



**LOTERÍA
NACIONAL**


ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
DIRECCIÓN GENERAL		1	24
CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-PRO-10		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2003	NIVEL DE REVISIÓN	15

NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO: COMUNICACIÓN

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
	DIRECCIÓN GENERAL		2	24
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-PRO-10		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2003	NIVEL DE REVISIÓN	15

NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO: COMUNICACIÓN

ÍNDICE

I.	Objetivo	3
II.	Alcance	3
III.	Fundamento Jurídico y Mejores prácticas	3
IV.	Políticas	3
V.	Descripción de las Actividades	8
VI.	Diagrama de Flujo	16
VII.	Plan de Calidad	17
VIII.	Control de Cambios	19
IX.	Glosario	23
X.	Anexos	24

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	DIRECCIÓN GENERAL		3	24
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-PRO-10		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2003	NIVEL DE REVISIÓN	15

NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO: COMUNICACIÓN

I. OBJETIVO

Establecer las actividades para fortalecer la imagen institucional, mediante la aplicación de estrategias de comunicación para eficientar la difusión de la información de Lotería Nacional (Lotería) al público en general y al personal de Lotería, a través de los diferentes medios de comunicación electrónicos con que cuenta la Gerencia de Relaciones Públicas o la unidad administrativa que la sustituya en sus funciones

II. ALCANCE

Esta norma interna inicia cuando las áreas solicitan o determinan difundir alguna información y con la identificación de medios de comunicación para generar publicaciones y/o emisiones de Lotería al público en general (no son inserciones) y termina con la difusión interna de la información y/o entrevista generada.

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: Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio y Seguridad Social- Requisitos.
- Norma 22301: Requisitos para el Sistema de Gestión de la continuidad del Negocio y Seguridad Social. Marco de Responsabilidad Social.


IV. POLÍTICAS

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	DIRECCIÓN GENERAL		4	24
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-PRO-10		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2003	NIVEL DE REVISIÓN	15

NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO: COMUNICACIÓN

1. La Gerencia de Relaciones Públicas o a la unidad administrativa que la sustituya en sus funciones es el área encargada de difundir la información institucional relevante y de interés general acerca de Lotería.
2. La Gerencia de Relaciones Públicas o a la unidad administrativa que la sustituya en sus funciones es la encargada de la publicación de los eventos e invitaciones realizados por Lotería mediante boletines institucionales, en el blog, <https://www.gob.mx/lotenal>, las distintas redes sociales institucionales, de acuerdo con el perfil de cada uno.
3. La información que se pretenda difundir por las distintas áreas debe ser revisada por la Gerencia de Relaciones Públicas o a la unidad administrativa que la sustituya en sus funciones, misma que debe evaluar la conveniencia de su difusión y, en su caso, determinar el medio de comunicación para su publicación.
4. Toda la información a difundir por las distintas áreas debe ser enviada a través de oficio acompañado del formato **COM-O8 “Solicitud de Publicación en Boletín Institucional”**, especificando en él los días de su difusión y a quiénes va dirigido junto con la información a publicar; solicitando a la Gerencia de Relaciones Públicas o a la unidad administrativa que la sustituya en sus funciones la publicación de correspondiente.
5. La Gerencia de Relaciones Públicas o a la unidad administrativa que la sustituya en sus funciones, podrá contratar los servicios de proveedores externos para monitoreo de información relacionada con Lotería, que se difunda en los medios de comunicación electrónica y de prensa. **Ver Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.**
6. La Gerencia de Relaciones Públicas o a la unidad administrativa que la sustituya en sus funciones en caso de no contratar los servicios de monitoreo de Información que se difunda en los medios de comunicación electrónica y de prensa, podrá hacer copartícipes al personal de la misma Gerencia de Relaciones Públicas o a la unidad administrativa que la sustituya en sus funciones, si así lo considera, para que se realice el monitoreo.
7. Los medios con que cuenta la Gerencia de Relaciones Públicas o a la unidad administrativa que la sustituya en sus funciones para difundir la información son:
 - Correo electrónico denominado: boletinLNI@loterianacional.gob.mx
 - La Intranet (mensajes de divulgación pop-up),
 - Portal web <https://www.gob.mx/lotenal> en su apartado de BLOG o galería fotográfica o video.

A. Para la Difusión de Información Institucional proveniente de las distintas áreas.

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE	
	DIRECCIÓN GENERAL		5	24	
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-PRO-10		TIPO: PÚBLICO		
	FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2003	NIVEL DE REVISIÓN	15	

NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO: COMUNICACIÓN

A.1 Correo electrónico denominado boletinLNI@loterianacional.gob.mx

8. A través del correo electrónico boletinLNI@loterianacional.gob.mx se envía información como avisos, circulares y notas cuya característica principal es enterar al personal a la brevedad.
9. Para el envío de cualquier tipo de información a través del boletín, es necesario que los oficios, circulares, notas informativas, solicitudes y el documento con la información a difundir, estén debidamente firmados por el titular o responsable del área que solicita la difusión de dicha información.

A.2 La Intranet mensajes de divulgación (pop-up)

10. Para el caso de requerir incorporar mensajes de promoción (pop-up) el área de diseño será la responsable de generar el gráfico e incorporarlo a la página web.
11. Para el caso de requerir incorporar información a la página de Intranet; las solicitudes correspondientes, deben ser dirigidas a la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones o a la unidad administrativa que la sustituya en sus funciones. **Ver 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.**


B. Para la emisión de documentos estandarizados internos.

12. La emisión de oficios internos, circulares y notas informativas; así como otros documentos de información interna que en su momento se estandaricen, se sujetará a los criterios establecidos por cada uno de ellos.

C. Atención de requerimientos de información de clientes, comercializadores y/o agentes, y público en general.

13. Todos los requerimientos de información, quejas, sugerencias y/o aclaraciones solicitadas por clientes, comercializadores y/o agentes, y público en general **ver SVO-INT-03 Instructivo: Centro de Atención**, así como los aspectos que proporcione el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI), **ver SAJ-BAS-03 Bases para la Integración y Funcionamiento del Comité de Transparencia de Lotería Nacional.**


D. Para la difusión de la Información o entrevistas.

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	DIRECCIÓN GENERAL		6	24
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-PRO-10		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2003	NIVEL DE REVISIÓN	15

NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO: COMUNICACIÓN

14. La Gerencia de Relaciones Públicas o a la unidad administrativa que la sustituya en sus funciones es la encargada de contactar con los diferentes medios de comunicación para lograr difundir sin costo alguno, información referente a las actividades relevantes de Lotería o posibles entrevistas que se realicen al Director General o funcionarios de Lotería.
15. La Dirección General, Subdirecciones Generales y Direcciones de área solicitantes o a la unidad administrativa que la sustituya en sus funciones son las responsables de proporcionar a la Gerencia de Relaciones Públicas o a la unidad administrativa que la sustituya en sus funciones la información que se requiera difundir, la información es responsabilidad del área que la emite.
16. La Gerencia de Relaciones Públicas o a la unidad administrativa que la sustituya en sus funciones es el área responsable de generar las tarjetas de información, comunicado de prensa y/o Press Kit (en su caso) y de tramitar su posible publicación en medios a través del manejo estratégico de la información.
17. La Gerencia de Relaciones Públicas o a la unidad administrativa que la sustituya en sus funciones puede sugerir a la Subdirección General de Ventas y Operaciones, la inserción pagada en medios impresos de alguna información, como: esquelas, felicitaciones o reconocimientos, entre otros.
18. La Gerencia de Relaciones Públicas o a la unidad administrativa que la sustituya en sus funciones es el área responsable de dar seguimiento a la información enviada a los diferentes medios, para acordar la posible publicación y/o menciones en los medios de comunicación.
19. La Gerencia de Relaciones Públicas o a la unidad administrativa que la sustituya en sus funciones es el área responsable de atender las solicitudes de información de los representantes de los medios de comunicación y de solicitar la información a las diferentes áreas de Lotería, que permita atender los requerimientos.
20. Las áreas de Lotería que requieran publicar en los distintos medios periodísticos: artículos, avisos, boletines de prensa, convocatorias, reportajes, invitaciones y hacer declaraciones oficiales de Lotería, deben enviar a la Gerencia de Relaciones Públicas o a la unidad administrativa que la sustituya en sus funciones un oficio adjuntando circular u otro documento con la información a publicar.
21. Una vez entregada la información a los medios de comunicación, la Gerencia de Relaciones Públicas o a la unidad administrativa que la sustituya en sus funciones no puede realizar cambios o ajustes en notas, imágenes, etc. antes de su publicación.

E. Eventos Especiales.

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	DIRECCIÓN GENERAL		7	24
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-PRO-10		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2003	NIVEL DE REVISIÓN	15

NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO: COMUNICACIÓN

22. La Subdirección General de Ventas y Operaciones debe confirmar los eventos especiales que programe y el lugar en donde se llevará a cabo el evento e informar a la Gerencia de Relaciones Públicas o a la unidad administrativa que la sustituya en sus funciones quien se encargará de coordinar la logística del evento.
23. La Gerencia de Relaciones Públicas o a la unidad administrativa que la sustituya en sus funciones para la realización de un evento especial debe:
- ✓ Coordinar la logística del evento, así como la de los invitados.
 - ✓ Enviar la invitación a medios de comunicación, sólo en caso de ser solicitado por la Dirección General.
 - ✓ Elaborar (con apoyo del área de diseño) y publicar la invitación del evento al personal de Lotería.
 - ✓ Solicitar los datos personales para el archivo de "Invitados" de Lotería.
 - ✓ Preparar los diplomas-reconocimientos a entregar a los Invitados especiales.

F. Para la emisión de documentos estandarizados externos.

24. La emisión de oficios que son dirigidos a Instituciones externas a Lotería se debe sujetar a lo establecido **ver Manual de identidad Gráfica de Lotería Nacional.**

G. Del Proceso contra Actos de Corrupción

25. 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 a la unidad administrativa que asuma 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
DIRECCIÓN GENERAL		8	24
CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-PRO-10		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2003	NIVEL DE REVISIÓN	15

NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO: COMUNICACIÓN

V. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD		REGISTRO
		Comunicación Institucional	
		A. Para la difusión de Información Institucional proveniente de las distintas áreas, correo electrónico.	
		(boletinLNI@loterianacional.gob.mx)	
1. ÁREA SOLICITANTE	1.1	Envía oficio y formato COM-O8 solicitando la difusión de la información a la Gerencia de Relaciones Públicas o a la unidad administrativa que la sustituya en sus funciones, firmados por el Titular del área nivel mínimo Gerencia o equivalente, especificando días y a quienes va dirigido.	OFICIO COM-01 DOCUMENTO POR DIFUNDIR FORMATO COM-08
2. GERENTE DE RELACIONES PÚBLICAS O QUIEN LO SUSTITUYA EN SUS FUNCIONES	2.1	Recibe y revisa la información enviada por el área (contenido, redacción y ortografía). Ver plan de calidad.	OFICIO COM-01 DOCUMENTO POR DIFUNDIR FORMATO COM-08
		¿La ortografía, redacción y contenido de la información a difundir es correcta?	
	2.2	No.- Hará las correcciones de estilo que considere convenientes y las enviará al área solicitante para obtener su visto bueno. Regresa actividad 1.1.	
	2.3	Si.- Difunde la información. Fin	
		Comunicación Externa	

**LOTERÍA NACIONAL**

ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
DIRECCIÓN GENERAL		9	24
CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-PRO-10		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2003	NIVEL DE REVISIÓN	15

NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO: COMUNICACIÓN

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO
3. TÍTULAR DEL ÁREA RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN	2.4 Determina el tema a posicionar en los medios de comunicación, en acuerdo con el Director General y en coordinación con el Subdirector General de Ventas y Operaciones.	
	2.5 Solicita al área que corresponda, la información correcta que necesita para elaborar líneas discursivas, a través de correo electrónico.	CORREO ELECTRÓNICO
4. GERENTE DE RELACIONES PÚBLICAS O QUIEN LO SUSTITUYA EN SUS FUNCIONES	3.1 Recibe solicitud y envía información a la Gerencia de Relaciones Públicas o a la unidad administrativa que la sustituya en sus funciones, a través de correo electrónico.	CORREO ELECTRONICO
	4.1 Recibe la información de las áreas a través de correo electrónico.	CORREO ELECTRÓNICO
	4.2 Determina y define estrategia de comunicación y difusión, así como plan de medios (entrevistas, comunicados de prensa, tarjeta informativa, conferencia de prensa, solicita inserciones a la Subdirección de Promoción y Publicidad en Medios o a la unidad administrativa que la sustituya en sus funciones, etc.) en acuerdo con el Director General y en coordinación con el Subdirector General de Ventas y Operaciones.	
	4.3 Redacta las líneas discursivas que incluyen cifras, datos duros y mensajes sugeridos de acuerdo con la información recibida de las áreas, en donde estas son las responsables de la información proporcionada.	
	4.4 Envía líneas discursivas a las áreas responsables de la información para su visto bueno, a través de correo electrónico.	CORREO ELECTRÓNICO



LOTERÍA NACIONAL

ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
DIRECCIÓN GENERAL		10	24
CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-PRO-10		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2003	NIVEL DE REVISIÓN	15

NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO: COMUNICACIÓN

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD		REGISTRO
5. TITULAR DEL ÁREA RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN	5.1	Recibe líneas discursivas y revisa información.	CORREO ELECTRÓNICO
	5.2	Envía a la Gerencia de Relaciones Públicas o a la unidad administrativa que la sustituya en sus funciones con su visto bueno o en su caso con las modificaciones necesarias.	
6. GERENTE DE RELACIONES PÚBLICAS O QUIEN LO SUSTITUYA EN SUS FUNCIONES	6.1	Recibe el visto bueno a través de correo electrónico de las áreas sobre las líneas discursivas e instrumenta estrategia de difusión. Fin.	CORREO ELECTRÓNICO
	Envío de Información		
	6.2	Elabora la tarjeta informativa o comunicado de prensa, según sea el caso, con base en las líneas discursivas. Ver plan de calidad. ¿La ortografía, redacción y contenido de la información a difundir es correcta?	TARJETA INFORMATIVA O COMUNICADO DE PRENSA
	6.3	No.- Hará las correcciones de estilo y/o información que considere convenientes y las enviará al área solicitante para obtener su visto bueno. Regresa a la actividad 2.5	
	6.4	Si.- Envía a través de correo electrónico a los medios de comunicación la tarjeta informativa o el comunicado de prensa.	TARJETA INFORMATIVA O COMUNICADO DE PRENSA CORREO ELECTRÓNICO
	Realización de Entrevistas		



**LOTERÍA
NACIONAL**

ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
DIRECCIÓN GENERAL		11	24
CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-PRO-10		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2003	NIVEL DE REVISIÓN	15

NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO: COMUNICACIÓN

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO
	6.5 Contacta por teléfono al medio de comunicación, para posible entrevista y propone horarios para reunión con el Director General.	<p style="text-align: center;">VERSIÓN ESTENOGRÁFICA</p>
	6.6 Verifica la agenda del Director General para conceder la entrevista.	
	6.7 Prepara una tarjeta de apoyo para el Director General, con datos generales acerca del medio y temas a posicionar que sean de interés para Lotería.	
	6.8 Entrega la tarjeta de apoyo al Director General, previo a la entrevista para su revisión y análisis.	
	6.9 Coordina la logística con las áreas involucradas (Subdirección de Concursos y Sorteos, Gerencia de Servicios Generales o a las unidades administrativas que las sustituyan en sus funciones y la productora audiovisual para llevar a cabo la entrevista en el Foro.	
	6.10 Graba la entrevista realizada al Director General y elabora la versión estenográfica de la misma.	
	6.11 Realiza monitoreo de medios, a fin de detectar si se realizó la difusión de la información o en caso de ser inserciones pagadas, solicitará los “testigos” (grabaciones o ediciones) de tales.	
	6.12 Solicita a la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones o a la unidad administrativa que la sustituya en sus funciones, la Publicación en la página Web de Lotería, la grabación electrónica en caso de ser entrevista en radio o televisión y estenográfica en caso de ser una publicación escrita. Ver 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.	

**LOTERÍA NACIONAL**

ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
DIRECCIÓN GENERAL		12	24
CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-PRO-10		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2003	NIVEL DE REVISIÓN	15

NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO: COMUNICACIÓN

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD		REGISTRO
<p>7. PERSONAL DESIGNADO POR LA SUBDIRECCION GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES</p> <p>8. GERENTE DE RELACIONES PÚBLICAS O QUIEN LO SUSTITUYA EN SUS FUNCIONES</p>	6.13	Elabora carpeta con las notas publicadas en medios impresos para archivo del área. Fin.	CARPETA CON NOTAS
	Eventos Especiales		
	7.1	Informa a la Gerencia de Relaciones Públicas o a la unidad administrativa que la sustituya en sus funciones por teléfono o a través de correo electrónico los nombres de las personalidades que serán invitados especiales, lugar y logística del evento.	CORREO ELECTRÓNICO
	8.1	Recibe información y elabora Directorio de Proveedores y Logística del evento.	DIRECTORIO DE PROVEEDORES COM-05 LOGÍSTICA DEL EVENTO COM-06
	8.2	Coordina la logística del Evento en los siguientes puntos: - Edecanes. - Semblanza escrita. - Semblanza en video. - Audio. - Fotógrafo. - Maestro de ceremonias. - Conductor (a). - Servicio de traslado de Invitados Especiales.	LOGÍSTICA DEL EVENTO COM-06
8.3	Prepara Diplomas-reconocimientos a los Invitados Especiales. (Con apoyo del área de Diseño)		
8.4	Envía la invitación a medios de comunicación, en caso de ser solicitado por la Dirección General a través de correo electrónico; con un día como mínimo de anticipación.	INVITACIÓN ELECTRÓNICA	



LOTERÍA NACIONAL

ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
DIRECCIÓN GENERAL		13	24
CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-PRO-10		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2003	NIVEL DE REVISIÓN	15

NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO: COMUNICACIÓN

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO
	8.5 Invita al personal de Lotería a través de correo electrónico.	INVITACIÓN ELECTRÓNICA
	8.6 Envía la invitación recordatoria a medios de comunicación a través de correo electrónico.	INVITACIÓN ELECTRÓNICA
	8.7 Registra a los medios de comunicación que asistieron el día del evento. Al término de la misma entrega un paquete de prensa.	REGISTRO DE ASISTENCIA
	8.8 Realiza monitoreo de medios, a fin de detectar si se realizó la difusión de la información o en caso de ser inserciones pagadas con apoyo del o los proveedores contar con los “testigos” (grabaciones o ediciones) de tales. Fin	
	Evento o Conferencia de Prensa	
	8.9 Identifica los medios de comunicación a convocar.	
	8.10 Elabora el oficio de invitación al evento o conferencia de prensa.	OFICIO COM-01
	8.11 Envía el oficio de invitación a los medios de comunicación seleccionados a través de correo electrónico.	CORREO ELECTRÓNICO
	8.12 Establece contacto por teléfono con los jefes de información de los diferentes medios de comunicación impreso y/o electrónicos, seleccionados a fin de reiterar la invitación realizada.	

**LOTERÍA NACIONAL**

ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
DIRECCIÓN GENERAL		14	24
CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-PRO-10		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2003	NIVEL DE REVISIÓN	15

NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO: COMUNICACIÓN

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO
	8.13 Determina con el visto bueno de la Dirección General y la Subdirección General de Ventas y Operaciones el espacio físico donde se llevará a cabo el evento o la conferencia de prensa.	
	8.14 Solicita a las áreas que corresponda, el apoyo necesario para la instalación de escenografía y equipo técnico de audio, así como distribución de espacios para ubicación de los representantes de medios de comunicación y el equipo que puedan utilizar reporteros, fotógrafos y camarógrafos.	
	8.15 Integra el paquete de prensa (press-kit) que contiene: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunicado de prensa. ✓ Presentación impresa o en CD (en su caso). ✓ Hojas de datos de Productos (en su caso). ✓ Resumen del procedimiento de sorteos (en su caso). 	
	8.16 Registra a los medios de comunicación que asistieron el día del evento.	
	8.17 Realiza el evento o la conferencia de prensa, grabando el audio y/o video de este. Entrega un paquete de prensa.	
	8.18 Elabora las versiones estenográficas correspondientes.	ARCHIVO ELECTRÓNICO
	8.19 Envía a través de correo electrónico a los medios de comunicación, en su caso: comunicado de prensa, tarjeta informativa y/o versiones estenográficas.	CORREO ELECTRÓNICO
	8.20 Confirma por teléfono la recepción de los documentos.	



LOTERÍA NACIONAL

ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
DIRECCIÓN GENERAL		15	24
CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-PRO-10		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2003	NIVEL DE REVISIÓN	15

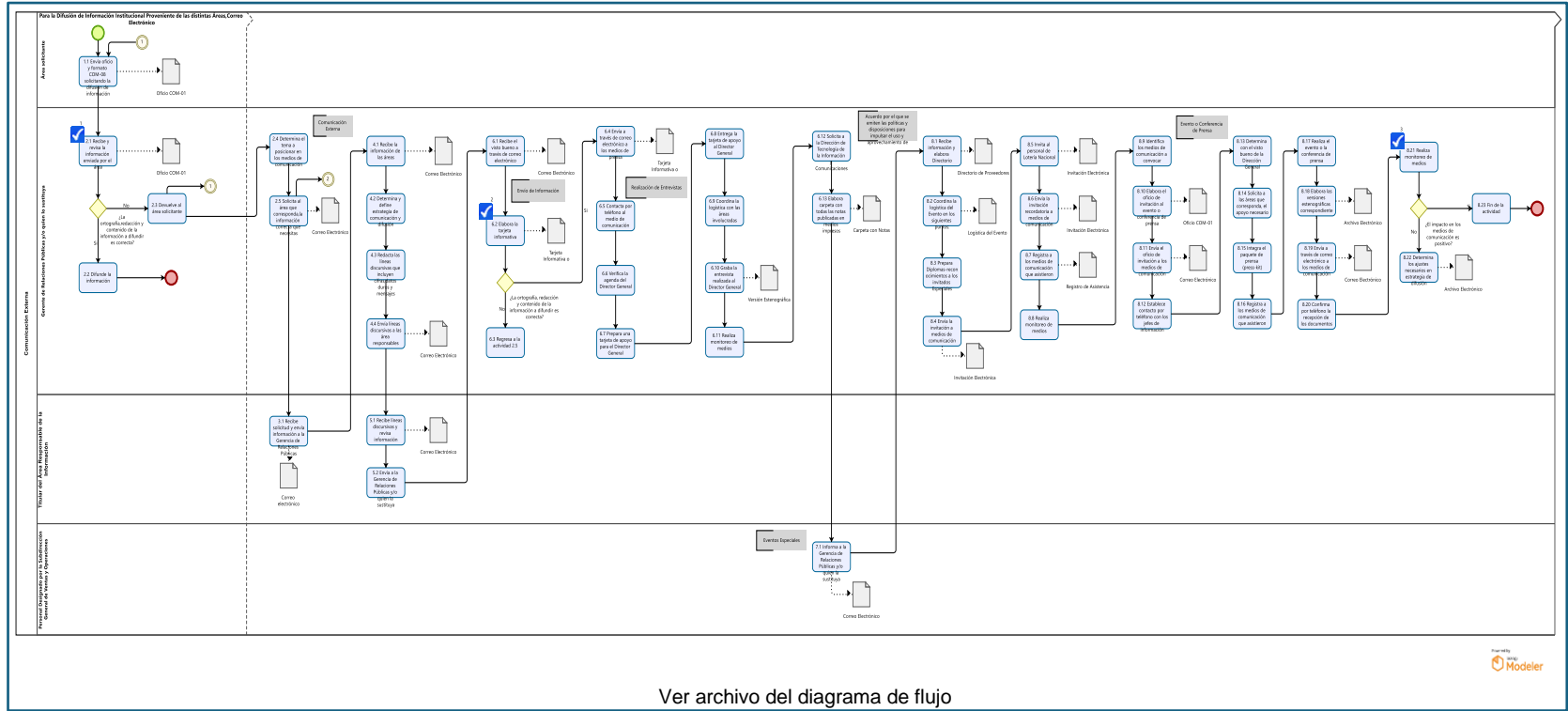
NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO: COMUNICACIÓN

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO
	<p>8.21 Realiza monitoreo de medios, dando seguimiento a notas relacionadas al evento y verifica el impacto en los medios de comunicación. Ver plan de calidad.</p> <p>¿El impacto en los medios de comunicación es positivo?</p>	
	<p>8.22 No.- Determina los ajustes necesarios en estrategia de difusión, a través del envío por correo electrónico de tarjeta informativa, comunicado de prensa y/o entrevista, o en su caso vía telefónica a los medios de comunicación.</p>	<p>ARCHIVO ELECTRÓNICO</p> <p>TARJETA INFORMATIVA O COMUNICADO DE PRENSA</p>
	<p>8.23 Si.- Fin de la actividad.</p>	
	Fin de procedimiento.	

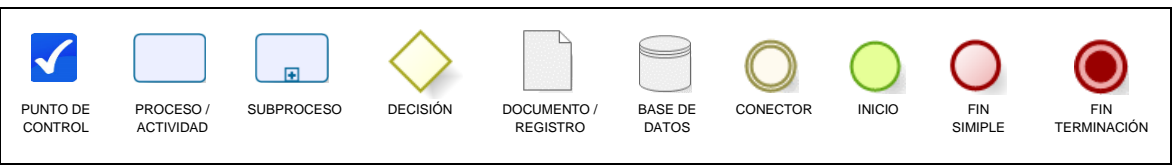
ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
DIRECCIÓN GENERAL		16	24
CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-PRO-10		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2003	NIVEL DE REVISIÓN	15


NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO: COMUNICACIÓN

VI. DIAGRAMA DE FLUJO.



Ver archivo del diagrama de flujo




 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	DIRECCIÓN GENERAL		17	24
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-PRO-10		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2003	NIVEL DE REVISIÓN	15

NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO: COMUNICACIÓN


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.	Recibe y revisa la información enviada por el área (contenido, redacción y ortografía).	Gerente de Relaciones Públicas o quien lo sustituya en sus funciones	Cada que se recibe la información.	<p>Que la información sea de interés para el personal.</p> <p>No existan faltas de ortografía.</p> <p>Que la redacción de la información sea entendible a todo el personal.</p>	Cumple con la redacción, ortografía y que sea de interés general.	Información por difundir.	Hará las correcciones de estilo que considere convenientes y las enviará al área solicitante para obtener su visto bueno.
2.	Elabora la tarjeta informativa o comunicado de prensa, según sea el caso, con base en las líneas discursivas.	Gerente de Relaciones Públicas o quien lo sustituya en sus funciones	Cada que se elaboran los documentos.	<p>Datos correctos y vigentes.</p> <p>No existan faltas de ortografía.</p> <p>Que la redacción de la información sea entendible.</p>	Cumple con la vigencia de información, con buena redacción y ortografía.	Tarjeta Informativa y/o Comunicado de Prensa.	Hará las correcciones de estilo y/o información que considere convenientes y las enviará al área solicitante para obtener su visto bueno.

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	DIRECCIÓN GENERAL		18	24
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-PRO-10		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2003	NIVEL DE REVISIÓN	15

NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO: COMUNICACIÓN

No	ACTIVIDADES	RESPONSABLE DE LA VERIFICACIÓN	FRECUENCIA DE VERIFICACIÓN	CARACTERÍSTICA A VERIFICAR	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	REGISTRO	PLAN DE ACCIÓN ANTE SITUACIONES NO CONFORMES
3.	Realiza monitoreo de medios, dando seguimiento a notas relacionadas al evento y verifica el impacto en los medios de comunicación.	Gerente de Relaciones Públicas o quien lo sustituya en sus funciones.	Cada vez que se realice un evento o conferencia de prensa.	Verifica si la difusión en medios es positiva o negativa para la imagen Institucional.	Si el comentario es positivo.	Archivo electrónico.	Determina los ajustes necesarios en estrategia de difusión, a través del envío por correo electrónico de tarjeta informativa, comunicado de prensa y/o entrevista, o en su caso vía telefónica a los medios de comunicación.

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	DIRECCIÓN GENERAL		19	24
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-PRO-10		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2003	NIVEL DE REVISIÓN	15

NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO: COMUNICACIÓN

VIII. CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
11	Se fusionan los procedimientos Comunicación Institucional y Comunicación Externa, queda como Comunicación.	Noviembre, 2010
12	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 del instructivo “Contact Center” por “Centro de Atención”. Cambiaron los incisos D (actual C), E (actual D), F (actual E), G (actual F) y H (actual G). Se eliminó el subtítulo del inciso C y cambiaron los incisos: C1 (Actual B1) Y C2 (Actual B3). Se modificaron las políticas 4, 5, 9, 11, 12, 13, 19, 26, 28, 29 y 30. Se eliminó la política 8. Cambió la numeración de las políticas 6 (actual 7) y 7 (actual 8). Se adicionó la política 6. Se modificaron las actividades 1.1, 2.2, 4.1, 4.2, 5.1, 5.2, 5.3, 5.7. Cambió la numeración y se modificaron las actividades 6.1 (actual 5.15), 7.2 (actual 5.16), 7.3 (actual 5.17), 7.4 (actual 5.18), 10.1 (actual 8.2), 12.1 (actual 10.1), 12.3 (actual 10.3), 12.5 (actual 10.5), 12.6 (actual 10.6), 14.2 (actual 10.12), 14.4 (actual 10.14), 14.5 (actual 10.15), 15.1 (actual 11.1), 16.2 (actual 12.2), 16.3 (actual 12.3), 16.5 (actual 12.4), 16.6 (actual 12.5), 16.7 (actual 12.6), 16.11 (actual 12.8), 16.14 (actual 12.10), 16.15 (actual 12.11), 16.17 (actual 12.13), 16.23 (actual 12.19), 16.24 (actual 12.20), 16.25 (actual 12.21) y 16.26 (actual 12.22). Cambió la numeración 7.5 (actual 5.19), 7.6 (actual 5.20), 7.7 (actual 5.21), 8.1 (actual 6.1), 8.2 (actual 6.2), 9.1 (actual 7.1), 10.2 (actual 8.3), 10.3 (actual 8.4), 11.1 (actual 9.1), 11.2 (actual 9.2), 12.2 (actual 10.2), 12.4 (actual 10.4), 12.7 (actual 10.7), 12.8 (actual 10.8), 12.9 actual 10.9), 12.10 (actual 10.10), 14.1 (actual 10.11), 14.3 (actual 10.13), 16.1 (actual 12.1), 16.10 (actual 12.7), 16.13 (actual 12.9), 16.16 (actual 12.12), 16.18 (actual 12.14), 16.19 (actual 12.15), 16.20 (actual 12.16), 16.21 (actual 12.17), 16.22 (actual 12.18), 16.27 (actual 12.23). Se eliminaron las actividades 7.1, 13.1, 16.4, 16.8, 16.9 y 16.12; se adicionó la actividad 8.1.	Enero, 2016

**LOTERÍA NACIONAL**

ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
DIRECCIÓN GENERAL		20	24
CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-PRO-10		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2003	NIVEL DE REVISIÓN	15

NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO: COMUNICACIÓN

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
13	<p>Se modificó el Diagrama de Flujo de acuerdo con las actividades. Se modificaron los Planes de Calidad 1, 2, 5, 6 y 7, se adicionó el plan 2 y 4; se eliminó el plan 4. Se modificó el Glosario.</p> <p>Se actualizaron los responsables de firmar el documento; se modificó el Objetivo. En lo general en el documento cambio "Entidad" por "Pronósticos". Se modificó la clave y nombre de la Norma Interna de referencia "SAJ-INT-03 Integración y Funcionamiento del Comité de Información de Pronósticos para la Asistencia Pública" por "SAJ-BAS-03 Bases para la integración y Funcionamiento del Comité de Transparencia de Pronósticos para la Asistencia Pública". Se eliminaron los apartados "Guía de Entretenimiento" y Revista Gente Pronósticos" y se adicionó "Ventanilla Única". Se modificaron las políticas 2, 4, 6, 7, 12, 13, 14 y 19. Se eliminaron las políticas 16 y 17; Se adicionaron 16, 17 y 31. Se modificó la actividad 1.1; Se eliminaron las actividades 3.1, 4.1, 4.2, 4.3, 5.8, 5.9, 5.10, 5.11, 5.12, 5.13, 5.14, 5.15, 5.16, 5.17, 5.18, 5.19, 5.20 y 5.21. Se cambió la numeración y se modificaron las actividades 5.1 (actual 3.1), 5.2 (actual 3.2), 5.3 (actual 3.3), 5.4 (actual 3.4), 5.5 (actual 3.5), 5.6 (actual 3.6), 10.3 (actual 8.3), 10.5 (actual 8.5), 10.10 (actual 8.10) y 10.12 (actual 8.12). Cambio la numeración de la actividades 5.7 (actual 3.7), 6.1 (actual 4.1), 6.2 (actual 4.2), 7.1 (actual 5.1), 8.1 (actual 6.1), 8.2 (actual 6.2), 8.3 (actual 6.3), 8.4 (actual 6.4), 9.1 (actual 7.1), 9.2 (actual 7.2), 10.1 (actual 8.1), 10.2 (actual 8.2), 10.4 (actual 8.4), 10.6 (actual 8.6), 10.7 (actual 8.7), 10.8 (actual 8.8), 10.9 (actual 8.9), 10.11 (actual 8.11), 10.13 (actual 8.13), 10.14 (actual 8.14), 10.15 (actual 8.15), 11.1 (actual 9.1), 12.1 (actual 10.1), 12.2 (actual 10.2), 12.3 (actual 10.3), 12.4 (actual 10.4), 12.5 (actual 10.5), 12.6 (actual 10.6), 12.7 (actual 10.7), 12.8 (actual 10.8), 12.9 (actual 10.9), 12.10 (actual 10.10), 12.11 (actual 10.11), 12.12 (actual 10.12), 12.13 (actual 10.13), 12.14 (actual 10.14), 12.15 (actual 10.15), 12.16 (actual 10.16), 12.17 (actual 10.17), 12.18 (actual 10.18), 12.19 (actual 10.19), 12.20 (actual 10.20), 12.21 (actual 10.21), 12.22 (actual 10.22) y</p>	Junio, 2018

**LOTERÍA NACIONAL**

ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
DIRECCIÓN GENERAL		21	24
CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-PRO-10		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2003	NIVEL DE REVISIÓN	15

NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO: COMUNICACIÓN


REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
14	<p>12.23 (actual 10.23). Se eliminaron los planes de calidad No. 2, 3 y 5; Se modificaron y cambió la numeración de los planes de calidad No.4 (actual 2) y No. 6 (actual 3); Cambió de numeración del plan de calidad No.7 (actual 4). Se actualizó el Glosario de Términos</p> <p>Se actualizaron los responsables de firmar el documento. Se modificaron las políticas 4, 10, 11 y 12; Se eliminó la política 14; Cambiaron de numeración las políticas 15 (actual 14), 16 (actual 15), 17 (actual 16), 18 (actual 17), 19 (actual 18), 20 (actual 19), 21 (actual 20), 22 (actual 21), 24 (actual 23), 25 (actual 24), 26 (actual 25), 27 (actual 26), 30 (actual 29) y 31 (actual 30); Cambiaron de numeración y se modificaron las políticas 23 (actual 22), 28 (actual 27) y 29 (actual 28). Se modificaron las actividades 1.1, 4.1, 6.2, 10.3 y 10.13. Derivado de la modificación al Estatuto Orgánico de Pronósticos para la Asistencia Pública, publicado en el DOF el 23 de septiembre 2019, se eliminaron las Subdirecciones Generales de Mercadotecnia e Informática; y sus funciones pasaron a la Subdirección General de Servicios Comerciales y Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, respectivamente; 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).</p>	Octubre, 2020
15	<p>Se actualizaron los responsables de firmar el documento y el Fundamento Jurídico; Se modificaron el objetivo y las políticas 2, 6, 7, 8 y 11; Se eliminaron las políticas 12, 13, 14, 15, y 16; Cambiaron de numeración 17 (actual 12), 18 (actual 13), 19 (actual 14), 20 (actual 15), 21 (actual 16), 23 (actual 18), 24 (actual 19), 25 (actual 20), 28 (actual 23) y 29 (actual 24), Cambiaron de numeración y se modificaron 22 (actual 17), 26 (actual 21), 27 (actual 22) y 30 (actual 25); Se eliminaron las actividades 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7, 8.5, 8.13 y 10.23; Se adicionó la actividad 8.23; Cambiaron de numeración 4.1 (actual 2.4), 4.2 (actual 2.5), 5.1 (actual 3.1), 6.1 (actual 4.1), 6.2 (actual 4.2), 6.3 (actual 4.3), 6.4 (actual 4.4), 7.1 (actual</p>	Septiembre 2024

**LOTERÍA NACIONAL**

ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
DIRECCIÓN GENERAL		22	24
CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-PRO-10		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2003	NIVEL DE REVISIÓN	15

NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO: COMUNICACIÓN

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
	<p>5.1), 7.2 (actual 5.2), 8.1 (actual 6.1), 8.2 (actual 6.2), 8.4 (actual 6.4), 8.6 (actual 6.5), 8.7 (actual 6.6), 8.8 (actual 6.7), 8.9 (actual 6.8), 8.10 (actual 6.9), 8.11 (actual 6.10), 8.12 (actual 6.11), 9.1 (actual 7.1), 10.1 (actual 8.1), 10.2 (actual 8.2), 10.3 (actual 8.3), 10.4 (actual 8.4), 10.5 (actual 8.5), 10.6 (actual 8.6), 10.7 (actual 8.7), 10.8 (actual 8.8), 10.9 (actual 8.9), 10.10 (actual 8.10), 10.11 (actual 8.11), 10.12 (actual 8.12), 10.13 (actual 8.13), 10.14 (actual 8.14), 10.15 (actual 8.15), 10.16 (actual 8.16), 10.17 (actual 8.17), 10.18 (actual 8.18), 10.19 (actual 8.19), 10.20 (actual 8.20), 10.21 (actual 8.21) y 10.22 (actual 8.22); Se modificaron y cambiaron de numeración las actividades 8.3 (actual 6.3) y 8.14 (actual 6.12). Cambió el nombre del área emisora “Subdirección General de Servicios Comerciales” ahora “Subdirección General de Ventas y Operaciones”; Se incluyó en el documento la frase “o la unidad administrativa que la sustituya en sus funciones”; Se eliminó el documento de referencia “Manual Administrativo de Aplicación general en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información y se adiciona el “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. Se eliminó el apartado B “Órganos de difusión en Lotería Nacional (antes Pronósticos para la Asistencia Pública)” y sus respectivos incisos “B1. Síntesis Electrónica” y “B.2 Ventanilla Única”; cambiaron los incisos C (actual B), D (actual C), E (actual D), F (actual E), G (actual F) y H (actual G); Cambión de clave la norma interna de referencia “Centro de Atención” SSC-INT-03 ahora “SVO-INT-03”; Plan de calidad 2 se eliminó y cambiaron de numeración 3 pasó a 2 y 4 pasó 3. 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</p>	

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	DIRECCIÓN GENERAL		23	24
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-PRO-10		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2003	NIVEL DE REVISIÓN	15

NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO: COMUNICACIÓN

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
	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.	

IX. GLOSARIO

Conferencia de prensa:

Comunicación que establece un expositor en tono formal al exponer un tema ante un auditorio. La información debe ser formal y directa.

Datos duros:

Cifras, porcentajes, cuadros comparativos y estadísticas.

Evento:

Actividad pública como un foro, presentación de campañas, entre otros.

INAI:

Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

Líneas discursivas:

Mensajes básicos que incluyen información institucional que serán utilizados en los documentos y/o entrevistas con los medios de comunicación, los cuales incluyen información redactada de manera tal, que garantice un mayor impacto en los medios de comunicación.

Monitoreo de medios:

Revisión de la información publicada y/o difundida a través de los diferentes medios de comunicación, como son periódicos, revistas, radio, televisión y páginas Web.

Press Kit o Paquete de Prensa:


Documentos impresos corporativos como hoja de datos, hoja corporativa y comunicado de prensa que son enviados a los medios de comunicación.

Lotería:

Lotería Nacional.

Tarjeta informativa:

Documento que se envía a los medios electrónicos digitales de prensa con el propósito de darles a conocer acciones, logros y objetivos de Lotería.

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	DIRECCIÓN GENERAL		24	24
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-PRO-10		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2003	NIVEL DE REVISIÓN	15

NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO: COMUNICACIÓN

Versión estenográfica:

Trascripción en archivo electrónico de entrevistas, conferencias, notas informativas, y/o menciones que se reproduzcan en eventos y/o medios de comunicación.

X. ANEXOS

No Aplica.