



**LOTERÍA NACIONAL**

ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		1	11
CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-PRO-06		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	JULIO, 2024	NIVEL DE REVISIÓN	00

NOMBRE DE NORMA INTERNA: VISITAS DE SUPERVISIÓN A LOS ORGANISMOS DE VENTA DEL ÁREA METROPOLITANA

FIRMAS

REVISÓ:

JOSÉ MAURICIO ARÉVALO MORÁN  
JEFE DE DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A CLIENTES


VICTOR ALFONSO CORONA DE LA CRUZ  
SUBGERENTE DE NUEVOS PROYECTOS

JOSÉ ANTONIO SANDOVAL BUSTOS  
GERENTE DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA

BONIFACIO MARIO GODÍNEZ DÁVALOS  
DIRECTOR DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y  
ENCARGADO DE DESPACHO DE LA DIRECCIÓN DE  
COMERCIALIZACIÓN


AUTORIZÓ:

JOSÉ FRANCISCO CABALLERO GARCÍA  
SUBDIRECTOR GENERAL DE VENTAS Y  
OPERACIONES

 <b>LOTERÍA NACIONAL</b>	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		2	11
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-PRO-06		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	JULIO, 2024	NIVEL DE REVISIÓN	00
<b>NOMBRE DE NORMA INTERNA: VISITAS DE SUPERVISIÓN A LOS ORGANISMOS DE VENTA DEL ÁREA METROPOLITANA</b>				

## ÍNDICE

I.	Objetivo	3
II.	Alcance	3
III.	Fundamento Jurídico y Mejores Prácticas	3
IV.	Políticas	4
V.	Descripción de las Actividades	5
VI.	Diagrama de Flujo	9
VII.	Plan de Calidad	10
VIII.	Control de Cambios	11
IX.	Glosario	11
X.	Anexos	11

 <b>LOTERÍA NACIONAL</b>	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		3	11
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-PRO-06		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	JULIO, 2024	NIVEL DE REVISIÓN	00

<b>NOMBRE DE NORMA INTERNA:</b>	<b>VISITAS DE SUPERVISIÓN A LOS ORGANISMOS DE VENTA DEL ÁREA METROPOLITANA</b>
---------------------------------	--

## I. OBJETIVO

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

## II. ALCANCE

Dirección de Comercialización, Gerencia de Ventas Área Metropolitana, Subgerencia de Nuevos Proyectos y Departamento de Atención a Clientes o las Unidades Administrativas que las sustituyan en sus funciones, derivado de la próxima Estructura Orgánica.


## 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 Público 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.
- Acuerdo por el que se dan a conocer las Bases Generales de Sorteos de la Lotería Nacional para la Asistencia Pública. (DOF. 08-09-2011).
- Todas la Leyes locales y federales y normatividad aplicable a Lotería Nacional.


### Mejores Prácticas:

- ISO 9001- Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.
- Marco de Gestión de Seguridad de la Información (MGSI).
- ISO/IEC 27001 Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información – Requerimientos.
- ISO 22301 Seguridad de la Sociedad – Sistemas de Gestión de la Continuidad del Negocio – Requisitos.

 <b>LOTERÍA NACIONAL</b>	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		4	11
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-PRO-06		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	JULIO, 2024	NIVEL DE REVISIÓN	00
<b>NOMBRE DE NORMA INTERNA: VISITAS DE SUPERVISIÓN A LOS ORGANISMOS DE VENTA DEL ÁREA METROPOLITANA</b>				

#### IV. POLÍTICAS

1. Es responsabilidad de la Subgerencia de Nuevos Proyectos o la Unidad Administrativa que la sustituya en sus funciones, la planeación y coordinación de las Visitas de Supervisión a los Organismos de Venta del Área Metropolitana, con la finalidad de verificar que cuenten con una oportuna exhibición de billetes y material exclusivo de Lotería Nacional; detectar necesidades del comisionista para que realice una mejor comercialización de los mismos; observando la atención y servicio que se le brinda al cliente.
2. Es responsabilidad del Departamento de Atención a Clientes o la Unidad Administrativa que la sustituya en sus funciones, realizar las Visitas de Supervisión de conformidad al calendario de visitas establecido previamente y elaborar el **Reporte de las Visitas de Supervisión a Organismos de Venta del Área Metropolitana AV-50**, así como atender las visitas extraordinarias a solicitud de la Gerencia de Ventas Área Metropolitana o la Unidad Administrativa que la sustituya en sus funciones.
3. La Dirección de Comercialización o la Unidad Administrativa que la sustituya en sus funciones autorizará los recursos económicos para llevar a cabo las Visitas de Supervisión a los Organismos de Venta del Área Metropolitana y determinará las acciones a realizar, con base en los resultados de las mismas.

 <b>LOTERÍA NACIONAL</b>	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		5	11
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-PRO-06		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	JULIO, 2024	NIVEL DE REVISIÓN	00

NOMBRE DE NORMA INTERNA: VISITAS DE SUPERVISIÓN A LOS ORGANISMOS DE VENTA DEL ÁREA METROPOLITANA

## V. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES


RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
1. GERENTE DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA O LA UNIDAD ADMINISTRATIVA QUE LA SUSTITUYA EN SUS FUNCIONES	1.1 Solicita a la Subgerencia de Nuevos Proyectos o la Unidad Administrativa que la sustituya en sus funciones, la planeación y coordinación de las Visitas de Supervisión.	
2. SUBGERENTE DE NUEVOS PROYECTOS O LA UNIDAD ADMINISTRATIVA QUE LA SUSTITUYA EN SUS FUNCIONES	2.1 Realiza la planeación y coordinación solicitando al Departamento de Atención a Clientes o la Unidad Administrativa que la sustituya en sus funciones elaborar calendario de Visitas de Supervisión.	
3. JEFE DE DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A CLIENTES O LA UNIDAD ADMINISTRATIVA QUE LA SUSTITUYA EN SUS FUNCIONES	3.1 Elabora calendario de Visitas de Supervisión y lo remite a la Subgerencia de Nuevos Proyectos o la Unidad Administrativa que la sustituye en sus funciones para su aprobación.	
4. SUBGERENTE DE NUEVOS PROYECTOS O LA UNIDAD ADMINISTRATIVA QUE LA SUSTITUYA EN SUS FUNCIONES	4.1 Recibe el calendario para su aprobación.	
	4.2 <b>¿Aprueba calendario?</b> <b>Sí.-</b> Informa a la Gerencia de Ventas Área Metropolitana o la Unidad Administrativa que la sustituya en su funciones el inicio y término de las Visitas de Supervisión, de acuerdo al calendario de visitas aprobado.	CALENDARIO DE VISITAS DE SUPERVISIÓN A LOS ORGANISMOS DE VENTA DEL ÁREA METROPOLITANA
	4.3 <b>No.-</b> Regresa a la actividad 3.1	



<b>ÁREA EMISORA:</b>		<b>HOJA No.</b>	<b>DE</b>
<b>SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES</b>		6	11
<b>CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-PRO-06</b>		<b>TIPO: PÚBLICO</b>	
<b>FECHA DE EMISIÓN</b>	JULIO, 2024	<b>NIVEL DE REVISIÓN</b>	00

**NOMBRE DE NORMA INTERNA: VISITAS DE SUPERVISIÓN A LOS ORGANISMOS DE VENTA DEL ÁREA METROPOLITANA**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>	<b>REGISTRO</b>
5. JEFE DE DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A CLIENTES O LA UNIDAD ADMINISTRATIVA QUE LA SUSTITUYA EN SUS FUNCIONES	4.4 Solicita al Departamento de Atención a Clientes o la Unidad Administrativa que la sustituya en sus funciones, designar al personal que realizará las Visitas de Supervisión a los Organismos de Venta del Área Metropolitana y elaborar ruta según el calendario de visitas de supervisión.	
	5.1 Elabora ruta de acuerdo con el calendario de visitas de supervisión, ubicando a los Organismos de Venta del Área Metropolitana.	
	5.2 Asigna al personal que realizará las visitas de supervisión e informa a la Subgerencia de Nuevos Proyectos o la Unidad Administrativa que la sustituya en sus funciones.	
6. SUBGERENTE DE NUEVOS PROYECTOS O LA UNIDAD ADMINISTRATIVA QUE LA SUSTITUYA EN SUS FUNCIONES	6.1 Recibe relación del personal asignado para realizar las visitas de supervisión.	
	6.2 Solicita a la Gerencia de Ventas Área Metropolitana o la Unidad Administrativa que la sustituya en sus funciones, la emisión de oficio de habilitación del personal asignado para realizar las visitas de supervisión.	
7. GERENTE DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA O LA UNIDAD ADMINISTRATIVA QUE LA SUSTITUYA EN SUS FUNCIONES	7.1 Emite oficio de habilitación para el personal que realizará las visitas de supervisión y lo remite a la Subgerencia de Nuevos Proyectos o la Unidad Administrativa que la sustituya en sus funciones.	OFICIO
8. SUBGERENTE DE NUEVOS PROYECTOS O LA UNIDAD ADMINISTRATIVA QUE LA SUSTITUYA EN SUS FUNCIONES	8.1 Entrega oficio de habilitación al personal que realizará la visita de supervisión.	OFICIO

 <b>LOTería NACIONAL</b>	ÁREA EMISORA:	HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES	7	11
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-PRO-06	TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	JULIO, 2024	NIVEL DE REVISIÓN

NOMBRE DE NORMA INTERNA: VISITAS DE SUPERVISIÓN A LOS ORGANISMOS DE VENTA DEL ÁREA METROPOLITANA

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO	
9. PERSONAL DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA O LA UNIDAD ADMINISTRATIVA QUE LA SUSTITUYA EN SUS FUNCIONES	9.1	Acude a los Organismos de Venta del Área Metropolitana a supervisar, identificándose con el oficio de habilitación. <b>Ver plan de calidad.</b>	REPORTE DE VISITAS DE SUPERVISIÓN A LOS ORGANISMOS DE VENTA DEL ÁREA METROPOLITANA AV-50
	9.2	Realiza la supervisión, verificando que los billetes de los diferentes sorteos de Lotería Nacional se encuentren exhibidos en lugar visible, que el material publicitario sea exclusivo de Lotería Nacional y se encuentre a la vista del público en general, detecta las necesidades del comisionista para que realice una mejor comercialización, observando la atención y servicio que se brinda al cliente.	
	9.3	Elabora el <b>Reporte de las Visitas de Supervisión a los Organismos de Venta del Área Metropolitana AV-50</b>	
	9.4	Informa a la Subgerencia de Nuevos Proyectos o la Unidad Administrativa que la sustituya en sus funciones el resultado de la Visita de Supervisión y entrega el Reporte de las Visitas de Supervisión a los Organismos de Venta del Área Metropolitana para revisión y firma.	
10. SUBGERENTE DE NUEVOS PROYECTOS O LA UNIDAD ADMINISTRACIÓN QUE LA SUSTITUYA EN SUS FUNCIONES	10.1	Recibe el Reporte de las Visitas de Supervisión a los Organismos de Venta del Área Metropolitana requisitado, lo revisa y firma y remite a la Gerencia de Ventas Área Metropolitana o la Unidad Administrativa que la sustituya en sus funciones.	REPORTE DE VISITAS DE SUPERVISIÓN A LOS ORGANISMOS DE VENTA DEL ÁREA METROPOLITANA AV-50
11.0 GERENTE DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA O LA UNIDAD ADMINISTRATIVA QUE LA SUSTITUYA EN SUS FUNCIONES	11.1	Recibe el Reporte de las Visitas de Supervisión a los Organismos de Venta del Área Metropolitana debidamente requisitado, lo firma, analiza e informa el resultado de la supervisión a la Dirección de Comercialización o la Unidad Administrativa que la sustituya en sus funciones.	REPORTE DE VISITAS DE SUPERVISIÓN A LOS ORGANISMOS DE VENTA DEL ÁREA METROPOLITANA AV-50
12. DIRECTOR DE COMERCIALIZACIÓN O LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	12.1	Determina las acciones a realizar, con base en los resultados de las Visitas de Supervisión a los Organismos de Venta.	



**LOTERÍA  
NACIONAL**

ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		8	11
CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-PRO-06		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	JULIO, 2024	NIVEL DE REVISIÓN	00

NOMBRE DE NORMA INTERNA: VISITAS DE SUPERVISIÓN A LOS ORGANISMOS DE VENTA DEL ÁREA METROPOLITANA

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
QUE LA SUSTITUYA EN SUS FUNCIONES	Fin del procedimiento.	

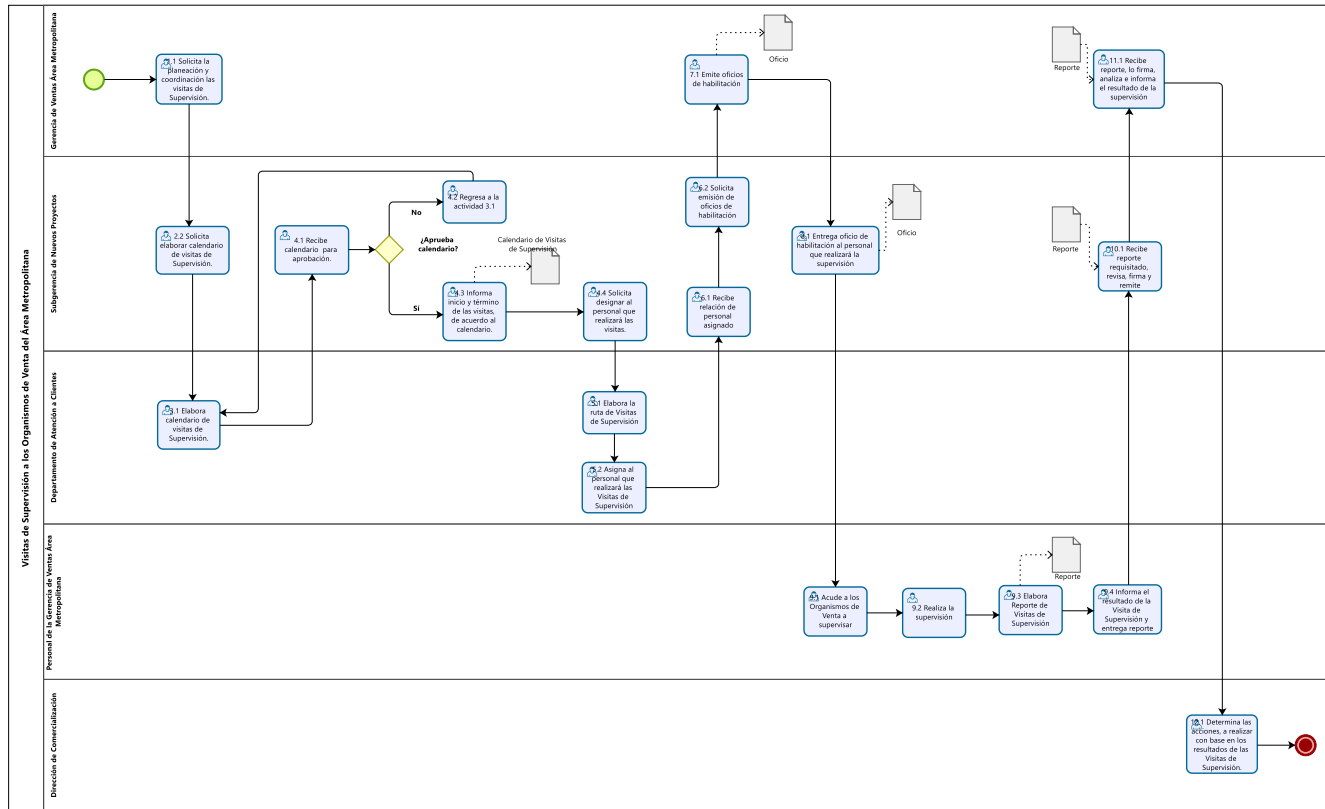




<b>ÁREA EMISORA:</b>		<b>HOJA No.</b>	<b>DE</b>
<b>SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES</b>		<b>9</b>	<b>11</b>
<b>CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-PRO-06</b>		<b>TIPO: PÚBLICO</b>	
<b>FECHA DE EMISIÓN</b>	<b>JULIO, 2024</b>	<b>NIVEL DE REVISIÓN</b>	<b>00</b>

**NOMBRE DE NORMA INTERNA: VISITAS DE SUPERVISIÓN A LOS ORGANISMOS DE VENTA DEL ÁREA METROPOLITANA**

## VI. DIAGRAMA DE FLUJO



PUNTO DE CONTROL



PROCESO / ACTIVIDAD



SUBPROCESO



DECISIÓN



DOCUMENTO / REGISTRO



BASE DE DATOS



CONECTOR



INICIO




FIN SIMPLE



FIN TERMINACIÓN

Powered by  


 Swaggy Modeler

 <b>LOTERÍA NACIONAL</b>	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		10	11
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-PRO-06		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	JULIO, 2024	NIVEL DE REVISIÓN	00

NOMBRE DE NORMA INTERNA: VISITAS DE SUPERVISIÓN A LOS ORGANISMOS DE VENTA DEL ÁREA METROPOLITANA

## VII. PLAN DE CALIDAD

No	ACTIVIDADES	RESPONSABLE DE LA VERIFICACIÓN	FRECUENCIA DE VERIFICACIÓN	CARACTERÍSTICA A VERIFICAR	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	REGISTRO	PLAN DE ACCIÓN ANTE SITUACIONES NO CONFORMES
1	Acude a los Organismos de Venta del Área Metropolitana a supervisar, identificándose con el oficio de habilitación.	Personal de la Gerencia de Ventas Área Metropolitana.	En cada Visita de Supervisión a los Organismos de Venta del Área Metropolitana.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contar con una oportuna exhibición de billetes.</li> <li>• Material publicitario exclusivo de Lotería Nacional y que se encuentre a la vista del público.</li> <li>• Atención y servicio que brinda al cliente.</li> <li>• Detección de necesidades del comisionista para una mejor comercialización.</li> </ul>	Cumplir con todas las características a verificar y detección de necesidades para una mejor comercialización.	Reporte de las Visitas de Supervisión a los Organismos de Venta del Área Metropolitana AV-50.	Informa a la Dirección de Comercialización para que determine las acciones a realizar, con base en el resultado de la Visita de Supervisión.

 <b>LOTERÍA NACIONAL</b>	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		11	11
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-PRO-06		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	JULIO, 2024	NIVEL DE REVISIÓN	00
<b>NOMBRE DE NORMA INTERNA: VISITAS DE SUPERVISIÓN A LOS ORGANISMOS DE VENTA DEL ÁREA METROPOLITANA</b>				

## VIII. CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
00	Creación del documento.	Septiembre 2024

## IX. GLOSARIO

### Billete:

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

Un billete se conforma de 20 vigésimos.

### Organismo de venta:

Expendio Foráneo, Expendio Local o Vendedor Ambulante de Billete que se encuentra autorizado por Lotería Nacional, para comercializar los productos de la Entidad.

### Sorteo:

La actividad en la que los poseedores o titulares de un billete o boleto mediante la selección previa de un número, combinación de números o cualquier otro símbolo, obtienen el derecho a participar en un procedimiento previamente estipulado y aprobado por la Secretaría de Gobernación, conforme al cual se determina al azar un número, combinación de números, símbolo o símbolos que generan uno o varios ganadores de un premio.

## X. ANEXOS

No aplica.