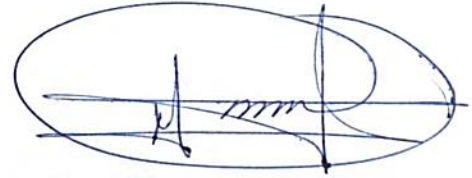
 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		1	19
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-INT-03		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	ABRIL, 2004	NIVEL DE REVISIÓN	18

NOMBRE DE NORMA INTERNA: INSTRUCTIVO: CENTRO DE ATENCIÓN

FIRMAS

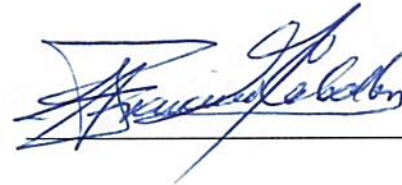
REVISÓ:


MARTÍN ISRAEL MONTIEL GUEVARA
GERENTE DE RELACIONES PÚBLICAS



AUTORIZO:

JOSÉ FRANCISCO CABALLERO GARCÍA
SUBDIRECTOR GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES




 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		2	19
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-INT-03		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	ABRIL, 2004	NIVEL DE REVISIÓN	18

NOMBRE DE NORMA INTERNA: INSTRUCTIVO: CENTRO DE ATENCIÓN

ÍNDICE

I.	Objetivo	3
II.	Alcance	3
III.	Fundamento Jurídico y Mejores Prácticas	3
IV.	Políticas	4
V.	Descripción de las Actividades	12
VI.	Diagrama de Flujo	15
VII.	Plan de Calidad	16
VIII.	Control de Cambios	17
IX.	Glosario	19
X.	Anexos	19

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		3	19
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-INT-03		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	ABRIL, 2004	NIVEL DE REVISIÓN	18

NOMBRE DE NORMA INTERNA: INSTRUCTIVO: CENTRO DE ATENCIÓN

I. OBJETIVO

Establecer las actividades del Centro de Atención como un mecanismo de comunicación entre Lotería Nacional (Lotería) y los comercializadores y/o agentes, clientes y público en general para proporcionar atención e información oportuna y confiable sobre los productos tradicionales, electrónicos, deportivos y raspaditos, operación de agencias y servicios que ofrece la Entidad, brindando canales de atención y seguimiento a: solicitudes de información, quejas, sugerencias, aclaraciones y reclamaciones.

II. ALCANCE

Inicia con la recepción de la solicitud de información, queja, sugerencia, aclaración, reclamación y/o felicitación presentada por el cliente, comercializador y/o agente, y público en general; continúa con el registro, atención, canalización al área competente y seguimiento; concluyendo con la atención a la solicitud de información.


III. FUNDAMENTO JURÍDICO Y MEJORES PRÁCTICAS

Fundamento Jurídico

- Decreto por el que se modifica la denominación del organismo público descentralizado Pronósticos para la Asistencia Pública y se reforma el Decreto por el que se crea el organismo descentralizado Pronósticos Deportivos para la Asistencia Pública, publicado el 24 de febrero de 1978. DOF. 09-03-2020.
- Estatuto Orgánico de Lotería Nacional (DOF. 18-01-2022) y sus reformas.
- Acuerdo por el que se emiten las políticas y disposiciones para impulsar el uso y aprovechamiento de la informática, el gobierno digital, las tecnologías de la información y comunicación, y la seguridad de la información en la Administración Pública Federal.
- Todas las Leyes locales y federales y normatividad aplicable a Lotería Nacional.

Mejores Prácticas

- 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 la Seguridad de la WLA.
- ISO 22301: Seguridad Social-Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio-Requisitos.
- Marco de certificación de responsabilidad social corporativa y gestión responsable del juego de la Corporación Iberoamericana de Loterías y Apuestas de Estado (CIBELAE).

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		4	19
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-INT-03		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	ABRIL, 2004	NIVEL DE REVISIÓN	18

NOMBRE DE NORMA INTERNA: INSTRUCTIVO: CENTRO DE ATENCIÓN

IV. POLÍTICAS

A. GENERALES

1. Lotería, a través de su Centro de Atención pone a disposición de sus clientes, comercializadores y/o agentes y público en general los siguientes medios de comunicación:

- Dos líneas telefónicas y trece extensiones.
- En internet www.loterianacional.gob.mx:


- a. El Sistema de Quejas y Sugerencias “Contacto Web a fin de recibir las solicitudes de información, quejas o sugerencias sobre los productos o servicios que ofrece Lotería.
- b. La sección de “Preguntas Frecuentes”, en la cual los clientes y comercializadores y/o agentes pueden acceder en cualquier momento, a fin de resolver de manera rápida las dudas más usuales sobre los productos y servicios de la Entidad.
- c. El Chat en el cual los comercializadores y/o agentes puedan acceder en un horario de 8:00 a 21:15 hrs de lunes a viernes, sábados y domingos de 13:00 a 21:15 hrs., a fin de resolver de manera rápida las dudas más usuales sobre los productos y servicios de la Entidad.

2. En la Red Social y la Webmaster se reciben solicitudes de información, quejas o sugerencias, aclaraciones y reclamaciones de los servicios y productos que ofrece Lotería. Los responsables asignados por la Gerencia de Relaciones Públicas o la unidad administrativa que la sustituya en sus funciones son los encargados de proporcionar información o en su caso turnarlo al Centro de Atención para dar respuesta a los casos que ingresan por Webmaster así como para los casos que ingresan por Redes Sociales.

3. Exclusivo para los comercializadores y/o agentes:


El correo electrónico para prospección: agencias@loterianacional.gob.mx

El Portal de comercializadores y/o agentes.

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		5	19
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-INT-03		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	ABRIL, 2004	NIVEL DE REVISIÓN	18

NOMBRE DE NORMA INTERNA: INSTRUCTIVO: CENTRO DE ATENCIÓN

4. El Centro de Atención recibe y atiende las solicitudes de información, quejas y/o sugerencias, dentro de un horario de 08:00 a 21:15 horas, de lunes a viernes; sábados y domingos de 13:00 a las 21:15 hrs., a excepción de los días de suspensión oficial de labores en los que dependerán de la solicitud de la Subdirección General de Ventas y Operaciones.
5. El Centro de Atención cuenta con una “Base de datos”, que permite registrar los casos de información, incidencias, quejas, sugerencias, aclaraciones y reclamaciones captados por los diferentes medios, para turnar a las áreas correspondientes y realizar el cierre de estos.
6. El Centro de Atención debe tener integrado de manera electrónica y/o física, información con el siguiente contenido: historia de Lotería, formas de juego de los productos, impuestos aplicables para el pago de premios, transacciones semanales de los comercializadores y/o agentes, datos relevantes de los productos, información sobre los requisitos para tramitar una agencia, estadísticas de resultados de concursos y sorteos, información sobre el pago de premios y donde pueden acudir a cobrarlos, promociones, transmisión de sorteos, total de combinaciones por producto, reglamentos de los concursos y sorteos, preguntas frecuentes e información diversa sobre Lotería. Asimismo, contiene un conjunto de scripts con información que le proporcionen las áreas de Lotería los cuales serán los tópicos que atenderán directamente.
7. Los scripts, plan de distribución de consumibles e insumos a las agencias se encuentran localizados dentro del sistema del Centro de Atención para el uso de los operadores cuando sean requeridos.
8. Los planteamientos de información no considerados dentro del Centro de Atención son turnados al consultor designado por cada área competente por correo electrónico. El Consultor da respuesta a dichas solicitudes y las devuelve al Centro de Atención a través de correo electrónico. El Centro de Atención debe monitorear y dar seguimiento a los mismos, a fin de realizar la entrega de información o respuesta al solicitante.
9. El Centro de Atención lleva un control de la designación de consultores de cada una de las áreas y realiza el alta o baja de consultores en el sistema, con la información que cada área entrega.
10. La Gerencia de Relaciones Públicas o la unidad administrativa que la sustituya en sus funciones a través de los Operadores del Centro de Atención debe monitorear las solicitudes de información, quejas, sugerencias, aclaraciones y reclamaciones que se registran diariamente, a fin de dar la atención y realizar las gestiones necesarias para cumplir con los requerimientos de información.

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		6	19
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-INT-03		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	ABRIL, 2004	NIVEL DE REVISIÓN	18

NOMBRE DE NORMA INTERNA: INSTRUCTIVO: CENTRO DE ATENCIÓN

11. Cuando una solicitud de información es recurrente, la Gerencia de Relaciones Públicas o la unidad administrativa que la sustituya en sus funciones debe informarle al responsable de área que se deben tomar las siguientes medidas:

- Determinar las causas.
- Evaluar la necesidad de generar acciones para asegurar su no ocurrencia en el futuro.
- Determinar e implementar acciones correctivas, conforme al impacto de la no conformidad.
- Informar a la Gerencia de Relaciones Públicas del procedimiento de atención.

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


12. En el caso del Sistema de Quejas y Sugerencias “Contacto Web”, los clientes comercializadores y/o agentes, y público en general podrán ingresar en cualquier día y horario las solicitudes de información, quejas, reclamaciones o sugerencias respecto a los productos y servicios que recibe de Lotería.

13. La Gerencia de Relaciones Públicas o la unidad administrativa que la sustituya en sus funciones es responsable de actualizar de manera mensual, las respuestas en los sistemas de consulta del Centro de Atención, con base en la información que le envíen las áreas responsables. En casos en que se detecte alguna inconsistencia o se soliciten cambios en las respuestas, la actualización se hará de manera inmediata.

14. La Gerencia de Relaciones Públicas o la unidad administrativa que la sustituya en sus funciones en conjunto con los Operadores del Centro de Atención deben monitorear todas las transmisiones de los sorteos que se realizan vía internet, y entregar un informe a la Subdirección General de Ventas y Operaciones y a la Subdirección de Concursos y Sorteos o la unidad administrativa que la sustituya en sus funciones en caso de ser solicitado.

B. DE LOS OPERADORES DEL CENTRO DE ATENCIÓN

15. Son responsables de atender la petición expresada por los solicitantes, con absoluto respeto y seriedad.

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		7	19
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-INT-03		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	ABRIL, 2004	NIVEL DE REVISIÓN	18

NOMBRE DE NORMA INTERNA: INSTRUCTIVO: CENTRO DE ATENCIÓN

16. Deben delimitar la interacción personal a los aspectos relacionados con el motivo de la llamada.
17. Deben mantener el compromiso y responsabilidad ética de actualización y capacitación constante para el mejor desempeño de sus funciones.
18. Deben actuar de manera institucional y no ofrecer servicios a título personal.
19. Deben mantener la calma en las situaciones de conflicto presentando alternativas de solución bajo los principios establecidos en el presente instructivo.
20. Deben seguir el protocolo definido para la atención de las solicitudes usando un lenguaje formal e impersonal en cada momento.
21. Deben dar seguimiento a las solicitudes turnadas a los consultores hasta que sean resueltas.
22. El protocolo de servicio que deben aplicar los operadores por lo menos debe cubrir:

Protocolo de Entrada:


- Saludos (Buenos días, tardes, noches).
- Lotería Nacional.

Llama usted al Centro de Atención...

- Le atiende... (Nombre de quien lo atiende).
- Informa su derecho al aviso de privacidad e indica donde lo puede consultar (página Web de Lotería).
- ¿En qué podemos ayudarle?
- Solicitar datos del usuario: nombre, entidad, teléfono y/o correo electrónico en su caso de contar con ello.
- Tiempo de atención.
- Pasados 30 segundos, si la respuesta todavía no se tiene: Le sigo atendiendo, gracias por su espera.

Protocolo de Salida:

- Entrega de información solicitada.
- Sugerencia de servicio (en los casos que aplique). Proporcionar número de folio (en los casos que aplique).
- Mensaje de promoción de algún concurso, sorteo o campañas especiales a solicitud.
- Muchas gracias por su enlace, le atendió: (nombre de la persona que lo atendió).

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		8	19
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-INT-03		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	ABRIL, 2004	NIVEL DE REVISIÓN	18


NOMBRE DE NORMA INTERNA: INSTRUCTIVO: CENTRO DE ATENCIÓN

- En Lotería Nacional: (Eslogan de la campaña institucional).
- Despedida (Buenos Días, Tardes, Noches).

23. Podrán publicar resultados y mensajes de Lotería en las Redes Sociales, si el Gerente de Relaciones Públicas o quien lo sustituya en sus funciones se lo solicita y en común acuerdo con el operador. **Ver SVO-INT-04 Instructivo Comunicación a través de Redes Sociales.**
24. Deben estar al tanto de la información proporcionada por la Dirección de Marcas Deportivas o la unidad administrativa que la sustituya en sus funciones respecto a los eventos que competan a los juegos y sorteos programados en las quinielas de Lotería.
25. Deben realizar las guardias de atención a clientes, comercializadores y/o agentes y público en general, para tener el Centro de Atención operando a solicitud de la Subdirección General de Ventas y Operaciones.

C. DE LOS SUPERVISORES DEL CENTRO DE ATENCIÓN

26. Apoya en algunas funciones administrativas que realiza el operador.
27. Verifican que se cumplan las actividades establecidas en el presente instructivo por parte de los operadores.
28. Da seguimiento a las solicitudes de información turnadas a los consultores designados en las distintas áreas de Lotería. Concentra la información para generar reportes para la Gerencia de Relaciones Públicas o la unidad administrativa que la sustituya en sus funciones y resguarda para su consulta.
29. Proporcionan asesoría a los operadores, en los casos que estos lo requieran.
30. Son responsables de supervisar la atención a las solicitudes de información que ingresan por correo electrónico, Redes sociales, Chat, Webmaster, Contacto Web y Portal de comercializadores y/o agentes.
31. Realizan los reportes que la Gerencia de Relaciones Públicas o la unidad administrativa que la sustituya en sus funciones requiera, sobre la “Base de datos” de los casos que estén registrados.

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		9	19
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-INT-03		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	ABRIL, 2004	NIVEL DE REVISIÓN	18

NOMBRE DE NORMA INTERNA: INSTRUCTIVO: CENTRO DE ATENCIÓN

32. Programan las Guardias de Atención a clientes, comercializadores y/o agentes y público en general para tener el Centro de Atención operando durante el año a excepción de los días de suspensión oficial.

D. DE LOS CONSULTORES

33. Los consultores de cada área reciben una notificación por correo electrónico por parte del Centro de Atención cuando se les designe una solicitud de información.

34. Los consultores que se les turne una solicitud de información tienen como tiempo máximo 10 días hábiles para dar respuesta al Centro de Atención por correo electrónico, y de esta manera responder al cliente, comercializador y/o agente, y público en general.

ÁREA	ACTIVIDAD	TIEMPO
Centro de Atención (Supervisores y Operadores).	Recepción y solicitud de información a los Consultores de cada área.	De inmediato.
Consultor del Área.	Recepción de solicitud y da respuesta al Centro de Atención.	10 días hábiles.
Centro de Atención (Supervisores y Operadores).	Entrega de Información al Solicitante.	1 día hábil.


35. Es responsabilidad del consultor informar al operador cuando la información sea confidencial, reservada o versión pública.

E. DE LA INFRAESTRUCTURA DEL CENTRO DE ATENCIÓN

36. En el área física del Centro de Atención, sólo debe permanecer el personal autorizado para la atención a clientes y comercializadores y/o agentes, al público en general se le atenderá a través de los diferentes medios de comunicación: Teléfono, Correo electrónico, Contacto Web, Chat, Webmaster, Redes sociales y Portal de comercializadores y/o agentes.

37. El uso de los equipos y el acceso a los sistemas para el servicio de atención a los clientes, comercializadores y/o agentes, y público en general, debe ser controlado a través de la asignación de claves y contraseñas para cada supervisor y operador.

38. El uso de las líneas telefónicas es exclusivo para la atención de clientes, comercializadores y/o agentes, y público en general, el personal cuenta con una línea alterna para su comunicación.

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		10	19
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-INT-03		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	ABRIL, 2004	NIVEL DE REVISIÓN	18

NOMBRE DE NORMA INTERNA: INSTRUCTIVO: CENTRO DE ATENCIÓN

39. Queda estrictamente prohibido fotografiar o videografiar el Centro de Atención sin la autorización expresa del Director General de Lotería Nacional.

F. DE LA ATENCIÓN A LOS CLIENTES, COMERCIALIZADORES Y/O AGENTES Y PÚBLICO EN GENERAL

40. La atención a comercializadores y/o agentes con problemas en el equipo de captura de apuestas, será atendido por la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones a través del Centro de Soporte de Terminales (CST) del Prestador del Servicio Integral para Captación de Apuestas en Línea (PSICAL).

41. El Centro de Atención debe proporcionar información sobre los pasos a seguir para ingresar al Portal de comercializadores y/o agentes, para consultar información de ventas, nuevos productos, material punto de venta disponible, fianzas, estado de cuenta mensual, adeudos e información general.


42. El Centro de Atención al recibir llamadas de clientes, comercializadores y/o agentes y público en general, puede consultar las aplicaciones que estén a su disposición para obtener la información solicitada. Asimismo, debe contar con una Terminal bloqueada para efecto de verificar la información solicitada.

- Consulta de boletos reportados por consumidores, comercializadores y/o agentes y para consultar los datos en general de una agencia.
- Registro de Adeudos, contiene las transacciones semanales de los comercializadores y/o agentes autorizados de Lotería, se emplea en la consulta de sus ventas, premios pagados, comisiones, total a liquidar y depósitos realizados.

G. DISPOSICIONES FINALES

43. El Centro de Atención para aplicar encuestas vía telefónica recibirá un archivo conteniendo los datos a utilizar en la misma entregados por el área solicitante. **Ver SVO-POL-01 “Política para la Aplicación de Encuestas Internas y Externas”.**

44. Una vez terminadas las encuestas, los cuestionarios serán entregados al área solicitante, debidamente requisitados.


 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		11	19
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-INT-03		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	ABRIL, 2004	NIVEL DE REVISIÓN	18

NOMBRE DE NORMA INTERNA: INSTRUCTIVO: CENTRO DE ATENCIÓN

45. Cuando el Centro de Atención reciba por parte de los clientes, comercializadores y/o agentes o público en general, sugerencias sobre productos y promociones, se turnará al área responsable para su seguimiento.
46. La Gerencia de Relaciones Públicas a través del Centro de Atención o la unidad administrativa que la sustituya en sus funciones, atenderán a los clientes, comercializadores y/o agentes, y público en general, que soliciten información en el edificio sede de Lotería.

H. Del Proceso Contra Actos de Corrupción

47. Para evitar actos de corrupción, y con la finalidad de optimizar las tareas bajo las que se encuentra sujeta la operación de la Subdirección General de Ventas y Operaciones, a través de la Gerencia de Relaciones Públicas o la unidad administrativa que la sustituya en sus funciones, se establece que cualquier persona involucrada en alguna de las etapas anteriormente descritas sin importar el nivel jerárquico al que pertenezca, podrá denunciar cualquier acto de corrupción del que tenga conocimiento en la aplicación del presente procedimiento, el cual deberá notificarlo a las instancias correspondientes de Lotería. **Ver SAF-PRO-44 Procedimiento para la Recepción y Protocolo de la Atención de Quejas y Denuncias.**

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		12	19
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-INT-03		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	ABRIL, 2004	NIVEL DE REVISIÓN	18

NOMBRE DE NORMA INTERNA: INSTRUCTIVO: CENTRO DE ATENCIÓN

V. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD		REGISTRO
1. OPERADOR DEL CENTRO DE ATENCIÓN/O QUIEN LE SUSTITUYA EN SUS FUNCIONES	VÍA TELEFÓNICA		
	1.1	Recibe la solicitud de información de los clientes, comercializadores y/o agentes y público en general. Aplica el protocolo de entrada establecido en el presente procedimiento.	
	1.2	Identifica el tipo de requerimiento.	
	1.3	Registra en la "Base de datos" el requerimiento. Ver plan de calidad.	REGISTRO ELECTRÓNICO
		¿Da atención inmediata al requerimiento?	
	1.4	Si.- Atiende requerimiento de acuerdo a la información contenida en la "Base de datos", cierra el caso y aplica el protocolo de salida. Fin.	
	1.5	No.- Turna la solicitud al consultor del área correspondiente. Continúa en la actividad 2.1	REGISTRO ELECTRÓNICO
	1.6	Verifica que el requerimiento sea resuelto dentro de los 10 días hábiles para el consultor y un día para el Centro de Atención.	REGISTRO ELECTRÓNICO
2. CONSULTOR DEL ÁREA CORRESPONDIENTE	2.1	Recibe la solicitud por parte del operador por correo electrónico.	CORREO ELECTRÓNICO
	2.2	Envía respuesta por correo electrónico al operador del Centro de Atención que le requirió la solicitud de información.	CORREO ELECTRÓNICO
	2.3	Identifica que es recurrente y determina causas, impacto y evalúa la necesidad de generar acciones para asegurar su no ocurrencia en el futuro.	
3. OPERADOR DEL CENTRO DE ATENCIÓN	3.1	Recibe la notificación del consultor.	



**LOTERÍA
NACIONAL**

ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		13	19
CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-INT-03		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	ABRIL, 2004	NIVEL DE REVISIÓN	18

NOMBRE DE NORMA INTERNA: INSTRUCTIVO: CENTRO DE ATENCIÓN

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO
4. CONSULTOR DEL ÁREA CORRESPONDIENTE	3.2 Ingres a la “Base de Datos”, registra y verifica la respuesta del consultor, informa por teléfono o correo electrónico al cliente, comercializador y/o agente o público en general según corresponda.	REGISTRO ELECTRÓNICO CORREO ELECTRÓNICO
	3.3 Cierra el caso, teniendo como máximo un día hábil para dar respuesta al cliente, comercializador y/o agente o público en general según corresponda. Fin.	REGISTRO ELECTRÓNICO
	OTROS MEDIOS	
	3.4 Revisa todos los días el Correo electrónico, ContactoWeb, Portal de Comercializadores y/o Agentes, Webmaster y Chat.	CORREO ELECTRÓNICO
	3.5 Identifica el tipo de requerimiento.	REGISTRO ELECTRÓNICO
	3.6 Registra en la “Base de datos” el requerimiento. Ver plan de calidad. ¿Da atención inmediata al requerimiento?	REGISTRO ELECTRÓNICO
	3.7 Sí.- Atiende requerimiento de acuerdo a la información contenida en el “Base de datos”, cierra el caso respondiendo por la vía que aplique. Fin.	REGISTRO ELECTRÓNICO
	3.8 No.- Turna la solicitud de información al consultor del área correspondiente, contando con 10 días hábiles para dar respuesta. Continúa en la actividad 4.1	REGISTRO ELECTRÓNICO
	3.9 Verifica que el requerimiento sea resuelto dentro de los 10 días hábiles por el consultor.	
	4.1 Recibe la solicitud de información por parte del operador por correo electrónico.	CORREO ELECTRÓNICO




**LOTERÍA
NACIONAL**

ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		14	19
CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-INT-03		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	ABRIL, 2004	NIVEL DE REVISIÓN	18

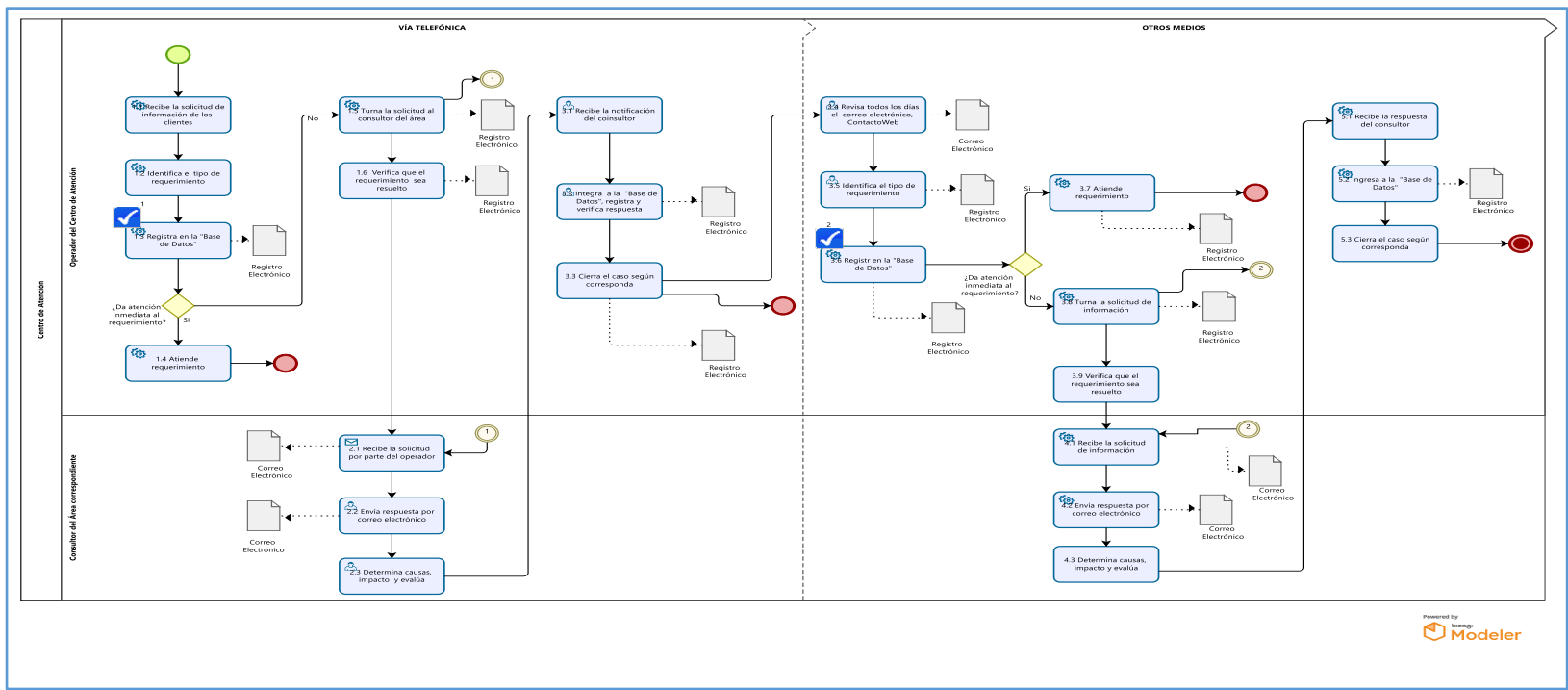
NOMBRE DE NORMA INTERNA: INSTRUCTIVO: CENTRO DE ATENCIÓN

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO
5. OPERADOR DEL CENTRO DE ATENCIÓN	4.2 Envía respuesta por correo electrónico al operador del Centro de Atención que le requirió la solicitud de información.	CORREO ELECTRÓNICO
	4.3 Identifica que es recurrente y determina causas, impacto y evalúa la necesidad de generar acciones para asegurar su no ocurrencia en el futuro.	
	5.1 Recibe la respuesta del consultor.	
	5.2 Ingresa a la “Base de datos”, registra y verifica la respuesta del consultor e informa al cliente, comercializador y/o agente o público en general según sea el caso.	REGISTRO ELECTRÓNICO
	5.3 Cierra el caso, teniendo como máximo un día hábil para dar respuesta al cliente, comercializador y/o agente, y público en general según corresponda.	
	Fin del instructivo.	

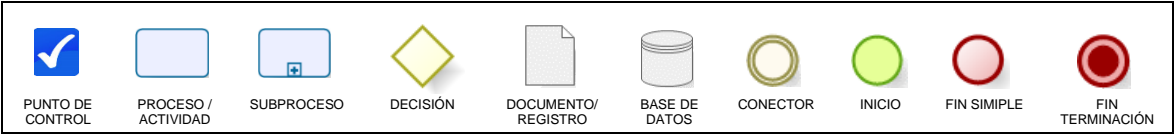
 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:	HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES	15	19
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-INT-03	TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	ABRIL, 2004	NIVEL DE REVISIÓN


NOMBRE DE NORMA INTERNA: INSTRUCTIVO: CENTRO DE ATENCIÓN

V. DIAGRAMA DE FLUJO.



Ver archivo del diagrama de flujo




 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		16	19
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-INT-03		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	ABRIL, 2004	NIVEL DE REVISIÓN	18

NOMBRE DE NORMA INTERNA: INSTRUCTIVO: CENTRO DE ATENCIÓN

VI. PLAN DE CALIDAD

No	ACTIVIDADES	RESPONSABLE DE LA VERIFICACIÓN	FRECUENCIA DE VERIFICACIÓN	CARACTERÍSTICA A VERIFICAR	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	REGISTRO	PLAN DE ACCIÓN ANTE SITUACIONES NO CONFORMES
1 2	Registra en la "Base de datos" el requerimiento	Operador del Centro de Atención	Cada vez que se turne una solicitud de los clientes, comercializadores o público en general según sea el caso	<ul style="list-style-type: none"> Que la información recibida, contenga lo solicitado por el cliente, comercializador y/o público en general en los términos requeridos. Que la información se reciba dentro del plazo establecido 	Que cumpla al 100% con las características a verificar	Registro electrónico detallado	El operador del Centro de Atención turna de nuevo el requerimiento al Consultor designado de cada área para que le dé respuesta a lo solicitado.

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		17	19
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-INT-03		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	ABRIL, 2004	NIVEL DE REVISIÓN	18

NOMBRE DE NORMA INTERNA: INSTRUCTIVO: CENTRO DE ATENCIÓN

VII. CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
14	Se cambió el horario de atención del Contact Center, se incluyó al responsable de Redes Sociales, Gerencia de Administración y Proyectos, se pasó la actividad de actualizar los consultores designados al Contact Center. Se eliminó la política 8 y de manera subsecuente cambió la numeración. Se actualizó en el apartado de firmas el nombre del Subdirector General de Mercadotecnia.	Noviembre 2011
15	Se actualizaron los responsables de firmar el documento, el Índice; se modificó el Objetivo, el Alcance, el Fundamento Jurídico y la versión de las Normas. Cambió el nombre del instructivo "Contact Center" por "Centro de Atención", el área emisora, así como su clave "SGI-INT-10" por "SSC-INT-10"; "Agente" por "Comercializador"; y la "Subdirección General de Ventas" por "Subdirección General de Servicios Comerciales". La política 1 se dividió en las actuales políticas 2 y 3 modificadas. Cambió la numeración y se modificaron las políticas 2 (actual 4), 3 (actual 5), 4 (actual 6), 5 (actual 7), 7(actual 8), 8(actual 9), 9(actual 10), 10(actual 11), 11(actual 12), 12 (actual 13), 14 (actual 17), 17 (actual 20), 20 (actual 23), 21 (actual 28), 22 (actual 29), 23 (actual 30), 25 (actual 32), 26 (actual 35), 27 (actual 36), 29 (actual 38), 30 (actual 39), 31 (actual 40), 32 (actual 41), 33 (actual 42), 34 (actual 43), 35 (actual 44), 36 (actual 45), 37 (actual 46), 38 (actual 47). Cambió la numeración de las políticas 13 (actual 16), 15 (actual 18), 16 (actual 19), 18 (actual 21), 19 (actual 22), 24 (actual 31) y 28 (actual 37). Se eliminó la política 6 y 39. Se adicionaron las políticas 14, 15, 24, 25, 26, 27, 33, 34 y 48. Se modificaron las actividades 1.1, 1.3, 1.5, 1.6, 2.1, 3.2 y 3.3. Cambió la numeración y se modificaron las actividades 2.2 (actual 2.3), 2.3 (actual 2.2), 4.1 (actual 3.4), 4.3 (actual 3.6), 4.4 (actual 3.7), 4.5 (actual 3.8), 4.6 (actual 3.9), 5.1 (actual 4.1), 5.2 (actual 4.3), 5.3 (actual 4.2), 6.2 (actual 5.2) y 6.3 (actual 5.3); Cambió la numeración de las actividades 4.2 (actual 3.5) y 6.1(actual 5.1); se adicionaron las actividades 5.4 y 6.1. Se modificó el Diagrama de Flujo de acuerdo con las actividades; se modificó el Plan de Calidad y el Glosario de Términos.	Enero 2016




LOTERÍA NACIONAL

ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		18	19
CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-INT-03		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	ABRIL, 2004	NIVEL DE REVISIÓN	18

NOMBRE DE NORMA INTERNA: INSTRUCTIVO: CENTRO DE ATENCIÓN

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
16	Se actualizaron los responsables de firmar el documento. Se eliminaron las Normas Internas de referencia “SGI-PRO-06 Acción Correctiva o Preventiva” y “SGI-PRO-05 Control de Servicio No Conforme”. Se modificaron las políticas 1, 4 y 6; Se eliminaron las políticas 14 y 26. Cambio la numeración y se modificaron las políticas 15 (actual 14), 23 (actual 22), 24 (actual 23), 25 (actual 24), 27 (actual 25) y 44 (actual 42). Cambio la numeración de las políticas 16 (actual 15), 17 (actual 16), 18 (actual 17), 19 (actual 18), 20 (actual 19), 21 (actual 20), 22 (actual 21), 28 (actual 26), 29 (actual 27), 30 (actual 28), 31 (actual 29), 32 (actual 30), 33 (actual 31), 34 (actual 32), 35 (actual 33), 36 (actual 34), 37 (actual 35), 38 (actual 36), 39 (actual 37), 40 (actual 38), 41 (actual 39), 42 (actual 40), 43 (actual 41), 45 (actual 43), 46 (actual 44), 47 (actual 45) y 48 (actual 46). Se adiciona la política 47. Se modificaron las actividades 1.6, 2.3, 3.3, 3.4 y 4.3; Se eliminaron las actividades 5.4 y 6.1. Se actualizó el diagrama de flujo; los Planes de calidad No. 1 y 2, y el Glosario de Términos.	Junio 2018
17	Se actualizaron los responsables de firmar el documento y el Fundamento Jurídico, Cambió el nombre del “Proveedor de Lotería en línea” ahora “Proveedor del Sistema Integral de Captación de Apuestas en Línea”. Se modificaron las políticas 1, 14 y 40. Derivado de la modificación al Estatuto Orgánico de Pronósticos para la Asistencia Pública, publicado en el DOF el 23 de septiembre 2019, se eliminó la Subdirección General de Mercadotecnia y sus funciones pasaron a la Subdirección General de Servicios Comerciales, asimismo para dar atención al Decreto del 9 de marzo de 2020, publicado en el DOF, se cambió el nombre de “Pronósticos para la Asistencia Pública” ahora “Lotería Nacional” (Lotería).	Octubre 2020
18	Se actualizaron los responsables de firmar el documento, se modificaron el Objetivo y el Fundamento Jurídico; Cambió el nombre del área emisora y la clave de la norma interna respectivamente “Subdirección General de Servicios Comerciales” ahora “Subdirección General de Ventas y operaciones”, “SSC-INT-03” ahora “SVO-INT-03”; Se modificaron las políticas 1, 2, 3, 4, 10, 11, 12, 14, 22, 23, 24, 25, 28, 30, 31, 32, 36, 40, 45 y 47; Se modificó la actividad	Septiembre 2024

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		19	19
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-INT-03		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	ABRIL, 2004	NIVEL DE REVISIÓN	18

NOMBRE DE NORMA INTERNA: INSTRUCTIVO: CENTRO DE ATENCIÓN

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
	3.4. Lo anterior acorde a lo previsto a las reformas publicadas en el Diario Oficial de la Federación el día 29 de julio de 2022 del “ACUERDO POR EL QUE SE MODIFICA EL TRANSITORIO SEXTO DEL ESTATUTO ORGÁNICO DE LOTERÍA NACIONAL, PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN, EL DÍA 18 DE ENERO DE 2022”; del “ACUERDO POR EL QUE SE APRUEBA LA MODIFICACIÓN DEL ESTATUTO ORGÁNICO DE LOTERÍA NACIONAL, PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN EL DÍA 18 DE ENERO DE 2022”; del día 20 de enero de 2023 y del “ACUERDO POR EL QUE SE APRUEBA LA MODIFICACIÓN DEL ESTATUTO ORGÁNICO DE LOTERÍA NACIONAL, PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN EL DÍA 18 DE ENERO DE 2022”; del día 11 de enero de 2024.	

VIII. GLOSARIO

CENTRO DE ATENCIÓN:

Centro de servicio a clientes, comercializadores y/o agentes y público en general.

CST:

Centro de Soporte Tecnológico.

LOTERÍA:

Lotería Nacional

SCRIPTS:

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

IX. ANEXOS

No Aplica.