recursos de actuación ante situaciones diversas.

Este protocolo está desarrollado con base en los cinco Valores fundamentales que marca el Modelo de Cultura Organizacional de Gobierno Centrado en el Ciudadano.

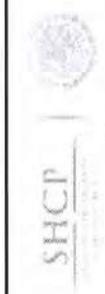


MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO*
POR LA GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL

Alicante

Aplica a todos los servidores públicos de la Lotería Nacional para la Asistencia Pública que tienen interacción con el ciudadano al prestar el servicio de "Localización de tu Número de la Suerte".

* Plazo de reserva: 10 años. Teléfonos de Ciudadano: 011 55 55 11 42700. www.loteria.gob.mx



"2017. Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución de Política de los Estados Unidos Mexicanos"

Objetivo del Servicio

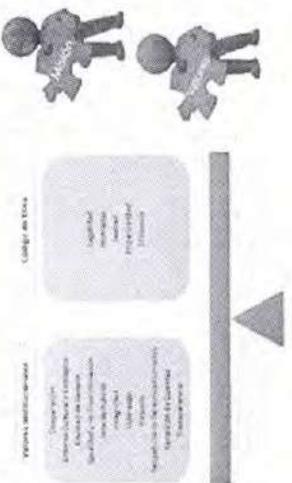
El servicio de "Localización de tu Número de la Suerte" tiene como objetivo informar al público en general, interesado en adquirir determinado número de billete de Lotería Nacional, vía telefónica, por medio de correo electrónico, en forma directa y/o por medio de Chat Online, la ubicación de los Organismos de Venta que lo comercializan.

Horarios de atención

Este servicio se proporciona en días hábiles de 9:00 a 15:30 y de 16:30 a 18:00 hrs., a través del número telefónico 51-40-74-55 y conmutador 51-40-70-00 extensiones 2444 y 4153.

Desarrollo

El servidor público que forma parte del equipo de trabajo que atiende el servicio de "Localización de tu Número de la Suerte", tiene el compromiso de brindar una atención al ciudadano, cumpliendo con las actitudes, hábitos y valores que marca la Institución; así como de respetar el Código de Ética de los Servidores Públicos del Gobierno Federal, el cual nos lleva a cumplir nuestra actividad, cumplir y hacer cumplir la Ley, ser leal y congruente, ser eficiente e imparcial.



El servidor público deberá brindar el servicio al ciudadano con igualdad y no discriminación.

* Plazo de reserva: 10 años. Teléfonos de Ciudadano: 011 55 55 11 42700. www.loteria.gob.mx



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

| | |
|---|-------------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS AREA METROPOLITANA | |
| REV. 01 | LN-6212-MP-IN-29 |
| 20/Junio/2018 | Página 4 de 8 |



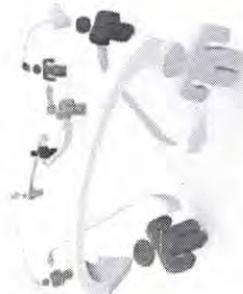
"2017. Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución de Política de los Estados Unidos Mexicanos"

Seguramente al saludar es necesario que conozcamos qué necesita el ciudadano de nosotros. Para ello es necesario identificarlo, mencionando el primer nombre y primer apellido del servidor público que lo atiende, se preguntará "¿en qué le puedo ayudar?", permaneciendo atento a su petición para que tratada de forma conveniente pueda ser atendida. Debemos empatizar, es decir, situarnos en el lugar del cliente para conocer su inquietud y escucharlo activamente.

Transmisión de la información

En el proceso de dar la información solicitada se pueden presentar distintas situaciones:

1. Que se disponga de la información. En este caso, el servidor público transmitirá de una manera cordial y agradable, cuidando el volumen y el tono de la voz. Se deberá transmitir seguridad y confianza a través del tono y el ritmo de voz, intentando ser concreto y preciso en la información.
2. Que no se tenga la información pero se pueda recabar por otros medios. En este supuesto el servidor público intentará obtenerla a través del teléfono, contactando con el departamento, servicio o área correspondiente y finalmente transmitir dicha información al ciudadano.



Que se carezca de la información y sea imposible obtenerla en ese momento. En este caso el servidor público deberá solicitar un número de teléfono o dirección de correo electrónico al ciudadano mejor disponible que en cuanto se tenga la información solicitada se pondrá en contacto con él y posteriormente se tiene que hacer la consulta de dicha información para poder dar respuesta en el mejor tiempo posible, procurando en todo momento que el ciudadano quede satisfecho.

Finalización de la atención

Se mantendrá una actitud positiva, dejando que se despidan el ciudadano y contestando a esa despedida con la siguiente pregunta "¿Algo más en que le pueda ayudar?". Si la respuesta es "no" se procederá con el siguiente mensaje "muchas gracias por su visita al servicio de Localización de tu Número de la Suerte" finalizando al mencionarle quien lo atendió, refiriendo el primer nombre y primer apellido del servidor público.



"2017. Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución de Política de los Estados Unidos Mexicanos"



"2017. Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución de Política de los Estados Unidos Mexicanos"

Atención telefónica

Este tipo de atención exige que se cumplan una serie de normas no escritas para que el servidor público logre la plena satisfacción del ciudadano. El hecho que no se pueda observar las posibles reacciones del interlocutor hace que se tenga que poner más esfuerzos y demostrar una actitud diferente al ciudadano.

Recepción de llamada

La atención de las llamadas telefónicas por parte del servidor público empieza ya antes de iniciar la conversación con la prontitud con que descolgamos el teléfono. El número de tonos no debería de exceder de tres. El aparato telefónico tiene que estar accesible y adoptar una postura cómoda durante su utilización, y sostener el auricular con la mano contraria a la que se utiliza habitualmente para escribir, con el fin de tener esa mano libre para anotar los mensajes del ciudadano. También debemos vocalizar adecuadamente ya que la velocidad de locución no debe ser tan rápida como para resultar confusa.



Al descolgar el teléfono se deberá dar la impresión de amabilidad, personalizando el contacto y ofreciendo una sensación de eficacia y dinamismo. Lo primero que se tiene que hacer es dar el siguiente mensaje de bienvenida "Localización de tu Número de la Suerte. Buenos días/tardes".

Como norma general se pedirá, si el ciudadano no lo ha hecho antes, que se identifique. Será imprescindible para personalizar la llamada. Para identificar al ciudadano se podrán utilizar las siguientes preguntas: "¿Podría decirme su nombre, por favor?" o "¿Con quién hablo, por favor?"

Siempre debemos tratar de utilidad al ciudadano.

Desarrollo

La más común es que el ciudadano realice a continuación su demanda, que será habitualmente de dos tipos:

1. Solicitar información pero sin requerir la intervención telefónica de nadie en particular. En este caso se actuará de la siguiente manera:

- Proporcionarle la información que solicite el ciudadano.
- Si no se dispone de la información o creemos que sus necesidades informativas no han sido satisfechas, el servidor público intentará obtenerla a través del teléfono, contactando con el departamento, servicio o área correspondiente y finalmente transmitir dicha información al ciudadano.



"2017. Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución de Política de los Estados Unidos Mexicanos"

MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO
POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN
DESARROLLO DE PERSONAL



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 01 | LN-6212-MP-IN-29 |
| 20/Junio/2018 | Página 6 de 8 |



"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución de Política de los Estados Unidos Mexicanos"

Nunca se debe olvidar que el teléfono no es para mantener largas conversaciones. Al ciudadano que llamamos tendrá más que hacer. No es un medio para derrochar mucho tiempo.

Despedida

Antes de concluir la conversación se procederá a recordar, en caso necesario, junto con ciudadano, lo que se acordado, así como:

- Informarse de las horas más convenientes; si debemos volver a llamar.
- Si hay que enviar un correo electrónico, confirmar la dirección exacta, etc.

El servidor público agradecerá el haberlo atendido. Para ello se empleará, por ejemplo, la siguiente despedida

- "Gracias por su ayuda, Buenos días/tardes".

Atención vía correo electrónico

Con la entrada de nuevas tecnologías, se está imponiendo una vía alternativa para ofrecer servicios o comprar productos. Ya sea por correo electrónico o a través de la misma web al ciudadano, en este caso, valora la atención recibida por otros canales como el correcto funcionamiento de la página, la premura en la respuesta ante cualquier duda, vía correo electrónico, etc.

Como iniciar una solicitud

El servidor público está obligado a utilizar únicamente el correo institucional para dar respuesta al ciudadano que solicita la consulta o bien que solicite que se le de respuesta por esta medio. Esto demuestra que le está llegando a una persona seria que sabrá como manejar su consulta, y que tipo de solución darle.

Respuesta a correo electrónico

El servidor público deberá de respetar el código de ética y los valores, marcados por la institución al dar respuesta al ciudadano vía correo electrónico. Y es que, pese a ser un canal asincrónico, digital e intermedido por lo que la comunicación por e-mail sigue siendo una comunicación entre personas y, como tal, debe realizarse con buenas formas (saludos, agradecimientos, despedidas...).

Aunque un ciudadano valora que se le responda al momento a sus emails, el ciudadano sabe que no es posible, así que el servidor público deberá procurar que no pasen más de 24 horas desde que un ciudadano escribe un email hasta que recibe respuesta, a no ser que sea una consulta especializada, en todo caso no deben pasar más de 48 horas.

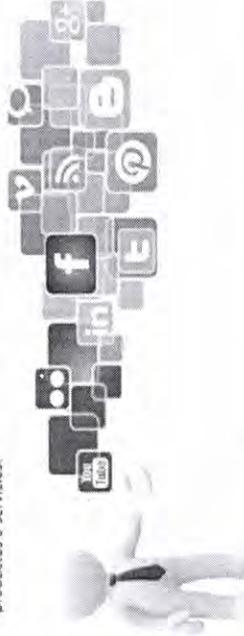
"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución de Política de los Estados Unidos Mexicanos"



"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución de Política de los Estados Unidos Mexicanos"

La respuesta que se emita deberá ser personalizada y dirigidos al ciudadano. Cada email que se responde debe indicar al menos 2 veces el nombre que lo va a recibir para que el ciudadano sienta que le están respondiendo a él, además se debe hacer referencia a cosas que el cliente comunica de manera que se dé la impresión de que se entiende bien el mensaje. Aunque muchas veces hay respuestas estandarizadas se debe dar la impresión de respuestas personalizadas, y estas son algunas formas de dar esta impresión al ciudadano:

- Se deben responder todas las preguntas o inquietudes que haga el ciudadano. Por muchas preguntas que existan o por la imposibilidad de responder a alguna, el ciudadano debe sentir que se responden a todas sus preguntas, aunque en alguna de ellas se indique que se va a verificar la información para encontrar una solución. El ciudadano debe ver que todas sus inquietudes son satisfechas.
- No se debe mentir. Aunque en ocasiones se puede caer en la tentación de mentir o exagerar algo, el servidor público debe ser sincero con el ciudadano. El ciudadano puede sentirse enojado.
- Promocional: Una respuesta por email debe ser cordial y profesional, debe ser rápida y personalizada pero también se debe aprovechar para captar al ciudadano en los servicios o productos de la institución, de manera que se le puede incitar a alguna compra o mostrarle las ventajas de tal producto o servicio, se debe aprovechar la atención al cliente por email para promocionar la empresa, sus productos o servicios.



Todo correo electrónico que se responda al ciudadano, deberá de llevar la firma institucional del servidor público que lo atiende.

El servidor público deberá solicitar confirmación de entrega, en los correos electrónicos enviados.

"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución de Política de los Estados Unidos Mexicanos"



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

| | |
|---|-------------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 01 | LN-6212-MP-IN-29 |
| 20/Junio/2018 | Página 7 de 8 |





"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución de Política de los Estados Unidos Mexicanos"

Atención vía Chat Online

El Chat Online es una herramienta de comunicación y atención, que busca tener un contacto directo con los ciudadanos que visitan la página Web Institucional Comercial, para proporcionar el servicio de localización de tu número de la Suerte, todos los días hábiles de lunes a viernes, dentro del horario de atención establecido, teniendo una respuesta inmediata y personalizada a su solicitud.

Este canal de comunicación y atención está diseñado para dar respuesta a todos los ciudadanos a nivel nacional.

Operador del Chat Online

El servidor público que opere el Chat Online, será el encargado de recibir y dar respuestas a las consultas realizadas por el ciudadano, respetando el código de ética y los valores marcados por la institución. De igual forma, será quien lidere las conversaciones que se generen y será la guía para el proceso de interacción.

Para ser un canal no presencial, digital e intermediado por máquinas, la comunicación por este canal sigue siendo una comunicación entre personas, tal como sucede vía correo electrónico y como tal, debe realizarse con las buenas formas (saludos, agradecimientos, despedida, ...)

La respuesta que se emita deberá ser personalizada y dirigirse antes al ciudadano como "apreciado(a) Sr(a)". Cada mensaje instantáneo que se responda debe indicar al menos 2 veces el nombre que lo va a recibir para que el ciudadano sienta que le están respondiendo a él, además se debe hacer referencia a cosas que el cliente menciona de manera que se dé la impresión de que se entiende bien el mensaje. Aunque muchas veces hay que hacer estas aclaraciones se debe dar la impresión de respuestas personalizadas, y estas son algunas formas de dar esta impresión al ciudadano:

- Deben responder todas las preguntas o inquietudes que haga el ciudadano. Por muchas preguntas que existan o por la imposibilidad de responder alguna, el ciudadano debe sentir que se responden todas sus preguntas, aunque en alguna de ellas se indique que se va a verificar la información para responder una solución. El ciudadano debe ver que todas sus inquietudes son atendidas.
- No se debe mentir. Aunque en ocasiones se puede caer en la tentación de mentir o exagerar algo, el servidor público debe ser sincero con el ciudadano. El ciudadano puede sentirse engañado

* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *

POR LA

GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL

[Handwritten Signature]





"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución de Política de los Estados Unidos Mexicanos"

Qué hacer y qué no hacer

Lo que NO debemos hacer

| | |
|---|---|
| <p>Saludar al ciudadano antes de que él lo haga.</p> <p>Dirigir la mirada al ciudadano. Hay que mantener el contacto visual (aún a través del teléfono).</p> <p>Dirigirnos respetuosamente. Visitar adecuadamente al ciudadano.</p> <p>Mostrar una actitud de ayuda acercándonos al ciudadano.</p> <p>Preguntar al ciudadano (en qué puedo ayudarte?)</p> <p>Escuchar sin interrupción. Hacer breves comentarios para demostrar nuestra atención hacia el ciudadano ("Comprendo", "de acuerdo", etc.)</p> <p>Convencer y resolver las situaciones en la atención.</p> <p>Transmitir tranquilidad en la resolución de la preocupación del ciudadano: "haremos todo lo posible", "entiendo su situación", etc. Buscar soluciones prácticas a la ayuda solicitada.</p> <p>Transmitir al ciudadano que hemos entendido lo que nos solicita, confirmaremos con él lo que nos plantea.</p> <p>Ser preciso en la información; debe ser veraz, eficaz y honesta.</p> <p>Ofrecer disculpas o explicaciones ante una solución no satisfactoria para el ciudadano.</p> <p>Tener paciencia.</p> <p>No olvidarnos de las palabras mágicas de la buena educación: por favor y gracias.</p> | <p>Lo que NO debemos hacer</p> <p>Esperar a que salude al ciudadano.</p> <p>Escuchar al ciudadano sin dirigir la mirada hacia él)</p> <p>Ser groseros en nuestra atención. Plejuzgar al ciudadano.</p> <p>Mostrar una actitud pasiva ante la atención demandada</p> <p>Utilizar expresiones como "¡qué quieres!" "Sí..."</p> <p>Interrumpir descortésmente la conversación para atender otras situaciones. Mantener conversaciones paralelas. Hacer ruido mientras hablamos</p> <p>Contradecir al ciudadano</p> <p>Responder con frases como "Ese no es mi problema", "Eso no es de mi competencia"</p> <p>Atender y responder a su solicitud sin asegurarnos de que eso es lo que el ciudadano demanda.</p> <p>Dirigir al ciudadano inadecuadamente o de forma empresca a otro servicio. Hablar de uno mismo o contar nuestros problemas en el trabajo</p> <p>Criticar el trabajo de otros compañeros o las ausencias en sus puestos.</p> <p>Utilizar un lenguaje superior a la capacidad de la persona que nos escucha</p> <p>Perder los nervios.</p> <p>Perder los buenos modales</p> |
|---|---|

4. Base de la Base de Datos No. 1. Cda. Palanca, Dte. Cuahuatlián, C.P. 50071 México D.F.
Tel: (55) 51452566 www.loterianacional.com

| | |
|---|-------------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 01 | LN-6212-MP-IN-29 |
| 20/Junio/2018 | Página 8 de 8 |



"2017. Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución de Política de los Estados Unidos Mexicanos"

Cómo actuar en situaciones especiales

Situaciones de ciudadanos con discapacidad

- Centrar la atención en las capacidades en lugar de las limitaciones del ciudadano; evitar enfoques (miradas) prolongados en aparatos como bastones o muletas;
- Permitir que los ciudadanos con discapacidad hablen por sí solos, evitando dirigir la palabra siempre a los acompañantes o tutores.
- Evitar considerar a los ciudadanos con discapacidad como dependientes, en estado lastimoso, como objetos de veneración o peligrosa.
- Decir "persona con discapacidad": no etiquetar a los ciudadanos.



Situaciones de ciudadanos que se dirijan faltando a las más elementales reglas de educación

En este tipo de situaciones el servidor público debe tener siempre presente el mantener la dignidad que no derive en una situación no deseable y aquella no se agrave.

En ningún momento se debe entrar en un enfrentamiento con el ciudadano, ni situarlo al mismo nivel de falta de educación o grosería aunque se piense que está justificada nuestra posición.

A partir de ese momento el servidor público debe esforzarse en crear un clima más apaciguado y tranquilizador para conseguir que el ciudadano modifique su actitud y, poder así reconducir la situación. Y en último caso, si no se es capaz de reconducir la situación o esta no es posible, solicitar la intervención de la autoridad inmediata.



A: Plaza de la Paz y del Amor No. 1, Col. Tlacotal, Del. Cuicatlan, C.P. 96037, México D.F.
 Tel: (52) 229 147 1001 www.loterianacional.gob.mx



"2017. Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución de Política de los Estados Unidos Mexicanos"

Situaciones de conflicto de atención entre la personal y la telefónica

Cuando se produzca una interferencia en una atención presencial por una telefónica o a la inversa, la regla general que deberá tomar el servidor público, es que la prioridad la tiene el ciudadano al que se le ha atendido en primer lugar.

Se pueden presentar dos casos:

- Que se esté en una atención presencial ante un ciudadano y surja la llamada de teléfono de otro. En este caso, se le preguntará al ciudadano presencial si tiene inconveniente en que se atiende el teléfono. Si se prevé que la duración de la atención a la llamada puede ser prolongada se le invitará al ciudadano telefónico a contactar más tarde mencionándole que, en ese momento se estaba atendiendo presencialmente a un ciudadano.
- Que se esté en atención telefónica y nos requiera un ciudadano presencialmente. En este caso, se disculpara ante el ciudadano telefónico y le indicará al ciudadano presencial que en breve se le atenderá, para así continuar con la atención telefónica.



Elaboró
 C. Luis Jesús Tzuc Acosta
 Jefe de Departamento de Dirección de Expedientes Ambientales de Billetes

Revisó
 Lic. Rogelio Camacho Alfaro
 Subgerente de Expansión de

Supervisó
 Mtra. Ana Aurora Lara Martínez
 Gerente de Ventas Área Metropolitana

MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO
 POR LA GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL

[Handwritten signature]

A: Plaza de la Paz y del Amor No. 1, Col. Tlacotal, Del. Cuicatlan, C.P. 96037, México D.F.
 Tel: (52) 229 147 1001 www.loterianacional.gob.mx



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

| | |
|---|-------------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| Recibo de Billetes (Expendio Local) | REV. 05 |
| | LN-6212-MP-FO-01 |
| | 20/Junio/2018 |
| | Página 1 de 1 |

| FORMATO F.22-35 | INDICACIONES DE LLENADO | | | | | | | | | | |
|---|--------------------------------|-------------------|-----------------------|-------------------------|-------------------------|---|---|---|---|---|---|
| <div style="text-align: right; margin-bottom: 10px;">F.22-35</div> <div style="text-align: center;"> <p>DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN
GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA</p> </div> <p style="text-align: center;">RECIBO DE BILLETES</p> <p style="text-align: center;"> <input type="text" value="3"/> MEXICO, D.F. A <input type="text" value="1"/> DE <input type="text" value="1"/> DE _____ </p> <p style="text-align: center;"> RECIBI DEL (A) <input type="text" value="2"/> LOS BILLETES DEL: </p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">SORTEO</th> <th style="width: 10%;">NÚMERO</th> <th style="width: 10%;">CANTIDAD BILLETES</th> <th style="width: 10%;">PRECIO POR CADA SERIE</th> <th style="width: 10%;">VALOR TOTAL DE BILLETES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">6</td> <td style="text-align: center;">7</td> <td style="text-align: center;">8</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center; margin-top: 10px;"> ENTREGO <input type="text" value="9"/> RECIBIO <input type="text" value="10"/> </p> <p style="text-align: center;"> NOMBRE, CARGO Y FIRMA _____ NOMBRE, CARGO Y FIRMA _____ </p> | SORTEO | NÚMERO | CANTIDAD BILLETES | PRECIO POR CADA SERIE | VALOR TOTAL DE BILLETES | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | <ol style="list-style-type: none"> 1.- Fecha. 2.- Nombre del almacén. 3.- Sello de recibido. 4.- Tipo de sorteo. 5.- Número de sorteo. 6.- Cantidad de billetes. 7.- Valor por serie en serie. 8.- Total de billetes en pesos. 9.- Nombre y firma de quién entregó. 10.- Nombre y firma de quién recibió. |
| SORTEO | NÚMERO | CANTIDAD BILLETES | PRECIO POR CADA SERIE | VALOR TOTAL DE BILLETES | | | | | | | |
| 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | | | | | | | |

* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *

PORTA

GERENCIA DE ORGANIZACIÓN
DESARROLLO DE PERSONAL



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

| | |
|--|--|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| Comprobante de Pago | REV. 05 LN-6212-MP-FO-03 |
| | 20/Junio/2018 Página 1 de 1 |
| FORMATO F.22-41 | INDICACIONES DE LLENADO |
|  <p align="center">F.22-41
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN
GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA
COMPROBANTE DE PAGO</p> <p>AL C. JEFE DE DEPARTAMENTO</p> <p>ENTREGADO ORGANISMO DE VENTA No. (1) (2) \$</p> <p>(3) _____
CON LETRA</p> <p>FECHA: (4) _____</p> <p>(5) _____</p> <p>CAJERO RECIBIDOR _____ JEFE DE DEPARTAMENTO</p> | <p>1.- Número de organismo de venta.</p> <p>2.- Importe en pesos.</p> <p>3.- Importe con letra.</p> <p>4.- Fecha de expedición.</p> <p>5.- Nombre y Firma del cajero receptor.</p> <p>6.- Nombre y Firma del jefe de departamento.</p> |


Lotería Nacional
 para la Asistencia Pública
MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO*
 POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL





LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | | | | | |
|---|--|---------|------------------|---------------|---------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | | | | | |
| Retiro de Billetes de Contado | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">REV. 05</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">LN-6212-MP-FO-08</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">20/Junio/2018</td> <td style="text-align: center;">Página 1 de 1</td> </tr> </table> | REV. 05 | LN-6212-MP-FO-08 | 20/Junio/2018 | Página 1 de 1 |
| REV. 05 | LN-6212-MP-FO-08 | | | | |
| 20/Junio/2018 | Página 1 de 1 | | | | |
| FORMATO F. 22-40 | INDICACIONES DE LLENADO | | | | |

DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN
GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA
DEPARTAMENTO DE DISTRIBUCIÓN DE EXPENDIOS LOCALES

Forma 22-40

CONTADO Expendio No. 2

MEXICO D.F. A 1 DE 19

SOLICITO 3 BILLETES CON UN VALOR

DEL SORTEO ANOTADO AL MARGEN CON UN TOTAL

MEJORES EL 10%

IMPORTE LÍQUIDO

| | | | |
|---------------------|----------|-------------------------|--------|
| \$ <u> 4 </u> | CADA UNO | CLASE <u> 6 </u> | SORTEO |
| \$ <u> 5 </u> | | No. <u> 8 </u> | |
| \$ <u> 6 </u> | | FECHA <u> 10 </u> | |
| \$ <u> 7 </u> | | | |

EXPENEDOR 12

11 AUTORIZADO

* ORIGINAL ORIGINAL EN RESGUARDO *

Lotería Nacional para la Asistencia Pública

GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL

- 1.- Fecha de retiro de billetes.
- 2.- Número de organismo de venta.
- 3.- Cantidad de billetes a retirar.
- 4.- Valor de billete.
- 5.- Importe de billetes.
- 6.- Comisión.
- 7.- Importe líquido en pesos.
- 8.- Tipo de sorteo.
- 9.- Número de sorteo.
- 10.- Fecha de celebración de sorteo.
- 11.- Firma del titular.
- 12.- Firma del expendedor.



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

| | | | | | |
|---|--|---------|------------------|---------------|--|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | | | | | |
| Franqueo de piezas postales | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">REV. 04</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">LN-6212-MP-FO-38</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">20/Junio/2018</td> </tr> </table> | REV. 04 | LN-6212-MP-FO-38 | 20/Junio/2018 | |
| REV. 04 | LN-6212-MP-FO-38 | | | | |
| 20/Junio/2018 | | | | | |
| FORMATO F. 35-11 | INDICACIONES DE LLENADO | | | | |
| | <ol style="list-style-type: none"> 1.- Área que solicita el envío 2.- Día en que se remite el envío 3.- Mes en que se remite el envío 4.- Año en que se remite el envío 5.- Cantidad de artículos <ol style="list-style-type: none"> a).- Número de folio del oficio b).- Nombre del titular del organismo de venta 6.- c).- Tipo de organismo (agencia ó expendio)
d).- Dirección, calle, número, código postal.
e).- Ciudad. 7.- Firma del titular del área que solicita el envío. | | | | |

Lotería Nacional
 para la Asistencia Pública

*** MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO ***
 POR I.A
 GERENCIA DE ORGANIZACION Y
 DESARROLLO DE PERSONAL



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | | | | | | | | | | | |
|--|--------------------------------|-------------------|-----------------------|-------------------------|-------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|---|
| Recibo de Billetes (Expedidora) | REV. 06
20/Junio/2018 | | | | | | | | | | |
| LN-6212-MP-FO-44 | Página 1 de 2 | | | | | | | | | | |
| FORMATO F. 22-35 | INDICACIONES DE LLENADO | | | | | | | | | | |
| <div data-bbox="690 1081 1258 1921" data-label="Form"> <p align="center">F. 22-35</p> <p align="center">DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN
GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA</p> <p align="center">RECIBO DE BILLETES</p> <p align="center">MÉXICO, D.F. A ____ DE (1) ____ DE ____</p> <p align="center">RECIBI DEL (A) ____ (2) ____ LOS BILLETES DEL:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>SORTIDO</th> <th>NUMERO</th> <th>CANTIDAD BILLETES</th> <th>PRECIO POR CADA SERIE</th> <th>VALOR TOTAL DE BILLETES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>(3)</td> <td>(4)</td> <td>(5)</td> <td>(6)</td> <td>(7)</td> </tr> </tbody> </table> <p align="center">ENTREGO (8) _____ RECIBIO (9) _____</p> <p align="center">NOMBRE, CARGO Y FIRMA NOMBRE, CARGO Y FIRMA</p> </div> | SORTIDO | NUMERO | CANTIDAD BILLETES | PRECIO POR CADA SERIE | VALOR TOTAL DE BILLETES | (3) | (4) | (5) | (6) | (7) | <ol style="list-style-type: none"> 1.- Fecha de recepción. 2.- Departamento del almacén que envía. 3.- Tipo de sorteo (mayor, superior, zodiaco, etc.). 4.- Número del sorteo. 5.- Cantidad de series. 6.- Costo de la serie. 7.- Costo total de las series. 8.- Firma de entrega del encargado de almacén. 9.- Firma de recibido del encargado de almacén. |
| SORTIDO | NUMERO | CANTIDAD BILLETES | PRECIO POR CADA SERIE | VALOR TOTAL DE BILLETES | | | | | | | |
| (3) | (4) | (5) | (6) | (7) | | | | | | | |

* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *

POR J.A
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN
DESARROLLO DE PERSONAL





**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 06 | LN-6212-MP-FO-44 |
| 20/Junio/2018 | Página 2 de 2 |

DIRECCIÓN ADJUNTA DE COMERCIALIZACIÓN
RECIBO DE BILLETES

MÉXICO, D.F. A _____ DE _____ DE 19____

RECIBI DEL (A) _____ LOS BILLETES DEL :

F.22-35

DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN
GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA

RECIBO DE BILLETES

MÉXICO, D.F. A _____ DE _____ DE _____

RECIBI DEL (A) _____ LOS BILLETES DEL :

| SORTEO | NÚMERO | CANTIDAD BILLETES | PRECIO POR CADA SERIE | VALOR TOTAL BILLETES |
|--------|--------|-------------------|-----------------------|----------------------|
| 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |

ENTREGO

NOMBRE, CARGO Y FIRMA

RECIBO

NOMBRE, CARGO Y FIRMA

CARGO

Lotería Nacional
para la Asistencia Pública

* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *
POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
DESARROLLO DE PERSONAL



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA

SOLICITUD PARA OPERAR COMO TITULAR DE ORGANISMO DE VENTA DE LA LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA

REV. 03

LN-6212-MP-FO-74

20/Junio/2018

Página 1 de 2

FORMATO F.22-103

INDICACIONES DE LLENADO

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

SOLICITUD PARA OPERAR COMO TITULARES DE ORGANISMOS DE VENTA DE LA LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA

F. 22-103

Instrucciones: Llene con letra de imprenta o a máquina, en original y copia, los espacios con línea y marque con una "x" lo que se encuentra entre paréntesis.

Datos de identificación:

1- Nombre o razón social _____

2- En caso de ser persona moral, indique los datos siguientes _____

Escritura Pública número _____ Libro _____ Volumen _____ Tomo _____

Folio _____ Notario Público No. _____

L.C. _____

Nombre de los Socios y Porcentaje de Acciones _____

Nombre y cargo de los integrantes del Consejo de Administración _____

3- Domicilio fiscal _____

Calle _____ Número Exterior _____ Número Interior _____

Ciudad _____ Entidad Federativa _____ Ciudad _____

4- Teléfono(s) _____

5- Correo electrónico _____

6- Notario del representante legal, en su caso: _____

7- Instrumento notarial con el que acredita su personalidad el Representante Legal _____

Acta Constitutiva () Acta Protocolizada de Asamblea () Poder General ()

8- Especificar el tipo de Instrumento Jurídico con que acredita personalidad _____

Escritura Pública número _____ Libro _____ Volumen _____ Tomo _____

Notario Público No. _____

9- Marque el número de Registro Federal de Contribuyentes con homoclave de la persona física o de la persona moral que se trate _____

10- Indicar si cuenta con un Plan de Negocios. (Marque con una "X") _____

RFC _____ Homoclave _____ Presenta Cedula Fiscal _____

11- Presenta su Reporte Especial de Crédito emitido por el Buro de Crédito. (Marque con una "X") _____

No () No ()

1. Nombre o razón social
2. Anotar datos si es persona moral
3. Domicilio fiscal
4. Teléfono
5. Correo electrónico
6. Anotar el nombre del representante legal si existe.
7. Seleccionar el instrumento Jurídico que acredita su personalidad el representante legal.
8. Especificar datos del Instrumento Jurídico
9. Anote el número de RFC con homoclave de la persona física o moral según sea el caso.
10. Seleccione la opción .
11. Seleccione la opción.

COPIA ORIGINAL EN RESGUARDO *

GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONA





**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

| | |
|---|-------------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| CONTROL DEL PROCESO DE DESIGNACIÓN DE NUEVOS TITULARES
EXPENDIOS LOCALES | REV. 01 |
| 20/Junio/2018 | LN-6212-MP-FO-75 |
| Página 1 de 2 | |

| | |
|--|---|
| FORMATO F.21-116.3 | |
| <p>GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA
 F.21-116.3
 CONTROL DEL PROCESO DE DESIGNACIÓN DE NUEVOS TITULARES
 EXPENDIOS LOCALES</p> | |
| <p>Nombre del Aspirante y/o Titular: (1) _____ Municipio/Delegación: (2) _____</p> <p>Entidad: _____</p> <p>No. de Organismo: (3) _____ (4) _____</p> <p style="text-align: center;">DOCUMENTACIÓN GENERAL</p> <p>Publicación de la Convocatoria en la Página Web _____</p> <p>Fecha de recepción de la solicitud debidamente requerida _____</p> <p style="text-align: center;">PERFIL Y REQUISITOS (PERSONAS FÍSICAS O MORALES)</p> <p>Identificación oficial vigente _____</p> <p>Acta de Nacimiento actualizada _____</p> <p>CURP _____</p> <p>Acta de Matrimonio actualizada (en su caso) _____</p> <p>Acta Constitutiva de la Empresa, debidamente inscrita en el Registro Público que corresponda _____</p> <p>Poder Notarial del Representante Legal, debidamente inscrito en el Registro Público que corresponda _____</p> <p>Registro Federal de Contribuyentes _____</p> <p>Registro Federal de Contribuyentes del Representante Legal _____</p> <p>Comprobante de domicilio particular vigente (no mayor a 3 meses) _____</p> <p>Comprobante de domicilio particular del Representante Legal vigente (no mayor a 3 meses) _____</p> <p>Comprobante de domicilio fiscal vigente (no mayor a 3 meses) _____</p> <p>Comprobantes de domicilio fiscal del Representante Legal vigente (no mayor a 3 meses) _____</p> <p>Fotografía del interesado o de su Representante Legal _____</p> <p>Estados financieros bancarios o de inversión del último trimestre _____</p> <p>Reporte Estatal de Crédito _____</p> <p>Declaración del S. R _____</p> <p>Tres cartas de referencias comerciales _____</p> <p>Tres cartas de referencias bancarias _____</p> <p>Autorización para realizar investigación crediticia _____</p> <p>Comprobantes de domicilio del local donde se pretende ubicar el Organismo de Venta _____</p> <p>Fotografía del local (interior y exterior) _____</p> <p>Escritura Pública que acredite la propiedad, Contrato de Arrendamiento o documento que acredite la posesión legal del local _____</p> <p>No tener parentesco directo o indirecto con ningún funcionario o empleado activo de Lotería Nacional para la Asistencia Pública _____</p> <p>No tener nombramiento o empleo alguno en el Servicio Público Local o Federal _____</p> | <p style="text-align: center;">OBSERVACIONES</p> <p style="text-align: center;">(5) _____</p> <p style="text-align: center;">(6) _____</p> |
| INDICACIONES DE LLENADO | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Nombre completo del aspirante. 2. Delegación o Municipio. 3. Número de Expendio Local una vez asignado. 4. Fecha de la publicación de la Convocatoria. 5. Se anotará la fecha en que sea recibida la solicitud. 6. Se marcará con una "X" si o no, a la entrega de la documentación solicitada. | |

POR LA
**GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
 DESARROLLO DE PERSONAL**



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 01 | LN-6212-MP-FO-75 |
| 20/Junio/2018 | Página 2 de 2 |

| | |
|---|------------------|
| FORMATO F.21-116.3 | |
| DOCUMENTACIÓN DE ASIGNACIÓN DE LA TITULARIDAD (UNA VEZ REALIZADA LA DESIGNACIÓN) | No./FECHA |
| Oficio de Asignación. | 7 |
| Contrato de Comisión Mercantil. | |
| Aprobación de Garantías. | |
| Alta en el Sistema de Loterías. | |
| <p>NOTA. Todos los documentos que integran este expediente, se encuentran en copia simple y fueron cotejados con el original o copia certificada y rubricados, por el funcionario que lo integro y/o reviso.</p> <p>**En caso de no contar con este documento por tratarse de una empresa de reciente creación o persona física que inicia actividades comerciales, deberá entregarlo en un término no mayor a 100 días naturales.</p> <p>**En caso de no contar con estos documentos por tratarse de una empresa de reciente creación o persona física que inicia actividades comerciales, deberá entregarlos en un término no mayor a 30 días naturales.</p> | |
| Integró | Revisó |
| Nombre y Cargo | Nombre y Cargo |
| Supervisó | Autorizó |
| Nombre y Cargo | Nombre y Cargo |

INDICACIONES DE LLENADO

7. Estos datos serán anotados una vez dado de alta el Organismo.
8. Firmará cada uno de los funcionarios participantes en la integración del Expediente.

8
MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO
 POR LA
 GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
 DESARROLLO DE PERSONAL



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

| | |
|--|-----------------------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| CONTROL DEL PROCESO DE DESIGNACIÓN DE NUEVOS TITULARES
VENDEDORES AMBULANTES DE BILLETE | REV. 01
20/Junio/2018 |
| | LN-6212-MP-FO-76
Página 1 de 2 |

| FORMATO: F. 21-116.4 | INDICACIONES DE LLENADO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|-----------------------|-------------------|--|----------------------------|---------------------------|-----------------------------|--|-------------------------|--|-----------------------|---------------|--|--|---|----------|---------------------------------|-------|---------------------------------|----------|------|--|---|--|------------------------------------|--|--|--|--|--|-------------------------------|--|---|--|--|--|--|--|--|--|---------------------|--|--|
| <p>GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA F.21-116.4</p> <p>CONTROL DEL PROCESO DE DESIGNACIÓN DE NUEVOS TITULARES
VENDEDORES AMBULANTES DE BILLETE</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Nombre completo del aspirante. 2. Delegación o Municipio. 3. Se anotará el número de Vendedor Ambulante de Billete, cuando ya esté dado de alta. 4. Se marcará con una "X" si es Ocasional u Oficial. 5. Se anotará el número de Padrón (en su caso) 6. Se anotará la fecha en que sea recibida la solicitud 7. Se marcará con una "X" si o no, a la entrega de la documentación solicitada. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">Nombre del Aspirante y/o Titular: 1</td> <td style="width: 50%;">Municipio/Delegación:</td> </tr> <tr> <td>Entidad: 2</td> <td></td> </tr> <tr> <td>No. de Organismo: 3</td> <td>Ocasional () Oficial ()</td> </tr> <tr> <td>Tipo de Organismo: 4</td> <td></td> </tr> <tr> <td>No. de Padrón: 5</td> <td></td> </tr> </table>
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 60%;">DOCUMENTACIÓN GENERAL</th> <th style="width: 40%;">OBSERVACIONES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Fecha de recepción de la solicitud debidamente requisitada</td> <td></td> </tr> <tr> <td>PERFIL Y REQUISITOS (PERSONAS FÍSICAS O MORALES)</td> <td style="text-align: center;">6</td> </tr> <tr> <td>Identificación oficial vigente.</td> <td style="text-align: center;">SI NO</td> </tr> <tr> <td>Acta de Nacimiento actualizada.</td> <td style="text-align: center;">7</td> </tr> <tr> <td>CURP</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Acta de Matrimonio actualizada (en su caso)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Registro Federal de Contribuyentes</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Comprobante de domicilio particular vigente (no mayor a 3 meses)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Comprobante de domicilio fiscal vigente (no mayor a 3 meses)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Fotografía del interesado (1)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Fotografías del Local y/o puesto (interior y exterior) (en su caso)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>No tener patentes cobradas o indirectas con ningún funcionario o empleado activo de Lotería Nacional para la Asistencia Pública.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>No tener notificación o empleo alguno en el Servicio Público Local o Federal</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Carta Poderes debidamente requisitada (en su caso)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Carta Testamentaria</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Carta de Cesión de Derechos (en su caso)</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> | | Nombre del Aspirante y/o Titular: 1 | Municipio/Delegación: | Entidad: 2 | | No. de Organismo: 3 | Ocasional () Oficial () | Tipo de Organismo: 4 | | No. de Padrón: 5 | | DOCUMENTACIÓN GENERAL | OBSERVACIONES | Fecha de recepción de la solicitud debidamente requisitada | | PERFIL Y REQUISITOS (PERSONAS FÍSICAS O MORALES) | 6 | Identificación oficial vigente. | SI NO | Acta de Nacimiento actualizada. | 7 | CURP | | Acta de Matrimonio actualizada (en su caso) | | Registro Federal de Contribuyentes | | Comprobante de domicilio particular vigente (no mayor a 3 meses) | | Comprobante de domicilio fiscal vigente (no mayor a 3 meses) | | Fotografía del interesado (1) | | Fotografías del Local y/o puesto (interior y exterior) (en su caso) | | No tener patentes cobradas o indirectas con ningún funcionario o empleado activo de Lotería Nacional para la Asistencia Pública. | | No tener notificación o empleo alguno en el Servicio Público Local o Federal | | Carta Poderes debidamente requisitada (en su caso) | | Carta Testamentaria | | Carta de Cesión de Derechos (en su caso) |
| Nombre del Aspirante y/o Titular: 1 | Municipio/Delegación: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Entidad: 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| No. de Organismo: 3 | Ocasional () Oficial () | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Tipo de Organismo: 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| No. de Padrón: 5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| DOCUMENTACIÓN GENERAL | OBSERVACIONES | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Fecha de recepción de la solicitud debidamente requisitada | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PERFIL Y REQUISITOS (PERSONAS FÍSICAS O MORALES) | 6 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Identificación oficial vigente. | SI NO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Acta de Nacimiento actualizada. | 7 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| CURP | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Acta de Matrimonio actualizada (en su caso) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Registro Federal de Contribuyentes | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Comprobante de domicilio particular vigente (no mayor a 3 meses) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Comprobante de domicilio fiscal vigente (no mayor a 3 meses) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Fotografía del interesado (1) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Fotografías del Local y/o puesto (interior y exterior) (en su caso) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| No tener patentes cobradas o indirectas con ningún funcionario o empleado activo de Lotería Nacional para la Asistencia Pública. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| No tener notificación o empleo alguno en el Servicio Público Local o Federal | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Carta Poderes debidamente requisitada (en su caso) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Carta Testamentaria | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Carta de Cesión de Derechos (en su caso) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

**GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
DESARROLLO DE PERSONAL**
 POR LA
 CALIDAD DEL SERVICIO

[Firma]



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| | |
|--|------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA | |
| REV. 01 | LN-6212-MP-FO-76 |
| 20/Junio/2018 | Página 2 de 2 |

| FORMATO F. 21-116.4 | INDICACIONES DE LLENADO | | | | | | | | | | |
|--|---|-----------|-------------------------|--|--------------------------------|----------|--------------------------------|--|-------------------------------------|--|--|
| <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="width: 70%;">DOCUMENTACIÓN DE ASIGNACIÓN DE LA TITULARIDAD
(UNA VEZ REALIZADA LA DESIGNACIÓN)</th> <th style="width: 30%;">No./FECHA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cifrado de Autorización</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Contrato de Comisión Mercantil</td> <td style="text-align: center;">8</td> </tr> <tr> <td>Alta en el Sistema de Loterías</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Convenio Modificatorio y/o Addendum</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>NOTA: Todos los documentos que integran este expediente, se encuentran en copia simple, y fueron cotejados con el original o copia certificada y rubricados, por el funcionario que lo integró y/o revisó.</p> | DOCUMENTACIÓN DE ASIGNACIÓN DE LA TITULARIDAD
(UNA VEZ REALIZADA LA DESIGNACIÓN) | No./FECHA | Cifrado de Autorización | | Contrato de Comisión Mercantil | 8 | Alta en el Sistema de Loterías | | Convenio Modificatorio y/o Addendum | | <p>8. Estos datos serán anotados una vez dado de alta el organismo y en su caso cuando se tenga convenio modificatorio.</p> <p>9. Firmará cada uno de los funcionarios participantes en la integración del Expediente.</p> |
| DOCUMENTACIÓN DE ASIGNACIÓN DE LA TITULARIDAD
(UNA VEZ REALIZADA LA DESIGNACIÓN) | No./FECHA | | | | | | | | | | |
| Cifrado de Autorización | | | | | | | | | | | |
| Contrato de Comisión Mercantil | 8 | | | | | | | | | | |
| Alta en el Sistema de Loterías | | | | | | | | | | | |
| Convenio Modificatorio y/o Addendum | | | | | | | | | | | |
| <p style="text-align: center;">Integró</p> <p style="text-align: center;">(9)</p> <p style="text-align: center;">Revisó</p> <p style="text-align: center;">(9)</p> <p style="text-align: center;">Integró</p> <p style="text-align: center;">(9)</p> <p style="text-align: center;">Revisó</p> <p style="text-align: center;">(9)</p> <p style="text-align: center;">Integró</p> <p style="text-align: center;">(9)</p> <p style="text-align: center;">Revisó</p> <p style="text-align: center;">(9)</p> | <p style="text-align: center;">Nombre y Cargo</p> | | | | | | | | | | |

*** MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO ***
 POR LA
 GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
 DESARROLLO DE PERSONAL



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

| LINEAMIENTOS PARA SER COMISIONISTA DE LA LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA | | |
|---|----------------------|--------------------------|
| LINEAMIENTOS | REV. 00 | LN-6212-LIN-AN-01 |
| | 20/Junio/2018 | Página 1 de 1 |

1. Ser persona física o moral, con personalidad jurídica y capacidad para contratar.
2. No tener parentesco directo o indirecto con ningún funcionario o empleado activo de Lotería Nacional para la Asistencia Pública.
3. No contar con nombramiento o empleo alguno en el Servicio Público Local o Federal.
4. No contar con antecedentes de adeudos, conflictos de orden social, penal o mercantil con la Lotería Nacional para la Asistencia Pública.
5. No comercializar productos por sí o por interpósita persona, o tener cualquier tipo de participación en empresas no gubernamentales que compitan directa o indirectamente con el producto, sistema u objetivos de la institución.
6. Contar con capacidad para otorgar los instrumentos de garantía requeridos a favor de Lotería Nacional para la Asistencia Pública, bajo las condiciones, montos y reglas, bajo la normatividad aprobada por la Junta Directiva de LOTENAL, para trabajar bajo línea de crédito.
7. Contar con los recursos necesarios para obtener la dotación de billete ya que se deberá depositar el importe de la misma ante la Lotería Nacional para la Asistencia Pública, para trabajar de contado, bajo la normatividad aprobada por la Junta Directiva de LOTENAL.

**ADICIONALES A ORGANISMOS DE VENTAS FORÁNEOS
Y EXPENDIOS LOCALES**

8. Contar con una instalación, con superficie suficiente para cubrir las necesidades de atención y servicio al territorio correspondiente.
9. Contar con las condiciones necesarias para la conservación y protección de los productos, valores y billetes.
10. Contar con oficinas equipadas con una línea telefónica, computadoras y acceso a internet.
11. Contar con el personal suficiente para cumplir con las operaciones comerciales y administrativas manifestadas en el contrato correspondiente.
12. Contar con un área acondicionada para almacenar y conservar en buen estado los catálogos, archivos, papelería y material promocional y publicitario.

