



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

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA</b>	
REV. 05	LN-6212-MP-IN-21
20/Junio/2018	Página 10 de 10

LOCALIZACIÓN DE BILLETES	INDICACIONES DE USO
	<p><b>Paso 10:</b></p> <p>El sistema presenta la pantalla LT2121 indicando la hoja en donde se encuentra el billete y el Organismo de Venta que lo tiene en su dotación.</p> <p>Ya localizado el número del billete, se da click en la X que se encuentra en el mismo renglón a la derecha, con lo que se presenta una sobrepantalla con la información completa del número que se localizó, esto es:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-La dirección del Organismo de Venta (calle y colonia)</li> <li>-El nombre del Titular del Organismo</li> <li>-El teléfono</li> </ul> <p>Para salir se oprime aceptar.</p> <p>Para salir del módulo de localización, se oprime el icono con la puerta de salida.</p>



**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**

**INSTRUCTIVO PARA ELABORAR KARDEX DE ALMACÉN**

REV. 04

LN-6212-MP-IN-22

20/Junio/2018

Página 1 de 3

HOJA DE EXCEL

INDICACIONES DE USO

FECHA	DETALLE	ENTRADAS	SALIDAS	TOTALES
3 de marzo de 2008	RECIBIDOS DE ALMACEN	6.155		6.155
4 de marzo de 2008	CAJAS	3.583		9.738
5 de marzo de 2008	PARA OFICINA EXPENDEORA		2.595	7.143
6 de marzo de 2008	DEV EXPENDIOS FORANEOS	768		7.911
7 de marzo de 2008	PARA EXPENDIOS FORANEOS		221	7.690
10 de marzo de 2008	ENVIO		7446	244
14 de marzo de 2008	ENVIO		54	190
	ENVIO			190
	ENVIO			190
	ENVIO			190
	ENVIO			190
	ENVIO			190
	ENVIO			190
	PARA OFICINA EXPENDEORA			190

- 1.-Se abre una hoja de excel y se anota el número, tipo de sorteo y fecha de celebración del sorteo que se recibe de la Gerencia de Producción.
- 2.-Se anota fecha, detalle, entradas, salidas y totales.
- 3.-En el campo de la **Fecha** se anota la fecha en que se hace el movimiento.
- 4.-En la columna **Detalle**, se anota una breve descripción del movimiento que se realizó, ejemplo: envío, devolución para algún almacén, cajas (llegan de Contreras), etc.

GERENCIA DE ORGANIZACION 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. 04	LN-6212-MP-IN-22
20/Junio/2018	Página 2 de 3

<b>HOJA DE EXCEL</b>	<b>INDICACIONES DE USO</b>
	<p>5.-En el campo <b>Entradas</b> se anota la cantidad de billetes que entraron en el almacén por devoluciones de organismos de venta, almacenes, etc.</p> <p>6.-En el campo <b>Salidas</b> se anota la cantidad de billete que salió del almacén por envíos, trasposos, etc. del almacén.</p>

\* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO \*

GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL



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

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA</b>	
<b>REV. 04</b>	<b>LN-6212-MP-IN-22</b>
<b>20/Junio/2018</b>	<b>Página 3 de 3</b>

**HOJA DE EXCEL**

**INDICACIONES DE USO**

FECHA	DETALLE	ENTRADAS	SALIDAS	TOTALES
16 de marzo de 2008	RECIBIDOS DE ALMACEN	6.155		6.155
18 de marzo de 2008	CAJAS	3.583		9.738
3 de marzo de 2008	PARA OFICINA EXPENDEORA		2.595	7.143
19 de marzo de 2008	DEV EXPENDIOS FORANEOS	768		7.911
10 de marzo de 2008	PARA EXPENDIOS FORANEOS		221	7.690
18 de marzo de 2008	ENVIO		7446	244
11 de marzo de 2008	ENVIO		51	190
	ENVIO			190
	ENVIO			190
	ENVIO			190
	ENVIO			190
	ENVIO			190
	ENVIO			190
	PARA OFICINA EXPENDEORA			190

7.-En el campo **Totales** anotamos el resultado de las entradas menos las salidas.

**NOTA:**

Este Kardex se elabora para cada almacén: Locales (9000), Expendios Foráneos (9200) Agencias Foráneas (9999) y para traspasos a Expendedora (9500).

MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO  
 GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y  
 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

INSTRUCTIVO PARA DAR DE ALTA UN ORGANISMO DE VENTA

REV. 04

LN-6212-MP-IN-23

20/Junio/2018

Página 1 de 11

PANTALLA DEL SISTEMA DE LOTERIAS

INDICACIONES DE USO



Loterías.Ink

Paso 1:

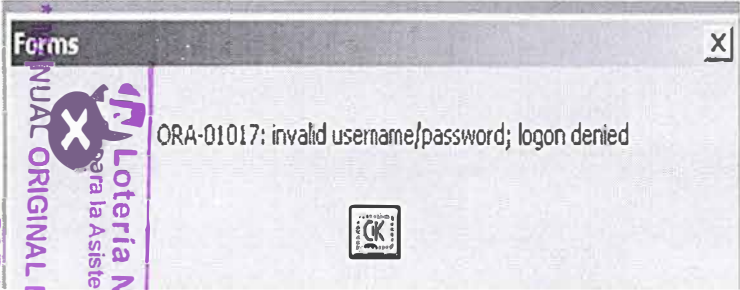
Se da doble click en el icono del Sistema de Loterías en la pantalla principal de la PC.

\* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO \*  
POR LA  
GERENCIA DE ORGANIZACION Y  
DESARROLLO DE PERSONAL  
Lotería Nacional  
para la Asistencia Pública



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

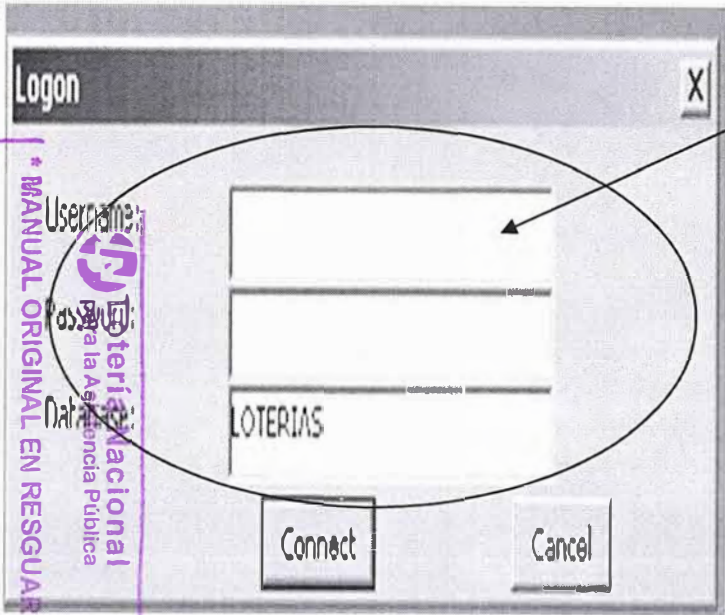
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA</b>	
REV. 04	LN-6212-MP-IN-23
20/Junio/2018	Página 2 de 11

PANTALLA DEL SISTEMA DE LOTERIAS	INDICACIONES DE USO
	<p>Paso 2:</p> <p>La pantalla nos da un cuadro de diálogo con el mensaje:</p> <div data-bbox="1123 979 1866 1101" style="border: 1px dashed black; padding: 10px; text-align: center;">ORA-01017:invalid username/password;logon denied  OK</div> <p>En el cual sólo debemos darle click en OK</p>



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. 04	LN-6212-MP-IN-23
20/Junio/2018	Página 3 de 11

PANTALLA DEL SISTEMA DE LOTERIAS	INDICACIONES DE USO
	<p>Paso 3:</p> <p>Ingresar al Sistema de Loterías, anotando los datos requeridos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Username:</b> Nombre del Usuario</li><li>• <b>Password:</b> Clave confidencial que se renueva cada 30 días</li><li>• Oprimimos la tecla Connect dando “enter”</li></ul> <p>Las claves son proporcionadas por el área de Sistemas, son confidenciales e intransferibles para que cumplan con las normas de seguridad informática de la Institución.</p>



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

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA</b>	
REV. 04	LN-6212-MP-IN-23
20/Junio/2018	Página 4 de 11

**PANTALLA DEL SISTEMA DE LOTERIAS**

**INDICACIONES DE USO**



Paso 4:

Clave de seguridad para ingresar al Sistema de Loterías, en donde deberá anotar un segundo nombre de usuario dando "enter" y un segundo password para mayor seguridad y damos doble "enter".

Si en ese momento no se quiere entrar al Sistema de Loterías, con el mouse se le da un click en la ventana de salida





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

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA</b>	
REV. 04	LN-6212-MP-IN-23
20/Junio/2018	Página 5 de 11

**PANTALLA DEL SISTEMA DE LOTERIAS**

**INDICACIONES DE USO**

Paso 5:

Cuando se ha ingresado el segundo password dando doble "enter", el sistema de Loterías presenta esta pantalla con el número de identificación del usuario (caja) y la fecha en que se trabaja.

Da "enter" para entrar al **Menú Principal**


MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO \*  
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL

Lotería Nacional para la Asistencia Pública



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

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA</b>	
REV. 04	LN-6212-MP-IN-23
20/Junio/2018	Página 6 de 11

SISTEMA DE LOTERIAS / MENÚ PRINCIPAL	INDICACIONES DE USO
	<p>Paso 6:</p> <p>Una vez en el Sistema de Loterías, se da click en el botón CATALOGOS del Menú Principal.</p>

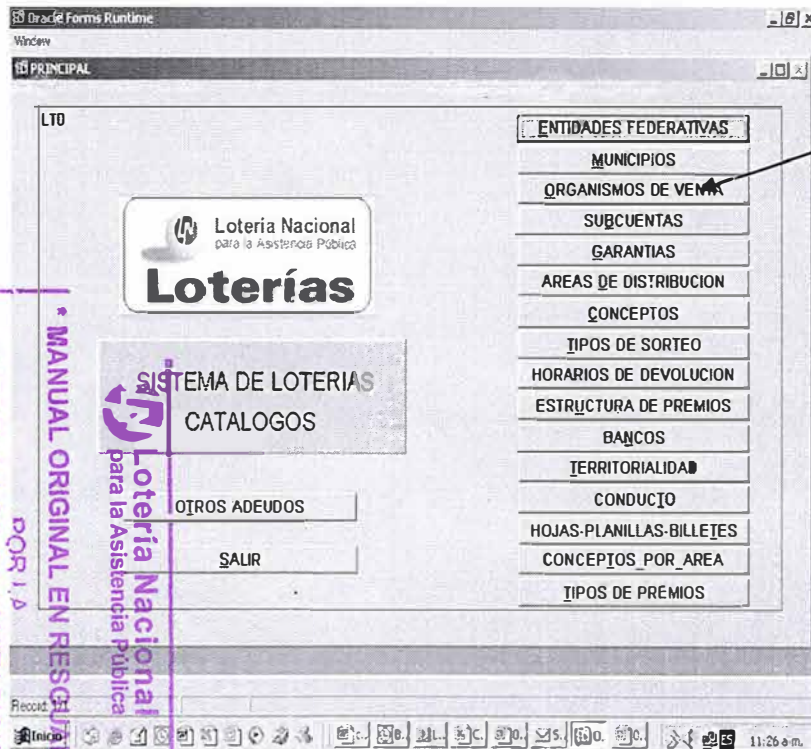


**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA**  
**SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS**  
**DIRECCION DE COMERCIALIZACIÓN**

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA</b>	
<b>REV. 04</b>	<b>LN-6212-MP-IN-23</b>
<b>20/Junio/2018</b>	<b>Página 7 de 11</b>

**SISTEMA DE LOTERIAS / CATÁLOGOS**

**INDICACIONES DE USO**



Paso 7:


En la pantalla LTO se encuentra el Menú Catálogos en el que se selecciona el botón ORGANISMOS DE VENTA

MANUAL ORIGINAL EN RESERVA  
GERENCIA DE ORGANIZACION Y  
DESARROLLO DE PERSONAL  
POR: J. A.



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

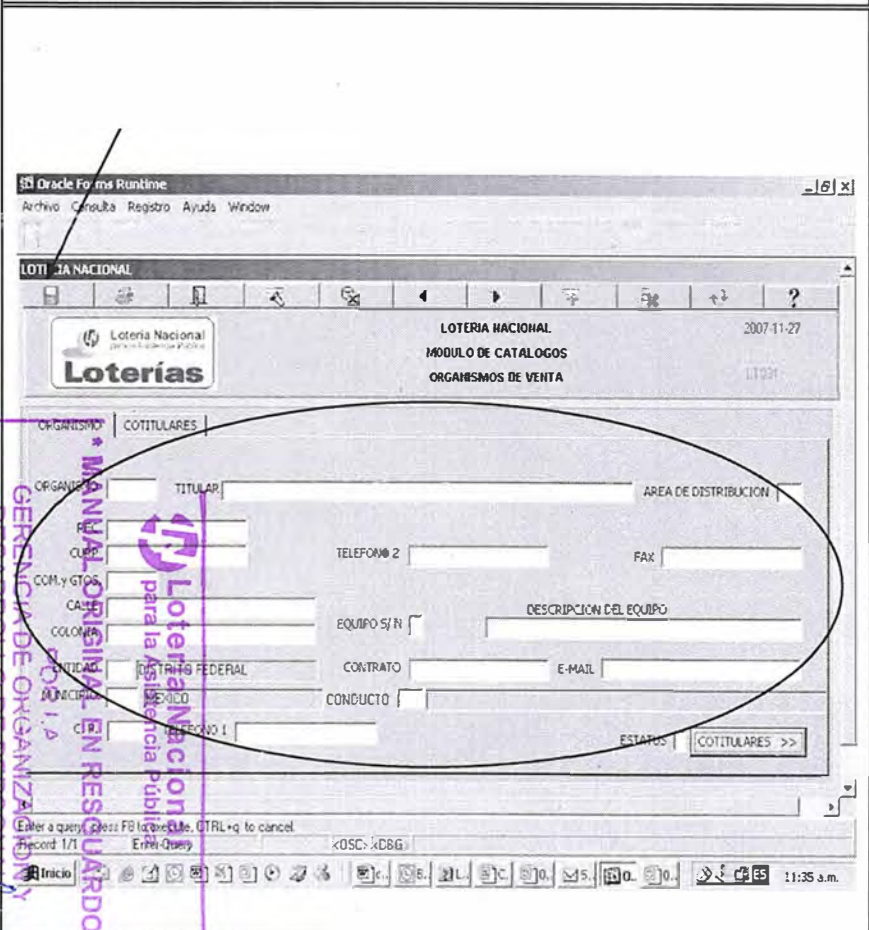
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA</b>	
REV. 04	LN-6212-MP-IN-23
20/Junio/2018	Página 8 de 11

SISTEMA DE LOTERIAS / ORGANISMOS DE VENTA	INDICACIONES DE USO
	<p>Paso 8:</p> <p>En la pantalla ORGANISMOS DE VENTA se selecciona el botón CAPTURA ORGANISMOS</p>



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

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA</b>	
<b>REV. 04</b>	<b>LN-6212-MP-IN-23</b>
<b>20/Junio/2018</b>	<b>Página 9 de 11</b>

<b>MÓDULO DE CATÁLOGOS / ORGANISMOS DE VENTA</b>	<b>INDICACIONES DE USO</b>
	<p><b>Paso 9:</b></p> <p>La pantalla Módulo de Catálogos-Organismos de Venta, se utiliza para dar de alta a un Organismo de Venta nuevo o para consultar los ya existentes.</p> <p>Para dar de alta un Organismo se deberán llenar todos los campos solicitados en la pantalla, una vez verificados se salva la información dando click en el icono de disco.</p> <p>Posteriormente se da click en el botón COTITULARES.</p>



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. 04	LN-6212-MP-IN-23
20/Junio/2018	Página 10 de 11

MÓDULO DE CATÁLOGOS / ORGANISMOS DE VENTA

INDICACIONES DE USO

Oracle Forms Runtime

Archivo Consulta Registro Ayuda Window

LOTERIA NACIONAL

Lotería Nacional  
para la Asistencia Pública

LOTERIAS

LOTERIA NACIONAL 2007-11-27

MÓDULO DE CATALOGOS  
ORGANISMOS DE VENTA L7031

ORGANISMO | COTITULARES

ORGANISMO

CONSECUTIVO

CARGO

NOMBRE

PATERNO

MATERNO

LUGAR DE NACIMIENTO

NACIONALIDAD

CALLE

COLONIA

ENTIDAD

MUNICIPIO

C. P.

TELEFONO

FAX

CLRP

RFC

E-MAIL

ESTADO

CIVIL

GRADO DE ESTUDIOS

<< ORGANISMO

Ver a que... Press F8 to expand, CTRL+q to cancel  
Record 1/1 Enter-Query :<OSC> <DBG>

Inicio 12:13 p.m.

MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO \*  
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL  
POR 1/A

Paso 10:

En la pantalla COTITULARES se registran los datos requeridos para integrar la información de cada Organismo de Venta, se guarda la información dando click en el icono de disco



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

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA</b>	
REV. 04	LN-6212-MP-IN-23
20/Junio/2018	Página 11 de 11

MÓDULO DE CATÁLOGOS / ORGANISMOS DE VENTA	INDICACIONES DE USO
	<p>Paso 11:</p> <p>Para consultar un Organismo de Venta ya existente se registra el Número Oficial del Organismo en el cuadro que dice <b>ORGANISMO</b> y se oprime la tecla F8, el sistema muestra en la pantalla los datos generales del organismo consultado.</p> <p>Para salir del Módulo de Catálogos se oprime el icono con la puerta de salida.</p>



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		
INSTRUCTIVO PARA AUMENTO DE DOTACIONES EN FACTURA FIJA	REV. 04	LN-6212-MP-IN-24
	20/Junio/2018	Página 1 de 13

PANTALLA DEL SISTEMA DE LOTERIAS	INDICACIONES DE USO
----------------------------------	---------------------

Paso 1:

Se da doble click en el ícono del Sistema de Loterías en la pantalla principal de la PC.



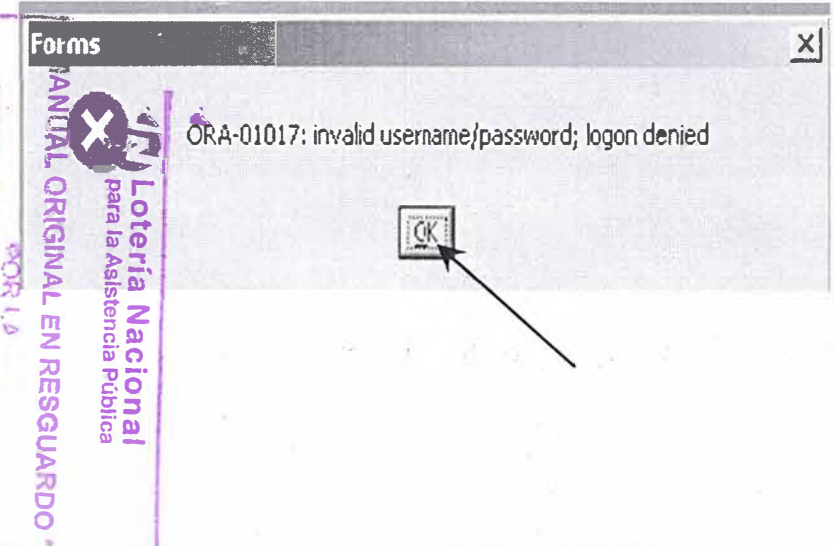
\* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO \*  
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL  
POR LA  
Lotería Nacional  
para la Asistencia Pública





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

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA	
REV. 04	LN-6212-MP-IN-24
20/Junio/2018	Página 2 de 13

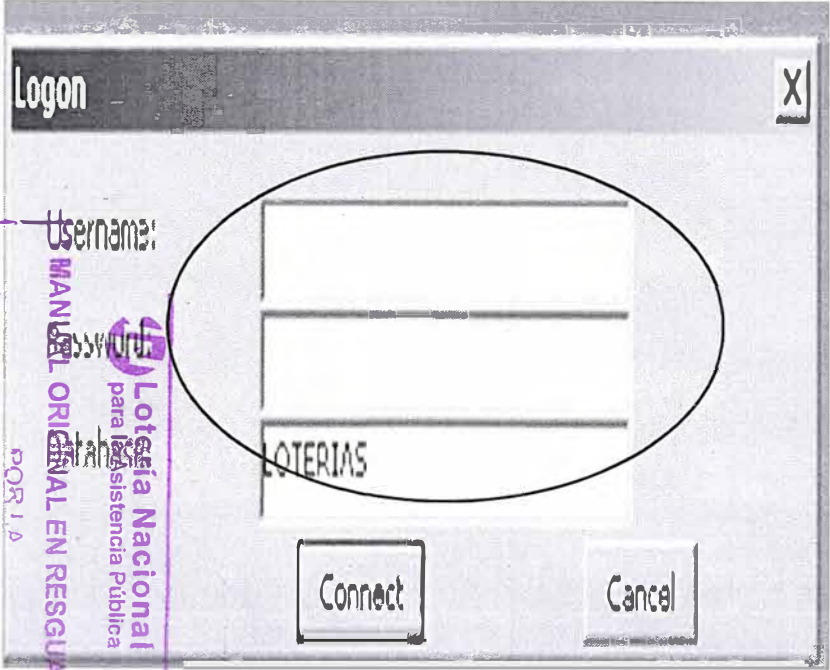
PANTALLA DEL SISTEMA DE LOTERIAS	INDICACIONES DE USO
	<p>Paso 2:</p> <p>La pantalla presenta un cuadro de diálogo con el mensaje:</p> <div data-bbox="1123 1120 1869 1242" style="border: 1px dashed black; padding: 5px; text-align: center;">ORA-01017:invalid usersname/password;logon denied OK</div> <p>En el cual sólo debemos darle click en OK</p>

GERENCIA DE ORGANIZACION Y DESARROLLO DE PERSONA  
ORIGINAL EN RESGUARDO  
POR LA  
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	
REV. 04	LN-6212-MP-IN-24
20/Junio/2018	Página 3 de 13

PANTALLA DEL SISTEMA DE LOTERIAS	INDICACIONES DE USO
	<p>Paso 3:</p> <p>Ingresar al Sistema de Loterías, anotando los datos requeridos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Username:</b> Nombre del Usuario</li><li>• <b>Password:</b> Clave confidencial que se renueva cada 30 días</li><li>• Oprimir la tecla Connect o dar "enter"</li></ul> <p>Las claves son proporcionadas por el área de Sistemas, son confidenciales e intransferibles para que cumplan con las normas de seguridad informática de la Institución.</p>



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. 04	LN-6212-MP-IN-24
20/Junio/2018	Página 4 de 13

PANTALLA DEL SISTEMA DE LOTERIAS	INDICACIONES DE USO
	<p>Paso 4:</p> <p>Clave de seguridad para ingresar al Sistema de Loterías, en donde se deberá anotar un segundo nombre de usuario dando “enter” y un segundo password para mayor seguridad, dando “enter”</p> <p>Si en ese momento no se quiere entrar al Sistema de Loterías, con el mouse da un click en la ventana de salida</p>



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. 04	LN-6212-MP-IN-24
20/Junio/2018	Página 5 de 13

PANTALLA DEL SISTEMA DE LOTERIAS	INDICACIONES DE USO
<p>Record: 1/1</p>	<p>Paso 5:</p> <p>Cuando hemos ingresado nuestro segundo password dando doble "enter", el Sistema de Loterías nos presenta esta pantalla donde tenemos el número de identificación del usuario (caja) y la fecha en que estamos trabajando.</p> <p>Damos "enter" para entrar al <b>Menú Principal</b></p>



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. 04	LN-6212-MP-IN-24
20/Junio/2018	Página 6 de 13

SISTEMA DE LOTERIAS / MENÚ PRINCIPAL	INDICACIONES DE USO
	<p>Paso 6: En la pantalla del Menú Principal, damos click en el botón de <b>Distribución y Producción</b>.</p>



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. 04	LN-6212-MP-IN-24
20/Junio/2018	Página 7 de 13

SISTEMA DE LOTERIAS  
DISTRIBUCIÓN Y PRODUCCIÓN

INDICACIONES DE USO




Paso 7:

Pantalla de **Distribución y Producción**, permite ingresar al Submenú de **Distribución Inicial** con sólo teclear un click en el botón.



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. 04	LN-6212-MP-IN-24
20/Junio/2018	Página 8 de 13

SISTEMA DE LOTERIAS / DISTRIBUCIÓN INICIAL	INDICACIONES DE USO
	<p>Paso 8:</p> <p>Después con el mouse se da click en el botón que dice: <b>CAMBIO DE BILLETES SENCILLOS.</b></p>



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. 04	LN-6212-MP-IN-24
20/Junio/2018	Página 9 de 13

CONSULTA A LA PANTALLA DE  
CAMBIO DE BILLETES SENCILLOS

Oracle Forms Runtime - [LOTERIA NACIONAL] Archivo Consulta Registro Ayuda Window

Loteria Nacional para la Asistencia Pública  
**Loterías**

LOTERIA NACIONAL 2008-03-28  
MODULO DISTRIBUCION Y PRODUCCION  
CAMBIO DE BILLETES SENCILLOS

CAMBIO DE BILLETES SENCILLOS

1	TIPO SORTEO	<input type="text"/>	<input type="text"/>
2	BILLETE	<input type="text"/>	
3	SERIE	<input type="text"/>	
4	SIGNO	<input type="text"/>	
5	ORGANISMO ACTUAL	<input type="text"/>	SUBCUENTA <input type="text"/>
6	ORGANISMO DESTINATARIO	<input type="text"/>	SUBCUENTA DESTINO <input type="text"/>
7	ESTATUS DEL BILLETE	<input type="checkbox"/>	

Recod: 1 List of Values <OSC> <DBG>

Inicio

11:36 a.m.

\* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO \*  
GERENCIA DE ORGANIZACION Y DESARROLLO DE PERSONAL





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

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA</b>	
REV. 04	LN-6212-MP-IN-24
20/Junio/2018	Página 10 de 13

INDICACIONES DE USO	INDICACIONES DE USO
<p>Paso 9</p> <p>Una vez en la pantalla <b>Cambio de Billetes Sencillos</b>, ingresamos en la primera casilla de sorteo, como a continuación de enlista:</p> <p><b>1. TIPO DE SORTEO</b></p> <p>1 Mayor, 2 Superior, 3 Magno, 4 Zodiaco, 5 Especial, 6 Gordito, 7 Vaquita, 8 30 x 30, Seleccionar el num. del tipo de sorteo.</p> <p><b>2. BILLETE</b></p> <p>Capturar el número de Billeto a traspasar.</p> <p><b>3. SERIE</b></p> <p>Seleccionar el num. de serie (1, 2 ó 3), que corresponda.</p> <p><b>4. SIGNO</b></p> <p>Capturar el signo que corresponda en caso de responder a sorteo zodiaco.</p>	<p><b>5. ORGANISMO ACTUAL</b></p> <p>Muestra el número de organismo actual y pasa a la casilla de <b>SUBCUENTA</b> donde muestra como esta dividida la factura del billetero.</p> <p><b>6. ORGANISMO DESTINATARIO</b></p> <p>Capturar el número de organismo destino y pasa a la casilla de <b>SUBCUENTA DESTINO</b> donde se captura el número de subcuenta al que se asigna el billete.</p> <p><b>7. ESTATUS DEL BILLETE</b></p> <p>Seleccionar <b>F</b> si es fijo ó <b>C</b> si se refiere a billete complementario.</p>

MARQUA ORIGINAL EL SEGUARDO \*  
 GERENCIA DE COMERCIALIZACION Y DESARROLLO DE PERSONAL  
 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	
REV. 04	LN-6212-MP-IN-24
20/Junio/2018	Página 11 de 13

CONSULTA A LA DISTRIBUCIÓN INICIAL

INDICACIONES DE USO

8

ICONO DE SALVAR

8. GUARDAR MOVIMIENTO

Se muestra recuadro que emite el Sistema al guardar los cambio efectuados al seleccionar el ícono de “salvar”, y enseguida se da “click” en OK.

GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL

MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO \*

Lotería Nacional para la Asistencia Pública

*[Handwritten signature]*

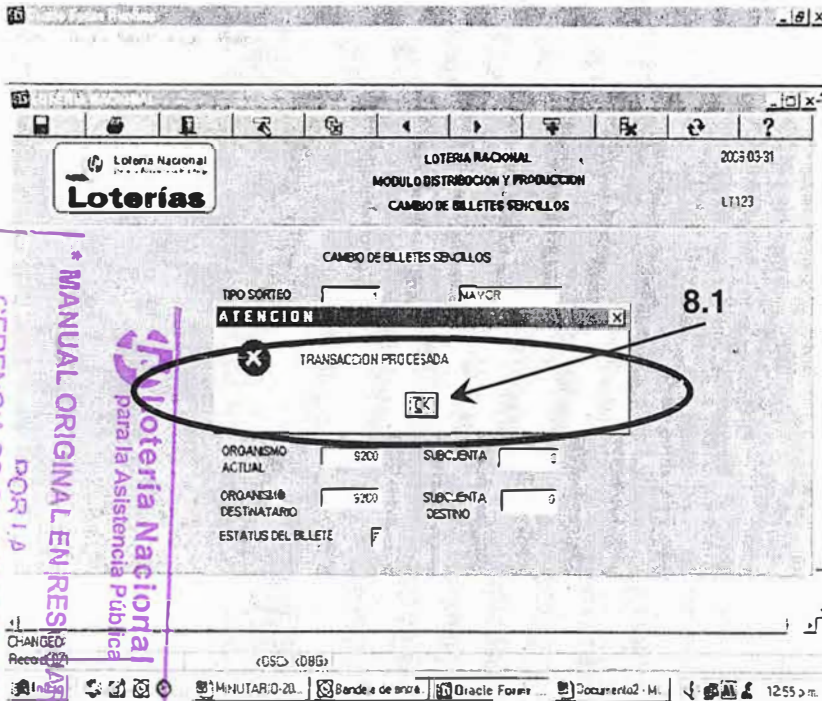


LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA  
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS  
DIRECCION DE COMERCIALIZACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA	
REV. 04	LN-6212-MP-IN-24
20/Junio/2018	Página 12 de 13

CONSULTA LA DISTRIBUCIÓN INICIAL

INDICACIONES DE USO

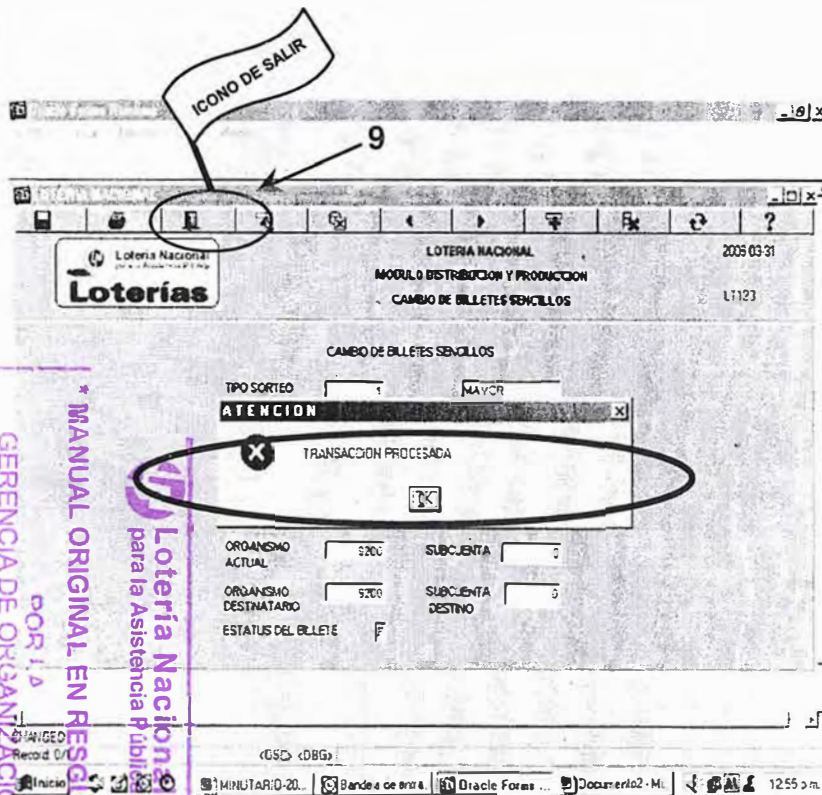


### 8.1 TRANSACCIÓN PROCESADA

Posteriormente emite un recuadro donde muestra que la Información ha sido procesada y se da “click” en **OK**.

CONSULTA A LA DISTRIBUCIÓN INICIAL

INDICACIONES DE USO



**9. SALIR DEL SISTEMA**

Se muestra la pantalla que permite salir del módulo, oprimiendo el icono que simboliza una puerta "salir".

\* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO \*  
 GERENCIA DE ORGANIZACIÓN 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  
DIRECCION DE COMERCIALIZACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA

MANUAL DE USUARIO PARA LA GENERACIÓN DE ARCHIVOS PARA LA DISTRIBUCIÓN DE BILLETES DE LOTERÍA DE ACUERDO AL CALENDARIO OFICIAL DE SORTEOS

REV. 04

LN-6212-MP-IN-26

20/Junio/2018

Página 1 de 10

Pantalla y Menú principal del Sistema

INDICACIONES DE USO



- Pantalla y Menú principal del Sistema de Loterías
- Se da click en el botón “Distribución y Producción”

GERENCIA DE ORGANIZACION Y DESARROLLO DE PERSONAL

POR LA

\* MANUAL 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	
REV. 04	LN-6212-MP-IN-26
20/Junio/2018	Página 2 de 10

Generación de Sorteos

INDICACIONES DE USO



- Pantalla “Distribución y Producción”
- Se da click en el botón “Generación del Sorteo”

GERENCIA DE ORGANIZACION Y DESARROLLO DE PERSONAL

\* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO \*

Por: J. A.

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	
REV. 04	LN-6212-MP-IN-26
20/Junio/2018	Página 3 de 10

Generación de Sorteos

INDICACIONES DE USO



- Pantalla “Generación del Sorteo”
- Se da click en el botón “Inicializar Semana de Producción”

GERENCIA DE ORGANIZACION Y DESARROLLO DE PERSONAL

POR: P.D.

\* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO \*

Lotería Nacional para la Asistencia Pública

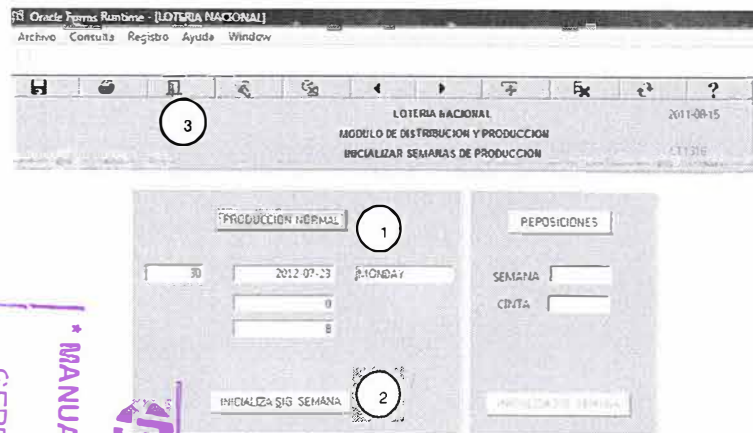


LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA  
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS  
DIRECCION DE COMERCIALIZACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA	
REV. 04	LN-6212-MP-IN-26
20/Junio/2018	Página 4 de 10

Inicializar Semana de Producción

INDICACIONES DE USO



Aquí se muestra la semana de producción.

1. En esta pantalla se pueden ver la ultima semana de producción generada botón "Producción Normal".
2. Se inician semanas de producción botón "Inicializar Sig. Semana.
3. Se da click en el botón Salir

\* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO \*  
GERENCIA DE ORGANIZACION Y  
DESARROLLO DE PERSONAL

Lotería Nacional  
para la Asistencia Pública



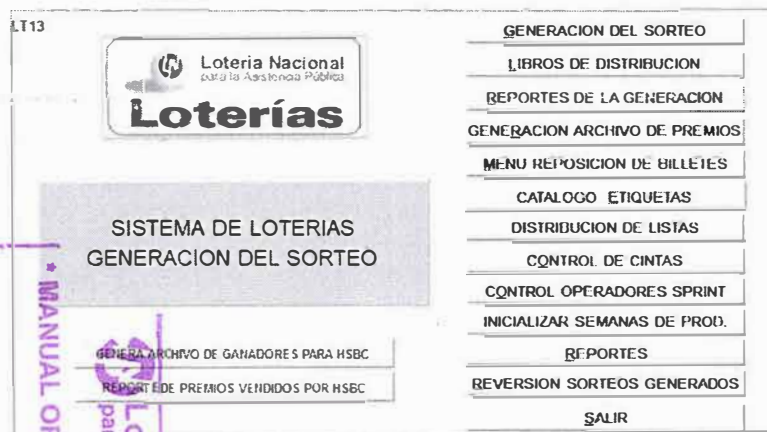


LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA  
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS  
DIRECCION DE COMERCIALIZACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA	
REV. 04	LN-6212-MP-IN-26
20/Junio/2018	Página 5 de 10

Generación de Sorteo

INDICACIONES DE USO



- Pantalla “Generación del Sorteo”
- Se da click en el botón “Generación del Sorteo”

GERENCIA DE ORGANIZACION Y  
DESARROLLO DE PERSONAL

POR: /A

\* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO \*

Lotería Nacional  
para la Asistencia Pública

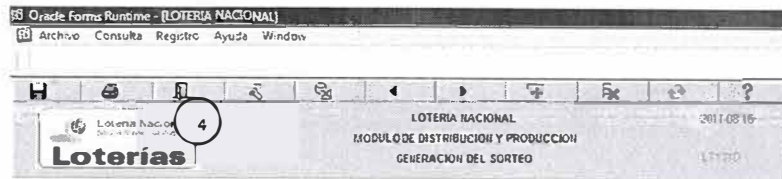


LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA  
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS  
DIRECCION DE COMERCIALIZACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA	
REV. 04	LN-6212-MP-IN-26
20/Junio/2018	Página 6 de 10

Generación de Sorteo

INDICACIONES DE USO



TIPO SORTEO 30X30 1

EL PROXIMO SORTEO A GENERAR ES 2

GENERAR SORTEO 3

En esta pantalla se generan los Sorteos

1. Se selecciona el tipo de sorteo.
2. De forma automática nos muestra el siguiente sorteo a generarse.
3. Se da click en el botón "Generar Sorteo"

Al termino de la generación el sistema muestra una pantalla que indica el tiempo que tardo la generación.

4. Damos click en salir

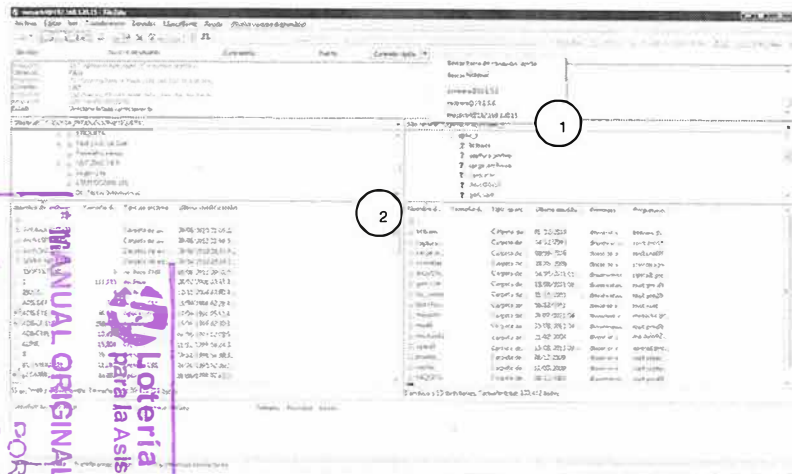
Nota: se repiten estos pasos para todos los sorteos que se generaran en la semana de producción.

MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO \*  
GERENCIA DE ORGANIZACION Y  
CONTROL DE PERSONAL



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

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA</b>	
REV. 04	LN-6212-MP-IN-26
20/Junio/2018	Página 7 de 10

Transferencia de Archivos al Servidor	INDICACIONES DE USO
 <p><b>MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO * GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL POR LA Lotería Nacional para la Asistencia Pública</b></p>	<p align="center"><b>En el programa FileZila abrimos el servidor para monitorear la generación.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Seleccionamos el servidor 192.168.120.15:21</li> <li>2. Regresamos a la carpeta /global/oracle1/aplic_lt</li> </ol>

*[Handwritten signature]*



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. 04	LN-6212-MP-IN-26
20/Junio/2018	Página 8 de 10

Transferencia de Archivos al Servidor

INDICACIONES DE USO

1. Damos doble click en la carpeta "gen\_sort"



GERENCIA DE ORGANIZACION Y DESARROLLO DE PERSONAL

ORIGINAL EN RESGUARDO \*

FOR I/A

Lotería Nacional para la Asistencia Pública



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

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA</b>	
<b>REV. 04</b>	<b>LN-6212-MP-IN-26</b>
<b>20/Junio/2018</b>	<b>Página 9 de 10</b>

**Transferencia de Archivos al Servidor**

**Lotería Nacional**  
para la Asistencia Pública

**MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO \***

**GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL**

**OPR 1, D**

**INDICACIONES DE USO**

En esta pantalla podemos revisar que los archivos se estén generando correctamente se pueden identificar porque tienen al final el tipo de sorteo y número de sorteo como se muestra en el siguiente ejemplo.

- bte1\_3383
- ETIQ\_1\_3383
- HS\_TR3383\_30\_01\_nip.sh
- TR3383\_30\_01\_nip



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

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA</b>	
<b>REV. 04</b>	<b>LN-6212-MP-IN-26</b>
<b>20/Junio/2018</b>	<b>Página 10 de 10</b>

Transferencia de Archivos al Servidor	INDICACIONES DE USO
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nos conectamos al servidor de Contreras 10.1.5.6:21.</li> <li>2. Se transfiere el archivo TR a la carpeta de la semana de producción que corresponde.</li> <li>3. Se envía correo informando la transferencia del o los archivos</li> </ol>

*[Handwritten signature]*



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

MANUAL DE USUARIO PARA LA GENERACIÓN DE LA REVISIÓN  
EXHAUSTIVA

REV. 04

LN-6212-MP-IN-27

20/Junio/2018

Página 1 de 9

Pantalla y Menú principal del Sistema

INDICACIONES DE USO



- Pantalla y Menú principal del Sistema de Loterías
- Se da click en el botón “Distribución y Producción”

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  
DIRECCION DE COMERCIALIZACIÓN**

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA</b>	
REV. 04	LN-6212-MP-IN-27
20/Junio/2018	Página 2 de 9

**Generación del Sorteo**

**INDICACIONES DE USO**



- Pantalla “Distribución y Producción”
- Se da click en el botón “Generación del Sorteo”

GERENCIA DE ORGANIZACION Y DESARROLLO DE PERSONAL

\* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO

Lotería Nacional  
para la Asistencia Pública

PRIMA





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

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA</b>	
REV. 04	LN-6212-MP-IN-27
20/Junio/2018	Página 3 de 9

Reportes de la Generación	INDICACIONES DE USO
<p>The screenshot shows the Oracle Forms Runtime window for 'PRINCIPAL'. The menu bar includes 'Archivo', 'Consulta', 'Registro', 'Ayuda', and 'Window'. The main window displays the 'Loterías' logo and a menu with the following options: GENERACION DEL SORTEO, LIBROS DE DISTRIBUCION, <b>REPORTES DE LA GENERACION</b>, GENERACION ARCHIVO DE PREMIOS, MENU REPOSICION DE BILLETES, CATALOGO ETIQUETAS, DISTRIBUCION DE LISTAS, CONTROL DE CINTAS, CONTROL OPERADORES SPRINT, INICIALIZAR SEMANAS DE PROD, REPORTES, REVERSION SORTEOS GENERADOS, and SALIR. A central box reads 'SISTEMA DE LOTERIAS GENERACION DEL SORTEO'. Below it are buttons for 'GENERA ARCHIVO DE GANADORES PARA HSBC' and 'REPORTE DE PREMIOS VENDIDOS POR HSBC'. A vertical stamp on the left reads: 'MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO * GERENCIA DE ORGANIZACION Y DESARROLLO DE PERSONAL'.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pantalla “Generación del Sorteo”</li> <li>• Se da click en el botón “Reportes de la Generación”</li> </ul>

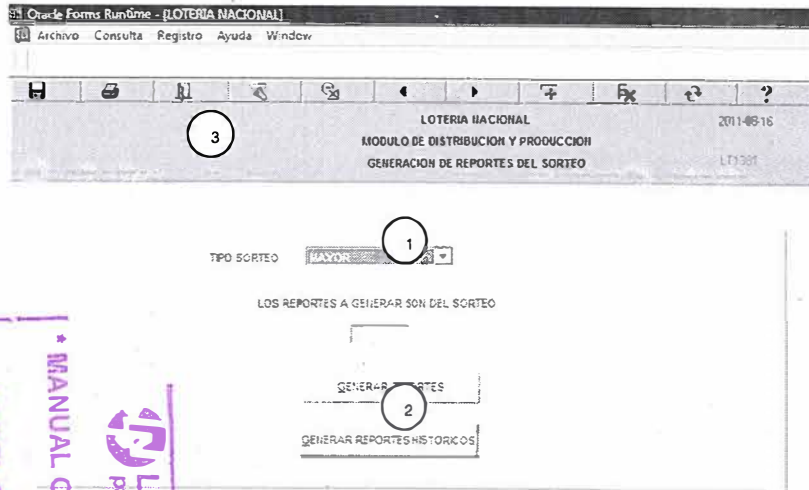


**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA**  
**SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE SERVICIOS**  
**DIRECCION DE COMERCIALIZACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA	
REV. 04	LN-6212-MP-IN-27
20/Junio/2018	Página 4 de 9

**Reportes de la Generación**

**INDICACIONES DE USO**



**En esta pantalla se generan los reportes de la Revisión exhaustiva de los Sorteos**

1. Se selecciona el tipo de sorteo.
2. De forma automática nos muestra el siguiente sorteo a generarse.
3. Se da click en el botón "Generar Reportes"

Al termino de la generación el sistema muestra una pantalla que indica el tiempo que tardo la generación.

4. Damos click en salir

Nota: se repiten estos pasos para todos los sorteos que se generaran en la semana de producción.

**MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO #**  
**GERENCIA DE ORGANIZACION Y**  
**DESARROLLO DE PERSONAL**  
**PO-1.1.1**  
**Lotería Nacional**  
**para la Asistencia Pública**



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

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA</b>	
<b>REV. 04</b>	<b>LN-6212-MP-IN-27</b>
<b>20/Junio/2018</b>	<b>Página 5 de 9</b>

**Generación de Sorteos**

**INDICACIONES DE USO**



- Pantalla “Generación del Sorteo”
- Se da click en el botón “Generación del Sorteo”

GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL  
POR I.P.  
\* MANUAL 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**

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA</b>	
<b>REV. 04</b>	<b>LN-6212-MP-IN-27</b>
<b>20/Junio/2018</b>	<b>Página 6 de 9</b>

**Transferencia de archivos**

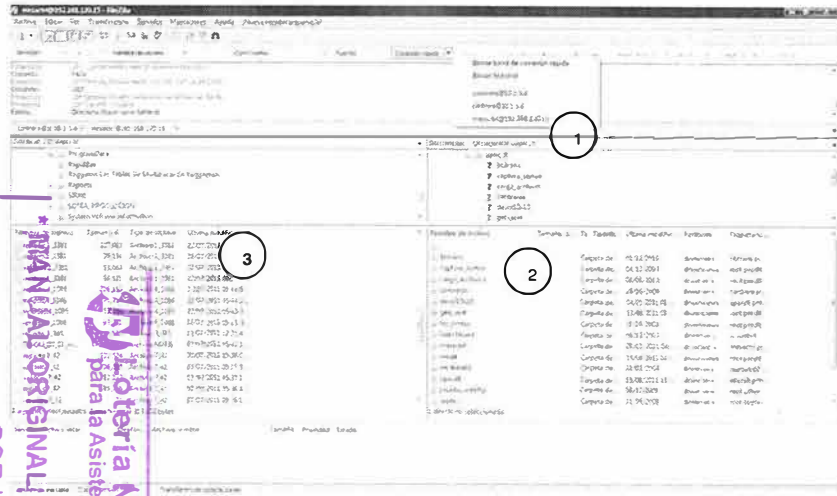
**INDICACIONES DE USO**

**En el programa FileZila abrimos el servidor para monitorear la generación.**

1. Los archivos se genera en "C:\Reports"
  1. reparto.1\_3381
  2. valdott.1\_3381
  3. valdoas.1\_3381
  4. recibos.1\_3381
  5. revision. 1\_3381

Los últimos números indican el tipo y numero de sorteo.

2. Seleccionamos el servidor 192.168.120.15:21
3. Regresamos a la carpeta /global/oracle1/aplic\_It
4. Damos doble click en la carpeta "gen\_sort"



**GERENCIA DE ORGANIZACION Y DESARROLLO DE PERSONAL**  
**MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO \* POR 1.ª**  
**Lotería Nacional para la Asistencia Pública**

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

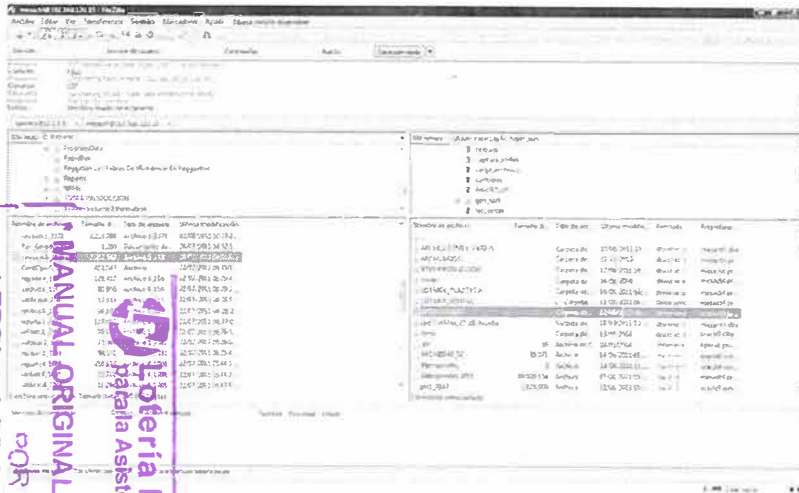


<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA</b>	
REV. 04	LN-6212-MP-IN-27
20/Junio/2018	Página 7 de 9

Transferencia de archivos

INDICACIONES DE USO

1. Damos doble click en la carpeta "PRODUCCION"



**MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO**  
**Lotería Nacional**  
**para la Asistencia Pública**  
**GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL**  
**por I.P.**

**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. 04

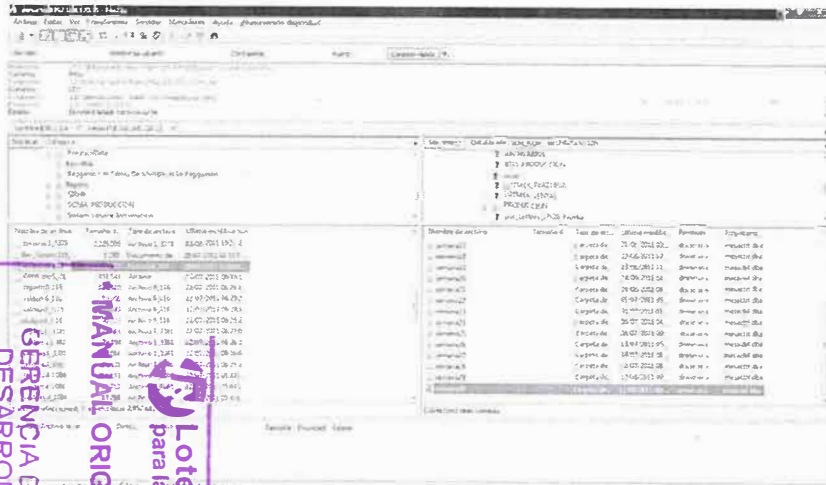
LN-6212-MP-IN-27

20/Junio/2018

Página 8 de 9

Transferencia de archivos

INDICACIONES DE USO



- Dentro de la carpeta "PRODUCCION"
- Creamos la carpeta de la semana de Producción que se esta trabajando

**MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO**  
**GERENCIA DE ORGANIZACION Y DESARROLLO DE PERSONAL**  
**POR I.D.**  
**Lotería Nacional para la Asistencia Pública**

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



<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA</b>	
REV. 04	LN-6212-MP-IN-27
20/Junio/2018	Página 9 de 9

Transferencia de archivos

**INDICACIONES DE USO**

- Dentro de la carpeta de la semana de Producción .
1. Creamos las carpetas donde se depositan todos los archivos generados.
  2. Se envía correo a la Subgerencia de Operación de Centro de Cómputo para que imprima los reportes de los sorteos.

**MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO \***  
**GERENCIA DE ORGANIZACION Y DESARROLLO DE PERSONAL**  
**POR 1.ª**

**Lotería Nacional para la Asistencia Pública**



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

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA</b>		
<b>Protocolo de Atención Ciudadana para "Servicio de Atención a Clientes"</b>	<b>REV. 01</b>	<b>LN-6212-MP-IN-28</b>
	<b>20/Junio/2018</b>	<b>Página 1 de 6</b>

**SHCP** | | **Lotería Nacional**

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

**Indice**

Introducción	1
Alcance	1
Objetivo del Servicio de Atención a Clientes	1
Horarios de atención	1
Desarrollo	2
Representa conscientemente a nuestra Institución	2
Logra empatía con el ciudadano, reconoce sus necesidades y atiéndelo siempre con amabilidad	3
Atención Presencial	3
Contacto inicial	3
Transmisión de la información	4
Finalización de la atención	4
Atención telefónica	5
Recepción de llamada	5
Control	5
Transferencia de llamadas	6
Derivación	7
Reasignación de llamadas	7
Planificación	7
Presentación	7
Control	7
Derivación	8
Atención vía correo electrónico	8
Correo institucional	8
Requisitos de correo electrónico	8
Que hacer y que no hacer	9
Como actuar en situaciones especiales	10
Situaciones de ciudadanos con discapacidad	10
Situaciones de ciudadanos que se dirijan faltando a las más elementales reglas de educación	11
Situaciones de conflicto de atención entre la personal y la telefónica	11

0

**GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA**  
**REVISADO POR LA ASISTENCIA PÚBLICA**  
**REVISADO POR LA ASISTENCIA PÚBLICA**  
**REVISADO POR LA ASISTENCIA PÚBLICA**

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 "Servicio de Atención a Clientes", 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 información vía telefónica, presencial y/o por medio de correo electrónico. El establecer un protocolo de atención ciudadana 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 Centrado en el Ciudadano (Respeto, Integridad, Bien Común, Transparencia y Congruencia).

**Alcance**

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 Atención a Clientes".

**Objetivo del Servicio de Atención a Clientes**

Tiene como objetivo informar al público en general, en lo referente a la mecánica de participación, de los diferentes sorteos que emite la Institución (premios a ofertar dudas y aclaraciones), por vía telefónica, correo electrónico y/o de forma presencial.

**Horarios de atención**

Este servicio se proporciona en días hábiles de 9:00 a 15:00hrs. y de 17:00 a 18:00hrs., a través del número telefónico 51-40-70-52 y conmutador 51-40-70-00 extensiones 4417 y 4141.





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

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA</b>	
REV. 01	LN-6212-MP-IN-28
20/Junio/2018	Página 2 de 6

**Desarrollo**

El servidor público que forma parte del equipo de trabajo que atiende el "Servicio de Atención a Clientes", 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 del Servidor Público del Gobierno Federal, el cual nos lleva a apreciar y valorar el fin de nuestra actividad, cumplir y hacer cumplir la Ley, ser leales y congruentes, ser eficiente e imparcial.

**MISIÓN**

La Lotería Nacional para la Asistencia Pública es un organismo descentralizado de la Administración Pública Federal, encargada de la celebración de sorteos con premios en efectivo, destinados a captar dinero para apoyar económicamente al Titular del Poder Ejecutivo en los asuntos orientados a procurar la igualdad entre aquellos mexicanos sin posibilidad de satisfacer por sí mismos sus más urgentes necesidades.

**VISIÓN**

Constituir a la Lotería Nacional para la Asistencia Pública, en una institución líder y ejemplo a nivel nacional e internacional, reposicionando su imagen ante la opinión pública mediante el incremento de los niveles de credibilidad y confianza.

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

Representar conscientemente a nuestra institución.

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

Deberá atenderse de una forma cordial al ciudadano durante la atención que se brinde, 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.

- El comportamiento que tenga limpieza con la manera en la que se presenta a sus labores, debe ser con la imagen y presentación formal.
- Hay que tener orden, teniendo cuidado con los activos que forman parte de sus funciones para la prestación de este servicio al ciudadano.
- Tendrá que caracterizarse por ser tolerante al atender pacientemente al ciudadano y con calma ante comportamientos de insistencia, desesperación, molestia, por parte del ciudadano.

Logra empatía 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 así satisfacer sus intereses. Tiene que conocer en todo momento cómo proceder ante esas situaciones de demanda de información y salir exitoso en su intervención.

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

**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 y el nivel de satisfacción que pueda llegar a alcanzar.

El servidor público deberá de preparar en ese primer contacto una actitud positiva de ayuda hacia el ciudadano, tratando de transmitir una imagen de plena disposición hacia él, en ese momento su atención debe concentrarse evitando interferencias ajenas en la actuación. Se debe transmitir al ciudadano que se está plenamente dispuesto a llegar significativamente al nivel de satisfacción que busca.

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 evitara la gesticulación 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.

MANUAL ORIGINAL EN REGISTRO  
 DIRECCION DE COMERCIALIZACION Y  
 DESARROLLO DE PERSONAL