



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCION DE COMERCIALIZACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA	
REV. 01	LN-6212-MP-IN-28
20/Junio/2018	Página 3 de 6

El servidor público siempre tiene que tener presente el realizar este saludo "Servicio de Atención a Clientes, Buenos días/tardes" al iniciar la atención al ciudadano ya que constituye la mínima expresión de educación y cortesía. El Saludo tiene un gran valor simbólico porque dependiendo de cómo lo expresemos será entendido como un gesto de cercanía, de proximidad, de relaciones profesionales o afectivas o un mero gesto de cortesía y de buenas costumbres.

Seguidamente al saludo es necesario que conozcamos qué necesita el ciudadano de nosotros. Para ello es necesario identificarse, mencionando el primer nombre y primer apellido del servidor público que lo atiende, se preguntará "¿en qué le puedo ayudar?", permaneciendo atento a su petición para que tratada de forma conveniente pueda ser atendida. Debemos empabzar, es decir, situarnos en el lugar del cliente para conocer su inquietud y escucharlo activamente.

Transmisión de la información

En el proceso de dar la información solicitada se pueden presentar distintas situaciones.

1. Que se disponga de la información. En este caso, el servidor público transmitirá de una manera cordial y agradable, cuidando el volumen y el tono de la voz.

Deberá transmitirse seguridad y confianza a través del tono y el ritmo de voz, intentando ser concreto y preciso en la información.

2. Que no se tenga la información, pero se pueda recabar por otros medios. En este supuesto el servidor público intentará obtenerla a través del teléfono, contactando con el departamento, servicio o área correspondiente y finalmente transmitir dicha información al ciudadano.

3. Que se conozca de la información y sea imposible obtenerla en ese momento. En este caso el servidor público tendrá que solicitar un número de teléfono o dirección de correo electrónico al ciudadano mencionándole que en cuanto se tenga la información solicitada se pondrá en contacto con él. Asimismo se tiene que hacer la consulta de dicha información para poder dar respuesta en el menor tiempo posible, procurando en todo momento que el ciudadano quede satisfecho.

Finalización de la atención

Se mantendrá una actitud positiva, dejando que se despidan al ciudadano y contestando a esa despedida con la siguiente pregunta "¿Algo más en que le pueda ayudar? Si la respuesta es "no" se procederá con el siguiente mensaje "Muchas gracias por su visita al Servicio de Atención a Clientes" finalizando al mencionarle quien lo atendió refinando el primer nombre y primer apellido del Servidor Público.

Atención telefónica

Este tipo de atención exige que se cumplan una serie de normas no escritas para que el servidor público logre la plena satisfacción del ciudadano. El hecho que no se pueda observar las posibles reacciones del interlocutor hace que se tenga que poner más esfuerzos y demostrar una actitud diferente al ciudadano.

Recepción de llamada

La atención de las llamadas telefónicas por parte del servidor público, empieza antes de iniciar la conversación con la prontitud con que descolgamos el teléfono. El número de tonos no deberá de exceder de tres. El aparato telefónico tiene que estar accesible y adoptar una postura cómoda durante su utilización, y sostener el auricular con la mano contraria a la que se utiliza habitualmente para escribir, con el fin de tener esa mano libre para anotar los mensajes del ciudadano. También debemos vocalizar adecuadamente ya que la velocidad de locución no debe ser tan rápida como para resultar confusa.

Al descolgar el teléfono se deberá dar la impresión de amabilidad, personalizando el contacto y ofreciendo una sensación de eficacia y dinamismo. Lo primero que se tiene que hacer es dar el siguiente mensaje de bienvenida "Servicio de Atención a Clientes, Buenos días/tardes".

Como norma general se pedirá, si el ciudadano no lo ha hecho antes, que se identifique. Será imprescindible para personalizar su atención. Para identificar al ciudadano se podrán utilizar las siguientes preguntas "¿Podría decirme su nombre, por favor?" o "¿Con quién hablo, por favor?"

Siempre debemos tratar de usted al ciudadano.

Desarrollo

Lo más común es que el ciudadano realice a continuación su demanda, que será habitualmente de dos tipos:

1. Solicitar información, pero sin requerir la intervención telefónica de nadie en particular. En este caso se actuará de la siguiente manera:

- Proporcionarle la información que solicite el ciudadano.
- Si no se dispone de la información o creemos que sus necesidades informativas no han sido satisfechas, el servidor público intentará obtenerla a través del teléfono, contactando con el departamento, servicio o área correspondiente y finalmente transmitir dicha información al ciudadano.

GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL
 ORIGINAL EN RESERVA
 Lotería Nacional para la Asistencia Pública
 PÓRTO RICO



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCION DE COMERCIALIZACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA	
REV. 01	LN-6212-MP-IN-28
20/Junio/2018	Página 4 de 6

- Si la persona oportuna no se encuentra disponible en ese momento se le solicitará al ciudadano su número telefónico o dirección de correo electrónico mencionándole que en cuanto se tenga la información solicitada se pondrá en contacto con él y posteriormente se tiene que hacer la consulta de dicha información para poder dar respuesta en el menor tiempo posible. En todo caso, siempre hay que darle la opción de que vuelva a llamar.

2. Solicitar la intervención de un servidor público en particular. Se procederá entonces a la transferencia de la llamada.

Transferencia de llamadas

Se transferirá la llamada a otra terminal telefónica en los siguientes casos:

- Solicitud de información que nosotros no podemos proporcionarle:
Antes de ponerle en espera, es conveniente, comentarle que, para poder satisfacer sus necesidades, necesitamos buscar una información o bien transferirle a otra persona. Explicárselo y preguntarle si está dispuesto(a) a esperar o bien prefiere que lo(a) llamemos con posterioridad una vez que dispongamos de la información, o bien que vuelva a llamarnos transcurrido un tiempo prudencial.

Interés del ciudadano de hablar con cierto servidor público.

Primero se le comentará si es posible o no comunicarle con el servidor público que ha solicitado.

Lo normal es que se dé una de estas dos situaciones:

Imposibilidad de conectar con el destinatario de la llamada, teniendo las siguientes opciones para dar respuesta:

• Si el ocupado(a): Si por cualquier circunstancia se va a demorar la posibilidad de hablar con la persona en cuestión, se le comunicará y preguntará si desea esperar, o bien se le pedirá que llame más tarde o se le llamará en cuanto esté disponible.

• Si el ocupado(a) está presente: El servidor público deberá de usar la siguiente expresión: "Lo siento, pero en este momento no puede atenderle, ¿podría ayudarle en algo?". Buscando en todo momento atender en ese momento la solicitud del ciudadano.

Cuando finalmente se transfiera al servidor público la llamada, habrá que informarle de la identidad del ciudadano. De esta manera, no deberá volverle a solicitar todos los datos.

Despedida

Se mantendrá una actitud positiva hacia el ciudadano al formulándole la pregunta ¿Algo más en que le pueda ayudar?. Si la respuesta es "no" se procederá con el siguiente mensaje "Muchas gracias por comunicarse al Servicio de atención a Clientes", finalizando proporcionale nuevamente el primer nombre y primer apellido del servidor público que lo atendió.

Realización de llamadas

Planificación

Toda llamada telefónica que realice el servidor público al ciudadano, deberá partir de una necesidad y será conveniente establecer previamente el objeto de la misma.

Antes de realizar una llamada se tiene que destinar unos instantes a prepararla. Los primeros momentos son fundamentales para transmitir una buena imagen, ya que está abriendo la puerta al ciudadano y al posterior desarrollo de la conversación.

Presentación

Se iniciará la conversación respondiendo con un saludo. Si el ciudadano no ha utilizado ningún saludo, lo empleará el servidor público cuando el ciudadano haya finalizado su frase de recibimiento.

A continuación, el servidor público procederá a identificarse. Primero, facilitará su nombre (primer nombre y primer apellido). En el caso de que se trate de una llamada interna, se identificará Área en la que se labora, y si es una llamada externa, se completará la identificación con el nombre de la Institución.

En el caso de que se realice la llamada en nombre de algún compañero, se dirá a continuación de parte de quién se llama.

Desarrollo

A continuación, el servidor público manifestará la intención de la llamada.

Tanto si se va a solicitar la presencia del ciudadano, como si se pretende solicitar información, se recomienda utilizar formas verbales condicionales y no con sentido imperativo, tales como:

"Por favor, podría ponerme con...", "Por favor, me gustaría hablar con...", "Por favor, podría informarme de..."

Nunca se debe olvidar que el teléfono no es para mantener largas conversaciones. Al ciudadano que llamamos tendrá más que hacer. No es un medio para derrochar mucho tiempo.

ORIGINAL EN RESGUARDO *
 GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL
 POR LA
 Oficina de Asistencia Pública



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCION DE COMERCIALIZACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA	
REV. 01	LN-6212-MP-IN-28
20/Junio/2018	Página 5 de 6

Despedida

Antes de concluir la conversación se procederá a recordar, en caso necesario, junto con ciudadano, lo que se acordado, así como

- Informarse de las horas más convenientes si debemos volver a llamar.
- Si hay que enviar un correo electrónico, confirmar la dirección exacta, etc.

El servidor público agradecerá el haberlo atendido. Para ello se empleará, por ejemplo, la siguiente despedida

- "Gracias por su ayuda, Buenos días/tardes".

Atención vía correo electrónico

Con la entrada de nuevas tecnologías, se está imponiendo una vía alternativa para ofrecer servicios o comprar productos. Ya sea por correo electrónico o a través de la misma web, el ciudadano, en este caso, valora la atención recibida por otros parámetros, como el correcto funcionamiento de la página, la premura en la respuesta ante dudas vía correo electrónico, etc.

Correo institucional

El servidor público está obligado a utilizar únicamente el correo institucional para dar respuesta al ciudadano que realiza la consulta o bien que solicite que se le dé respuesta por este medio. Esto demuestra que le está llegando a una persona seria que sabrá como manejar su consulta, y que tipo de solución darle.

Respuesta al correo electrónico

El servidor público deberá respetar el código de ética y los valores marcados por la Institución al dar respuesta al ciudadano vía correo electrónico. Y es que, pese a ser un canal asincrónico, digital e interconectado por máquinas, la comunicación por e-mail sigue siendo una comunicación entre personas y, como tal, debe seguirse con las buenas formas oportunas (saludos, agradecimientos, despedidas...).

Aunque un ciudadano valora que se le responda al momento a sus emails, el ciudadano sabe que no es posible, y que el servidor público deberá procurar que no pasen más de 24 horas desde que un ciudadano escribe un email hasta que recibe respuesta, a no ser que sea una consulta especializada, en todo caso no deben pasar más de 48 horas.

La respuesta que se envía deberá ser personalizada y dirigiéndonos ante el ciudadano como "apreciado(a) (a)". En esta email que se responde debe indicar al menos 2 veces el nombre que lo va a recibir para que el ciudadano sienta que le están respondiendo a él, además se debe hacer referencia a cosas que el cliente comunicó de manera que se dé la impresión de que se entiende bien el mensaje. Aunque muchas veces hay

de los Estados Unidos Mexicanos

respuestas estandarizadas se debe dar la impresión de respuestas personalizadas, y estas son algunas formas de dar esta impresión al ciudadano:

- Se deben responder todas las preguntas o dudas del interés del ciudadano. Por muchas preguntas que existan o por la imposibilidad de responder a alguna, el ciudadano debe sentir que se responden a todas sus preguntas, aunque en alguna de ellas se indique que se va a verificar la información para encontrar una solución.
- No se debe mentir. Aunque en ocasiones se puede caer en la tentación de mentir o exagerar algo, el servidor público debe ser sincero con el ciudadano. El ciudadano puede sentirse engañado.
- Promocionar. Una respuesta por email debe ser cordial y profesional, debe ser rápida y personalizada pero también se debe aprovechar para captar al ciudadano en los servicios o productos de la Institución, de manera que se le puede incitar a alguna compra o mostrarle las ventajas de tal producto o servicio. se debe aprovechar la atención al cliente por email para promocionar la empresa, sus productos o servicios.

Todo correo electrónico que dé respuesta al ciudadano, deberá de llevar la firma institucional del servidor público que lo atiende.

El servidor público deberá solicitar confirmación de entrega, en los correos electrónicos enviados.

Qué hacer y qué no hacer

Lo que debemos hacer:

- Saludar al ciudadano antes de que él lo haga.
- Dirigir la mirada al ciudadano. Hay que mantener el contacto visual (aún a través del teléfono).
- Dirigirnos respetuosamente. Valorar adecuadamente al ciudadano.
- Mostrar una actitud de ayuda acercándonos al ciudadano.
- Preguntar al ciudadano ¿en qué puedo ayudarle?
- Escuchar sin interrupción. Hacer breves comentarios para demostrar nuestra atención hacia el ciudadano ("comprendo", "de acuerdo", etc.)
- Convencer y resolver las situaciones en la atención.
- Transmitir tranquilidad en la resolución de la preocupación del ciudadano: "haremos todo lo posible", "entiendo su situación", etc. Buscar soluciones prácticas a la ayuda solicitada.
- Transmitir al ciudadano que hemos entendido lo que nos solicita: confirmaremos con él lo que nos plantea.
- Ser preciso en la información: debe ser veraz, eficaz y honesta.
- Ofrecer disculpas o explicaciones ante una solución no satisfactoria para el ciudadano.
- Utilizar un lenguaje acorde a la capacidad del ciudadano.
- Tener paciencia.

ORIGINAL EN RESERVA
 GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA
 DESARROLLO DE PERSONAL



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCION DE COMERCIALIZACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA	
REV. 01	LN-6212-MP-IN-28
20/Junio/2018	Página 6 de 6

- No olvidarnos de las palabras mágicas de la buena educación: por favor y gracias.

Qué no debemos hacer:

- Esperar a que salude el ciudadano.
- Escuchar al ciudadano sin dirigir la mirada hacia él.
- Ser groseros en nuestra atención. Prejuizar al ciudadano.
- Mostrar una actitud pasiva ante la atención demandada.
- Utilizar expresiones como
- "¡qué quieres!" "Sí..."
- Interrumpir descortésmente la conversación para atender otras situaciones. Mantener conversaciones paralelas. Hacer ruido mientras hablamos.
- Contradecir al ciudadano.
- Responder con frases como "¡Ese no es mi problema!", "¡Eso no es de mi competencia!"
- Atender y responder a su solicitud sin asegurarnos de que eso es lo que el ciudadano demanda.
- Dirigir al ciudadano inadecuadamente o de forma imprecisa a otro servicio. Hablar de uno mismo o contar nuestros problemas en el trabajo.
- Criticar el trabajo de otros compañeros o las ausencias en sus puestos.
- Utilizar un lenguaje superior a la capacidad de la persona que nos escucha.
- Perder los nervios.

Cómo actuar en situaciones especiales

Situaciones de ciudadanos con discapacidad

- Entrar en sintonía en las capacidades en lugar de las limitaciones del ciudadano, evitar enfoques (mirada) prolongados en aparatos como bastones o muletas.
- Permitir que los ciudadanos con discapacidad hablen por sí solos, evitando dirigir la palabra siempre los acompañantes o tutores.
- Evitar conlamar a los ciudadanos con discapacidad como dependientes, en estado lastimoso, como objetos de veneración o peligrosa.
- Decir "persona con discapacidad": no etiquetar a los ciudadanos.

Situaciones de ciudadanos que se dirijan faltando a las más elementales reglas de educación

En este tipo de situaciones el servidor público debe tener siempre presente el mantener la calma para que no derive en una situación no deseable y aquella no se agrave.

En ningún momento se debe entrar en un enfrentamiento con el ciudadano, ni situarnos al mismo nivel de falta de educación o grosería, aunque se piense que está justificada nuestra posición.

A partir de ese momento el servidor público deberá esforzarse en crear un clima más apaciguado y tranquilizador para conseguir que el ciudadano modifique su actitud y, poder así reconducir la situación. Y en último caso, si no se es capaz de reconducir la situación o esta no es posible, solicitar la intervención de la autoridad inmediata.

Situaciones de conflicto de atención entre la personal y la telefónica

Cuando se produzca una interferencia en una atención presencial por una telefónica o a la inversa, la regla general que deberá tomar el servidor público, es que la prioridad la tiene el ciudadano al que se le ha atendido en primer lugar.

Se pueden presentar dos casos:

- Que se esté en una atención presencial ante un ciudadano y surja la llamada de teléfono de otro. En este caso, se le preguntará al ciudadano presencial si tiene inconveniente en que se atienda el teléfono. Si se prevé que la duración de la atención a la llamada puede ser prolongada se le invitará al ciudadano telefónico a contactar más tarde mencionándole que en ese momento se estaba atendiendo presencialmente a un ciudadano.
- Que se esté en atención telefónica y nos requiera un ciudadano presencialmente. En este caso, se disculpará ante el ciudadano telefónico y le indicará al ciudadano presencial que en breve se le atenderá, para así continuar con la atención telefónica.

Elaboro
C. Víctor Manuel Landa Granados.
Departamento de Atención a Cliente:

Reviso
Lic. Jessica Rosario Godínez
Martín.
Subgerente de Nuevos Proyectos:

Supervisó
Mtra. Ana Aurora Lara Martínez.
Gerente de Ventas Área Metropolitana:

GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL

MANUAL ORIGINAL EN RESERVA
Lotería Nacional para la Asistencia Pública



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA

**Protocolo de Atención Ciudadana para
"Localización de tu Número de la Suerte"**

REV. 01

LN-6212-MP-IN-29

20/Junio/2018

Página 1 de 8

SHCP



"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución de Política de los Estados Unidos Mexicanos"

PROTO COLO DE ATENCIÓN CIUDADANA

EN FORMA PRESENCIAL, TELEFÓNICA, POR MEDIO DE CORREO ELECTRÓNICO Y/O CHAT

ONLINE

Servicio:

"Localización de tu Número de la Suerte"

*** MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
DESARROLLO DE PERSONAL
POR I.A.**



**Lotería Nacional
para la Asistencia Pública**

Av. Plaza de la Rotonda No. 1, Col. Tlatelolco, Del. Cuauhtémoc, C.P. 06611, México D.F.
Tel. (52) 55 5146 1000 www.loterianacional.gob.mx

SHCP



"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución de Política de los Estados Unidos Mexicanos"

Índice

Introducción	1
Alcance	1
Objetivo del Servicio	2
Horarios de atención	2
Desarrollo	2
Representa conscientemente a nuestra institución	3
Logra empatía con el ciudadano, reconoce sus necesidades y atiéndelo siempre con amabilidad	3
Atención Presencial	4
Contacto inicial	4
Transmisión de la información	5
Finalización de la atención	5
Atención telefónica	6
Recepción de llamada	6
Desarrollo	6
Transferencia de llamadas	7
Despedida	8
Realización de llamadas	8
Planificación	8
Presentación	8
Desarrollo	8
Despedida	9
Atención via correo electrónico	9
Correo institucional	9
Respuesta al correo electrónico	9
Atención via Chat Online	11
Operador del Chat Online	11
Qué hacer y qué no hacer	12
Cómo actuar en situaciones especiales	13
Situaciones de ciudadanos con discapacidad	13
Situaciones de ciudadanos que se dejen faltando a las más elementales reglas de educación	13
Situaciones de conflicto de atención entre la personal y la telefónica	14

Av. Plaza de la Rotonda No. 1, Col. Tlatelolco, Del. Cuauhtémoc, C.P. 06611, México D.F.
Tel. (52) 55 5146 1000 www.loterianacional.gob.mx



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA	
REV. 01	LN-6212-MP-IN-29
20/Junio/2018	Página 2 de 8

2017. Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución de Política de los Estados Unidos Mexicanos

JULIO 2017

Introducción

Derivado del Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, el Programa de un Gobierno Cercano y Moderno, Objetivo 4. Mejorar la Gestión Pública Gubernamental en la Administración Pública Federal, Estrategia 4.1. Transformar los Procesos de las Dependencias y Entidades y a su Línea de Acción 4.1.7. Promover un Modelo de Cultura Organizacional y de Servicio Público para Incentivar el Logro de Resultados, la Gerencia de Ventas Área Metropolitana ha optado por elaborar un protocolo de Atención Ciudadana, dirigido a la atención del servicio de "Localización de tu Número de la Suerte", como una herramienta que contribuya a mejorar su gestión.

El presente Protocolo de Atención Ciudadana se ha elaborado con el propósito de estandarizar y mejorar la calidad en la prestación de nuestro servicio, ante la atención que es requerida por el ciudadano que solicita de nuestro servicio vía telefónica, presencialmente, por medio de correo electrónico y/o Chat Online. El establecer un protocolo de atención personalizada es importante no sólo de cara a establecer un criterio homogéneo de conducta a la hora de responder al cliente, sino también a la hora de disponer de recursos de actuación ante situaciones diversas.

Este protocolo está desarrollado con base en los cinco Valores fundamentales que marca el Modelo de Cultura Organizacional de Gobierno Centralizado en el Ciudadano:

**MANUAL ORIGINAL EN RESERVA *
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL
POR LA
ALCANTARILLA**

Aplica a todos los servidores públicos de la Lotería Nacional para la Asistencia Pública que tienen interacción con el Ciudadano al prestar el servicio de "Localización de tu Número de la Suerte".

1

2017. Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución de Política de los Estados Unidos Mexicanos

Objetivo del Servicio

El servicio de "Localización de tu Número de la Suerte" tiene como objetivo informar al público en general, interesado en adquirir determinado número de billete de Lotería Nacional, vía telefónica, por medio de correo electrónico, en forma directa y/o por medio de Chat Online, la ubicación de los Organismos de Venta que lo comercializan.

Horarios de atención

Este servicio se proporciona en días hábiles de 9:00 a 15:30 y de 16:30 a 18:00 hrs., a través del número telefónico 51-40-74-55 y conmutador 51-40-70-00 extensiones 2444 y 4153.

Desarrollo

El servidor público que forma parte del equipo de trabajo que atiende el servicio de "Localización de tu Número de la Suerte", tiene el compromiso de brindar una atención al ciudadano cumpliendo con las actitudes, hábitos y valores que marca la institución; así como de respetar el Código de Ética de los Servidores Públicos del Gobierno Federal, el cual nos lleva a cumplir nuestra actividad, cumplir y hacer cumplir la Ley, ser leal y congruente, ser eficiente e imparcial.

Valores Institucionales

Compromiso
Liderazgo
Integridad
Transparencia
Eficiencia
Respeto
Responsabilidad
Innovación

Código de Ética


Legalidad
Honestidad
Integridad
Respeto
Eficiencia

El servidor público deberá brindar el servicio al ciudadano con igualdad y no discriminación.

1

LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA	
REV. 01	LN-6212-MP-IN-29
20/Junio/2018	Página 3 de 8

SHCP |  Lotería Nacional para la Asistencia Pública

"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución de Política de los Estados Unidos Mexicanos"

Representa conscientemente a nuestra Institución.



El servidor público tiene la responsabilidad de representar a la Institución ante el ciudadano, por lo cual tiene que tener un trato digno y eficiente en todo momento del otorgamiento del servicio, respetando las siguientes actitudes:

- Deberá de dirigirse de una forma cordial al ciudadano durante la atención de sus necesidades, manteniendo contacto visual y una expresión facial relajada en el caso de la atención presencial, el tono de voz debe ser claro y audible en la atención telefónica, así como tener una buena redacción y ortografía en la atención vía correo electrónico.
- Es importante que tenga limpia con la manera en la que se presenta a sus labores, debe ser con la imagen y vestimenta formal.
- Habrá de tener orden, teniendo cuidado con los activos que forman parte de sus funciones para la prestación de este servicio al ciudadano.
- Deberá de caracterizarse por ser tolerante al atender pacientemente al ciudadano y con calma ante los comportamientos de insistencia, desesperación, molestia, por parte del ciudadano.

Para enfrentar con el ciudadano, reconoce sus necesidades y atiéndelo siempre con amabilidad.

El servidor público deberá escuchar, comprender y reconocer al ciudadano para conocer sus necesidades y conseguir satisfacer sus intereses. Tiene que conocer en todo momento como proceder ante cualquier situación de demanda de información y salir exitoso de su intervención.

El servidor público indiscutiblemente el rostro de la Lotería Nacional, será responsables de transmitir la imagen Institucional, por lo cual deberá de seguir cierta formalidad en los diferentes medios que tiene el ciudadano para solicitar el servicio, como a continuación de detallar.

Av. Paseo de la Reforma No. 1, Col. Torreón Sur, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06011, México D.F.
Tel.: (55) 5407000 www.loteria.gob.mx

SHCP |  Lotería Nacional para la Asistencia Pública

"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución de Política de los Estados Unidos Mexicanos"

Atención Presencial

En este caso, se produce un encuentro físico con el cliente, sin las barreras ni interferencias que ocasiona el trato telefónico o a través de otras vías, como el correo electrónico. Se da contacto visual y el lenguaje no verbal juega un papel muy importante.



Contacto inicial

Esta primera fase del protocolo constituye gran parte del éxito de nuestra actuación ante el ciudadano, porque va a depender del primer contacto el nivel de satisfacción que el ciudadano puede llegar a alcanzar.

El servidor público deberá de preparar ese primer contacto con una actitud positiva, de ayuda hacia el ciudadano tratando de transmitir una imagen de plena disposición hacia él. En ese momento la atención hacia el ciudadano debe concentrarse evitando interferencias ajenas en la actuación. Gestos como levantar la mirada, expresiones como "¿en qué puedo ayudarte?", etc., con las que seamos capaces de transmitir al ciudadano que estamos plenamente dispuestos a brindarle la atención, incrementando significativamente ese nivel de satisfacción.

Se tiene que poner atención a la comunicación metalingüística, la cual incluye aspectos como:

- Los gestos: el lenguaje gestual, sobre todo de la cara, deberá resultar acorde a un trato de corrección y educación. Nunca deberán mostrarse gestos de desagrado o dejadez. Se evitará la gestulación excesiva y las posturas forzadas.
- El tono de voz: habrá de ser intermedio.
- El lenguaje: será sencillo, descriptivo, adaptado.
- Silencios: positivos (entendimiento), nunca negativos (demasiado largos).
- El aspecto físico: el servidor público que atiende al público debe ir vestido con propiedad.
- La rapidez/eficiencia: Es importante dar una imagen de rapidez y eficacia.

El servidor público siempre tiene que tener presente el realizar este saludo "Localización de tu Número de la Suerte, Buenos días/tardes" al iniciar la atención al ciudadano ya que constituye la mínima expresión de educación y cortesía. El Saludo tiene un gran valor simbólico porque dependiendo de cómo lo expresemos será entendido como un gesto de cercanía, de proximidad, de relaciones profesionales o afectivas o un mero gesto de cortesía y de buenas costumbres.

Av. Paseo de la Reforma No. 1, Col. Torreón Sur, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06011, México D.F.
Tel.: (55) 5407000 www.loteria.gob.mx

GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL

MANUAL OPERATIVO DE SERVICIO AL CIUDADANO

Lotería Nacional para la Asistencia Pública



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA

REV. 01

LN-6212-MP-IN-29

20/Junio/2018

Página 4 de 8

SHCP



"2017. Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución de Política de los Estados Unidos Mexicanos"

Seguidamente al saludo es necesario que conozcamos qué necesita el ciudadano de nosotros. Para ello es necesario identificarse, mencionando el primer nombre y primer apellido del servidor público que lo atiende, se preguntará "¿en qué le puedo ayudar?", permaneciendo atento a su petición para que tratada de forma conveniente pueda ser atendida. Debemos empatizar, es decir, situarnos en el lugar del cliente para conocer su inquietud y escucharlo activamente.

Transmisión de la información

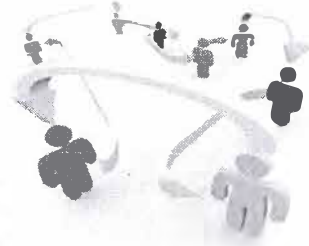
En el proceso de dar la información solicitada se pueden presentar distintas situaciones:

1. Que se disponga de la información. En este caso, el servidor público transmitirá de una manera cordial y agradable, cuidando el volumen y el tono de la voz.

Se deberá transmitir seguridad y confianza a través del tono y el ritmo de voz, intentando ser concreto y preciso en la información.

Que no se tenga la información pero se pueda recabar por otros medios. En este supuesto el servidor público intentará obtenerla a través del teléfono, contactando con el departamento, servicio o área correspondiente y finalmente transmitir dicha información al ciudadano.

Que se carezca de la información y sea imposible obtenerla en ese momento. En este caso el servidor público tendrá que solicitar un número de teléfono o dirección de correo electrónico al ciudadano mencionándole que en cuanto se tenga la información solicitada se pondrá en contacto con él y posteriormente se tiene que hacer la consulta de dicha información para poder dar respuesta en el menor tiempo posible, procurando en todo momento que el ciudadano quede satisfecho.



Finalización de la atención

Se mantendrá una actitud positiva, dejando que se despidan el ciudadano y contestando a esa despedida con la siguiente pregunta "¿Algo más en que le pueda ayudar? Si la respuesta es "no" se procederá con el siguiente mensaje "muchas gracias por su visita al servicio de "Localización de tu Número de la Suerte" finalizando al mencionarle quien lo atendió, refinando el primer nombre y primer apellido del servidor público.



SHCP



"2017. Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución de Política de los Estados Unidos Mexicanos"

Atención telefónica

Este tipo de atención exige que se cumplan una serie de normas no escritas para que el servidor público logre la plena satisfacción del ciudadano. El hecho que no se pueda observar las posibles reacciones del interlocutor hace que se tenga que poner más esfuerzos y demostrar una actitud diferente al ciudadano.



Recepción de llamada

La atención de las llamadas telefónicas por parte del servidor público empieza ya antes de iniciar la conversación con la prontitud con que descolgamos el teléfono. El número de tonos no deberá de exceder de tres. El aparato telefónico tiene que estar accesible y adoptar una postura cómoda durante su utilización, y sostener el auricular con la mano contraria a la que se utiliza habitualmente para escribir, con el fin de tener esa mano libre para anotar los mensajes del ciudadano. También debemos vocalizar adecuadamente ya que la velocidad de locución no debe ser tan rápida como para resultar confusa.

Al descolgar el teléfono se deberá dar la impresión de amabilidad, personalizando el contacto y ofreciendo una sensación de eficacia y dinamismo. Lo primero que se tiene que hacer es dar el siguiente mensaje de bienvenida "Localización de tu Número de la Suerte, Buenos días/tardes".

Como norma general se pedirá, si el ciudadano no lo ha hecho antes, que se identifique. Será imprescindible para personalizar la llamada. Para identificar al ciudadano se podrán utilizar las siguientes preguntas: "¿Podría decirme su nombre, por favor?" o "¿Con quién hablo, por favor?".

Siempre debemos tratar de usted al ciudadano.

Desarrollo

Lo más común es que el ciudadano realice a continuación su demanda, que será habitualmente de dos tipos:

1. Solicitar información pero sin requerir la intervención telefónica de nadie en particular. En este caso se actuará de la siguiente manera:

- Proporcionarle la información que solicite el ciudadano.
- Si no se dispone de la información o creemos que sus necesidades informativas no han sido satisfechas, el servidor público intentará obtenerla a través del teléfono, contactando con el departamento, servicio o área correspondiente y finalmente transmitir dicha información al ciudadano.



GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL

MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO

Lotería Nacional para la Asistencia Pública



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA	
REV. 01	LN-6212-MP-IN-29
20/Junio/2018	Página 5 de 8



"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución de Política de los Estados Unidos Mexicanos"

- Si la persona oportuna no se encuentra disponible en ese momento se le solicitará al ciudadano su número de teléfono o dirección de correo electrónico mencionándole que en cuanto se tenga la información solicitada se pondrá en contacto con él y posteriormente se tiene que hacer la consulta de dicha información para poder dar respuesta en el menor tiempo posible. En todo caso, siempre hay que darle la opción de que vuelva a llamar.

2. Solicitar la intervención de un servidor público en particular. Se procederá entonces a la transferencia de la llamada.



Transferencia de llamadas

Se transferirá la llamada a otro terminal telefónico en los siguientes casos:

- Solicitud de información que nosotros no podemos proporcionarle.
Antes de ponerle en espera, es conveniente, comentarle que para poder satisfacer sus necesidades, necesitamos buscar una información o bien transferirle a otra persona. Explicárselo y preguntarle si está dispuesto(a) a esperar o bien prefiere que lo/a llamemos con posterioridad una vez que dispongamos de la información, o bien que vuelva a llamarnos transcurrido un tiempo prudencial.

Interés del ciudadano de hablar con cierto servidor público

Primero se le comentará si es posible o no comunicarle con el servidor público que ha solicitado.

Lo normal es que se dé una de estas dos situaciones:

Imposibilidad de conectar con el destinatario de la llamada, teniendo las siguientes opciones para dar respuesta:

- A. Este ocupado(a): Si por cualquier circunstancia se va a demorar la posibilidad de hablar con la persona en cuestión, se le comunicará y preguntará si desea esperar, o bien se le pedirá que llame más tarde o se le llamará en cuanto esté disponible.



No está presente: El servidor público deberá de usar la siguiente expresión: "Lo siento, pero en este momento no puede atenderle, ¿podría ayudarle en algo?". Buscando en todo momento atender en ese momento la solicitud del ciudadano.

Cuando finalmente se transfiera al servidor público la llamada, habrá que informarle de la identidad del ciudadano. De esta manera, no deberá volverle a solicitar todos los datos.



"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución de Política de los Estados Unidos Mexicanos"

Despedida

Se mantendrá una actitud positiva hacia el ciudadano al formulándole la pregunta ¿Algo más en que le pueda ayudar?, Si la respuesta es "no" se procederá con el siguiente mensaje "muchas gracias por comunicarse al servicio de Localización de tu Número de la Suerte", finalizando proporcionándole nuevamente el primer nombre y primer apellido del servidor público que lo atendió.

Realización de llamadas

Planificación

Toda llamada telefónica que realice el servidor público al ciudadano, deberá partir de una necesidad y será conveniente establecer previamente el objeto de la misma.



Antes de realizar una llamada se tiene que destinar unos instantes a prepararla. Los primeros momentos son fundamentales para transmitir una buena imagen, ya que está abriendo la puerta al ciudadano y al posterior desarrollo de la conversación.

Presentación

Se iniciará la conversación respondiendo con un saludo. Si el ciudadano no ha utilizado ningún saludo, se empleará el servidor público cuando el ciudadano haya finalizado su frase de recibimiento.

A continuación el servidor público procederá a identificarse. Primero, facilitará su nombre (primer nombre y primer apellido). En el caso de que se trate de una llamada interna, se identificará Área en la que se labora, y si es una llamada externa, se completará la identificación con el nombre de la Institución.

En el caso de que se realice la llamada en nombre de algún compañero, se dirá a continuación de parte de quién se llama.

Desarrollo

A continuación el servidor público manifestará la intención de la llamada.

Tanto si se va a solicitar la presencia del ciudadano, como si se pretende solicitar información, se recomienda utilizar formas verbales condicionales y no con sentido imperativo, tales como:

- "Por favor, podría ponerme con..."
- "Por favor, me gustaría hablar con..."
- "Por favor, podría informarme de..."

GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL

* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *

POR: I. A.

Lotería Nacional para la Asistencia Pública



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA	
REV. 01	LN-6212-MP-IN-29
20/Junio/2018	Página 6 de 8



"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución de Política de los Estados Unidos Mexicanos"

Nunca se debe olvidar que el teléfono no es para mantener largas conversaciones. Al ciudadano que llamarnos tendrá más que hacer. No es un medio para derrochar mucho tiempo.

Despedida

Antes de concluir la conversación se procederá a recordar, en caso necesario, junto con ciudadano, lo que se acordado, así como:

- Informarse de las horas más convenientes si debemos volver a llamar.
- Si hay que enviar un correo electrónico, confirmar la dirección exacta, etc.

El servidor público agradecerá el haberlo atendido. Para ello se empleará, por ejemplo, la siguiente despedida:

- "Gracias por su ayuda. Buenos días/tardes".

Atención vía correo electrónico

Con la entrada de nuevas tecnologías, se está imponiendo una vía alternativa para ofrecer servicios o comprar productos. Ya sea por correo electrónico o a través de la misma web. Al ciudadano, en este caso, valora la atención recibida por otros parámetros como el correcto funcionamiento de la página, la premura en la respuesta ante dudas, tiempo electrónico, etc.



Como institución

El servidor público está obligado a utilizar únicamente el correo institucional para dar respuesta al ciudadano que realice una consulta o bien que solicite que se le dé respuesta por este medio. Esto demuestra que le está respondiendo a una persona que sabrá cómo manejar su consulta, y que tipo de solución darle.

Respuesta por correo electrónico

El servidor público deberá de respetar el código de ética y los valores marcados por la Institución al dar respuesta al ciudadano vía correo electrónico. Y es que, pese a ser un canal asincrónico, digital e intermedido por la red, la comunicación por e-mail sigue siendo una comunicación entre personas y, como tal, debe realizarse con buenas formas (saludos, agradecimientos, despedidas...).

Aunque un ciudadano valora que se le responda al momento a sus emails, el ciudadano sabe que no es posible, así que el servidor público deberá procurar que no pasen más de 24 horas desde que un ciudadano escribe un email hasta que recibe respuesta, a no ser que sea una consulta especializada, en todo caso no deben pasar más de 48 horas.



"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución de Política de los Estados Unidos Mexicanos"

La respuesta que se emita deberá ser personalizada y dirigiéndose ante el ciudadano como "apreciado(a) Sr(a)." Cada email que se responda debe indicar al menos 2 veces el nombre que lo va a recibir para que el ciudadano sienta que le están respondiendo a él, además se debe hacer referencia a cosas que el cliente comunica de manera que se dé la impresión de que se entiende bien el mensaje. Aunque muchas veces hay respuestas estandarizadas, se debe dar la impresión de respuestas personalizadas, y estas son algunas formas de dar esta impresión al ciudadano:



- Se deben responder todas las preguntas o inquietudes que haga el ciudadano. Por muchas preguntas que existan o por la imposibilidad de responder a alguna, el ciudadano debe sentir que se responden a todas sus preguntas, aunque en alguna de ellas se indique que se va a verificar la información para encontrar una solución. El ciudadano debe ver que todas sus inquietudes son satisfechas.
- No se debe mentir. Aunque en ocasiones se puede caer en la tentación de mentir o exagerar algo, el servidor público debe ser sincero con el ciudadano. El ciudadano puede sentirse engañado.
- Promocional. Una respuesta por email debe ser cordial y profesional, debe ser rápida y personalizada pero también se debe aprovechar para captar al ciudadano en los servicios o productos de la Institución, de manera que se le puede incitar a alguna compra o mostrarle las ventajas de tal producto o servicio. Se debe aprovechar la atención al cliente por email para promocionar la empresa, sus productos o servicios.



Todo correo electrónico que dé respuesta al ciudadano, deberá de llevar la firma institucional del servidor público que lo atiende.

El servidor público deberá solicitar confirmación de entrega, en los correos electrónicos enviados.

GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL

ORIGINAL EN RESERVA
 Lotería Nacional para la Asistencia Pública
 Oficina de Atención al Ciudadano

LOTería NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA	
REV. 01	LN-6212-MP-IN-29
20/Junio/2018	Página 7 de 8

SHCP | Lotería Nacional

"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución de Política de los Estados Unidos Mexicanos"

Atención vía Chat Online

El Chat Online es una herramienta de comunicación y atención, que busca tener un contacto directo con los ciudadanos que visiten la página Web Institucional Comercial, para proporcionar el servicio de Localización de tu Número de la Suerte, todos los días hábiles de lunes a viernes, dentro del horario de atención establecido, teniendo una respuesta inmediata y personalizada a su solicitud.

Este canal de comunicación y atención está diseñado para dar respuesta a todos los ciudadanos a nivel nacional.

Operador del Chat Online

El servidor público que opere el Chat Online, será el encargado de recibir y dar respuesta a las consultas realizadas por el ciudadano, respetando el código de ética y los valores marcados por la institución. De igual forma, será quien lidere las conversaciones que se generen y dará la guía para el proceso de interacción.

Pese a ser un canal no presencial, digital e intermediado por máquinas, la comunicación por este canal sigue siendo una comunicación entre personas, tal como sucede vía correo electrónico y como tal, debe realizarse con las buenas formas (saludos, agradecimientos, despedidas, etc.).

La respuesta que se emita deberá ser personalizada y dirigirla como "agraciado(a) Sr(a)". Cada mensaje instantáneo que se responda debe indicar al menos 2 veces el nombre que lo va a recibir para que el ciudadano sienta que le están respondiendo a él, además se debe hacer referencia a cosas que el cliente menciona de manera que se dé la impresión de que se entiende bien el mensaje. Aunque muchas veces hay algunas estereotipadas se debe dar la impresión de respuestas personalizadas, y estas son algunas formas de dar esta impresión al ciudadano:

- No se deben responder todas las preguntas o inquietudes que haga el ciudadano. Por muchas preguntas que existan o por la imposibilidad de responder a alguna, el ciudadano debe sentir que se responden todas sus preguntas, aunque en alguna de ellas se indique que se va a verificar la información para encontrar una solución. El ciudadano debe sentir que todas sus inquietudes son satisfechas.
- No se debe mentir. Aunque en ocasiones se pueda caer en la tentación de mentir o exagerar algo, el servidor público debe ser sincero con el ciudadano. El ciudadano puede sentirse engañado.

SHCP | Lotería Nacional para la Asistencia Pública

MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO

GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL

11

SHCP | Lotería Nacional

"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución de Política de los Estados Unidos Mexicanos"

Qué hacer y qué no hacer

Lo que debemos hacer	Lo que NO debemos hacer
Saludar al ciudadano antes de que él lo haga.	Esporar a que salude el ciudadano.
Dirigir la mirada al ciudadano. Hay que mantener el contacto visual (aún a través del teléfono).	Escuchar al ciudadano sin dirigir la mirada hacia él.
Conducirnos respetuosamente. Valorar adecuadamente al ciudadano.	Ser grosero en nuestra atención. Prajugar al ciudadano.
Mostrar una actitud de ayuda acercándonos al ciudadano.	Mostrar una actitud pasiva ante la atención demandada.
Preguntar al ciudadano ¿en qué puedo ayudarle?	Utilizar expresiones como "¡qué quieres!" "Sí..."
Escuchar sin interrupción. Hacer breves comentarios para demostrar nuestra atención hacia el ciudadano ("comprendo", "de acuerdo", etc.)	Interrumpir descortésmente la conversación para atender otras situaciones. Mantener conversaciones paralelas. Hacer ruido mientras hablamos.
Convencer y resolver las situaciones en la atención.	Contradecir al ciudadano.
Transmitir tranquilidad en la resolución de la preocupación del ciudadano: "haremos todo lo posible", "entiendo su situación", etc. Buscar soluciones prácticas a la ayuda solicitada.	Responder con frases como "¡ese no es mi problema!", "¡eso no es de mi competencia!"
Transmitir al ciudadano que hemos entendido lo que nos solicita: confirmaremos con él lo que nos plantea.	Atender y responder a su solicitud sin asegurarnos de que eso es lo que el ciudadano demanda.
Ser preciso en la información: debe ser veraz, eficaz y honesta.	Dirigir al ciudadano inadecuadamente o de forma imprecisa a otro servicio. Hablar de uno mismo o contar nuestros problemas en el trabajo.
Ofrecer disculpas o explicaciones ante una solución no satisfactoria para el ciudadano.	Criticar el trabajo de otros compañeros o las ausencias en sus puestos.
Utilizar un lenguaje acorde a la capacidad del ciudadano.	Utilizar un lenguaje superior a la capacidad de la persona que nos escucha.
Tener paciencia.	Perder los nervios.
No olvidarnos de las palabras mágicas de la buena educación: por favor y gracias.	Perder los buenos modales.

SHCP | Lotería Nacional para la Asistencia Pública

12

LOTería NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA	
REV. 01	LN-6212-MP-IN-29
20/Junio/2018	Página 8 de 8

"2017. Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución de Política de los Estados Unidos Mexicanos"

Cómo actuar en situaciones especiales

Situaciones de ciudadanos con discapacidad

- Centrar la atención en las capacidades en lugar de las limitaciones del ciudadano; evitar enfoques (miradas) prolongados en aparatos como bastones o muletas.
- Permitir que los ciudadanos con discapacidad hablen por sí solos, evitando dirigir la palabra siempre a los acompañantes o tutores.
- Evitar considerar a los ciudadanos con discapacidad como dependientes, en estado lastimoso, como objetos de veneración o peligrosos.
- Decir "persona con discapacidad": no etiquetar a los ciudadanos.



Situaciones de ciudadanos que se dirijan faltando a las más elementales reglas de educación

En este tipo de situaciones el servidor público debe tener siempre presente el mantener la calma para que no derive en una situación no deseable y aquella no se agrave.

En ningún momento se debe entrar en un enfrentamiento con el ciudadano, ni situarnos al mismo nivel de falta de educación o grosería aunque se piense que esta justificada nuestra posición.

A partir de ese momento el servidor público deberá esforzarse en crear un clima más apaciguado y tranquilizador para conseguir que el ciudadano modifique su actitud y, poder así reconducir la situación. Y en último caso, si no se es capaz de reconducir la situación o esta no es posible, solicitar la intervención de la autoridad inmediata.



"2017. Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución de Política de los Estados Unidos Mexicanos"

Situaciones de conflicto de atención entre el personal y la telefónica

Cuando se produzca una interferencia en una atención presencial por una telefónica o a la inversa, la regla general que deberá tomar el servidor público, es que la prioridad la tiene el ciudadano al que se le ha atendido en primer lugar.



Se pueden presentar dos casos

- Que se esté en una atención presencial ante un ciudadano y surja la llamada de teléfono de otro. En este caso, se le preguntará al ciudadano presencial si tiene inconveniente en que se atienda el teléfono. Si se prevé que la duración de la atención a la llamada puede ser prolongada se le invitará al ciudadano telefónico a contactar más tarde mencionándole que en ese momento se estaba atendiendo presencialmente a un ciudadano.
- Que se esté en atención telefónica y nos requiera un ciudadano presencialmente. En este caso, se disculpará ante el ciudadano telefónico y le indicará al ciudadano presencial que en breve se le atenderá, para así continuar con la atención telefónica.

Elaboro
C. Luis Jesús Tagle Acosta
Jefe de Departamento de Distribución de Expendedores Ambulantes de Billetes

Reviso
Lic. Rogelio Camargo Aisaro
Subgerente de Expendedera

Superviso
Mtra. Ana Aurora Lara Martínez
Gerente de Ventas Área Metropolitana

GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL
POR LA
MINISTERIO NACIONAL DE ASISTENCIA PÚBLICA



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA

Recibo de Billetes (Expendio Local)

REV. 05

LN-6212-MP-FO-01

20/Junio/2018

Página 1 de 1

FORMATO F.22-35

INDICACIONES DE LLENADO



DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN
GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA

F.22-35

RECIBO DE BILLETES

③

MÉXICO, D.F. A _____ DE ① DE _____

RECEBI DEL (A) ② LOS BILLETES DEL:

Sorteo	Número	Cantidad Billetes	Precio por cada serie	Valor total de billetes
④	⑤	⑥	⑦	⑧
ENTREGO			RECIBO	
⑨			⑩	
NOMBRE, CARGO Y FIRMA			NOMBRE, CARGO Y FIRMA	
CARGO				

- 1.- Fecha.
- 2.- Nombre del almacén.
- 3.- Sello de recibido.
- 4.- Tipo de sorteo.
- 5.- Número de sorteo.
- 6.- Cantidad de billetes.
- 7.- Valor por serie en serie.
- 8.- Total de billetes en pesos.
- 9.- Nombre y firma de quién entregó.
- 10.- Nombre y firma de quién recibió.

GERENCIA DE ORGANIZACIÓN
DESARROLLO DE PERSONA

* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *

[Handwritten signature]



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA

Comprobante de Pago

REV. 05

LN-6212-MP-FO-03

20/Junio/2018

Página 1 de 1

FORMATO F.22-41

INDICACIONES DE LLENADO

F.22-41



DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN
GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA
COMPROBANTE DE PAGO

AL C. JEFE DE DEPARTAMENTO

ENTREGADO ORGANISMO DE VENTA No. 1 \$ 2

3

CON LETRA

FECHA: 4

5

CAJERO RECIBIDOR

6

JEFE DE DEPARTAMENTO

- 1.- Número de organismo de venta.
- 2.- Importe en pesos.
- 3.- Importe con letra.
- 4.- Fecha de expedición.
- 5.- Nombre y Firma del cajero receptor.
- 6.- Nombre y Firma del jefe de departamento.

GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL

MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *

Lotería Nacional para la Asistencia Pública



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA

REV. 05

LN-6212-MP-FO-04

Retiro de Billetes de Fianza

20/Junio/2018

Página 1 de 1

FORMATO F.22-23

INDICACIONES DE LLENADO

f.22-23



DIRECCION DE COMERCIALIZACIÓN
GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA

RETIRO DE BILLETES DE FIANZA

CON ESTA FECHA RECIBO EN COMISIÓN PARA SU VENTA, AMPARADOS EN LA GARANTÍA OTORGADA A LA LOTERÍA NACIONAL, LOS SIGUIENTES SORTEOS DEL SORTEO QUE SE CITA

FOLO No. 1

2	BILLETES A S	3	C/U \$	5	EXPENSO No. <u>6</u>
4	COMISIÓN		\$		SORTEO: <u>7</u>
	MENOS GASTOS DE ADMON.		\$		FECHA: <u>8</u>
IMPORTE LÍQUIDO					9
CONFORME A LAS POLÍTICAS ESTABLECIDAS, ME COMPROMETO A PAGAR EL IMPORTE ANTERIOR DE ACUERDO CON EL CALENDARIO DE PAGOS DE LA INSTITUCIÓN.					
FECHA: <u>10</u>					
RECIBÍ					
11					
NOMBRE Y FIRMA					
					ENTREGÓ LOS BILLETES
					AUTORIZACIÓN ESPECIAL

1. Número de Folio
- 2.- Cantidad de billetes a retirar.
- 3.- Valor del billete.
- 4.- Comisión.
- 5.- Importe de billete en pesos.
- 6.- Número de organismo de venta.
- 7.- Tipo de sorteo.
- 8.- Fecha del sorteo.
- 9.- Vo. Bo. de la Subgerencia Expendedora y Crédito y Cobranza.
- 10.- Fecha en que retira el sorteo.
- 11.- Nombre y Firma del titular.

GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA

Lotería Nacional para la Asistencia Pública



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA		
Retiro de Billetes de Contado	REV. 05	LN-6212-MP-FO-08
	20/Junio/2018	Página 1 de 1

FORMATO F. 22-40	INDICACIONES DE LLENADO
------------------	-------------------------

- 1.- Fecha de retiro de billetes.
- 2.- Número de organismo de venta.
- 3.- Cantidad de billetes a retirar.
- 4.- Valor de billete.
- 5.- Importe de billetes.
- 6.- Comisión.
- 7.- Importe líquido en pesos.
- 8.- Tipo de sorteo.
- 9.- Número de sorteo.
- 10.- Fecha de celebración de sorteo.
- 11.- Firma del titular.
- 12.- Firma del expendedor.

DIRECCION DE COMERCIALIZACIÓN Forma 22-40
GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA
DEPARTAMENTO DE DISTRIBUCIÓN DE EXPENDIOS LOCALES

CONTADO Expendio No. 2

MEXICO D.F. A 1 DE 1 DE 19

SOLICITO 3 BILLETES CON UN VALOR 4

DEL SORTEO ANOTADO AL MARGEN CON UN TOTAL 5

MESES EL 10% 6 CADA UNO

IMPORTE LIQUIDO 7

SORTEO	
CLASE <u>8</u>	
No. <u>9</u>	
FECHA <u>10</u>	

11 AUTORIZADO 12
EXPENDEDOR

GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL
 MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *
 L. A. ORLANDO



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA

Franqueo de piezas postales

REV. 04

LN-6212-MP-FO-38

20/Junio/2018

Página 1 de 1

FORMATO F. 35-11

INDICACIONES DE LLENADO

F.35-11

FRANQUEO DE PIEZAS POSTALES

GERENCIA: (1) _____

MÉXICO, D. F. A. (2) (3) (4)

F. 35-11

CLASE DE PIEZA	DESTINATARIO	IMPORTE DE TIMBRES
(5)	(6)	(7)

- 1.- Área que solicita el envío
- 2.- Día en que se remite el envío
- 3.- Mes en que se remite el envío
- 4.- Año en que se remite el envío
- 5.- Cantidad de artículos
 - a).- Número de folio del oficio
 - b).- Nombre del titular del organismo de venta
- 6.- c).- Tipo de organismo (agencia ó expendio)
d).- Dirección, calle, número, código postal.
e).- Ciudad.
- 7.- Firma del titular del área que solicita el envío.

*** MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO ***
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
DESARROLLO DE PERSONAL
POR: J. A.
Lotería Nacional
para la Asistencia Pública



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA

Recibo de Billetes (Expendedora)

REV. 06

LN-6212-MP-FO-44

20/Junio/2018

Página 1 de 2

FORMATO F. 22-35

INDICACIONES DE LLENADO

F. 22-35

Lotería Nacional
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN
GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA

RECIBO DE BILLETES

MÉXICO, D.F. A ____ DE (1) DE ____

RECIBI DEL (A) (2) LOS BILLETES DEL:

SORTEO	NÚMERO	CANTIDAD BILLETES	PRECIO POR CADA SERIE	VALOR TOTAL DE BILLETES
(3)	(4)	(5)	(6)	(7)

ENTREGO (8) RECIBIO (9)

NOMBRE, CARGO Y FIRMA NOMBRE, CARGO Y FIRMA


- 1.- Fecha de recepción.
- 2.- Departamento del almacén que envía.
- 3.- Tipo de sorteo (mayor, superior, zodiaco, etc.).
- 4.- Número del sorteo.
- 5.- Cantidad de series.
- 6.- Costo de la serie.
- 7.- Costo total de las series.
- 8.- Firma de *entrega* del encargado de almacén.
- 9.- Firma de *recibido* del encargado de almacén.

GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL
 POR 1/A
 * MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *
 Lotería Nacional para la Asistencia Pública



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA	
REV. 06	LN-6212-MP-FO-44
20/Junio/2018	Página 2 de 2




DIRECCION ADJUNTA DE COMERCIALIZACION F.22-35

RECIBO DE BILLETES

MEXICO, D.F. A _____ DE _____ DE 19__

RECIBI DEL(A) _____ LOS BILLETES DEL _____

SORTEO	NUMERO	CANTIDAD BILLETES	PRECIO POR CADA SERIE	VALOR TOTAL BILLETES
			S	S
ENTREGO		RECIBIO		
_____ NOMBRE, CARGO Y FIRMA		_____ NOMBRE, CARGO Y FIRMA		




DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN F.22-35
GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA

RECIBO DE BILLETES

MÉXICO D.F. A _____ DE (1) _____ DE _____

RECIBI DEL (A) _____ (2) _____ LOS BILLETES DEL _____

SORTEO	NUMERO	CANTIDAD BILLETES	PRECIO POR CADA SERIE	VALOR TOTAL DE BILLETES
(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
ENTREGO		RECIBIO		
_____ NOMBRE, CARGO Y FIRMA		_____ NOMBRE, CARGO Y FIRMA		
CARGO				


* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *
 GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL
 POR LA

 Lotería Nacional
 para la Asistencia Pública



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA		
Lista Definitiva de Premios	REV. 04	LN-6212-MP-FO-45
	20/Junio/2018	Página 1 de 1

FORMATO F.22-230	INDICACIONES DE LLENADO
-------------------------	--------------------------------

 DIRECCION DE COMERCIALIZACION F.22-230
GERENCIA DE VENTAS AREA METROPOLITANA
LISTA DEFINITIVA DE PREMIOS

HOJA 1 de 1

BOLETO No. ③ Celebrada ④ de ⑤ de ⑥

⑦

⑧

⑨

ESTADO DE MEXICO SECRETARIA DE ECONOMIA DIRECCION DE COMERCIALIZACION GERENCIA DE VENTAS AREA METROPOLITANA

1. Número de hoja Impresa
2. Nombre del sorteo celebrado.
3. Número de sorteo celebrado.
4. Día de celebración.
5. Mes de celebración.
6. Año de celebración.
- 7 y 8 Emite números y premios.
9. Sellos y Firmas de Validación de la lista definitiva

* MANUAL ORIGINAL EN RESERVA *

POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACION Y
DESARROLLO DE PERSONAL

 Lotería Nacional
para la Asistencia Pública

[Handwritten Signature]



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA		
SOLICITUD PARA OPERAR COMO TITULAR DE ORGANISMO DE VENTA DE LA LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA	REV. 03	LN-6212-MP-FO-74
	20/Junio/2018	Página 1 de 2

FORMATO F.22-103	INDICACIONES DE LLENADO
-------------------------	--------------------------------

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

SOLICITUD PARA OPERAR COMO TITULARES DE ORGANISMOS DE VENTA DE LA LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA

F. 22-103

Instrucciones: Llene con letra de imprenta o a máquina, en original y copia, los espacios con línea y marque con una "x" lo que se encuentra entre paréntesis.

Datos de identificación:

1 - Nombre o razón social _____

2 - En caso de ser persona moral, indique los datos siguientes:
 Escritura Pública número _____ Libro _____ Volumen _____ Tomo _____
 Fecha _____ Notario Público No. _____
 Lic. _____
 Nombre de los Socios y Porcentaje de Acciones _____
 Nombre y cargo de los integrantes del Consejo de Administración _____

3 - Domicilio fiscal

Calle _____	Numero Exterior _____	Numero Interior _____
Colegia _____	C. P. _____	Entidad Federativa _____ Ciudad _____

4 - Teléfono(s) _____

5 - Correo electrónico _____

6 - Nombre del representante legal, en su caso: _____

7 - Instrumento Jurídico con el que acredita su personalidad el Representante Legal
 Acta Constitutiva () Acta Protocolizada de Asamblea () Poder General ()

8 - Especificar datos del Instrumento Jurídico con que acredita personalidad
 Escritura Pública número: _____ Libro _____ Volumen _____ Tomo _____
 Fecha _____ Notario Público No. _____
 Lic. _____

9 - Marque el número de Registro Federal de Contribuyentes con homoclave de la persona física o de la persona moral según se trate.
 R.F.C. _____ Homoclave _____ Presenta Cédula Fiscal _____

10 - Manifiesta en cuenta con un Plan de Negocios. (Marque con una "X")
 Si () No ()

11 - Presenta su Reporte Especial de Crédito emitido por el Büro de Crédito. (Marque con una "X")
 Si () No ()

1. Nombre o razón social
2. Anotar datos si es persona moral
3. Domicilio fiscal
4. Teléfono
5. Correo electrónico
6. Anotar el nombre del representante legal si existe.
7. Seleccionar el instrumento Jurídico que acredita su personalidad el representante legal.
8. Especifique datos del Instrumento Jurídico
9. Anote el número de RFC con homoclave de la persona física o moral según sea el caso.
10. Seleccione la opción .
11. Seleccione la opción.

MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL
Lotaría Nacional para la Asistencia Pública



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCION DE COMERCIALIZACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA	
REV. 03	LN-6212-MP-FO-74
20/Junio/2018	Página 2 de 2

FORMATO F.22-103	INDICACIONES DE LLENADO
<p>Subdirección General de Comercialización y de Servicios Dirección de Comercialización</p> <p align="center">SOLICITUD PARA OPERAR COMO TITULARES DE ORGANISMOS DE VENTA DE LA LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA</p> <p>12 - Indique si Usted, en caso de ser persona física, o algún integrante de su representada, en caso de tratarse de persona moral, tienen o han tenido parentesco con algún funcionario o empleado actual de la Lotería Nacional para la Asistencia Pública para la Asistencia Pública. (Marque con una "X")</p> <p>Si () No ()</p> <p>En caso afirmativo especifique el nombre y cargo del servidor público, así como el grado de parentesco</p> <hr/> <p>13 - Indique si Usted, en caso de ser persona física, o algún integrante de su representada, en caso de tratarse de persona moral, tienen o han tenido algún cargo, empleo o comisión en la Lotería Nacional para la Asistencia Pública para la Asistencia Pública. (Marque con una "X")</p> <p>Si () No ()</p> <p>En caso afirmativo especifique el nombre y cargo del servidor público, así como el periodo de su gestión</p> <hr/> <p>14 - Giros comerciales que maneja actualmente</p> <hr/> <p>15 - ¿Se prestarían otros servicios en el establecimiento o local?</p> <p>Si () No () Especifique _____</p> <p>16 - Especifique la garantía</p> <p>Presentará Fianza () Presentará Hipoteca () Constituirá Fideicomiso ()</p> <p>Ciudad: Especifique _____</p> <p>17 - Referencias personales:</p> <p>Indicar 3 personas que no dependan económicamente del participante y que no sean parientes (Nombre completo, domicilio y teléfono)</p> <hr/> <p>BAJO PENALIDAD DE DECIR VERDAD MANIFIESTO QUE LA INFORMACION Y DOCUMENTOS QUE SE REPORTAN EN LA PRESENTE SOLICITUD SON CORRECTOS Y SIN OMISION ALGUNA.</p> <p>Nombre completo _____</p> <p>_____ Firma del participante o de su representante legal</p> <p>_____ Lugar y Fecha</p>	<p>12. Seleccione la opción.</p> <p>13. Seleccione la opción.</p> <p>14. Especifique que tipo de giros comerciales maneja.</p> <p>15. Seleccione la opción.</p> <p>16. Seleccione el tipo de garantía.</p> <p>17. Anote 3 referencias personales.</p>

GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL
COPIA ORIGINAL EN RESGUARDO
Lotería Nacional para la Asistencia Pública



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCION DE COMERCIALIZACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA		
CONTROL DEL PROCESO DE DESIGNACIÓN DE NUEVOS TITULARES EXPENDIOS LOCALES	REV. 01	LN-6212-MP-FO-75
	20/Junio/2018	Página 1 de 2

FORMATO F.21-116.3	INDICACIONES DE LLENADO																																																																																																																												
<p align="center"> GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA F.21-116.3 CONTROL DEL PROCESO DE DESIGNACION DE NUEVOS TITULARES EXPENDIOS LOCALES </p> <table border="1"> <tr> <td>Nombre del Aspirante y/o Titular:</td> <td align="center">1</td> <td>Municipio/Delegación:</td> <td align="center">2</td> </tr> <tr> <td>Entidad:</td> <td align="center">1</td> <td>No. de Organismo:</td> <td align="center">3</td> </tr> <tr> <td colspan="2">DOCUMENTACIÓN GENERAL</td> <td colspan="2">OBSERVACIONES</td> </tr> <tr> <td>Publicación de la Convocatoria en la Página Web</td> <td></td> <td></td> <td align="center">5</td> </tr> <tr> <td>Fecha de recepción de la solicitud debidamente requisitada</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>PERFIL Y REQUISITOS (PERSONAS FÍSICAS O MORALES)</td> <td align="center" colspan="3">CUMPLIMIENTO</td> </tr> <tr> <td></td> <td align="center">SI</td> <td align="center" colspan="2">NO</td> </tr> <tr> <td>Identificación oficial vigente.</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Acta de Nacimiento actualizada</td> <td align="center">6</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>CURP</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Acta de Matrimonio actualizada (en su caso)</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Acta Constitutiva de la Empresa, debidamente inscrita en el Registro Público que corresponda</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Poder Notarial del Representante Legal, debidamente inscrito en el Registro Público que corresponda</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Registro Federal de Contribuyentes</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Registro Federal de Contribuyentes del Representante Legal</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Comprobante de domicilio particular vigente (no mayor a 3 meses)</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Comprobante de domicilio particular del Representante Legal vigente (no mayor a 3 meses)</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Comprobante de domicilio fiscal vigente (no mayor a 3 meses)</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Comprobante de domicilio fiscal del Representante Legal vigente (no mayor a 3 meses)</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Fotografía del interesado o de su Representante Legal</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Estados de Cuenta bancarios o de inversión del último trimestre</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Reporte Especial de Crédito</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Declaración anual del I. S. R.</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Tres cartas de referencias comerciales</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Una carta de referencia bancaria</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Autorización para realizar investigación crediticia</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Proceso de localización del local donde se pretende ubicar el negocio</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Fotografía del Local (interior y exterior)</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Escritura pública que acredite la propiedad. Contrato de Arrendamiento o documento que acredite la posesión legal del local.</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>No tener parentesco directo o indirecto con ningún funcionario o empleado activo de Lotería Nacional para la Asistencia Pública</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>No tener nombramiento o empleo alguno en el Servicio Público Local o Federal</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Nombre del Aspirante y/o Titular:	1	Municipio/Delegación:	2	Entidad:	1	No. de Organismo:	3	DOCUMENTACIÓN GENERAL		OBSERVACIONES		Publicación de la Convocatoria en la Página Web			5	Fecha de recepción de la solicitud debidamente requisitada				PERFIL Y REQUISITOS (PERSONAS FÍSICAS O MORALES)	CUMPLIMIENTO				SI	NO		Identificación oficial vigente.				Acta de Nacimiento actualizada	6			CURP				Acta de Matrimonio actualizada (en su caso)				Acta Constitutiva de la Empresa, debidamente inscrita en el Registro Público que corresponda				Poder Notarial del Representante Legal, debidamente inscrito en el Registro Público que corresponda				Registro Federal de Contribuyentes				Registro Federal de Contribuyentes del Representante Legal				Comprobante de domicilio particular vigente (no mayor a 3 meses)				Comprobante de domicilio particular del Representante Legal vigente (no mayor a 3 meses)				Comprobante de domicilio fiscal vigente (no mayor a 3 meses)				Comprobante de domicilio fiscal del Representante Legal vigente (no mayor a 3 meses)				Fotografía del interesado o de su Representante Legal				Estados de Cuenta bancarios o de inversión del último trimestre				Reporte Especial de Crédito				Declaración anual del I. S. R.				Tres cartas de referencias comerciales				Una carta de referencia bancaria				Autorización para realizar investigación crediticia				Proceso de localización del local donde se pretende ubicar el negocio				Fotografía del Local (interior y exterior)				Escritura pública que acredite la propiedad. Contrato de Arrendamiento o documento que acredite la posesión legal del local.				No tener parentesco directo o indirecto con ningún funcionario o empleado activo de Lotería Nacional para la Asistencia Pública				No tener nombramiento o empleo alguno en el Servicio Público Local o Federal				<ol style="list-style-type: none"> Nombre completo del aspirante. Delegación o Municipio. Número de Expendio Local una vez asignado. Fecha de la publicación de la Convocatoria. Se anotará la fecha en que sea recibida la solicitud. Se marcará con una "X" si o no, a la entrega de la documentación solicitada.
Nombre del Aspirante y/o Titular:	1	Municipio/Delegación:	2																																																																																																																										
Entidad:	1	No. de Organismo:	3																																																																																																																										
DOCUMENTACIÓN GENERAL		OBSERVACIONES																																																																																																																											
Publicación de la Convocatoria en la Página Web			5																																																																																																																										
Fecha de recepción de la solicitud debidamente requisitada																																																																																																																													
PERFIL Y REQUISITOS (PERSONAS FÍSICAS O MORALES)	CUMPLIMIENTO																																																																																																																												
	SI	NO																																																																																																																											
Identificación oficial vigente.																																																																																																																													
Acta de Nacimiento actualizada	6																																																																																																																												
CURP																																																																																																																													
Acta de Matrimonio actualizada (en su caso)																																																																																																																													
Acta Constitutiva de la Empresa, debidamente inscrita en el Registro Público que corresponda																																																																																																																													
Poder Notarial del Representante Legal, debidamente inscrito en el Registro Público que corresponda																																																																																																																													
Registro Federal de Contribuyentes																																																																																																																													
Registro Federal de Contribuyentes del Representante Legal																																																																																																																													
Comprobante de domicilio particular vigente (no mayor a 3 meses)																																																																																																																													
Comprobante de domicilio particular del Representante Legal vigente (no mayor a 3 meses)																																																																																																																													
Comprobante de domicilio fiscal vigente (no mayor a 3 meses)																																																																																																																													
Comprobante de domicilio fiscal del Representante Legal vigente (no mayor a 3 meses)																																																																																																																													
Fotografía del interesado o de su Representante Legal																																																																																																																													
Estados de Cuenta bancarios o de inversión del último trimestre																																																																																																																													
Reporte Especial de Crédito																																																																																																																													
Declaración anual del I. S. R.																																																																																																																													
Tres cartas de referencias comerciales																																																																																																																													
Una carta de referencia bancaria																																																																																																																													
Autorización para realizar investigación crediticia																																																																																																																													
Proceso de localización del local donde se pretende ubicar el negocio																																																																																																																													
Fotografía del Local (interior y exterior)																																																																																																																													
Escritura pública que acredite la propiedad. Contrato de Arrendamiento o documento que acredite la posesión legal del local.																																																																																																																													
No tener parentesco directo o indirecto con ningún funcionario o empleado activo de Lotería Nacional para la Asistencia Pública																																																																																																																													
No tener nombramiento o empleo alguno en el Servicio Público Local o Federal																																																																																																																													

GERENCIA DE ORGANIZACION Y DESARROLLO DE PERSONAL

POR:
 CARRERA DE DESARROLLO DE PERSONAL



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA	
REV. 01	LN-6212-MP-FO-75
20/Junio/2018	Página 2 de 2

FORMATO F.21-116.3		INDICACIONES DE LLENADO
DOCUMENTACIÓN DE ASIGNACIÓN DE LA TITULARIDAD (UNA VEZ REALIZADA LA DESIGNACIÓN)	7 No./FECHA	
Oficio de Asignación.		
Contrato de Comision Mercantil.		
Aprobación de Garantías.		
Alta en el Sistema de Loterías.		
<p>NOTA. Todos los documentos que integran este expediente, se encuentran en copia simple, y fueron cotejados con el original o copia certificada y rubricados, por el funcionario que lo integro y/o reviso.</p> <p>*En caso de no contar con este documento por tratarse de una empresa de reciente creación o persona física que inicia actividades comerciales, deberá entregarlo en un término no mayor a 100 días naturales.</p> <p>**En caso de no contar con estos documentos por tratarse de una empresa de reciente creación o persona física que inicia actividades comerciales, deberá entregarlos en un término no mayor a 30 días naturales.</p>		
Integró	Revisó	
8 Nombre y Cargo	Nombre y Cargo	7. Estos datos serán anotados una vez dado de alta el Organismo.
Supervisó	Autorizó	8. Firmará cada uno de los funcionarios participantes en la integración del Expediente.
Nombre y Cargo	Nombre y Cargo	

ORIGINAL EN RESGUARDO
 GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA		
CONTROL DEL PROCESO DE DESIGNACIÓN DE NUEVOS TITULARES VENDEDORES AMBULANTES DE BILLETE	REV. 01	LN-6212-MP-FO-76
	20/Junio/2018	Página 1 de 2

FORMATO: F. 21-116.4	INDICACIONES DE LLENADO
-----------------------------	--------------------------------

GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA **F.21-116.4**
CONTROL DEL PROCESO DE DESIGNACIÓN DE NUEVOS TITULARES
VENDEDORES AMBULANTES DE BILLETE

Nombre del Aspirante y/o Titular: 1	
Entidad: 2	Municipio/Delegación:
No. de Organismo: 3	4
Tipo de Organismo: 5	Ocasional () Oficial ()
No. de Padrón	

DOCUMENTACIÓN GENERAL	OBSERVACIONES	
Fecha de recepción de la solicitud debidamente requisitada	6	
PERFIL Y REQUISITOS (PERSONAS FÍSICAS O MORALES)	CUMPLIMIENTO	
	SI	NO
Identificación oficial vigente.		
Acta de Nacimiento actualizada.	7	
Acta de Matrimonio actualizada (en su caso)		
Registro Federal de Contribuyentes		
Comprobante de domicilio particular vigente (no mayor a 3 meses)		
Comprobante de domicilio fiscal vigente (no mayor a 3 meses)		
Fotografía del aspirante (1)		
Fotografías del local y/o puesto (interior y exterior) (en su caso)		
No tener parentesco directo o indirecto con ningún funcionario o empleado activo de Lotería Nacional para la Asistencia Pública.		
No tener nombramiento o empleo alguno en el Servicio Público Local o Federal.		
Carta Poderes debidamente requisitada (en su caso)		
Carta Testamentaria		
Carta de Cesión de Derechos (en su caso)		

1. Nombre completo del aspirante.
2. Delegación o Municipio.
3. Se anotara el número de Vendedor Ambulante de Billete, cuando ya esté dado de alta.
4. Se marcará con una "X" si es Ocasional u Oficial.
5. Se anotará el número de Padrón (en su caso)
6. Se anotará la fecha en que sea recibida la solicitud
7. Se marcará con una "X" si o no, a la entrega de la documentación solicitada.

GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL
 DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL
 DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL



**LOTería NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA	
REV. 01	LN-6212-MP-FO-76
20/Junio/2018	Página 2 de 2

FORMATO F. 21-116.4	INDICACIONES DE LLENADO																						
<table border="1"> <thead> <tr> <th align="center">DOCUMENTACIÓN DE ASIGNACIÓN DE LA TITULARIDAD (UNA VEZ REALIZADA LA DESIGNACIÓN)</th> <th align="center">No./FECHA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Oficio de Autorización</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Contrato de Comisión Mercantil</td> <td align="center">8</td> </tr> <tr> <td>Alta en el Sistema de Loterías</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Convenio Modificatorio y/o Addendum</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>NOTA: Todos los documentos que integran este expediente, se encuentran en copia simple, y fueron cotejados con el original o copia certificada y rubricados, por el funcionario que lo integró y/o revisó.</p> <table border="0"> <tr> <td align="center">Integró</td> <td align="center">9</td> <td align="center">Revisó</td> </tr> <tr> <td align="center">Nombre y Cargo</td> <td></td> <td align="center">Nombre y Cargo</td> </tr> <tr> <td align="center">Supervisó</td> <td></td> <td align="center">Autorizó</td> </tr> <tr> <td align="center">Nombre y Cargo</td> <td></td> <td align="center">Nombre y Cargo</td> </tr> </table>	DOCUMENTACIÓN DE ASIGNACIÓN DE LA TITULARIDAD (UNA VEZ REALIZADA LA DESIGNACIÓN)	No./FECHA	Oficio de Autorización		Contrato de Comisión Mercantil	8	Alta en el Sistema de Loterías		Convenio Modificatorio y/o Addendum		Integró	9	Revisó	Nombre y Cargo		Nombre y Cargo	Supervisó		Autorizó	Nombre y Cargo		Nombre y Cargo	<p>8. Estos datos serán anotados una vez dado de alta el organismo y en su caso cuando se tenga convenio modificatorio.</p> <p>9. Firmará cada uno de los funcionarios participantes en la integración del Expediente.</p>
DOCUMENTACIÓN DE ASIGNACIÓN DE LA TITULARIDAD (UNA VEZ REALIZADA LA DESIGNACIÓN)	No./FECHA																						
Oficio de Autorización																							
Contrato de Comisión Mercantil	8																						
Alta en el Sistema de Loterías																							
Convenio Modificatorio y/o Addendum																							
Integró	9	Revisó																					
Nombre y Cargo		Nombre y Cargo																					
Supervisó		Autorizó																					
Nombre y Cargo		Nombre y Cargo																					

* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *

GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL

POR: J. P.

Lotería Nacional
 para la Asistencia Pública



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

LINEAMIENTOS PARA SER COMISIONISTA DE LA LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA		
LINEAMIENTOS	REV. 00	LN-6212-LIN-AN-01
	20/Junio/2018	Página 1 de 1

1. Ser persona física o moral, con personalidad jurídica y capacidad para contratar.
2. No tener parentesco directo o indirecto con ningún funcionario o empleado activo de Lotería Nacional para la Asistencia Pública.
3. No contar con nombramiento o empleo alguno en el Servicio Público Local o Federal.
4. No contar con antecedentes de adeudos, conflictos de orden social, penal o mercantil con la Lotería Nacional para la Asistencia Pública.
5. No comercializar productos por sí o por interpósita persona, o tener cualquier tipo de participación en empresas no gubernamentales que compitan directa o indirectamente con el producto, sistema u objetivos de la institución.
6. Contar con capacidad para otorgar los instrumentos de garantía requeridos a favor de Lotería Nacional para la Asistencia Pública, bajo las condiciones, montos y reglas, bajo la normatividad aprobada por la Junta Directiva de LOTENAL, para trabajar bajo línea de crédito.
7. Contar con los recursos necesarios para obtener la dotación de billete ya que se deberá depositar el importe de la misma ante la Lotería Nacional para la Asistencia Pública, para trabajar de contado, bajo la normatividad aprobada por la Junta Directiva de LOTENAL.

**ADICIONALES A ORGANISMOS DE VENTAS FORÁNEOS
Y EXPENDIOS LOCALES**

8. Contar con una instalación, con superficie suficiente para cubrir las necesidades de atención y servicio al territorio correspondiente.
9. Contar con las condiciones necesarias para la conservación y protección de los productos, valores y billetes.
10. Contar con oficinas equipadas con una línea telefónica, computadoras y acceso a internet.
11. Contar con el personal suficiente para cumplir con las operaciones comerciales y administrativas manifestadas en el contrato correspondiente.
12. Contar con un área acondicionada para almacenar y conservar en buen estado los catálogos, archivos, papelería y material promocional y publicitario.

