	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA		1	32
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-INT-01		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2004	NIVEL DE REVISIÓN	07

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

REVISÓ:

FIRMAS

JOSÉ ALBERTO CANO CAMPOS  
GERENTE DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS



JORGE EDUARDO MIRELES RODRÍGUEZ  
GERENTE DE RELACIONES PÚBLICAS

*mire*

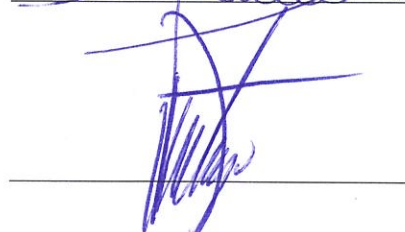
ADÁN GUTIÉRREZ RAMOS  
GERENTE DE OPERACIÓN Y SOPORTE



MARISELA TORRES FABILA  
DIRECTORA DE FINANZAS



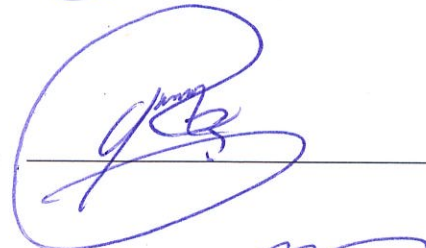
VIRGINIA CRISTINA DÍAZ ANAYA  
SUBDIRECTORA GENERAL DE ASUNTOS JURÍDICOS



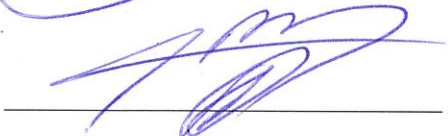
ROBERTO COMPEAN WOODWORTH  
SUBDIRECTOR GENERAL DE SERVICIOS  
COMERCIALES




QUINTÍN RUÍZ DURÁN  
DIRECTOR DE MARCAS MELATE Y REVANCHA Y  
ENCARGADO DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE  
MERCADOTECNIA



CARLOS ALBERTO MARÍN DE ALBA  
DIRECTOR DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y  
COMUNICACIONES Y ENCARGADO DEL DESPACHO DE LA  
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA



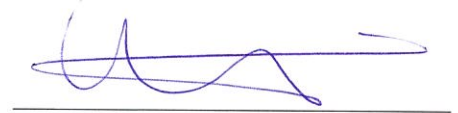
	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA		2	32
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-INT-01		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2004	NIVEL DE REVISIÓN	07

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

JAVIER ALFONSO BOLAÑOS CACHO MARTÍNEZ  
SUBDIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS




AUTORIZÓ: EUGENIO GARZA RIVA PALACIO  
DIRECTOR GENERAL



## ÍNDICE

I.	Objetivo	3
II.	Alcance	3
III.	Fundamento Jurídico y Referencias Normativas	3
IV.	Políticas	4
V.	Descripción de las Actividades	9
VI.	Diagrama de Flujo	24
VII.	Plan de Calidad	25
VIII.	Control de Cambios	26
IX.	Glosario	27
X.	Anexos	30

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA		3	32
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-INT-01		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2004	NIVEL DE REVISIÓN	07

**NOMBRE DEL DOCUMENTO: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIÓN DE RESULTADOS**

## I. OBJETIVO

Establecer las actividades a realizar en la atención boletos premiados con incidencia que haga imposible la comprobación de su legitimidad o autenticidad; solicitud de aclaraciones en el pago de premios e impugnación de resultados presentados por el concursante, comercializador y/o agente, que permitan contar con los elementos que fundamenten las respuestas que se les proporcionen.

## II. ALCANCE


Aplica para los boletos premiados que presentan una incidencia en forma que haga imposible la comprobación de su legitimidad o autenticidad y/o que no pueden ser verificados en la terminal; para aclaraciones en el pago de premios y para impugnaciones de resultados.

Este instructivo inicia cuando al concursante, comercializador y/o agente presenta un boleto premiado con una incidencia; solicita una aclaración en el pago de premios o una impugnación de resultados; y concluye cuando se le informa si procede o no su solicitud.

## III. FUNDAMENTO JURÍDICO Y REFERENCIAS NORMATIVAS

### Fundamento Jurídico

- Decreto de Creación de Pronósticos para la Asistencia Pública y sus reformas.
- Reglamento del Sorteo Melate Revancha de Pronósticos para la Asistencia Pública y sus reformas.
- Reglamento del Sorteo Melate Retro de Pronósticos para la Asistencia Pública y sus reformas.
- Reglamento del Sorteo Gana Gato de Pronósticos para la Asistencia Pública y sus reformas.
- Reglamento del Sorteo Tris de Pronósticos para la Asistencia Pública y sus reformas.
- Reglamento del Sorteo Chispazo de Pronósticos para la Asistencia Pública y sus reformas.
- Reglamento del Concurso Progol de Pronósticos para la Asistencia Pública y sus reformas.
- Reglamento de funcionamiento de los Concursos Protouch de Pronósticos para la Asistencia Pública y sus reformas.
- Reglamento de Pronósticos Interactivos de Pronósticos para la Asistencia Pública y sus reformas.
- Reglamento para el Sorteo Pronósticos Rápidos de Pronósticos para la Asistencia Pública y sus reformas.
- Reglamento de funcionamiento de los Sorteos Instantáneos en Línea de Pronósticos para la Asistencia Pública y sus reformas.
- Acuerdo que establece los datos, documentos y formatos de los trámites de Pronósticos para la Asistencia Pública y sus reformas.

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA		4	32
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-INT-01		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2004	NIVEL DE REVISIÓN	07

**NOMBRE DEL DOCUMENTO: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIÓN DE RESULTADOS**


## Referencias Normativas

- ISO 9001: Sistemas de Gestión de la Calidad- Requisitos.
- ISO/IEC 27001: Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información- Requerimientos.
- WLA-SCS: Estándar de Control de Seguridad de la WLA.
- WLA Marco de Juego Responsable: Guía de Adhesión.
- Marco de Certificación de Responsabilidad Social Corporativa y Gestión Responsable del Juego de la Corporación Iberoamericana de Loterías y Apuestas de Estado (CIBELAE).

## IV. POLÍTICAS

### A. GENERALES

1. Pronósticos para la Asistencia Pública (Pronósticos) a través del área de Atención de Incidencias y Aclaraciones en el Pago de Premios e Impugnación de Resultados, proporciona el servicio de atención a concursantes, comercializadores y/o agentes, en los casos de boletos premiados que no pueden ser verificados en las terminales o con incidencia en forma que haga imposible la comprobación de su legitimidad o autenticidad, en las aclaraciones en importes de premios y/o en las impugnaciones de resultados.
2. Cuando proceda la incidencia o impugnación de resultados, o bien cuando el concursante quede satisfecho con la aclaración, el pago del premio se efectuará directamente en las oficinas centrales o a través de las instituciones bancarias, conforme lo establece la norma interna **SAF-PRO-10 Pago de Premios**.
3. Los boletos premiados sin incidencia, que durante su trámite de pago en la Banca o en oficinas centrales caduquen, serán pagados por el área de Caja, sin que sea necesario efectuar el análisis técnico del boleto por medio del formato de Incidencia PP-11.
4. En los casos en que derivado de la revisión del boleto se identifique que éste fue alterado; no se presente el boleto original o se encuentre totalmente ilegible (manchado, borroso, mutilado, maltratado, etc.), que haga imposible la comprobación de su legitimidad o autenticidad, no se realizará el análisis técnico del boleto por medio del formato de Incidencia PP-11, y la Subdirección General de Informática informará por oficio al reclamante, la improcedencia del reclamo.
5. Cuando un boleto se haya impreso en papel no autorizado a los comercializadores y/o agentes, la Subdirección General de Informática no realizará el análisis técnico del boleto por medio del formato de Incidencia PP-11, sin embargo, deberá solicitar la información necesaria al Proveedor del Sistema Integral de Servicio de Captación de Apuestas en Línea (SISCAL), al Área de Control de Datos, al Departamento de Operación y a la Subdirección General de Mercadotecnia, según sea necesario y turnará el caso por oficio a la Comisión Dictaminadora de Reclamaciones, a fin de que dicha Comisión analice el caso y determine la procedencia o improcedencia de pago


	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA		5	32
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-INT-01		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2004	NIVEL DE REVISIÓN	07

**NOMBRE DEL DOCUMENTO: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIÓN DE RESULTADOS**

## B. INCIDENCIAS EN BOLETOS PREMIADOS

6. Son incidencias los casos en que el concursante, comercializador y/o agente presente un boleto premiado con las siguientes características y que generen dudas sobre su legitimidad o autenticidad y/o no puedan ser verificados en las terminales:
  - a. Roto.
  - b. Mutilado.
  - c. Ilegible parcial.
  - d. Maltratado.
  - e. Impresión incompleta
  - f. Manchado (parcial).
  - g. Tachado o rayado
  - h. Marcado como Nulo, pero que no fue cancelado (continúa registrado en el SISCAL como vigente).
  
7. Para las incidencias en boletos premiados mayores a \$500.00 M.N. (Quinientos pesos 00/100 M.N.), la Subdirección General de Informática a través del área de Atención de Incidencias y Aclaraciones en el Pago de Premios e Impugnación de Resultados, realizará un análisis técnico del boleto por medio del formato de Incidencia PP-11, y solicitará la información necesaria al Proveedor del Sistema Integral de Servicio de Captación de Apuestas en Línea (SISCAL), al Área de Control de Datos, al Departamento de Operación y a la Subdirección General de Mercadotecnia, según sea necesario; asimismo, consultará la información contenida en el “Sistema Integral de Servicio de Captación de Apuestas en Línea”, los Reglamentos de los Concursos y Sorteos y los resultados oficiales.
  
8. Para las incidencias en boletos premiados menores a \$500.00 M.N. (Quinientos pesos 00/100 M.N.), el área de Atención de Incidencias y Aclaraciones en el Pago de Premios e Impugnación de Resultados, no elaborará el formato de análisis técnico del boleto, sin embargo, validará la autenticidad del mismo en la aplicación contenida en el sistema “Enterprise Series System Portal” (**ESSP**), misma que adjuntará y presentará al área de Caja para hacer efectivo el pago del boleto en un plazo de un día hábil; en el caso de que el concursante sea del interior de la República, se le solicitará que envíe por correo electrónico copia del boleto, a fin de cotejarlo por teléfono junto con el comercializador y/o agente que vaya hacer el pago.
  
9. El área de Atención de Incidencias y Aclaraciones en el Pago de Premios e Impugnación de Resultados, turnará el formato de análisis técnico del boleto al Departamento de Operación para firma de colaboración; a la Gerencia de Organización y Métodos para firma de revisión; y a la Dirección de Finanzas y las Subdirecciones Generales de Informática y de Mercadotecnia para firma de aprobación, a efecto de que éstas tres últimas unidades administrativas, dictaminen la procedencia o improcedencia del pago, o si el caso debe ser turnado a la Comisión Dictaminadora de Reclamaciones.



 <b>PRONÓSTICOS</b> PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA	<b>ÁREA EMISORA:</b>		<b>HOJA No.</b>	<b>DE</b>
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA		6	32
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-INT-01		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2004	NIVEL DE REVISIÓN	07

**NOMBRE DEL DOCUMENTO: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIÓN DE RESULTADOS**

10. En caso de no proceder el pago de premio de la incidencia en boleto, la Subdirección General de Informática, notificará al concursante, comercializador y/o agente mediante oficio, los motivos por los cuales no procedió su petición; y en caso de proceder, se entregará mediante oficio a la Jefatura del Departamento de Caja, el expediente con la documentación original, solicitando que realice el pago correspondiente. Asimismo, cuando la vigencia para el cobro del premio expire durante el proceso de aclaración y la resolución resulte favorable al concursante, la Subdirección General de Informática informará en el mismo oficio la procedencia de pago.

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


11. Cuando un concursante, comercializador y/o agente presente un boleto con inconsistencia entre la información de éste contra el sistema o contra los procedimientos para participar, la Subdirección General de Informática solicitará por medio de oficio a la Subdirección General de Mercadotecnia y/o al proveedor del SISCAL, la información necesaria que permita identificar las causas que propiciaron la inconsistencia y determinar si el error es imputable a Pronósticos o al proveedor.

12. Las inconsistencias de información del boleto contra la registrada en el SISCAL o contra los procedimientos para participar que sean imputable a Pronósticos, serán turnadas por la Subdirección General de Informática a la Comisión Dictaminadora de Reclamaciones mediante oficio, para que dicha Comisión analice el caso y determine la procedencia o improcedencia de pago.

13. Cuando la inconsistencia sea imputable al proveedor del SISCAL, la Subdirección General de Informática le solicitará por medio de oficio a dicho proveedor, informe técnicamente que propició la falla del sistema; el detalle de las acciones que se efectuarán para corregir el incidente presentado y la fecha de su aplicación; y de ser el caso, se le indicará que se aplicará la deductiva correspondiente, de acuerdo a lo establecido en el contrato vigente.

### **D. IMPUGNACIÓN DE RESULTADOS**

14. Los casos de impugnación de resultados presentados por los concursantes y comercializadores y/o agentes, sólo se atenderán dentro de los cinco días hábiles siguientes a la publicación de los resultados respectivos a través de la Comisión Dictaminadora de Reclamaciones, conforme a la normatividad vigente del sorteo y /o concurso que corresponda.

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA		7	32
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-INT-01		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2004	NIVEL DE REVISIÓN	07

**NOMBRE DEL DOCUMENTO: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIÓN DE RESULTADOS**

15. La Subdirección General de Mercadotecnia proporcionará la información que permita integrar la respuesta para este tipo de reclamaciones y la Subdirección General de Informática recabará la información del boleto registrada en el SISCAL.

16. La Subdirección General de Informática, enviará por oficio a la Subdirección General de Asuntos Jurídicos, la documentación de la impugnación presentada por los concursantes y comercializadores y/o agentes, así como la mencionada en la política anterior, para que esta última convoque a la Comisión Dictaminadora de Reclamaciones, a fin de que dicho Comisión determine la procedencia o improcedencia de la impugnación de resultados.

17. La Comisión Dictaminadora de Reclamaciones está integrada de la siguiente forma:

Presidente, el Titular de la Entidad; Secretario: el Titular de la Subdirección General de Asuntos Jurídicos; Miembros: los Titulares de la Subdirección General de Servicios Comerciales, de la Subdirección General de Mercadotecnia, de la Subdirección General de Administración y Finanzas y de la Subdirección General de Informática y el Inspector de la Secretaría de Gobernación; Asesor: Titular del Órgano Interno de Control

En caso de ausencia del Presidente, éste será cubierto por el Titular de la Subdirección General de Asuntos Jurídicos: Para el caso del Secretario y los miembros de la Entidad, asistirán en su representación, el personal de nivel inmediato inferior que hayan sido designados previo a la realización de la sesión.


18. Para los casos en que las resoluciones de las impugnaciones que hayan sido dictaminadas como favorables por la Comisión Dictaminadora de Reclamaciones para el pago de premio correspondiente, la Subdirección General de Asuntos Jurídicos, informará a través de oficio a la Subdirección General de Administración y Finanzas sobre dicha resolución, quien a su vez elaborará un oficio para solicitar a la Jefatura del Departamento de Caja, realice el pago respectivo. En caso de que el dictamen no sea favorable, el área Jurídica emitirá y entregará oficio al concursante para notificarle sobre la no procedencia de la impugnación.

#### **E. ACLARACIONES EN IMPORTE DE PREMIOS, NIVELES DE PREMIACIÓN Y PARTIDOS PROGRAMADOS**

19. Para efectos del presente instructivo, se entiende por aclaraciones las solicitudes de información presentadas por los concursantes en materia de:

- a) Inconformidad con el importe del premio que va a recibir.
- b) Niveles de premiación.
- c) Partidos programados.

El resultado de la atención a una aclaración es la procedencia o improcedencia del pago.

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA		8	32
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-INT-01		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2004	NIVEL DE REVISIÓN	07

**NOMBRE DEL DOCUMENTO: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIÓN DE RESULTADOS**

20. Las solicitudes de información que realicen los particulares, se atenderán conforme a los requerimientos que realice la Unidad de Transparencia de la Entidad.

#### **F. CONCURSANTE PORTA BOLETO GANADOR CANCELADO O QUE EL SISTEMA LO REGISTRA COMO PAGADO**

21. El área de Atención de Incidencias y Aclaraciones en el Pago de Premios e Impugnación de Resultados, remitirá a la Subdirección General de Servicios Comerciales las reclamaciones de pago de premios de boletos que portan los concursantes y que fueron cancelados o que se pagaron sin haber solicitado y destruido el boleto, con la finalidad de que dicha Subdirección General efectúe las gestiones necesarias con el comercializador y/o agente, para que éste realice el pago correspondiente al concursante.

Por lo anterior y con objeto de contar con elementos suficientes para que se solicite al comercializador y/o agente pague el premio que corresponda, el área de Atención de Incidencias y Aclaraciones en el Pago de Premios e Impugnación de Resultados, solicitará la información necesaria al Proveedor del SISCAL, al Área de Control de Datos y al Departamento de Operación de Pronósticos, para identificar el día, hora y comercializador y/o agente que canceló o pagó el boleto, y la remitirá a la Subdirección General de Servicios Comerciales.


22. En caso de negativa del pago de premio por parte del comercializador y/o agente, la Subdirección General de Servicios Comerciales, determinará las sanciones administrativas conducentes y solicitará apoyo de la Subdirección General de Asuntos Jurídicos para que se efectúen las acciones legales que procedan, o en su caso, enviará el caso a la Comisión Dictaminadora de Reclamaciones para que se determinen las acciones a realizar.

#### **G. BOLETOS NO EMITIDOS**

23. Se le llaman Boletos No Emitidos (BNE), a aquellos boletos que no se imprimen completos o no los emite la terminal.

24. Se considerará como BNE siempre y cuando el comercializador y/o agente lo haya reportado al Centro de Terminales del Proveedor del SISCAL el mismo día en que se emitió el boleto, en caso de que no se reporte, quedará registrado como venta.




	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA		9	32
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-INT-01		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2004	NIVEL DE REVISIÓN	07

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


## V. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO
	<b>INCIDENCIAS EN BOLETOS PREMIADOS</b>	
<b>1. COORDINADOR ESPECIALIZADO DE ATENCIÓN, ACLARACIONES Y RECLAMACIONES DE PREMIOS</b>	1.1 Atiende al concursante y escucha problemática.	
	1.2 Solicita al concursante el boleto original (firmado en la parte de atrás), copia de su identificación vigente, escrito de antecedentes firmado y datos para contactarlo (número telefónico particular, número de celular, dirección etc.). Para el caso de concursantes que no acudan a oficinas centrales, se les solicitan envíen la documentación a través de mensajería.	
	1.3 Recibe del concursante la documentación, elabora el formato "Recibo Comprobante", firma y lo entrega al concursante. Para el caso de haber recibido los documentos por mensajería, se elabora el recibo en archivo electrónico y se envía al concursante por medio de correo electrónico.	BOLETO COPIA DE IDENTIFICACIÓN OFICIAL ESCRITO DE ANTECEDENTES RECIBO COMPROBANTE PP-10 CORREO ELECTRÓNICO
	1.4 Informa al concursante que se analizará el problema y cuando se tenga la conclusión se le dará a conocer el resultado.	
	1.5 Registra el caso en el archivo "Reporte de Incidencias" para su atención.	REPORTE DE INCIDENCIAS
	1.6 Obtiene la siguiente información según se requiera: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprobante de Validación (Terminal de venta)</li> <li>• Detalle de Transacción (Enterprise Series System Portal)</li> <li>• Información de Agencia (Enterprise Series System Portal)</li> <li>• Números Ganadores de los sorteos</li> <li>• Quiniela Ganadora</li> </ul>	COMPROBANTE DE VALIDACIÓN DETALLE DE TRANSACCIÓN INFORMACIÓN DE AGENCIA NÚMEROS GANADORES DE LOS SORTEOS QUINIELA GANADORA
	1.7 Solicita por correo electrónico al Proveedor del SISCAL: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte PRDTMIR</li> </ul>	CORREO ELECTRÓNICO PRDTMIR

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA		10	32
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-INT-01		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2004	NIVEL DE REVISIÓN	07


**NOMBRE DEL DOCUMENTO: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIÓN DE RESULTADOS**

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO
	<p>Al Área de Control de Datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Información de Premios</li> <li>• Relación de Ganadores</li> </ul>	<p>INFORMACIÓN DE PREMIOS</p> <p>RELACIÓN DE GANADORES</p>
	<p>1.8 Analiza la información y verifica que los datos contenidos en el boleto coincidan con los reportes y en su caso, identifica aquella información que no es visible en el boleto.</p>	
	<p>1.9 Elabora el análisis técnico del boleto (formato de Incidencia PP-11), con base en la información contenida en el boleto y/o en la registrada en los reportes solicitados.</p> <p><b>Ver Plan de Calidad</b></p>	<p>INCIDENCIA PP-11</p>
	<p>1.10 Firma el formato de Incidencia, lo turna con el boleto original y la documentación soporte para firma de los titulares del Departamento de Operación, de la Gerencia de Organización y Métodos, de la Subdirección General de Informática, de la Subdirección General de Servicios Comerciales y de la Dirección de Finanzas.</p> <p>Cada entrega la registra en la libreta de Control de incidencias.</p>	<p>INCIDENCIA PP-11</p> <p>BOLETO</p> <p>DOCUMENTACIÓN SOPORTE</p> <p>CONTROL DE INCIDENCIAS</p>
<p>2. JEFE DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN / GERENTE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS / SUBDIRECTOR GENERAL DE INFORMÁTICA / SUBDIRECTOR GENERAL DE MERCADOTECNIA / DIRECTOR DE FINANZAS</p>	<p>2.1 Reciben y revisan el formato de Incidencia, boleto y documentación soporte, analizan, registran resolución: 1) Si procede, 2) No procede, 3) Comisión Dictaminadora, y firman.</p> <p>En caso de modificación regresa a la actividad 1.8</p>	<p>INCIDENCIA PP-11</p> <p>BOLETO</p> <p>DOCUMENTACIÓN SOPORTE</p>
	<p>2.2 Entregan los documentos y firman en la libreta de Control de incidencias.</p>	<p>INCIDENCIA PP-11</p> <p>BOLETO</p> <p>DOCUMENTACIÓN SOPORTE</p> <p>CONTROL DE INCIDENCIAS</p>
<p>3. COORDINADOR ESPECIALIZADO DE ATENCIÓN, ACLARACIONES Y RECLAMACIONES DE PREMIOS</p>	<p>3.1 Recibe formato de Incidencia, boleto y documentación soporte y revisa resolución.</p>	<p>INCIDENCIA PP-11</p> <p>BOLETO</p> <p>DOCUMENTACIÓN SOPORTE</p>

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA		11	32
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-INT-01		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2004	NIVEL DE REVISIÓN	07


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

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO
4. JEFE (A) DE DEPARTAMENTO DE CAJA	<p><b>¿Procede el pago del premio?</b></p> <p>3.2 <b>No.-</b> Elabora oficio de respuesta, recaba firma del Subdirector General de Informática y lo envía al concursante adjuntando boleto original.</p> <p>3.3 Registra en el archivo “Reporte de Incidencias” la resolución y archiva copia del caso.</p> <p>3.4 <b>Si.-</b> Elabora oficio para solicitar el pago del premio, adjuntando el formato de Incidencia, Boleto original y documentación soporte, recaba firma del Subdirector General de Informática y lo envía al Departamento de Caja.</p> <p>3.5 Registra en el archivo “Reporte de Incidencias” la resolución y archiva copia del caso.</p>	<p>OFICIO COM-01</p> <p>BOLETO</p> <p>REPORTE DE INCIDENCIAS</p> <p>OFICIO COM-01</p> <p>INCIDENCIA EN BOLETOS PP-11</p> <p>BOLETO</p> <p>DOCUMENTACIÓN SOPORTE</p> <p>OFICIO COM-01</p> <p>INCIDENCIA EN BOLETOS PP-11</p> <p>BOLETO</p> <p>DOCUMENTACIÓN SOPORTE</p> <p>REPORTE DE INCIDENCIAS</p> <p>OFICIO COM-01</p> <p>INCIDENCIA EN BOLETOS PP-11</p> <p>BOLETO</p> <p>DOCUMENTACIÓN SOPORTE</p>
	4.1 Recibe oficio, formato de Incidencia, boleto original y documentación soporte y realiza el pago correspondiente. <b>Ver SAF-PRO-10 Pago de premios.</b>	<p>OFICIO COM-01</p> <p>INCIDENCIA EN BOLETOS PP-11</p> <p>BOLETO</p> <p>DOCUMENTACIÓN SOPORTE</p>
	<p><b>El caso se turna a la Comisión Dictaminadora de Reclamaciones</b></p> <p>5.1 Elabora oficio para solicitar se convoque a la Comisión Dictaminadora de Reclamaciones, adjuntando el formato de Incidencia, boleto original y documentación soporte, recaba firma del Subdirector General de Informática y lo envía a la Subdirección General de Asuntos Jurídicos.</p>	<p>OFICIO COM-01</p> <p>INCIDENCIA EN BOLETOS PP-11</p> <p>BOLETO</p> <p>DOCUMENTACIÓN SOPORTE</p>

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA		12	32
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-INT-01		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2004	NIVEL DE REVISIÓN	07

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


RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO
	5.2 Registra en el archivo "Reporte de Incidencias" la resolución y archiva copia del caso.	REPORTE DE INCIDENCIAS  OFICIO COM-01  INCIDENCIA EN BOLETOS PP-11  BOLETO  DOCUMENTACIÓN SOPORTE
6. SUBDIRECTOR GENERAL DE ASUNTOS JURÍDICOS (SECRETARIO DE LA COMISIÓN DICTAMINADORA DE RECLAMACIONES)	6.1 Recibe oficio, formato de Incidencia, boleto original y documentación soporte del caso y convoca a reunión a la Comisión Dictaminadora de Reclamaciones.	OFICIO COM-01  INCIDENCIA EN BOLETOS PP-11  BOLETO  DOCUMENTACIÓN SOPORTE
7. COMISIÓN DICTAMINADORA DE RECLAMACIONES	7.1 Recibe oficio, copias del formato de incidencia, boleto y documentación soporte para su evaluación.	OFICIO COM-01  INCIDENCIA EN BOLETOS PP-11  BOLETO  DOCUMENTACIÓN SOPORTE
	7.2 Emiten dictamen con base en el análisis realizado.	ACTA ORIGINAL N/A
8. SUBDIRECTOR GENERAL DE ASUNTOS JURÍDICOS	8.1 Elabora Acta de Acuerdos de la Comisión Dictaminadora de Reclamaciones y recaba firma los integrantes con derecho a voto.	ACTA ORIGINAL N/A
	¿Procede la reclamación?	
	8.2 <b>No.-</b> Elabora oficio del dictamen de la Comisión Dictaminadora de Reclamaciones y contacta por teléfono al reclamante para informarle que puede pasar a recoger el escrito o en su caso, tramita el envío del oficio por oficialía de partes ( <b>Ver SAF-PRO-31 Servicio de traslado de personas, mensajería y materiales diversos</b> ).	OFICIO COM-01
	8.3 Archiva el acuse de recibo del oficio del dictamen.	ACUSE DE RECIBO

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA		13	32
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-INT-01		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2004	NIVEL DE REVISIÓN	07

**NOMBRE DEL DOCUMENTO: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIÓN DE RESULTADOS**


RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO
9. JEFE DE DEPARTAMENTO DE CAJA	8.4 <b>Si.-</b> Elabora oficio dirigido a la Subdirección General de Administración y Finanzas informándole del Acuerdo de la Comisión Dictaminadora de Reclamaciones para proceder al pago respectivo.	OFICIO COM-01
	9.1 Recibe oficio original de la Subdirección General de Administración y Finanzas y procede a elaborar la póliza-cheque o transferencia para realizar el pago de acuerdo a las instrucciones recibidas.	OFICIO COM-01 PÓLIZA-CHEQUE
	9.2 Contacta al concursante y le comunica que pase a cobrar su premio en Oficinas Centrales o en su caso, le solicita una sucursal del Banco que se tenga contratado para realizar ese tipo de pagos, más cercana a su domicilio. <b>Ver SAF-PRO-10 Pago de Premios.</b>  <b>Fin del proceso</b>	
<b>INCONSISTENCIAS DEL BOLETO CONTRA LA INFORMACIÓN DEL SISTEMA O CONTRA LOS PROCEDIMIENTOS PARA PARTICIPAR</b>		
10. COORDINADOR ESPECIALIZADO DE ATENCIÓN, ACLARACIONES Y RECLAMACIONES DE PREMIOS	10.1 Atiende al concursante y escucha problemática.	
	10.2 Solicita al concursante el boleto original (firmado en la parte de atrás), copia de su identificación vigente, escrito de antecedentes firmado y datos para contactarlo (número telefónico particular, número de celular, dirección etc.). Para el caso de concursantes que no acudan a oficinas centrales, se les solicitan envíen la documentación a través de mensajería.	
	10.3 Recibe del concursante la documentación, elabora el formato "Recibo Comprobante", firma y lo entrega al concursante. Para el caso de haber recibido los documentos por mensajería, se elabora el recibo en archivo electrónico y se envía al concursante por medio de correo electrónico.	BOLETO COPIA DE IDENTIFICACIÓN OFICIAL ESCRITO DE ANTECEDENTES RECIBO COMPROBANTE PP-10 CORREO ELECTRÓNICO



	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA		14	32
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-INT-01		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2004	NIVEL DE REVISIÓN	07


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

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO
	10.4 Informa al concursante que se analizará el problema y cuando se tenga la conclusión se le dará a conocer el resultado.	
	10.5 Registra el caso en el archivo "Reporte de Incidencias" para su atención.	REPORTE DE INCIDENCIAS
	10.6 Obtiene la siguiente información según se requiera: <ul style="list-style-type: none"> <li>Comprobante de Validación (Terminal de venta)</li> <li>Detalle de Transacción (Enterprise Series System Portal)</li> <li>Información de agencia (Enterprise Series System Portal)</li> <li>Números ganadores de los sorteos</li> <li>Quiniela ganadora</li> </ul> Solicita por correo electrónico: <ul style="list-style-type: none"> <li>Al Proveedor del SISCAL: Reporte PRDTMIR</li> <li>Al Área de Control de Datos: Información de Premios; Relación de ganadores</li> </ul> Solicita por oficio en caso de requerirse: <ul style="list-style-type: none"> <li>A la Subdirección General de Mercadotecnia: información relacionada con el caso.</li> </ul>	COMPROBANTE DE VALIDACIÓN DETALLE DE TRANSACCIÓN INFORMACIÓN DE AGENCIA NÚMEROS GANADORES DE LOS SORTEOS QUINIELA GANADORA CORREO ELECTRÓNICO PRDTMIR INFORMACIÓN DE PREMIOS RELACIÓN DE GANADORES OFICIO COM-01
	10.7 Analiza el caso conjuntamente con la Gerencia de Operación y Soporte para identificar el origen de la falla.  <b>Es imputable al proveedor del SISCAL</b>	
	10.8 Elabora oficio en el que se solicita al Proveedor del SISCAL informe técnicamente que propició la falla del sistema; el detalle de las acciones que se efectuarán para corregir el incidente presentado y la fecha de su aplicación; y de ser el caso, se le indicará que se aplicará la deductiva correspondiente, de acuerdo a lo establecido en el contrato vigente.	OFICIO COM-01

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA		15	32
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-INT-01		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2004	NIVEL DE REVISIÓN	07


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

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO
	10.9 Recaba firma de la Subdirección General de Informática y lo turna al Proveedor del SISCAL.	OFICIO COM-01
	10.10 Recibe oficio por parte del Proveedor de Lotería en Línea. ¿El boleto es ganador?	OFICIO
	10.11 <b>No.-</b> Elabora oficio para notificar al concursante que el boleto no es ganador, recaba firma del Subdirector General de Informática y entrega o envía por oficialía de partes.	
	10.12 <b>Si.-</b> Elabora oficio para la Dirección de Finanzas, en el que se le solicita que el importe depositado del premio sea entregado al concursante. <b>Ver SAF- PRO -10 Pago de premios.</b>	OFICIO COM-01
	10.13 Registra en el archivo "Reporte de Incidencias" la resolución y archiva copia del caso.  <b>Es imputable a Pronósticos.</b>	REPORTE DE INCIDENCIAS OFICIO COM-01 BOLETO DOCUMENTACIÓN SOPORTE
	10.14 Elabora oficio para solicitar se convoque a la Comisión Dictaminadora de Reclamaciones, adjuntando boleto original y documentación soporte, recaba firma del Subdirector General de Informática y lo envía a la Subdirección General de Asuntos Jurídicos.	OFICIO COM-01 BOLETO DOCUMENTACIÓN SOPORTE
	10.15 Registra en el archivo "Reporte de Incidencias" la resolución y archiva copia del caso.	REPORTE DE INCIDENCIAS OFICIO COM-01 BOLETO DOCUMENTACIÓN SOPORTE
11. SUBDIRECTOR GENERAL DE ASUNTOS JURÍDICOS (SECRETARIO DE LA COMISIÓN DICTAMINADORA DE RECLAMACIONES)	11.1 Recibe oficio, boleto original y documentación soporte del caso y convoca a reunión a la Comisión Dictaminadora de Reclamaciones.	OFICIO COM-01 BOLETO DOCUMENTACIÓN SOPORTE

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA		16	32
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-INT-01		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2004	NIVEL DE REVISIÓN	07


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

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO
12. COMISIÓN DICTAMINADORA DE RECLAMACIONES	12.1 Recibe oficio, copias del boleto y de la documentación soporte para su evaluación.	OFICIO COM-01  BOLETO DOCUMENTACIÓN SOPORTE
	12.2 Emiten dictamen con base en el análisis realizado.	ACTA ORIGINAL N/A
13. SUBDIRECTOR GENERAL DE ASUNTOS JURÍDICOS	13.1 Elabora Acta de Acuerdos de la Comisión Dictaminadora de Reclamaciones y recaba firma los integrantes con derecho a voto.	ACTA ORIGINAL N/A
	13.2 <b>¿Procede el pago de premio?</b>  <b>No.-</b> Elabora oficio del dictamen de la Comisión Dictaminadora de Reclamaciones y contacta por teléfono al reclamante para informarle que puede pasar a recoger el escrito o en su caso, tramita el envío del oficio por oficialía de partes ( <b>Ver SAF-PRO-31 Servicio de traslado de personas, mensajería y materiales diversos</b> ).	OFICIO COM-01
	13.3 Archiva el acuse de recibo del oficio del dictamen.	ACUSE DE RECIBO
	13.4 <b>Si.-</b> Elabora oficio dirigido a la Subdirección General de Administración y Finanzas informándole del Acuerdo de la Comisión Dictaminadora de Reclamaciones para proceder al pago respectivo.	OFICIO COM-01
14. JEFE DE DEPARTAMENTO DE CAJA	14.1 Recibe oficio original de la Subdirección General de Administración y Finanzas y procede a elaborar la póliza-cheque o transferencia para realizar el pago de acuerdo a las instrucciones recibidas.	OFICIO COM-01  PÓLIZA-CHEQUE
	14.2 Contacta al concursante y le comunica que pase a cobrar su premio en Oficinas Centrales o en su caso, le solicita una sucursal del Banco que se tenga contratado para realizar ese tipo de pagos, más cercana a su domicilio. <b>Ver SAF-PRO-10 Pago de Premios.</b>	
<b>Fin del proceso</b>		

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA		17	32
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-INT-01		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2004	NIVEL DE REVISIÓN	07

**NOMBRE DEL DOCUMENTO: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIÓN DE RESULTADOS**


RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO
	<b>IMPUGNACIÓN DE RESULTADOS</b>	
<b>15. COORDINADOR ESPECIALIZADO DE ATENCIÓN, ACLARACIONES Y RECLAMACIONES DE PREMIOS</b>	15.1 Atiende al concursante y escucha problemática.	
	15.2 Solicita al concursante el boleto original (firmado en la parte de atrás), copia de su identificación vigente, escrito de inconformidad firmado en el que exponga las razones de la impugnación, datos para contactarlo (número telefónico particular, número de celular, dirección etc.), acompañando dicho escrito con los documentos en que funde y motive su reclamación. Para el caso de concursantes que no acudan a oficinas centrales, se les solicita envíen la documentación a través de mensajería.	
	15.3 Recibe del concursante la documentación, elabora el formato "Recibo Comprobante", firma y lo entrega al concursante. Para el caso de haber recibido los documentos por mensajería, se elabora el recibo en archivo electrónico y se envía al concursante por medio de correo electrónico.	BOLETO COPIA DE IDENTIFICACIÓN OFICIAL ESCRITO DE INCONFORMIDAD DOCUMENTOS EN QUE SE FUNDE LA RECLAMACIÓN RECIBO COMPROBANTE PP-10 CORREO ELECTRÓNICO
	15.4 Informa al concursante que el caso será turnado a la Comisión Dictaminadora de Reclamaciones y cuando se tenga la conclusión se le dará a conocer el resultado.	
	15.5 Registra el caso en el archivo "Reporte de Incidencias" para su atención.	REPORTE DE INCIDENCIAS
	15.6 Obtiene la siguiente información según se requiera: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprobante de Validación (Terminal de venta)</li> <li>• Detalle de Transacción (Enterprise Series System Portal)</li> <li>• Información de agencia (Enterprise Series System Portal)</li> <li>• Números ganadores de los sorteos</li> <li>• Quiniela ganadora</li> </ul>	COMPROBANTE DE VALIDACIÓN DETALLE DE TRANSACCIÓN INFORMACIÓN DE AGENCIA NÚMEROS GANADORES DE LOS SORTEOS QUINIELA GANADORA

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA		18	32
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-INT-01		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2004	NIVEL DE REVISIÓN	07

**NOMBRE DEL DOCUMENTO: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIÓN DE RESULTADOS**


RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO
	<p>15.7 Solicita por correo electrónico:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Al Proveedor del SISCAL: Reporte PRDTMIR</li> <li>Al Área de Control de Datos: Información de Premios; Relación de ganadores</li> </ul> <p>Solicita por oficio en caso de requerirse:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A la Subdirección General de Mercadotecnia: información relacionada con el caso.</li> </ul>	<p>CORREO ELECTRÓNICO</p> <p>PRDTMIR</p> <p>INFORMACIÓN DE PREMIOS</p> <p>RELACIÓN DE GANADORES</p> <p>OFICIO COM-01</p>
	<p>15.8 Elabora oficio para solicitar se convoque a la Comisión Dictaminadora de Reclamaciones, en el que se describe si con base en los resultados, reglamentos y demás información pertinente, el concursante es presuntamente o no acreedor a un premio, recaba firma del Subdirector General de Informática y lo envía a la Subdirección General de Asuntos Jurídicos, adjuntando boleto original, copia de identificación oficial, escrito de inconformidad, documentos en que se funde la reclamación y documentación soporte.</p>	<p>OFICIO COM-01</p> <p>BOLETO</p> <p>COPIA DE IDENTIFICACIÓN OFICIAL</p> <p>ESCRITO DE INCONFORMIDAD</p> <p>DOCUMENTOS EN QUE SE FUNDE LA RECLAMACIÓN</p> <p>DOCUMENTACIÓN SOPORTE</p>
	<p>15.9 Registra en el archivo "Reporte de Incidencias" la resolución y archiva copia del caso.</p>	<p>REPORTE DE INCIDENCIAS</p> <p>OFICIO COM-01</p> <p>BOLETO</p> <p>COPIA DE IDENTIFICACIÓN OFICIAL</p> <p>ESCRITO DE INCONFORMIDAD</p> <p>DOCUMENTOS EN QUE SE FUNDE LA RECLAMACIÓN</p> <p>DOCUMENTACIÓN SOPORTE</p>
<p>16. SUBDIRECTOR GENERAL DE ASUNTOS JURÍDICOS (SECRETARIO DE LA COMISIÓN DICTAMINADORA DE RECLAMACIONES)</p>	<p>16.1 Recibe oficio, boleto original, copia de identificación oficial, escrito de inconformidad, documentos en que se funde la reclamación y documentación soporte del caso y convoca a reunión a la Comisión Dictaminadora de Reclamaciones.</p>	<p>OFICIO COM-01</p> <p>BOLETO</p> <p>COPIA DE IDENTIFICACIÓN OFICIAL</p> <p>ESCRITO DE INCONFORMIDAD</p> <p>DOCUMENTOS EN QUE SE FUNDE LA RECLAMACIÓN</p> <p>DOCUMENTACIÓN SOPORTE</p>



	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA		19	32
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-INT-01		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2004	NIVEL DE REVISIÓN	07


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

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO
17. COMISION DICTAMINADORA DE RECLAMACIONES	17.1 Recibe oficio, copias del boleto original, de la identificación oficial, del escrito de inconformidad, de los documentos en que se funda la reclamación y de la documentación soporte del caso para su evaluación.	OFICIO COM-01 BOLETO IDENTIFICACIÓN OFICIAL ESCRITO DE INCONFORMIDAD DOCUMENTOS EN QUE SE FUNDE LA RECLAMACIÓN DOCUMENTACIÓN SOPORTE
	17.2 Emiten dictamen con base en el análisis realizado.	
18. SUBDIRECTOR GENERAL DE ASUNTOS JURÍDICOS	18.1 Elabora Acta de Acuerdos de la Comisión Dictaminadora de Reclamaciones y recaba firma los integrantes con derecho a voto.	ACTA ORIGINAL N/A
	18.2 <b>¿Procede la reclamación?</b> <b>No.-</b> Elabora oficio del dictamen de la Comisión Dictaminadora de Reclamaciones y contacta por teléfono al reclamante para informarle que puede pasar a recoger el escrito o en su caso, tramita el envío del oficio por oficialía de partes ( <b>Ver SAF-PRO-31 Servicio de traslado de personas, mensajería y materiales diversos</b> ).	OFICIO COM-01
	18.3 Archiva el acuse de recibo del oficio del dictamen.	ACUSE DE RECIBO
	18.4 <b>Si.-</b> Elabora oficio dirigido a la Subdirección General de Administración y Finanzas informándole del Acuerdo de la Comisión Dictaminadora de Reclamaciones para proceder al pago respectivo.	OFICIO COM-01
19. JEFE DE DEPARTAMENTO DE CAJA	19.1 Recibe oficio original de la Subdirección General de Administración y Finanzas y procede a elaborar la póliza-cheque o transferencia para realizar el pago de acuerdo a las instrucciones recibidas.	OFICIO COM-01 PÓLIZA-CHEQUE
	19.2 Contacta al concursante y le comunica que pase a cobrar su premio en Oficinas Centrales o en su caso, le solicita una sucursal del Banco que se tenga contratado para realizar ese tipo de pagos, más cercana a su domicilio. <b>Ver SAF-PRO-10 Pago de Premios.</b>	
<b>Fin del proceso</b>		

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA		20	32
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-INT-01		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2004	NIVEL DE REVISIÓN	07


**NOMBRE DEL DOCUMENTO: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIÓN DE RESULTADOS**

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO
	<b>CONCURSANTE PORTA BOLETO PREMIADO QUE HA SIDO DESCARGADO EN EL SISTEMA</b>	
20. GERENCIA DE RELACIONES PÚBLICAS/ CENTRO DE ATENCIÓN	20.1 Recibe el caso y registra la descripción de los hechos, y los datos del concursante para su localización; turna por correo electrónico al Área de Atención de Incidencias y Aclaraciones en el Pago de Premios e Impugnación de Resultados.	CORREO ELECTRÓNICO
21. ÁREA DE ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIÓN DE RESULTADOS	21.1 Recibe correo electrónico del caso, contacta al concursante, escucha su problemática.	CORREO ELECTRÓNICO
	21.2 Solicita que envíen por correo electrónico la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Copia del Boleto</li> <li>- Copia de identificación oficial vigente.</li> <li>- Narración de hechos con datos para contactar (número telefónico, correo electrónico).</li> </ul>	
	21.3 Registra el caso en el archivo "Reporte de Incidencias".	
	21.4 Obtiene la siguiente información según se requiera: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprobante de validación</li> <li>• Detalle de Transacción (Enterprise Series System Portal)</li> <li>• Información de agencia (Enterprise Series System Portal)</li> <li>• Números ganadores de los sorteos</li> <li>• Quiniela ganadora</li> </ul>	COMPROBANTE DE VALIDACIÓN DETALLE DE TRANSACCIÓN INFORMACIÓN DE AGENCIA NÚMEROS GANADORES DE LOS SORTEOS QUINIELA GANADORA
	21.5 Solicita por correo electrónico: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Al Proveedor del SISCAL: Reporte PRDTMIR del boleto emitido y PRDTMIR de transacción de pago.</li> <li>• Al Área de Control de Datos: Información de Premios; Relación de ganadores</li> </ul>	CORREO ELECTRÓNICO PRDTMIR INFORMACIÓN DE PREMIOS RELACIÓN DE GANADORES

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA		21	32
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-INT-01		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2004	NIVEL DE REVISIÓN	07


**NOMBRE DEL DOCUMENTO: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIÓN DE RESULTADOS**

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO
	21.6 Identifica a la agencia que realizó el pago, fecha y hora en que se descargó el boleto.	
	21.7 Elabora oficio dirigido a la Subdirección General de Servicios Comerciales notificando que un Comercializador / agente realizó un pago sin solicitar el boleto original y que existe un concursante que posee el boleto original y exige se le pague el premio.	
	21.8 Recaba firma del Subdirector General de Informática y envía el oficio con la documentación del concursante y la información del Sistema Integral de Servicio de Captación de Apuestas en Línea para su atención.	
22. SUBDIRECTOR GENERAL DE SERVICIOS COMERCIALES / DIRECTOR DEL INTERIOR / SUBDIRECTOR REGIONAL	22.1 Contacta y da seguimiento al comercializador y/o agente para informarle que tiene que pagar el boleto correspondiente.	OFICIO COM-01
	22.2 Aplica sanciones pertinentes.	
	22.3 Determina las sanciones administrativas y/o legales que procedan en caso de que el comercializador y/o agente se niegue a realizar el pago.	
<b>Fin del proceso.</b>		
<b>CONCURSANTE PORTA BOLETO CANCELADO QUE RESULTÓ GANADOR.</b>		
23. GERENCIA DE RELACIONES PÚBLICAS/ CENTRO DE ATENCIÓN	23.1 Recibe el caso y registra la descripción de los hechos, y los datos del concursante para su localización; turna por correo electrónico al Área de Atención de Incidencias y Aclaraciones en el Pago de Premios e Impugnación de Resultados.	CORREO ELECTRÓNICO
24. ÁREA DE ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIÓN DE RESULTADOS	24.1 Recibe correo electrónico del caso, contacta al concursante y escucha su problemática.	RELACIÓN DE CASOS N/A

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA		22	32
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-INT-01		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2004	NIVEL DE REVISIÓN	07

**NOMBRE DEL DOCUMENTO: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIÓN DE RESULTADOS**


RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO
	<p>24.2 Solicita que envíen por correo electrónico la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Copia del Boleto</li> <li>- Copia de identificación oficial vigente.</li> <li>- Narración de hechos con datos para contactar (número telefónico, correo electrónico).</li> </ul>	
	24.3 Registra el caso en el archivo "Reporte de Incidencias".	
	<p>24.4 Obtiene la siguiente información según se requiera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprobante de validación</li> <li>• Detalle de Transacción (Enterprise Series System Portal)</li> <li>• Información de agencia (Enterprise Series System Portal)</li> <li>• Números ganadores de los sorteos</li> <li>• Quiniela ganadora</li> </ul>	<p>COMPROBANTE DE VALIDACIÓN</p> <p>DETALLE DE TRANSACCIÓN</p> <p>INFORMACIÓN DE AGENCIA</p> <p>NÚMEROS GANADORES DE LOS SORTEOS</p> <p>QUINIELA GANADORA</p>
	<p>24.5 Solicita por correo electrónico:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Al Proveedor del SISCAL: Reporte PRDTMIR del boleto emitido y PRDTMIR de transacción de pago.</li> <li>• Al Área de Control de Datos: Información de premios; Relación de ganadores</li> </ul>	<p>CORREO ELECTRÓNICO</p> <p>PRDTMIR</p> <p>INFORMACIÓN DE PREMIOS</p> <p>RELACIÓN DE GANADORES</p>
	24.6 Identifica a la agencia que canceló el boleto, fecha y hora de cancelación.	
	24.7 Elabora oficio dirigido a la Subdirección General de Servicios Comerciales notificando que un Comercializador / agente canceló un boleto que resultó ganador y que existe un concursante que posee el boleto original y exige se le pague el premio.	
	24.8 Recaba firma del Subdirector General de Informática y envía el oficio a la Subdirección General de Servicios Comerciales con la documentación del concursante y la información del Sistema Integral de Servicio de Captación de Apuestas en Línea, para su atención.	OFICIO COM-01

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA		23	32
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-INT-01		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2004	NIVEL DE REVISIÓN	07

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

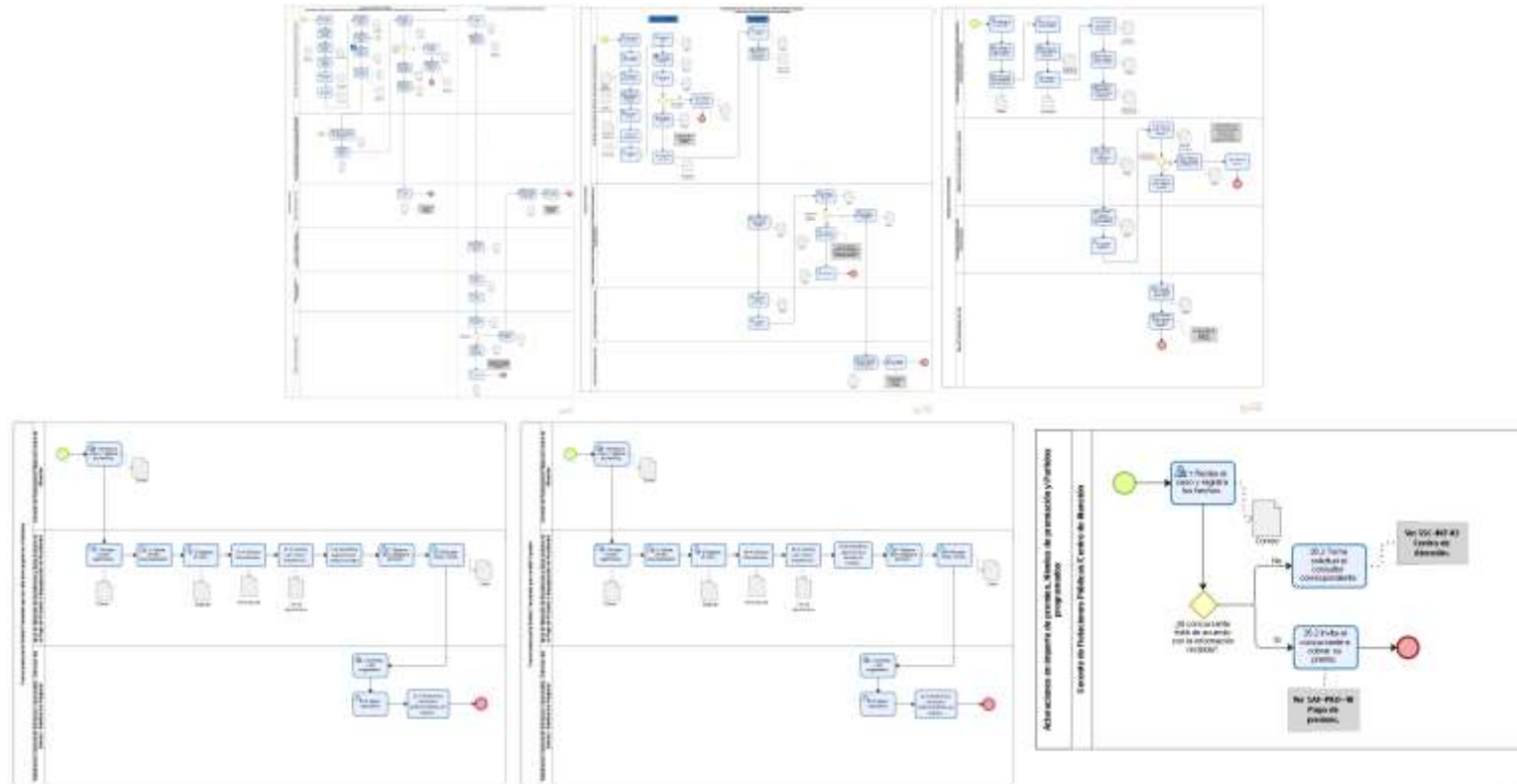
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO
25. SUBDIRECTOR GENERAL DE SERVICIOS COMERCIALES / DIRECTOR DEL INTERIOR / SUBDIRECTOR REGIONAL	25.1 Contacta y da seguimiento al comercializador y/o agente para informarle que tiene que pagar el boleto correspondiente.	
	25.2 Aplica sanciones pertinentes.	
	25.3 Determina las sanciones administrativas y/o legales que procedan en caso de que el comercializador y/o agente se niegue a realizar el pago.  <b>Fin del proceso.</b>	
<b>Aclaraciones en importe de premios, Niveles de premiación y Partidos programados</b>		
26. GERENCIA DE RELACIONES PÚBLICAS / CENTRO DE ATENCIÓN	26.1 Recibe la solicitud de información de los clientes, comercializadores y/o agentes y público en general. Aplica el protocolo de entrada establecido en el Instructivo Centro de Atención.  <b>¿El concursante está de acuerdo con la información recibida?</b>	CORREO ELECTRÓNICO
	26.2 <b>No.-</b> Turna la solicitud de información al consultor del área correspondiente. <b>Ver SSC-INT-03 Centro de Atención.</b>	
	26.3 <b>Si.-</b> Invita al concursante, si está de acuerdo con el importe, que pase a cobrar su premio. <b>Ver SAF-PRO-10 Pago de premios.</b>  <b>Fin del instructivo.</b>	



	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA		24	32
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-INT-01		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2004	NIVEL DE REVISIÓN	07


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

## VI. DIAGRAMA DE FLUJO.



Ver archivo del diagrama de flujo




	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA		25	32
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-INT-01		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2004	NIVEL DE REVISIÓN	07

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

## VII. PLAN DE CALIDAD


No	ACTIVIDADES	RESPONSABLE DE LA VERIFICACION	FRECUENCIA DE VERIFICACION	CARACTERISTICAS A VERIFICAR	CRITERIO DE ACEPTACION	REGISTRO	PLAN DE ACCION ANTE SITUACIONES NO CONFORMES
<b>ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIONES DE RESULTADOS</b>							
1	Elabora el análisis técnico del boleto (formato de Incidencia PP-11), con base en la información contenida en el boleto y/o en la registrada en los reportes solicitados	Coordinador especializado de atención, aclaraciones y reclamaciones de premios	Cada que se realiza el formato de "Incidencia" PP-11	<p>En la medida de lo posible:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de agencia.</li> <li>• Población.</li> <li>• Concurso o Sorteo.</li> <li>• Fecha de celebración.</li> <li>• Importe del premio.</li> <li>• Importe jugado.</li> <li>• Cantidad de premios.</li> <li>• Categoría de premiación.</li> <li>• Números / Resultados pronosticados.</li> <li>• Número de boleto.</li> <li>• Número de serial.</li> <li>• Fecha de emisión.</li> <li>• Hora de transacción.</li> <li>• G-Guard</li> </ul>	Que los datos contenidos en el boleto coincida con los registrados en el sistema o en su caso, que el boleto se encuentre registrado en el sistema y sea ganador.	Incidencia PP-11.	Si alguno de los caracteres susceptibles de verificación no coincide íntegramente con las del sistema, no procede el pago o bien según sea el dictamen se le dará seguimiento para pago o para Convocar a la Comisión Dictaminadora de Reclamaciones.

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA		26	32
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-INT-01		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2004	NIVEL DE REVISIÓN	07

**NOMBRE DEL DOCUMENTO: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIÓN DE RESULTADOS**

## VIII. CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
03	Se analizó el documento y se determinó eliminar el reporte de ejecutivo de incidencias, se agregó el anexo 1 donde se establecen los tiempos de respuesta al concursante.	Mayo 2007
04	Se realizó una revisión a todo el documento para adecuarlo a las actividades que actualmente se realizan.	Noviembre 2007
05	Se incorpora el Diagrama de Flujo, Política de Calidad, se actualiza la Norma NMX-CC9001-IMNC-2000 a la versión 2008, cambió en el formato agregando la versión 01	Julio 2009
06	Se agregó la firma de la Coordinación de Tecnología de la Información y Comunicaciones y firma de colaboración en el formato de incidencia del Departamento de Operación. Se agregó la firma del Director General. Se agregó la nota donde la Coordinación de Tecnología de la Información y Comunicaciones solicite a las Cadenas comerciales se aseguren de emitir boletos legibles y con una impresión correcta; así como políticas y actividades relacionadas con los Boletos no Emitidos. Se agregó el inciso E. Inclusión de referencias a Manuales Administrativos de Aplicación General y modificación del rol del Órgano Interno de Control en la Comisión Dictaminadora de Reclamaciones como Asesor Técnico.	Julio 2011
07	Se actualizaron los responsables de firmar el documento, el índice y la versión de las Normas; se modificó el Objetivo y el Alcance; se incluyó el Fundamento Jurídico. Cambió el nombre de la Norma interna SAF-PRO-10 "Pago de Premios en Bancos y Oficinas Centrales" por "Pago de Premios"; Se actualizó en todo el documento el nombre de "Coordinación Técnica y Jurídica" por "Subdirección General de Asuntos Jurídicos" y "Subdirección General de Ventas" por Subdirección General de Servicios Comerciales; Cambió el nombre de "Control de Concursantes" por "Área de Atención de Incidencias y Aclaraciones en el Pago de Premios e Impugnación de Resultados".	Abril 2019

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA		27	32
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-INT-01		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2004	NIVEL DE REVISIÓN	07

**NOMBRE DEL DOCUMENTO: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIÓN DE RESULTADOS**


REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
	<p>Se separó del rubro “Incidencias en Boletos”, lo relacionado con: “Inconsistencias del boleto contra la información del sistema” (se creó el apartado “Inconsistencias del boleto contra la información del sistema o contra los procedimientos para participar”); “Concursante porta boleto cancelado que al ser cotejado con los resultados del concurso o sorteo que se trate resulta ganador” y “Concursante porta boleto premiado que el sistema lo registra como pagado” (se creó el apartado “Concursante porta boleto ganador cancelado o que el sistema lo registra como pagado”); Alterado (se incluyó en la política 4); y Boleto premiado caducado durante su trámite de pago en la Banca (se incluyó en la política 3).</p> <p>Derivado de las modificaciones anteriores, el rubro de “Incidencias en Boletos” incluye los siguientes aspectos: “Roto”; “Mutilado”; “Ilegible parcial”; “Maltratado”; “Impresión incompleta”; y se agregaron los siguientes aspectos: “Manchado (parcial)”; “Tachado o rayado”; “Marcado como Nulo, pero que no fue cancelado (continúa registrado en el SISCAL como vigente)”.</p> <p>Se modificó el nombre del apartado “Aclaraciones en desglose de quinielas importe de premios, niveles de premiación y partidos programados”, por “Aclaraciones en importe de premios, niveles de premiación y partidos programados”.</p> <p>Se adicionaron las políticas 3, 4, 5, 21 y 22. Se modificó el plan de calidad; se actualizó el Glosario de términos y se modificaron los Anexos.</p>	

## IX. GLOSARIO

**Aclaración:** Acción del concursante de solicitar información, de manera directa, vía telefónica o por escrito, respecto a:

- Desglose de quinielas o combinaciones.
- Inconformidad con el importe del premio que va a recibir.

**Boleto:** Es el documento o registro electrónico autorizado emitido por la terminal, que acredita y garantiza al portador o titular del mismo el derecho a participar en un juego con apuesta, concurso o sorteo, según sea el caso. Los boletos quedarán almacenados en el sistema de cómputo Central denominado también Sistema de captación de Apuestas en línea.

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA		28	32
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-INT-01		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2004	NIVEL DE REVISIÓN	07

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:** INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIÓN DE RESULTADOS

**CDR:** Comisión Dictaminadora de Reclamaciones.

**COMERCIALIZADOR y/o AGENTE:** Es la persona física o moral que tenga celebrado un Contrato de Comisión Mercantil con Pronósticos con la finalidad de captar y enterar las ventas de las participaciones de los juegos en el decreto de Creación de Pronósticos, en el Estatuto Orgánico, en este Reglamento y las demás disposiciones aplicables.

**Dictamen:** Resolución del caso en forma escrita.

**DF:** Dirección de Finanzas.

**GC:** Gerencia de Contabilidad.

**GSG:** Gerencia de Servicios Generales.

**Incidencia en Boletos:** Boleto con alguna de las siguientes características:

- Roto.
- Mutilado.
- Ilegible parcial.
- Impresión incompleta
- Maltratado.
- Manchado (parcial).
- Tachado o rayado
- Marcado como Nulo, pero que no fue cancelado (continúa registrado en el SISCAL como vigente).


**Reclamación:** Acción que realiza el concursante para solicitar el pago de un premio presentando un boleto completo o con incidencia, que requiere una revisión detallada de los datos de identificación del boleto y de los datos de validación del concurso.

**Reclamación por impugnación:** Acción que realiza el concursante que tenga interés legítimo de impugnar los resultados de la Determinación de Ganadores mediante la presentación por escrito de sus inconformidades ante Pronósticos, en el que exponga sus razonamientos acompañados del comprobante en que funde su reclamación.

**Inconformidad con el importe del premio:** Explicación del funcionamiento del Concurso o Sorteo, mostrando reglamentos hasta aclarar la problemática.

**INE:** Instituto Nacional Electoral.



	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA		29	32
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-INT-01		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2004	NIVEL DE REVISIÓN	07

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:** INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIÓN DE RESULTADOS

**Niveles de premiación:** Explicación de las diferentes categorías de premiación y los porcentajes correspondientes a cada una de ellas de acuerdo al Concurso o Sorteo.

**Partidos programados:** Explicación al concursante de los reglamentos de los Concursos en donde se considera el sorteo de resultados como una opción al momento que la programación de partidos es modificada por algún cambio realizado por la Federación Mexicana de Fútbol o la que corresponda.

**Proveedor de Lotería en Línea:** Empresa que brinda el servicio de toma de apuestas en línea a través de terminales.

**SISCAL:** Sistema Integral de Servicio de Captación de Apuestas en Línea.


**PSISCAL:** Proveedor del Sistema Integral de Servicio de Captación de Apuestas en Línea.

**SGAF:** Subdirección General de Administración y Finanzas.

**SGM:** Subdirección General de Mercadotecnia.

**SGAJ:** Subdirección General de Asuntos Jurídicos.

**SGSC:** Subdirección General de Servicios Comerciales.

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA		30	32
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-INT-01		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2004	NIVEL DE REVISIÓN	07


**NOMBRE DEL DOCUMENTO: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIÓN DE RESULTADOS**

## X. ANEXOS

### ANEXO 1


**CUADRO RESUMEN DE LA INFORMACIÓN SOLICITADA EN LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIONES DE RESULTADOS**

PROBLEMÁTICA	DOCUMENTACIÓN REQUERIDA AL CONCURSANTE	TIEMPO DE RESPUESTA AL CONCURSANTE	VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LOS REPORTES (SISCAL, AZTEC)	AREAS A LAS QUE SE INFORMA POR MEDIO DE OFICIOS
<p><b>Boleto:</b></p> <p><b>Roto</b></p> <p><b>Mutilado</b></p> <p><b>Ilegible parcial</b></p> <p><b>Maltratado</b></p> <p><b>Impresión incompleta</b></p> <p><b>Manchado (parcial)</b></p> <p><b>Tachado o rayado</b></p> <p><b>Marcado como Nulo pero que no fue cancelado</b></p>	<p><b>Boleto Original firmado al reverso</b></p> <p><b>Escrito de antecedentes firmado</b></p> <p><b>Copia fotostática de identificación oficial</b></p>	<p><b>8 semanas aproximadamente</b></p>	<p><b>Comprobante de Validación (Terminal de venta)</b></p> <p><b>Detalle de Transacción (Enterprise Series System Portal)</b></p> <p><b>Información de agencia (Enterprise Series System Portal)</b></p> <p><b>Reporte de transacciones (TMIR)</b></p> <p><b>Información de Premios</b></p> <p><b>Relación de Ganadores</b></p> <p><b>Números ganadores de los sorteos y/o Quiniela ganadora</b></p>	<p><b>Jefatura de Departamento de Caja</b></p> <p><b>Subdirección General de Asuntos Jurídicos</b></p>
<p><b>Inconsistencia del Boleto contra la Información del Sistema o contra los Procedimientos para Participar</b></p>	<p><b>Boleto Original firmado al reverso</b></p> <p><b>Escrito de antecedentes firmado</b></p> <p><b>Copia fotostática de identificación oficial</b></p>	<p><b>8 semanas aproximadamente</b></p>	<p><b>Comprobante de Validación (Terminal de venta)</b></p> <p><b>Detalle de Transacción (Enterprise Series System Portal)</b></p> <p><b>Información de agencia (Enterprise Series System Portal)</b></p> <p><b>Reporte de transacciones (TMIR)</b></p> <p><b>Información de Premios</b></p> <p><b>Relación de Ganadores</b></p> <p><b>Números ganadores de los sorteos y/o Quiniela ganadora</b></p>	<p><b>Jefatura de Departamento de Caja</b></p> <p><b>Subdirección General de Asuntos Jurídicos</b></p>

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA		31	32
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-INT-01		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2004	NIVEL DE REVISIÓN	07

**NOMBRE DEL DOCUMENTO: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIÓN DE RESULTADOS**

PROBLEMÁTICA	DOCUMENTACIÓN REQUERIDA AL CONCURSANTE	TIEMPO DE RESPUESTA AL CONCURSANTE	VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LOS REPORTES (SISCAL, AZTEC)	ÁREAS A LAS QUE SE INFORMA POR MEDIO DE OFICIOS
Impugnación de Resultados	<p>Boleto Original firmado al reverso</p> <p>Escrito de inconformidades firmado</p> <p>Documento (s) que funde (n) su reclamación</p> <p>Copia fotostática de identificación oficial</p>	6 a 10 semanas aproximadamente	<p>Comprobante de Validación (Terminal de venta)</p> <p>Detalle de Transacción (Enterprise Series System Portal)</p> <p>Información de agencia (Enterprise Series System Portal)</p> <p>Reporte de transacciones (TMIR)</p> <p>Información de Premios</p> <p>Relación de Ganadores</p> <p>Números ganadores de los sorteos y/o Quiniela ganadora</p>	Subdirección General de Asuntos Jurídicos
Boleto Premiado que ha sido Descargado del Sistema	<p>Fotocopia del boleto</p> <p>Escrito de antecedentes</p>	8 semanas aproximadamente	<p>Comprobante de Validación (Terminal de venta)</p> <p>Detalle de Transacción (Enterprise Series System Portal)</p> <p>Información de agencia (Enterprise Series System Portal)</p> <p>Reporte de transacciones (TMIR)</p> <p>Información de Premios</p> <p>Relación de Ganadores</p> <p>Números ganadores de los sorteos y/o Quiniela ganadora</p>	Subdirección General de Servicios Comerciales

	<b>ÁREA EMISORA:</b>		<b>HOJA No.</b>	<b>DE</b>
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA		32	32
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-INT-01		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2004	NIVEL DE REVISIÓN	07

**NOMBRE DEL DOCUMENTO: INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACLARACIONES EN EL PAGO DE PREMIOS E IMPUGNACIÓN DE RESULTADOS**

PROBLEMÁTICA	DOCUMENTACIÓN REQUERIDA AL CONCURSANTE	TIEMPO DE RESPUESTA AL CONCURSANTE	VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LOS REPORTES (SISCAL, AZTEC)	ÁREAS A LAS QUE SE INFORMA POR MEDIO DE OFICIOS
Boleto Cancelado Ganador	Fotocopia del boleto  Escrito de antecedentes	8 semanas aproximadamente	Comprobante de Validación (Terminal de venta)  Detalle de Transacción (Enterprise Series System Portal)  Información de agencia (Enterprise Series System Portal)  Reporte de transacciones (TMIR)  Información de Premios  Relación de Ganadores  Números ganadores de los sorteos y/o Quiniela ganadora	Subdirección General de Servicios Comerciales

ACLARACIONES	
CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
Inconformidad con el importe del premio	Explicación del funcionamiento del Concurso o Sorteo, mostrando reglamentos hasta aclarar la problemática.
Niveles de premiación	Explicación de las diferentes categorías de premiación y los porcentajes correspondientes a cada una de ellas de acuerdo al Concurso o Sorteo.
Partidos programados	Explicación al concursante de los reglamentos de los Concursos en donde se considera el sorteo de resultados como una opción al momento que la programación de partidos es modificada por algún cambio realizado por la Federación Mexicana de Fútbol o la que corresponda.