



**LOTERÍA
NACIONAL**

ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
DIRECCIÓN GENERAL		1	11
CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-POL-01		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE 2006	NIVEL DE REVISIÓN	08

NOMBRE DE NORMA INTERNA: POLÍTICAS PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS INTERNAS Y EXTERNAS

FIRMAS

REVISÓ:

MARTÍN ISRAEL MONTIEL GUEVARA
GERENTE DE RELACIONES PÚBLICAS

MARÍA ALEJANDRA MARISELA NANDE ISLAS
SUBDIRECTORA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS

AUTORIZÓ:

JOSÉ FRANCISCO CABALLERO GARCÍA
SUBDIRECTOR GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	DIRECCIÓN GENERAL		2	11
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-POL-01		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE 2006	NIVEL DE REVISIÓN	08

NOMBRE DE NORMA INTERNA: POLÍTICAS PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS INTERNAS Y EXTERNAS

ÍNDICE

I.	Objetivo	3
II.	Alcance	3
III.	Fundamento Jurídico y Mejores Prácticas	3
IV.	Políticas	3
V.	Control de Cambios	7
VI.	Glosario	8
VII.	Anexos	9

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	DIRECCIÓN GENERAL		3	11
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-POL-01		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE 2006	NIVEL DE REVISIÓN	08

NOMBRE DE NORMA INTERNA: POLÍTICAS PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS INTERNAS Y EXTERNAS

I. OBJETIVO

Establecer las actividades para coordinar la aplicación de encuestas internas y externas solicitadas por parte de las áreas correspondientes, con el fin de aplicarlas y entregar los resultados para su análisis y toma de decisiones.

II. ALCANCE

Esta norma interna es de ámbito institucional obligatorio para la aplicación de encuestas internas y externas, inicia cuando las áreas informan a la Gerencia de Relaciones Públicas o a la unidad administrativa que la sustituya en sus funciones la intención de aplicar una encuesta, junto con las fechas propuestas para la aplicación de esta y concluye con la entrega de los resultados y análisis de los rubros de oportunidad proporcionados por las áreas correspondientes.

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 de la Sociedad – Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio-Requisitos.
- WLA Marco de Juego Responsable: Guía de Adhesión.

IV. POLÍTICAS

GENERALES

1. Es responsabilidad de las áreas solicitar por oficio a la Gerencia de Relaciones Públicas o a la unidad administrativa que la sustituya en sus funciones la aplicación de una encuesta,

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	DIRECCIÓN GENERAL		4	11
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-POL-01		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE 2006	NIVEL DE REVISIÓN	08

NOMBRE DE NORMA INTERNA: POLÍTICAS PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS INTERNAS Y EXTERNAS

junto con las fechas propuestas para su aplicación, a efecto de presentar la información que le permita a la Entidad mejorar la operación de sus procesos.

El medio de aplicación será a través de:

- Cuestionarios telefónicos. A través de entrevista vía telefónica.
2. Cuando las áreas requieran de la aplicación de una encuesta a través de otro medio, deberán informarlo a la Gerencia de Relaciones Públicas o a la unidad administrativa que la sustituya en sus funciones, mediante oficio firmado por un mando medio o superior, con un mínimo de diez días hábiles de anticipación a la fecha en que se pretenda aplicar.
 3. La Gerencia de Relaciones Públicas o a la unidad administrativa que la sustituya en sus funciones debe informar al área que solicite una encuesta, si es posible aplicarla en la fecha solicitada, a fin de evitar la aplicación de varias encuestas de forma simultánea o se tenga una situación que impida efectuar la encuesta.
 4. La aplicación de las encuestas es responsabilidad de la Gerencia de Relaciones Públicas o a la unidad administrativa que la sustituya en sus funciones.
 5. El análisis y presentación de resultados de las encuestas, es responsabilidad total del área que la solicita.
 6. Las encuestas requeridas por la Secretaría de la Función Pública se aplicarán por instrucciones de la Subdirección General de Administración y Finanzas.

DISEÑO DE LA ENCUESTA

7. El diseño de la encuesta es responsabilidad del área solicitante y en su caso puede apoyarse en el **Anexo 1**.

APLICACIÓN DE LA ENCUESTA

8. Las áreas son las encargadas del diseño y análisis de las encuestas internas dentro de su ámbito de competencia. Para el caso de las encuestas externas, las áreas interesadas podrán aplicarlas revisando previamente que las mismas cumplan con los requisitos mínimos para su aplicación a través de terceros. **Ver Anexo 1**.

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	DIRECCIÓN GENERAL		5	11
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-POL-01		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE 2006	NIVEL DE REVISIÓN	08

NOMBRE DE NORMA INTERNA: POLÍTICAS PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS INTERNAS Y EXTERNAS

9. Las áreas que requieran de la aplicación de encuestas son responsables de todo el proceso que implique, en la fecha acordada con la Gerencia de Relaciones Públicas o a la unidad administrativa que la sustituya en sus funciones y cualquier cambio en la planeación deben informarlo a dicha Gerencia o a la unidad administrativa que la sustituya en sus funciones.

OBTENCIÓN DE RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

10. En caso de que el área responsable del diseño y análisis de la encuesta desee informar al personal de Lotería Nacional los resultados de las encuestas aplicadas, el medio a utilizar para este fin es el boletín institucional.

MANEJO DE LA INFORMACIÓN

11. Las encuestas ya contestadas quedan en resguardo del área responsable de diseñar la encuesta, quién las resguardará por el período que considere conveniente.
12. La información derivada de la aplicación de una encuesta es propiedad únicamente del área solicitante, en quien queda la total responsabilidad del uso de dicha información.
13. La persona que haga mal uso de la información obtenida a través de una encuesta, como distorsión, intimidación, etc., debe ser sancionada, quedando a juicio del Director General y/o del Comité de Ética determinar el tipo de sanción a aplicar.

ACCIONES DERIVADAS DE LOS RESULTADOS

14. Las áreas responsables del diseño de la encuesta, con los resultados obtenidos, deben realizar un análisis específico, determinando las áreas de oportunidad que les permita mejorar sus procesos y revertir en su caso, la tendencia desfavorable obtenida.
15. Las áreas dueñas de la información de una encuesta, una vez que hayan determinado aquellos aspectos que sean viables de corregir, deben establecer los compromisos y los tiempos en que los atenderán, siendo responsables de dar seguimiento a lo comprometido a través de informes a la Subdirección correspondiente.

DEL PROCESO CONTRA ACTOS DE CORRUPCIÓN

16. 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 la sustituya en sus funciones, se establece que cualquier persona involucrada en alguna de las etapas

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	DIRECCIÓN GENERAL		6	11
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-POL-01		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE 2006	NIVEL DE REVISIÓN	08

NOMBRE DE NORMA INTERNA: POLÍTICAS PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS INTERNAS Y EXTERNAS

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 Nacional. **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		7	11
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-POL-01		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE 2006	NIVEL DE REVISIÓN	08

NOMBRE DE NORMA INTERNA: POLÍTICAS PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS INTERNAS Y EXTERNAS

V. CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
04	Se actualizó las referencias de las Normas y se cambió tipo de documento de Reservado a Público. Se eliminaron las políticas 5, 15 y 19 y la política 13 se fusionó con la política 1.	Noviembre 2011
05	Se actualizaron los responsables de firmar el documento, el Índice; se modificó el Objetivo, el alcance y el Fundamento Jurídico y en Referencias Normativas, se actualizo la versión de las Normas. Se eliminó el formato COM-07 “Solicitud de aplica de Encuesta” y la referencia al documento SAF-PRO-09 “Evaluación de Proveedores”. Se modificaron las políticas 1, 2, 4 y 5. Se modificaron y cambió la numeración de las políticas: 8 (actual 9), 15 (actual 11), 16 (actual 12), 19 (actual 15) y 20 (actual 16). Se cambió la numeración de las políticas 6 (actual 7), 7 (actual 8), 11 (actual 10) 17 (actual 13), 18 (actual 14), 21 (actual 17) y 22 (actual 18); se eliminaron las políticas: 9, 10, 12, 13 y 14. Se adicionó la política 6. Se actualizó el Glosario de Términos. Se modificó en el Anexo 1 el numeral 1.	Enero 2016
06	Se actualizaron los responsables de firmar el documento; se Modificó la política 11 y se adicionó la política 19.	Junio 2018
07	Se actualizaron los responsables de firmar el documento. Derivado del Decreto del 9 de marzo de 2020, emitido en el DOF, cambio el nombre de “Pronósticos para la Asistencia Pública” ahora “Lotería Nacional (Lotería).	Octubre 2020
08	Se actualizaron los responsables de firmar el documento y el Fundamento Jurídico así como “Referencias Normativas” ahora “Mejores Prácticas”; Se incluyó en las políticas la frase “O la unidad administrativa que la sustituya en sus funciones”; Se eliminaron las políticas 4, 12 y 15 y se recorrió la numeración; Se puso el nombre completo a la norma de referencia “Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público” ahora “Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público”. Lo anterior acorde a lo previsto a las reformas	Septiembre 2024

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	DIRECCIÓN GENERAL		8	11
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-POL-01		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE 2006	NIVEL DE REVISIÓN	08

NOMBRE DE NORMA INTERNA: POLÍTICAS PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS INTERNAS Y EXTERNAS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
	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.	

VI. GLOSARIO

Alcance:

Dimensión en número de personas, empleados o áreas que se pretende abarcar para aplicar una encuesta.

Encuesta:

Conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa, para averiguar estados de opinión o diversas cuestiones de hecho.

Objetivo:

La finalidad que se tiene para aplicar una encuesta.

Tema:

Título de la encuesta a aplicar, con el que se identifica qué es lo que se va a evaluar.

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	DIRECCIÓN GENERAL		9	11
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-POL-01		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE 2006	NIVEL DE REVISIÓN	08

NOMBRE DE NORMA INTERNA: POLÍTICAS PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS INTERNAS Y EXTERNAS

VII. ANEXOS

ANEXO 1

1. Las encuestas por aplicar pueden ser anónimas, o contar con nombre, según sea el diseño de esta, a cargo del área solicitante, con la finalidad de generar la mayor confianza posible por parte del encuestado y de esta forma exprese libremente sus ideas y opiniones.
2. Todas las encuestas deben cubrir los siguientes requisitos:
 - Encabezado: Incluye los datos e instrucciones que debe seguir el encuestador al aplicar la prueba o en su caso el entrevistado si él mismo la responde.
 - Lenguaje claro: que pueda ser entendido por cualquier persona (no utilizar términos técnicos).
 - Evitar emplear preguntas que sugieran o induzcan la respuesta.
 - Evitar realizar preguntas íntimas o confidenciales.
 - Ser breve.
 - Tener un orden lógico.
 - Evitar, en la medida de lo posible las preguntas abiertas.
 - Tener un formato claro.
 - No debe contener letra muy pequeña, ni demasiadas secciones.
 - Cada una de las preguntas deben de distinguirse claramente de las respuestas.
 - Contener instrucciones precisas y claras.
 - No deben ser excesivamente largo, porque en cuestionarios largos disminuye el porcentaje de respuestas.
 - No deben incorporar términos morales (juicios de valor).
 - Cada pregunta debe referirse a una sola idea.
 - No juntar preguntas cuya respuesta a una de ellas influya sobre la contestación de la siguiente.
 - Evitar dos preguntas en un solo punto.

Los tipos de preguntas a utilizar son:

a) Según la respuesta que admitan:

Abiertas: Preguntas que sólo formulan las preguntas, sin establecer categorías de respuesta, mismas que deben utilizarse lo menos posible dentro de una encuesta; ya que su estandarización da respuestas demasiado generales.

Cerradas: Dicotómicas (establecen sólo 2 alternativas de respuesta "SI" o "NO". Se deben utilizar sólo para temas muy bien definidos que admiten estas 2 alternativas como respuesta.

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	DIRECCIÓN GENERAL		10	11
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-POL-01		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE 2006	NIVEL DE REVISIÓN	08

NOMBRE DE NORMA INTERNA: POLÍTICAS PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS INTERNAS Y EXTERNAS

Categorizadas (además de la pregunta, establecen las categorías de respuesta). Este tipo se subdivide en:

Respuesta espontánea: El encuestador no debe leerle la respuesta al encuestado.

Respuesta sugerida: El entrevistador lee las preguntas al encuestado.

De valoración: El entrevistador lee una escala de intensidad creciente o decreciente de categorías de respuesta.

b) Según su función en el cuestionario:

Filtro: Se utilizan mucho en los cuestionarios para eliminar aquellas personas que no les afecten determinadas preguntas, es decir que marcan la realización o no de preguntas posteriores.

Batería: Todas las preguntas tratan sobre un mismo tema y que siempre deben ir juntas en el cuestionario en forma de batería, empezando por las más sencillas y luego las más complejas. Esto se denomina “embudo de preguntas”.

De control: Se utilizan para comprobar la veracidad de las respuestas de los encuestados y normalmente lo que se hace en estos casos es colocar la misma pregunta, pero redactada de forma distinta en lugares separados una de la otra.

Amortiguadoras: Se refieren a que cuando se pregunten temas escabrosos o pensamos que serán reticentes a contestar, hay que preguntar suavizando la pregunta y no preguntar de modo brusco y directo.

c) Según su contenido:

Identificación: Sitúan las condiciones en la estructura social, ejemplo: sexo, profesión.

Acción: Tratan sobre las acciones de los entrevistados, ejemplo: ¿Va al cine?, ¿Le gusta leer?

Intención: Indagan sobre las intenciones de los encuestados, ejemplo: ¿Va a votar?

Opinión: Tratan sobre la opinión de los encuestados en determinados temas, ejemplo: ¿Qué piensa sobre...?

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	DIRECCIÓN GENERAL		11	11
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-POL-01		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE 2006	NIVEL DE REVISIÓN	08

NOMBRE DE NORMA INTERNA: POLÍTICAS PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS INTERNAS Y EXTERNAS

Información: Analizan el grado de conocimiento de los encuestados sobre determinados temas.

Motivos: Tratan de saber el porqué de determinadas opiniones o actos.