



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

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA		
PROCEDIMIENTO PARA LA DISTRIBUCIÓN Y ENTREGA DE ARTÍCULOS PROMOCIONALES A LOS ORGANISMOS DE VENTA DEL ÁREA METROPOLITANA.	REV. 04	LN-6212-MP-PO-66
	20/Junio/2018	Página 1 de 9

OBJETIVO:

Controlar, coordinar y llevar a cabo de forma eficiente, la distribución y entrega de los artículos promocionales a los Organismos de Venta del Área Metropolitana.

ALCANCE:

Dirección de Mercadotecnia y Publicidad, Dirección de Comercialización, Gerencia de Ventas Área Metropolitana, Subgerencia Expendedora, Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana, Subgerencia de Nuevos Proyectos y Departamento de Atención a Clientes.

POLÍTICAS:

1. La Dirección de Mercadotecnia y Publicidad, es la responsable de notificar mediante oficio a la Dirección de Comercialización sobre la existencia, cantidad, características y ubicación física de artículos promocionales disponibles para su área.
2. La Dirección de Comercialización asigna de acuerdo a lo notificado por la Dirección de Mercadotecnia y Publicidad, que porcentaje de artículos promocionales se destinarán a los Organismos de Venta de la Gerencia de Ventas Área Metropolitana.
3. La Gerencia de Ventas Área Metropolitana a través de las Subgerencias de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana y Expendedora, determinarán la distribución de los artículos promocionales entre los Organismos de Venta del Área Metropolitana, de acuerdo al programa elaborado por dichas Áreas para tal fin.
4. El criterio para la distribución de los artículos promocionales, es en función a la participación de venta que haya obtenido cada uno de los Organismos de Venta en el periodo que se determine.
5. Las Subgerencias de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana y Expendedora, son los responsables de notificar a los Organismos de Venta, sobre la entrega de artículos promocionales, especificando lo siguiente:

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



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA	
REV. 04	LN-6212-MP-PO-66
20/Junio/2018	Página 2 de 9

- ✓ Cantidad de Artículos Promocionales que se entregarán
 - ✓ Periodo de entrega
 - ✓ Horarios de Atención
 - ✓ Lugar donde se llevará a cabo la entrega de los Artículos Promocionales
6. La Dirección de Comercialización determina la salida de los artículos promocionales y realiza el trámite necesario ante la Subgerencia de Almacenes e Inventarios; para que la Gerencia de Ventas Área Metropolitana a través de la Subgerencia de Nuevos Proyectos y de su Departamento de Atención a Clientes entreguen los mismos a los Expendios Locales y a la Subgerencia Expendedora de acuerdo al programa realizado para tal fin. La Subgerencia Expendedora distribuirá dichos artículos a los Vendedores Ambulantes de Billete adscritos a ésta.
7. En caso de que los promocionales no sean retirados en el periodo establecido para su entrega. Estos podrán ser reasignados.



*** MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO ***

**POR I.D
GERENCIA DE ORGANIZACION Y
DESARROLLO DE PERSONAL**



RESPONSABLE	No. de Op.	DESCRIPCIÓN
Dirección de Comercialización	1.	INICIO Notifica sobre la existencia de artículos promocionales y da la instrucción a la Gerencia de Ventas Área Metropolitana para realizar su entrega.
Gerencia de Ventas Área Metropolitana	2.	Recibe notificación de la Dirección de Comercialización sobre la existencia, cantidad, tipo y ubicación física de los artículos promocionales para que sean entregados a los Organismos de Venta.
Subgerencia de Expendedora	3.	Solicita a las Subgerencias de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana y Expendedora, realizar el programa de distribución con la cantidad, tipo, periodo, horario y el lugar en donde se entregarán los artículos promocionales a los Organismos de Venta.
Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana	4.	Elabora el Programa de Distribución para Vendedores Ambulantes de Billeto, y lo envía para revisión y aprobación de la Gerencia de Ventas Área Metropolitana.
Gerencia de Ventas Área Metropolitana	5	Elabora el Programa de Distribución para Expendios, y lo envía para revisión y aprobación de la Gerencia de Ventas Área Metropolitana.
	6.	Recibe por parte de las Subgerencias de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana y Expendedora, el programa de distribución de artículos promocionales. a) Lo aprueba (continúa en la operación 7) b) No lo aprueba (reinicia en la operación 4 y 5)
	7.	Instruye a las Subgerencias de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana, Expendedora y Nuevos Proyectos para que elaboren la logística de la entrega de los artículos promocionales.
Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana	8.	Elabora la logística y establece el periodo de distribución de los artículos promocionales, para expendios locales, y lo envían a la Gerencia de Ventas Área Metropolitana, para su aprobación.

MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO

GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA	
REV. 04	LN-6212-MP-PO-66
20/Junio/2018	Página 4 de 9

RESPONSABLE	No. de Op.	DESCRIPCIÓN
Subgerencia Expendedora	9.	Elabora la logística y establece el periodo de distribución de los artículos promocionales, para Vendedores Ambulantes de Billetes, y lo envían a la Gerencia de Ventas Área Metropolitana, para su aprobación.
Gerencia de Ventas Área Metropolitana	10.	Aprueba las logísticas de entrega de la Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana y Subgerencia Expendedora y envía el programa de distribución a la Subgerencia de Nuevos Proyectos para su implementación.
Subgerencia de Nuevos Proyectos	11.	Recibe de la Gerencia de Ventas Área Metropolitana programa aprobado para su implementación, y queda en espera del "Vale de Salida", por parte de la Dirección de Comercialización.
Dirección de Comercialización	12.	Tramita la salida en el GRP y envía el documento a la Gerencia de Ventas Área Metropolitana para su autorización.
Gerencia Ventas Área Metropolitana	13.	Recibe la salida de los artículos promocionales y turna el "Vale de Salida" a la Subgerencia de Nuevos Proyectos para que realice el trámite correspondiente.
Subgerencia de Nuevos Proyectos	14.	Recibe el Vale de salida e Instruye al Departamento de Atención a Clientes para que tramite en el almacén la salida de los artículos promocionales.
Gerencia Ventas Área Metropolitana	15.	Instruye a la Subgerencia de Nuevos Proyectos para que, a través del Departamento de Atención a Clientes, se traslade al almacén para hacer entrega de los artículos promocionales a los Expendios Locales de acuerdo a los horarios establecidos.
Subgerencia de Nuevos Proyectos	16.	Instruye al Departamento de Atención a Clientes para iniciar la entrega de los artículos promocionales a los Organismos de Venta y a la Subgerencia Expendedora, según el programa establecido.

POR LA

 GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL



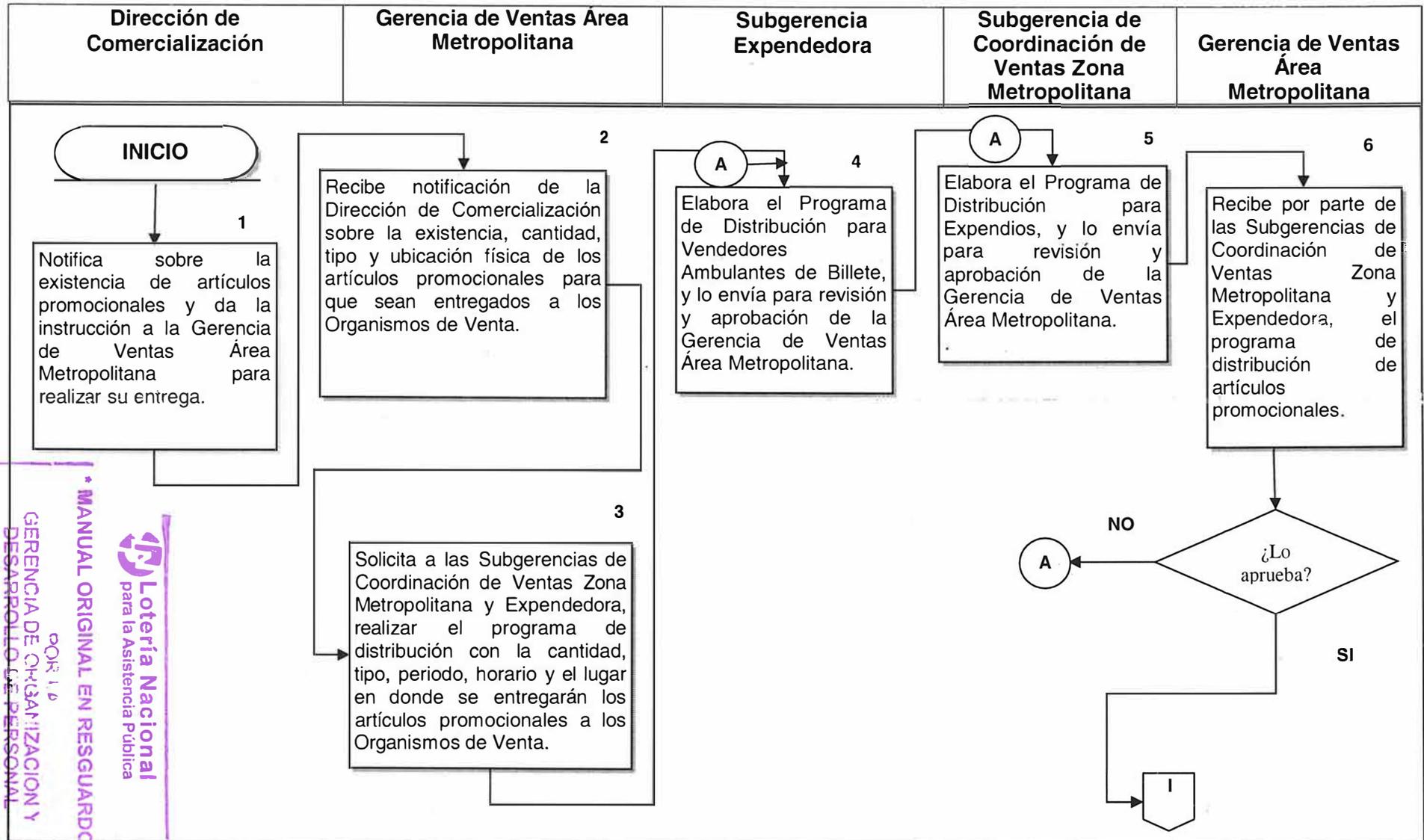
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA	
REV. 04	LN-6212-MP-PO-66
20/Junio/2018	Página 5 de 9

RESPONSABLE	No. de Op.	DESCRIPCIÓN
Departamento de Atención a Clientes	17.	<p>Se traslada a la Subgerencia de Almacenes e Inventarios para entregar a los Expendios Locales los artículos promocionales de acuerdo al proyecto de distribución, mismo que acusarán de recibido, así como a la Subgerencia Expendedora.</p> <p>Archiva los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia de Vale de Salida. • Copia de la Relación de Distribución. • Acuses de recibo de la entrega a los Organismos de Venta. • Acuse de recibo de la entrega de artículos promocionales a la Subgerencia Expendedora.
Subgerencia Expendedora	18.	Hace entrega de los artículos promocionales a los vendedores ambulantes de billete del área metropolitana de acuerdo a los horarios establecidos.
		FIN



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

DIAGRAMA DE FLUJO

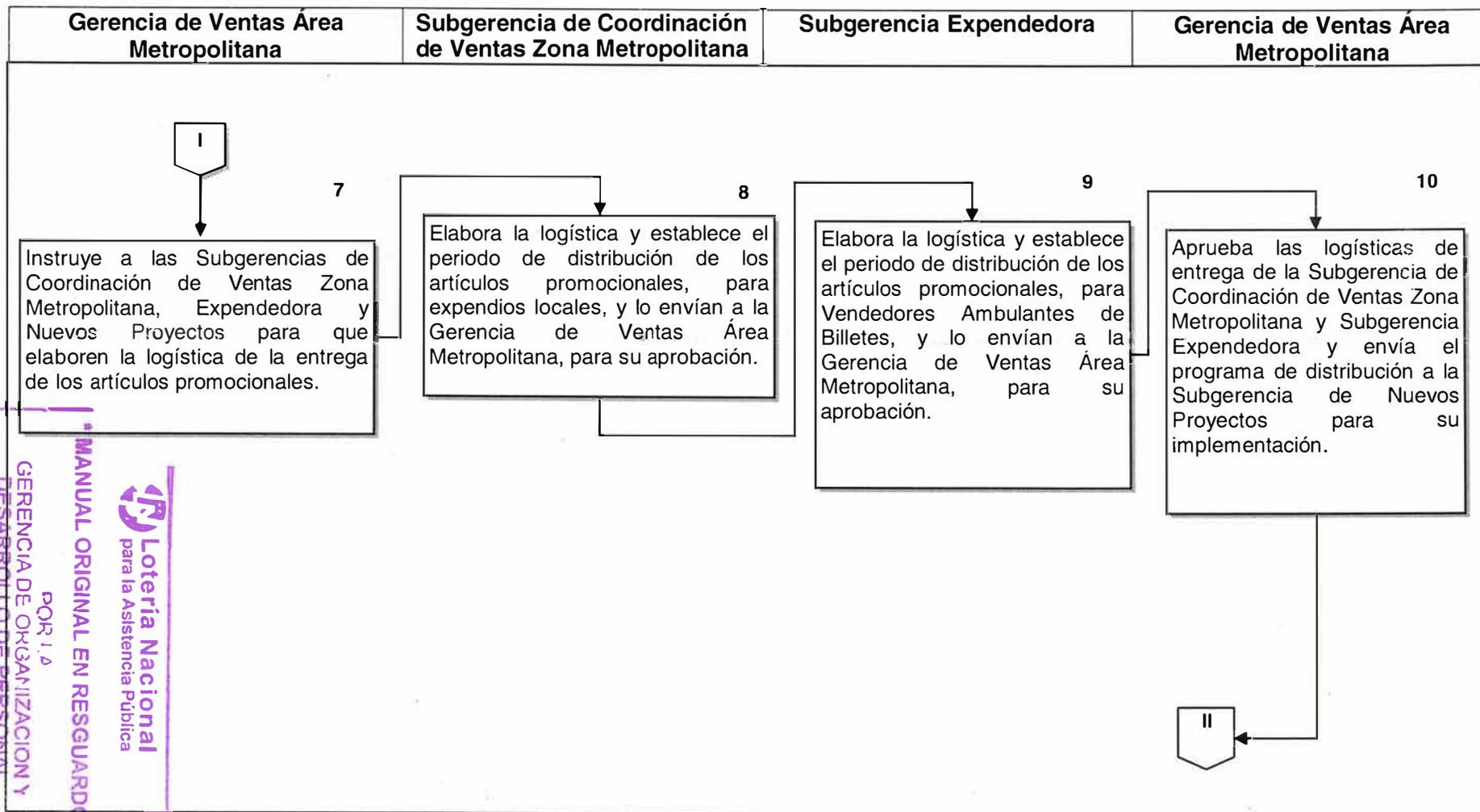


* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *
 GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL
 POR: L.P.
 Lotería Nacional para la Asistencia Pública



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA	
REV. 04	LN-6212-MP-PO-66
20/Junio/2018	Página 7 de 9

DIAGRAMA DE FLUJO



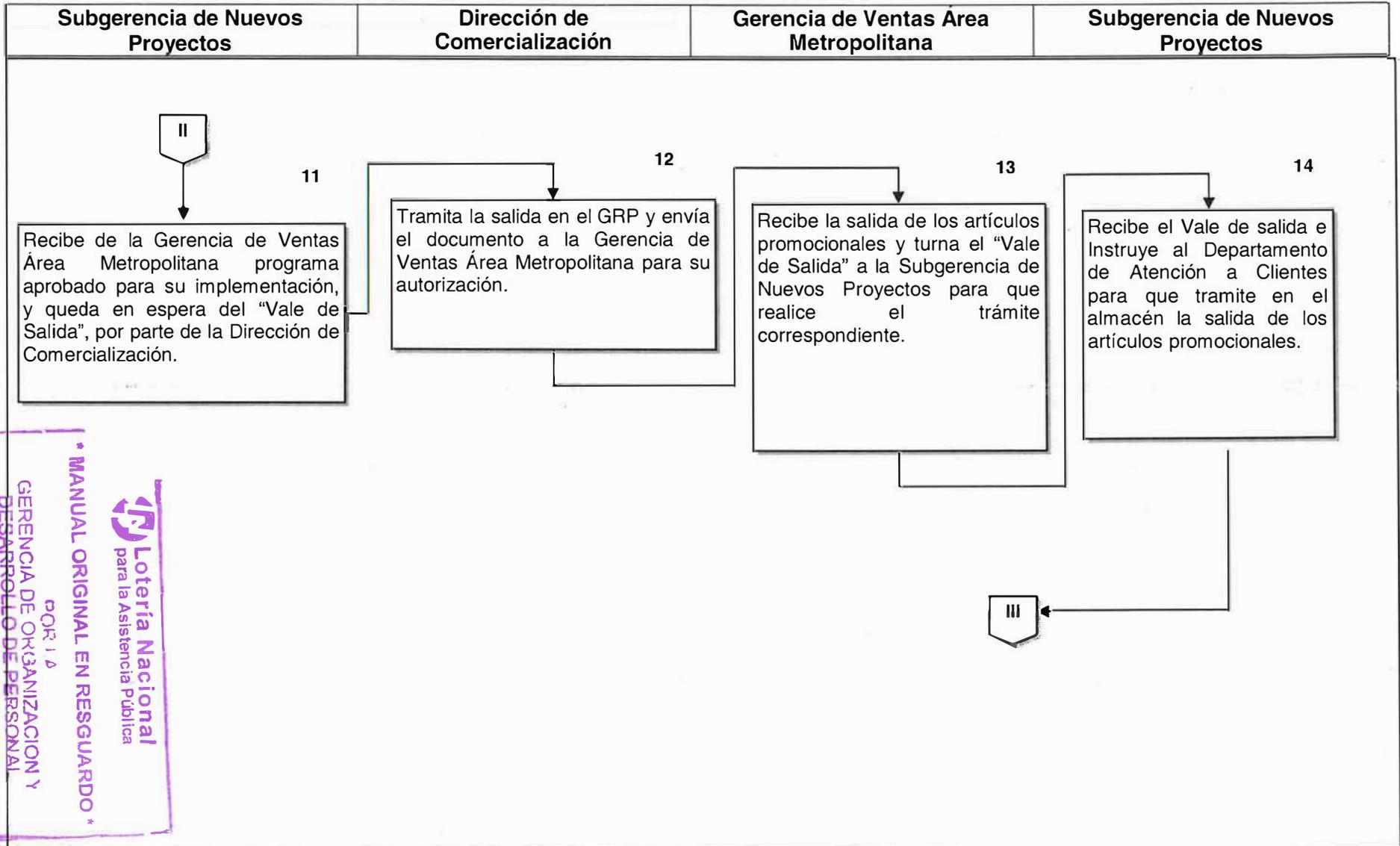
* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *
 POR: J. D.
 GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
 DESARROLLO DE PERSONAL





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA	
REV. 04	LN-6212-MP-PO-66
20/Junio/2018	Página 8 de 9

DIAGRAMA DE FLUJO

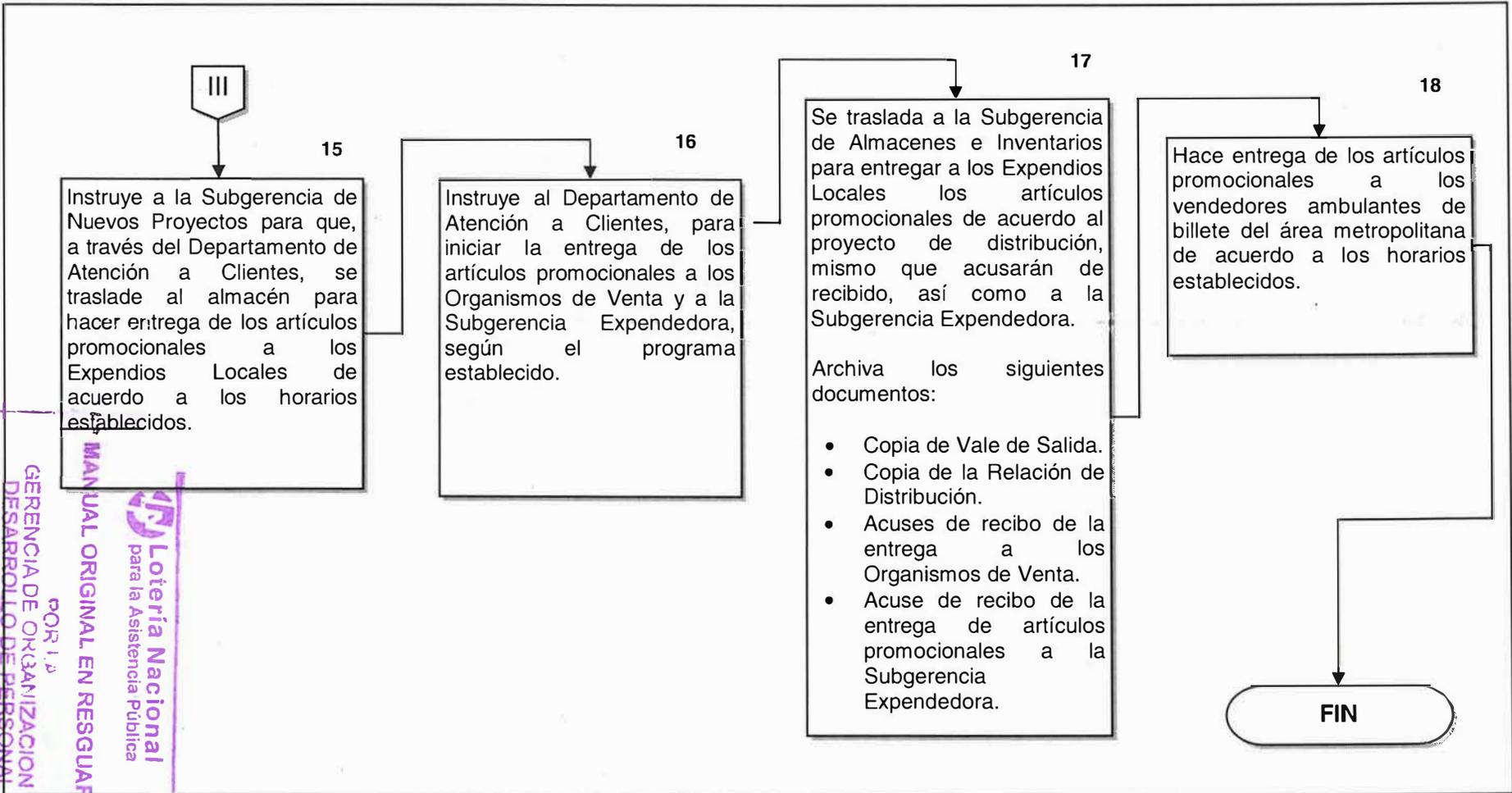


*** MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO ***
Lotería Nacional
para la Asistencia Pública
POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
DESARROLLO DE PERSONAL



DIAGRAMA DE FLUJO

Gerencia de Ventas Área Metropolitana	Subgerencia de Nuevos Proyectos	Departamento de Atención a Clientes	Subgerencia Expendedora
---------------------------------------	---------------------------------	-------------------------------------	-------------------------



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



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

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA		
PROCEDIMIENTO PARA LLEVAR A CABO ACCIONES DE INDUCCIÓN QUE APOYEN LA REALIZACIÓN DEL RETIRO, COMERCIALIZACIÓN Y DEVOLUCIÓN ÚTIL DE BILLETES DE LOTERÍA DE LOS EXPENDIOS LOCALES.	REV. 03	LN-6212-MP-PO-69
	20/Junio/2018	Página 1 de 3

OBJETIVO:

Proporcionar la inducción necesaria a los titulares de los Organismos de Venta (Expendios Locales) en los rubros de retiro, comercialización y devolución útil de billetes de lotería de manera práctica y dinámica.

ALCANCE:

Gerencia de Ventas Área Metropolitana, Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana y Departamento de Distribución de Expendios Locales.

POLÍTICAS:

1. Es responsabilidad de la Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana y del Departamento de Distribución de Expendios Locales, proporcionar y/o coordinar la inducción a los Expendios Locales del Área Metropolitana, en los rubros de retiro, comercialización y devolución de billete útil de Sorteos de Lotería.



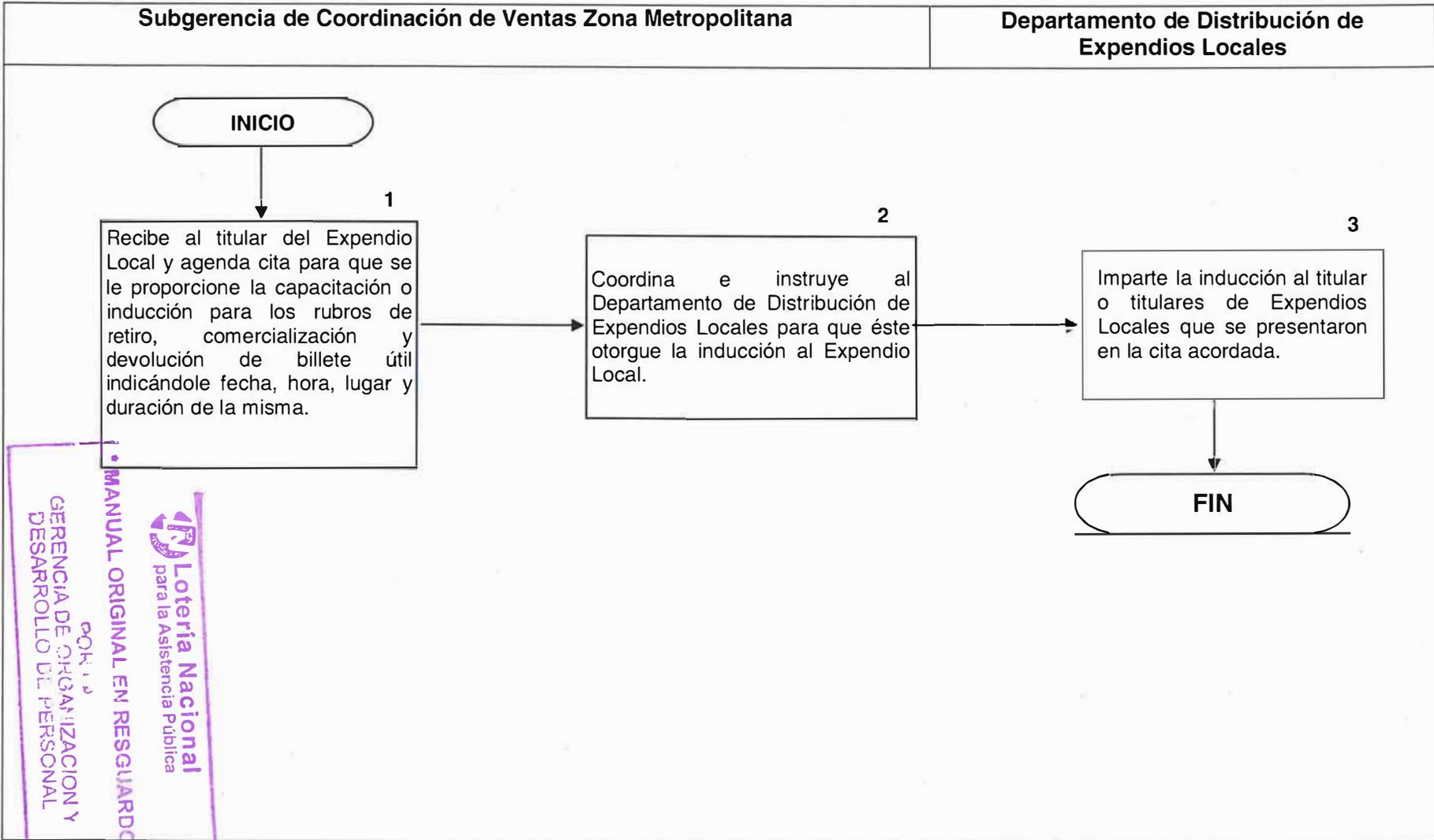


RESPONSABLE	No. de Op.	DESCRIPCIÓN
Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana	1.	Recibe al titular del Expendio Local y agenda cita para que se le proporcione la capacitación o inducción para los rubros de retiro, comercialización y devolución de billete útil indicándole fecha, hora, lugar y duración de la misma.
	2.	Coordina e instruye al Departamento de Distribución de Expendios Locales para que éste otorgue la inducción al Expendio Local.
	3.	Imparte la inducción al titular o titulares de Expendios Locales que se presentaron en la cita acordada.
Departamento de Distribución de Expendios Locales		FIN



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

DIAGRAMA DE FLUJO



MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *
 GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL
 PQR 1, 2

Lotería Nacional
 para la Asistencia Pública





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

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA		
PROCEDIMIENTO PARA LAS VISITAS DE SUPERVISIÓN A LOS ORGANISMOS DE VENTA DEL ÁREA METROPOLITANA.	REV. 03	LN-6212-MP-PO-70
	20/Junio/2018	Página 1 de 5

OBJETIVO:

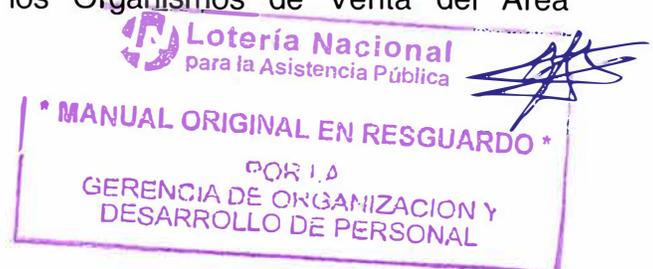
Realizar las visitas de supervisión a los Organismos de Venta del Área Metropolitana, con la finalidad de verificar que cuenten con una oportuna exhibición de billetes; detectar necesidades del comisionista para que realice una mejor comercialización de los mismos; observando la atención y servicio que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

ALCANCE:

Dirección de Comercialización, Gerencia de Ventas Área Metropolitana, Subgerencia de Nuevos Proyectos y Departamento de Atención a Clientes.

POLÍTICAS:

1. Es responsabilidad de la Subgerencia de Nuevos Proyectos, la planeación y coordinación de las visitas de supervisión a los Organismos de Venta del Área Metropolitana, con la finalidad de verificar que cuenten con una oportuna exhibición de billetes; detectar necesidades del comisionista para que realice una mejor comercialización de los mismos; observando la atención y servicio que se le brinda al cliente.
2. Es responsabilidad del Departamento de Atención a Clientes, realizar las visitas de supervisión de conformidad al calendario de visitas establecido previamente, así como atender las visitas extraordinarias a solicitud de la Gerencia de Ventas Área Metropolitana.
3. La Dirección de Comercialización autorizará los recursos económicos para llevar a cabo las visitas de supervisión a los Organismos de Venta del Área Metropolitana.





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA	
REV. 03	LN-6212-MP-PO-70
20/Junio/2018	Página 3 de 5

RESPONSABLE	No. de Op.	DESCRIPCIÓN
Departamento de Atención a Clientes	8.	Elabora el reporte de las visitas de supervisión a Organismos de Venta del Área Metropolitana.
	9.	<p>Informa a la Subgerencia de Nuevos Proyectos el resultado de la visita de supervisión.</p> <p>a) No se reportan anomalías en las visitas de supervisión a los Organismos de Venta del área Metropolitana (Continua Operación 10).</p> <p>b) Se reportan anomalías, resultado de las visitas de supervisión lo informa a la Subgerencia de Nuevos Proyectos (Continua Operación 9)</p>
Subgerencia de Nuevos Proyectos	10.	En caso de que se haya detectado alguna necesidad de material publicitario o alguna anomalía en los Organismos de Venta del Área Metropolitana supervisados, lo hará del conocimiento de la Gerencia de Ventas Área Metropolitana, para que ésta lleve a cabo las acciones pertinentes.
Departamento de Atención a Clientes	11.	Archiva y resguarda los Reportes de supervisión a los Organismos de Venta del Área Metropolitana.
		FIN

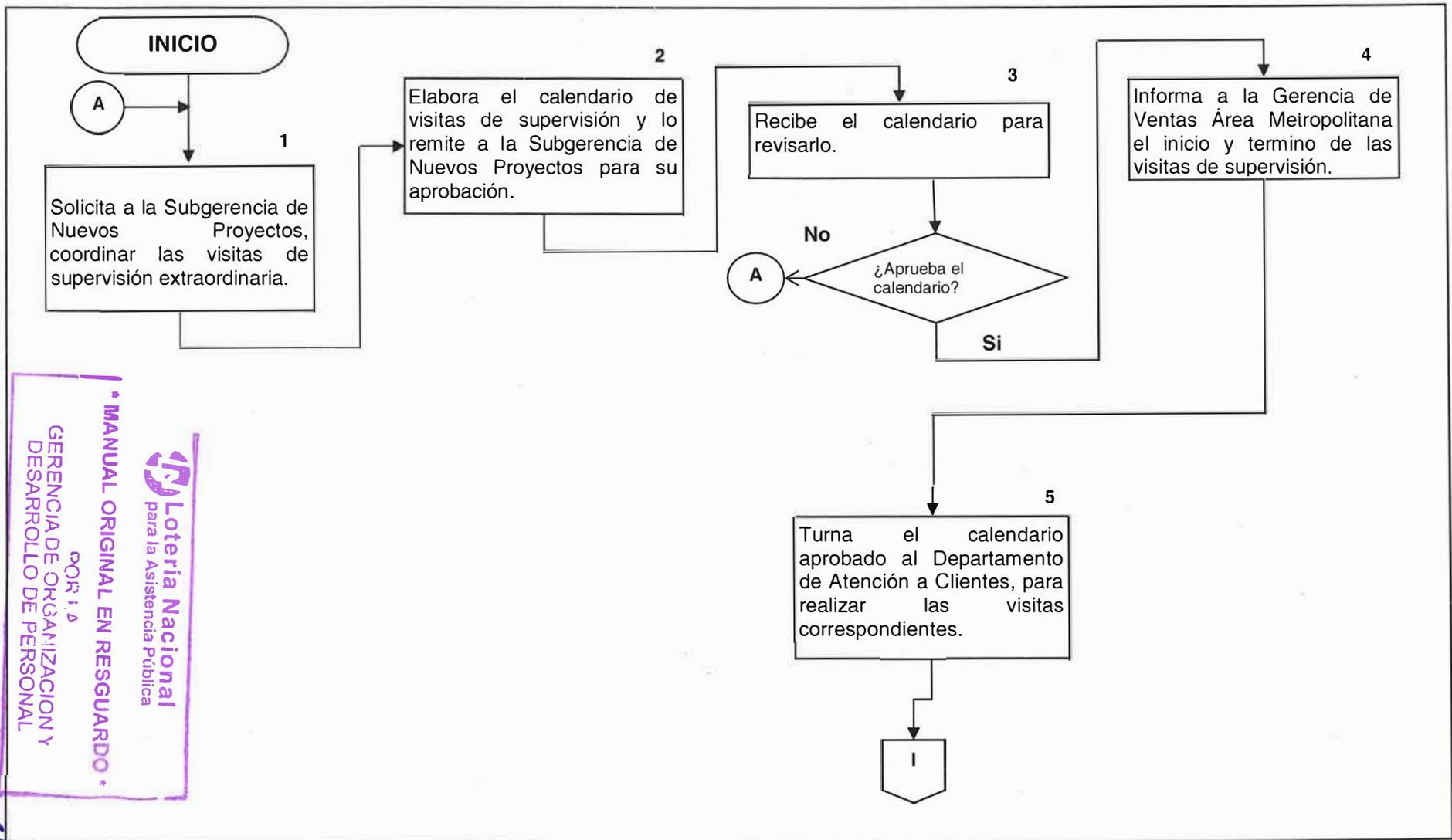
 **Lotería Nacional**
para la Asistencia Pública

* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *

POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
DESARROLLO DE PERSONAL

DIAGRAMA DE FLUJO

Gerencia de Ventas Área Metropolitana	Departamento de Atención a Clientes	Subgerencia de Nuevos Proyectos
--	--	--

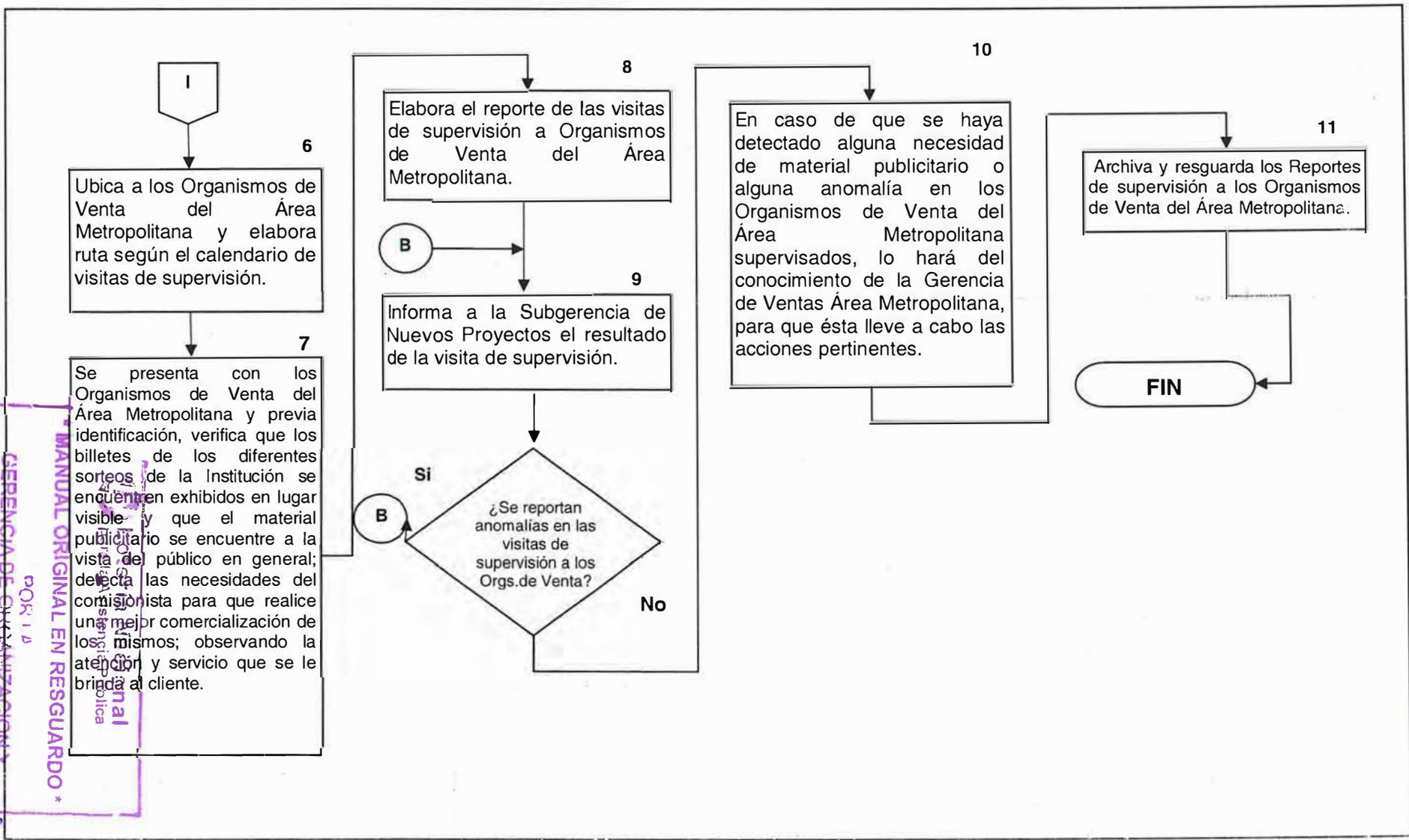


* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *
 GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL
 P.O.R.I.D.
 Lotería Nacional para la Asistencia Pública





DIAGRAMA DE FLUJO



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



**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		
PROCEDIMIENTO PARA MODIFICACIONES DE LAS DOTACIONES DE BILLETES A LOS EXPENDIOS LOCALES.	REV. 03	LN-6212-MP-PO-71
	20/Junio/2018	Página 1 de 5

OBJETIVO:

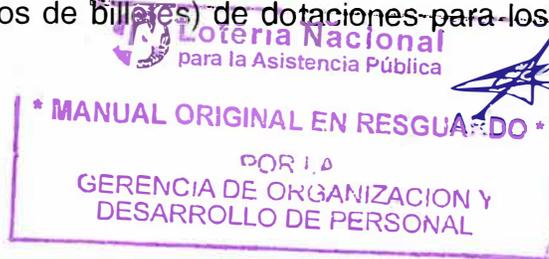
Modificar las dotaciones de los billetes de los diferentes sorteos a los Expendios Locales que así lo soliciten o bien cuando exista la necesidad de realizar una redistribución general de billete.

ALCANCE:

Gerencia de Ventas Área Metropolitana, Gerencia de Crédito y Cobranza, Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana, Departamento de Distribución de Expendios Locales.

POLÍTICAS:

1. La Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana, podrá autorizar el incremento, reducción o modificación de dotaciones de billetes a los Expendios Locales que así lo soliciten, de acuerdo a la disponibilidad que exista en el almacén, a las garantías con las que cuente el Expendio Local o bien al pago en efectivo que realice éste para retirar las citadas modificaciones.
2. La modificación, se realiza según las ventas de cada Expendio Local, o a petición del mismo y de acuerdo a la disponibilidad de billete en el almacén.
3. Con el billete sobrante existente en el Almacén, se realiza una reclasificación para distribuir el billete entre los Expendios Locales que solicitan modificaciones a sus dotaciones, así como para elaborar dotaciones para los nuevos Expendios Locales.
4. De acuerdo a las necesidades del mercado y previa instrucción de la Dirección de Comercialización, se realizará una redistribución general (incrementos, disminuciones o modificaciones de números de billetes) de dotaciones para los Organismos de Venta Locales.





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA	
REV. 03	LN-6212-MP-PO-71
20/Junio/2018	Página 2 de 5

RESPONSABLE	No. de Op.	DESCRIPCIÓN
Gerencia de Ventas Área Metropolitana	1.	INICIO Recibe por parte del Expendio Local la solicitud de aumento, reducción o modificación de dotación o bien recibe la instrucción de la Dirección de Comercialización para que se realice una redistribución general en las dotaciones de los Organismos de Venta y turna la misma a la Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana para su atención.
	2.	Recibe de la Gerencia de Ventas Área Metropolitana, solicitud del Expendio Local, verifica en el almacén la disponibilidad de billete y gira instrucciones al Departamento de Distribución de Expendios Locales para atender la solicitud e informe a la Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana. a) Si existe billete disponible, sigue la operación 3. b) No existe billete disponible, se informa al Expendio Local la no disponibilidad de billete. FIN DEL PROCEDIMIENTO.
Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana	3.	Instruye al Departamento de Distribución de Expendios Locales a realizar las acciones solicitadas y notifica a la Gerencia de Crédito y Cobranza sobre la solicitud del Expendio Local para que, en caso de incremento de dotaciones, ésta solicite las garantías necesarias o registre el pago correspondiente.
	4.	Recibe instrucción por parte de la Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana y realiza las siguientes acciones:
	5.	Elabora dotación con billete sobrante de la factura 9000 y registra el incremento o ajuste necesario en el Sistema de Loterías.
	6.	Anexa documento impreso con la numeración correspondiente y regresa el billete surtido y registrado al almacén para su guarda y custodia hasta el día en el que el Expendio Local realice el trámite correspondiente para el retiro del mismo e informa a Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana.
Departamento de Distribución de Expendios Locales		

GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA	
REV. 03	LN-6212-MP-PO-71
20/Junio/2018	Página 3 de 5

RESPONSABLE	No. de Op.	DESCRIPCIÓN
Departamento de Distribución de Expendios Locales Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana	7.	Acude, el Expendio Local al Departamento de Distribución de Expendios Locales para retirar su dotación de billete modificada, una vez liberada por parte de la Gerencia de Crédito y Cobranza.
	8.	Hace la entrega de billete al Expendio Local.
	9.	Realiza los ajustes solicitados en caso de una redistribución general y se da aviso a la Gerencia de Crédito y Cobranza para que ésta ajuste las garantías presentadas por los organismos de venta y esté en posibilidades de liberar las dotaciones de billete en su caso.
		FIN


Lotería Nacional
 para la Asistencia Pública

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

DIAGRAMA DE FLUJO

Gerencia de Ventas Area Metropolitana	Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana	Departamento de Distribución de Expendios Locales
---------------------------------------	--	---

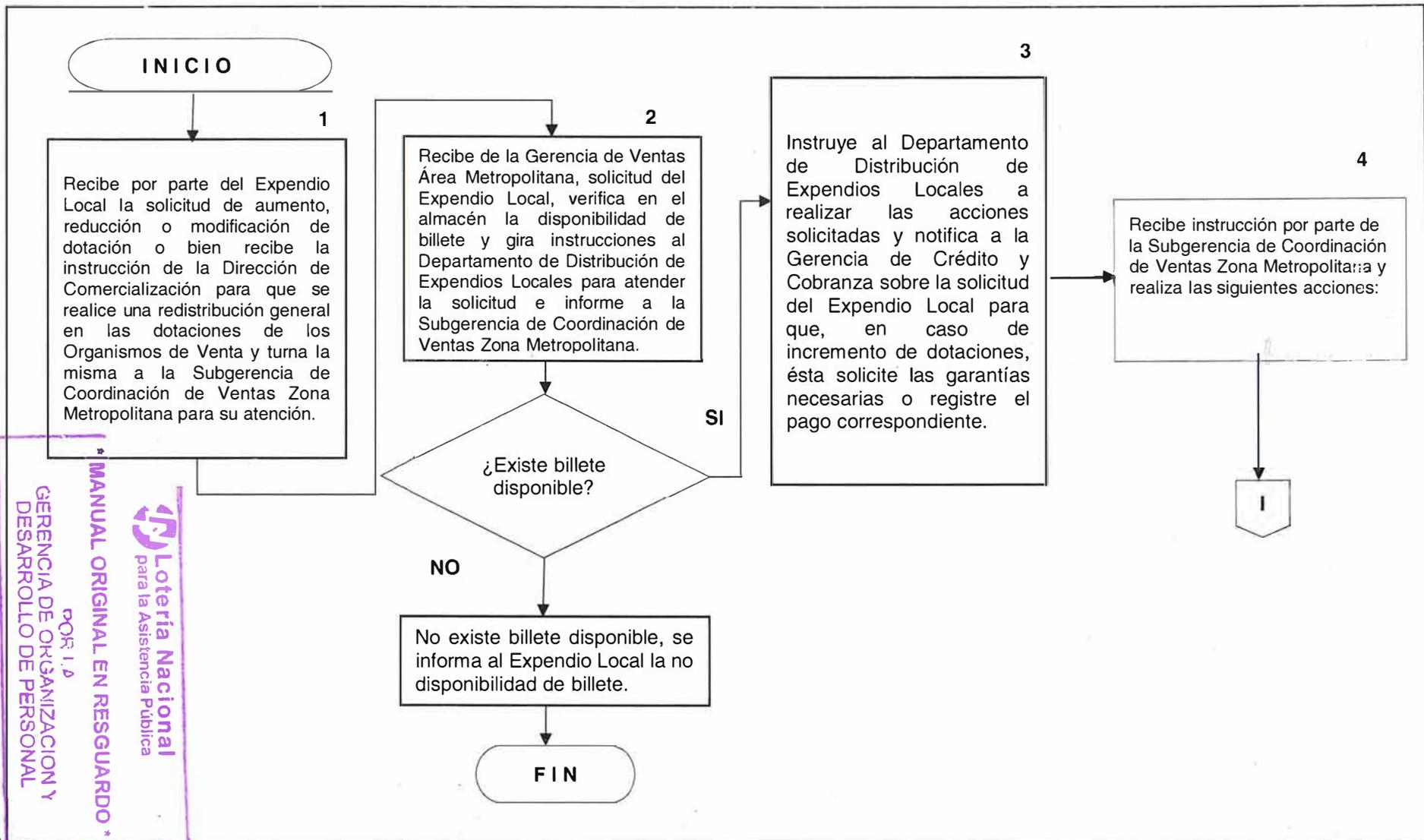
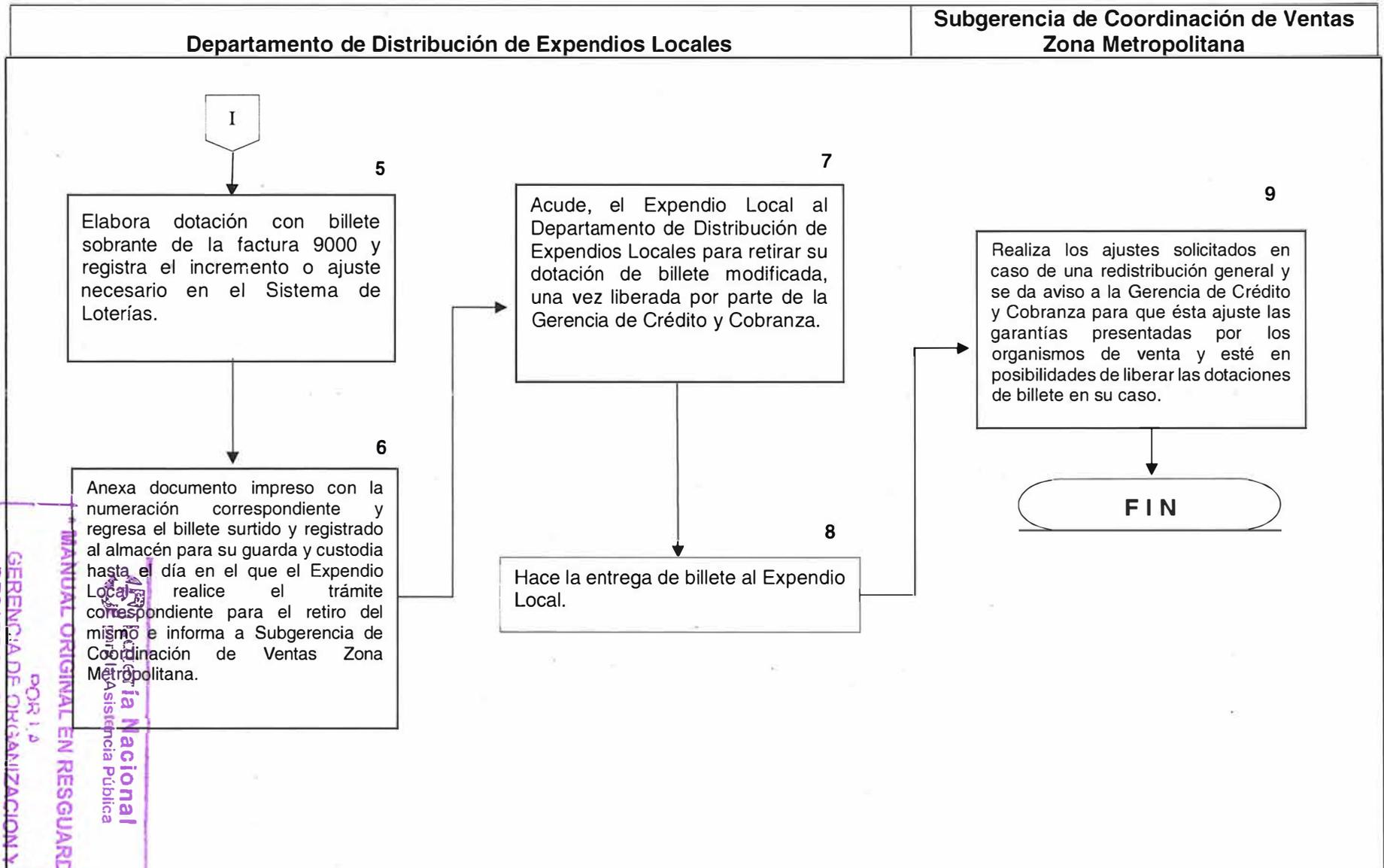


DIAGRAMA DE FLUJO



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



**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		
PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y CONTROL DE LA DEVOLUCIÓN ÚTIL DE BILLETES DE LOS EXPENDIOS LOCALES.	REV. 03	LN-6212-MP-PO-72
	20/Junio/2018	Página 1 de 4

OBJETIVO:

Coordinar y supervisar la devolución útil de los Billetes, con el fin de que en la Gerencia de Ventas Área Metropolitana se redistribuyan los mismos, de manera eficiente entre la fuerza de venta de la Entidad.

ALCANCE:

Gerencia de Ventas Área Metropolitana, Gerencia de Crédito y Cobranza, Subgerencia de Coordinación Ventas Zona Metropolitana, Subgerencia Expendidora, Departamento de Distribución de Expendios Locales.

POLÍTICAS:

1. La Gerencia de Ventas Área Metropolitana y la Subgerencia de Coordinación Ventas Zona Metropolitana, analizan y valoran en específico cada solicitud de devolución de billete útil que reciban por parte de los Expendios Locales hasta con un día de anticipación a la celebración del sorteo; si se tratase de alguna eventualidad sufrida a los Expendios Locales que le impidan realizar la comercialización del billete o bien por ajuste en garantías, o cualquier otra justificación que de motivo a la devolución de billete útil, se procede a la recepción del billete físico siempre y cuando éste se encuentre en tiempo previo al horario de devolución de billete inútil el día del Sorteo de que se trate, este billete será recibido en el Departamento de Distribución de Expendios Locales para su resguardo y posterior redistribución en su caso.
2. En los casos en que la solicitud se realice el mismo día de la celebración del sorteo, la Gerencia de Ventas Área Metropolitana y/o la Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana valorarán la recepción de la misma.

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



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA	
REV. 03	LN-6212-MP-PO-72
20/Junio/2018	Página 2 de 4

RESPONSABLE	No. de Op.	DESCRIPCIÓN
Gerencia de Ventas Área Metropolitana	1.	<p>INICIO</p> <p>Recibe escrito de solicitud de devolución útil, misma que deberá contener el nombre del titular y número del Expendio Local, cantidad total de billetes a devolver, así como tipo y número de sorteo, motivos que le impidan realizar la comercialización del billete como lo son, el ajuste en garantías, enfermedad o cualquier otra situación que motive dicha devolución, fecha y firma del titular, esta petición deberá realizarse con tiempo previo al proceso de devolución de billete inútil del día de la celebración del sorteo, una vez analizado el contenido del escrito.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si Procede. - (continúa en la operación No. 2) • No Procede. - Se le informa al titular del Expendio Local la improcedencia del caso. <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO</p>
Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana	2.	Recibe la petición del Expendio y procede a tramitar la devolución útil girando sus instrucciones al Departamento de Distribución de Expendios Locales para que reciba el billete anexando la solicitud de devolución útil.
Departamento de Distribución a Expendios locales	3.	Recibe solicitud de devolución útil y verifica que el Billete que se va a devolver se encuentre en buenas condiciones, no este fraccionado, o deteriorado y solo se reciben billetes completos, posterior a esto, se da aviso a la Gerencia de Crédito y Cobranza mediante oficio.
	4.	Registra en el Sistema de Loterías en Pantalla LT215 "Registro de Devolución Útil"; el número de Expendio Local, Tipo de Sorteo, Número de Sorteo e imprime recibo en tres tantos originales, el primero se entrega al Expendio Local, el segundo se anexa al oficio dirigido a la Gerencia de Crédito y Cobranza y el tercero se queda en el Departamento de Distribución de Expendios Locales para su archivo.

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



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA	
REV. 03	LN-6212-MP-PO-72
20/Junio/2018	Página 3 de 4

RESPONSABLE	No. de Op.	DESCRIPCIÓN
	5.	Ordena el billete de lotería en forma numérica, ingresa en el Sistema de Loterías, se registra en la cuenta 9000 e informa a la Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana; este billete podrá ser redistribuido con otros Expendios Locales o traspasado al Departamento de Distribución de Expendedores Ambulantes de Billeto.
	6.	Envía oficio informado sobre la Devolución de Billeto Útil a la Gerencia de Crédito y Cobranza.
		FIN

 **Lotería Nacional**
para la Asistencia Pública

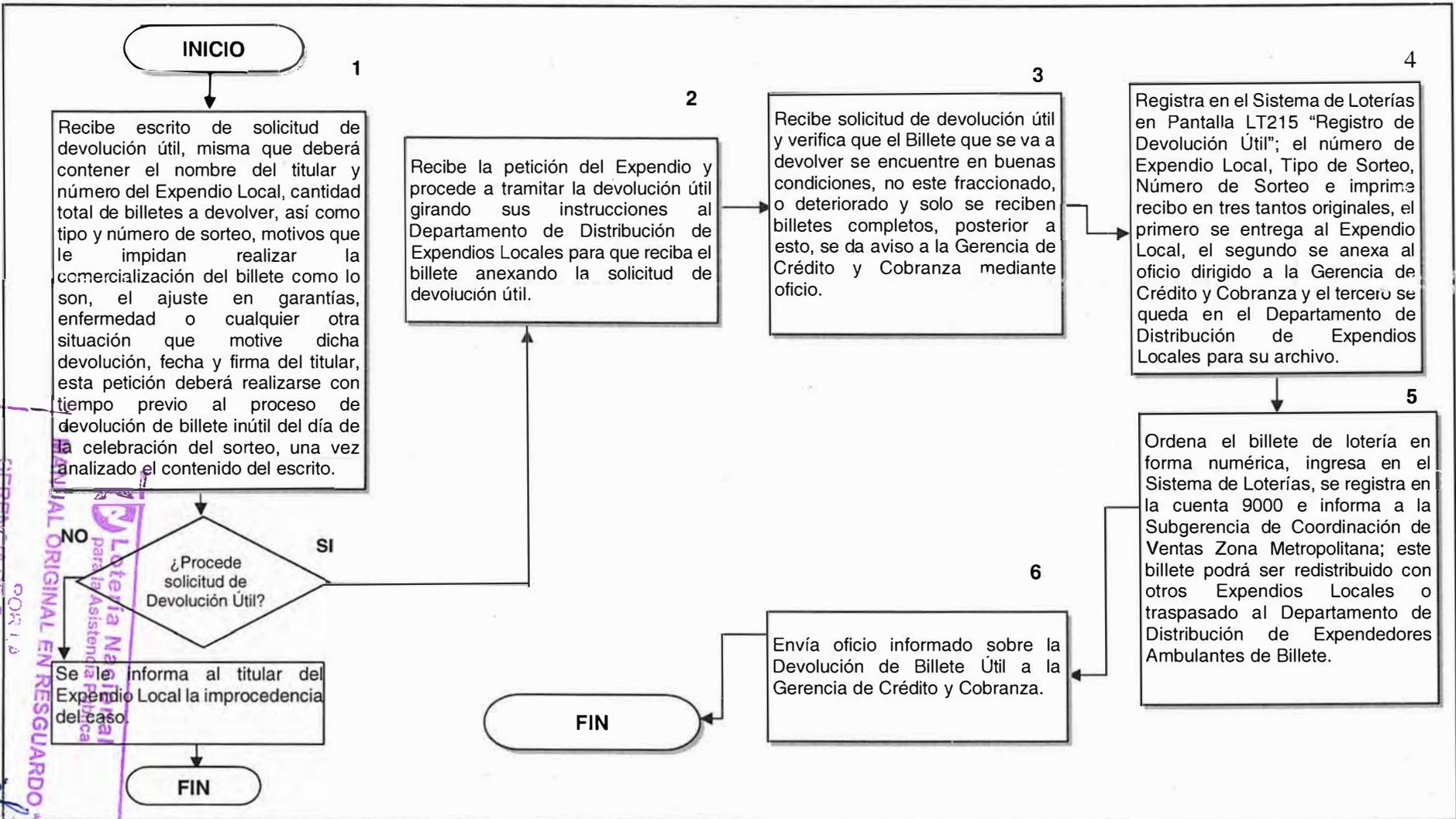
*** MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO ***

POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
DESARROLLO DE PERSONAL



DIAGRAMA DE FLUJO

Gerencia de Ventas Área Metropolitana	Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana	Departamento de Distribución a Expendios locales
---------------------------------------	--	--



ORIGINAL EN RESGUARDO
 Gerencia de Ventas Área Metropolitana
 para la Asistencia Pública
 Gerencia de Organización y Desarrollo de Personal
 00112



**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		
PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, ASIGNACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE BILLETES DE LOS EXPENDIOS LOCALES.	REV. 03	LN-6212-MP-PO-73
	20/Junio/2018	Página 1 de 10

OBJETIVO:

Controlar la recepción en almacén, asignación y la distribución de los Billetes de los diferentes Sorteos, así como los incrementos, reducciones y modificaciones de las dotaciones para los Expendios Locales.

ALCANCE:

Gerencia de Producción, Gerencia de Ventas Área Metropolitana, Gerencia de Crédito y Cobranza Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana y Departamento de Distribución de Expendios Locales.

POLÍTICAS:

Es responsabilidad de la Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana y del Departamento de Distribución de Expendios Locales:

1. Recibir en almacén los billetes de facturas fijas de Expendios Locales y billetes pertenecientes a la factura 9000 (billete sobrante para atender a solicitudes de aumento de dotación y dotaciones de Nuevos Organismos) de los diferentes Sorteos, enviados por la Gerencia de Producción en un horario de 9:00 A.M a 14:30 P.M y de 16:30 P.M a 17:00 P.M.
2. Verificar y cotejar que lo recibido sea lo establecido en los documentos de entrega que proporciona la Gerencia de Producción.
3. Solo personal autorizado y/o adscrito al Departamento de Distribución de Expendios Locales o a la Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana, tendrá acceso al almacén, ya que, por la naturaleza del mismo, el acceso a éste, es restringido, cualquier persona que ingrese a las instalaciones del Departamento de Distribución de Expendios Locales, deberá registrarse en su bitácora de acceso.

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



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA	
REV. 03	LN-6212-MP-PO-73
20/Junio/2018	Página 2 de 10

4. El Departamento de Distribución de Expendios Locales es el responsable de reportar a la Gerencia de Ventas Área Metropolitana, así como a la Subgerencia de Coordinación de Venta Zona Metropolitana, algún atraso en cuanto a los tiempos programados de entrega de productos por parte de la Gerencia de Producción.
5. Los Expendios Locales adscritos a la Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana, deberán presentarse en el siguiente horario: de lunes a viernes de 9:00 a 15:00 y de 16:30 a 17:00 horas, para la entrega de dotaciones de billete.
6. La entrega del billete y asignación de números para Nuevos Organismos, así como la modificación de dotaciones, se realiza de acuerdo a la disponibilidad de billete en el almacén del Departamento de Distribución de Expendios Locales.
7. La Gerencia de Crédito y Cobranza es la responsable de autorizar la liberación o suspensión de entrega de dotación de billete a los Expendios Locales.
8. Si el Expendio Local no retira su billete dentro del término autorizado, (hasta 5 días hábiles antes de la celebración del sorteo), éste, podrá ser transferido a la Subgerencia Expendidora para ser redistribuido entre los Vendedores Ambulantes de Billete y en caso de que no se cuente con el tiempo suficiente para ser desplazado a otros organismos para su comercialización, se considerará como existencia del área.
9. La Gerencia de Producción deberá enviar las dotaciones de los Expendios Locales al almacén de la siguiente manera:
 - Sorteos Tradicionales (mayor, de diez, superior, zodiaco y zodiaco especial) será con un mínimo de 30 días previos a la celebración del sorteo que se trate.
 - Sorteos Especiales será con un mínimo de 45 días previos a la celebración del sorteo.
 - Sorteos Magnos y Gordo de Navidad será con un mínimo de 90 días previos a la celebración del sorteo que se trate.

 **Lotería Nacional**
para la Asistencia Pública

* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *

POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACION Y
DESARROLLO DE PERSONAL



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA	
REV. 03	LN-6212-MP-PO-73
20/Junio/2018	Página 3 de 10

RESPONSABLE	No. de Op.	DESCRIPCIÓN
Departamento de Distribución de Expendios Locales		INICIO
	1.	Recibe por parte de la Gerencia de Producción, el billete de factura fija de Expendios Locales y factura 9000 (billete sobrante de Expendios Locales), cuenta los paquetes, revisa, coteja y acusa de recibido.
	2.	Registra en control interno (Kárdex en hoja de Excel) entradas, salidas y la cantidad de billetes recibidos.
	3.	Verifica la cantidad de billete asignado a cada Expendio Local y de billete sobrante (factura 9000), con la papelería entregada por la Gerencia de Producción.
	4.	Elabora bitácora de Entrega de Billete de cada Sorteo.
	5.	Informa a la Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana, la cantidad de billete sobrante con que se cuenta en el almacén.
	6.	Elabora bitácora para asignación de billete adicional según peticiones de los Expendios Locales.
	7.	Separa el billete de la factura 9000 (billete sobrante de Expendios Locales) por terminaciones y surte la cantidad adicional de billete solicitado por los Expendios que lo requirieron, de acuerdo a la disponibilidad en el almacén y procurando elaborar corridas (conjunto de terminaciones que van del 0 al 9).
8.	Captura el número y serie de los billetes asignados a cada Expendio por medio del Sistema de Loterías en la Pantalla de Facturación Eventual de Billetes, se imprime listado de números, se verifica billete físico contra listado de billete adicional, se acomodan los paquetes por Expendio en forma ascendente se guardan en el almacén junto al resto de paquetes de billetes del mismo sorteo.	

* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *

POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
DESARROLLO DE PERSONAL

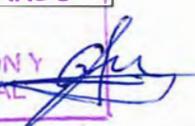


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA	
REV. 03	LN-6212-MP-PO-73
20/Junio/2018	Página 4 de 10

RESPONSABLE	No. de Op.	DESCRIPCIÓN
<p>Departamento de Distribución de Expendios Locales</p>	<p>9.</p>	<p>Recibe solicitud Retiro de Billetes de Fianza F. 22-23 para retirar billetes a crédito, por parte del Expendio Local, donde se verifica en el catálogo de firmas:</p> <p>a) Si la firma del Titular es la registrada y la persona que recoge el billete está autorizada, se firma el recibo de retiro de billete para constatar que el billete está físicamente en el almacén.</p> <p>(Continúa con la actividad número 10)</p> <p>b) En caso de que la firma del titular no coincida con la registrada, se rechaza la solicitud, al igual si la persona que pretende retirar el billete no está registrada y/o autorizada para dicha acción.</p> <p>FIN</p> <p>c) Para los Organismos de Venta que retiran de contado, deberán acudir al área de Crédito y Cobranza con el formato Retiro de Billetes de Contado F. 22-40, con el cual el Expendio Local realizará el trámite para el retiro de billete, el mencionado formato deberá estar sellado por dicha área para que proceda la entrega.</p> <p>(continúa con el punto 10)</p> <p>Para los incisos a) y c), el Expendio Local debe acudir al Departamento de Liberación de la Gerencia de Crédito y Cobranza para que su solicitud de retiro de billete sea autorizada en los formatos Retiro de Billetes de Fianza F. 22-23 y Retiro de Billetes de Contado F. 22-40 los cuales deberán estar debidamente sellados.</p>

* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *

POR I.A.
GERENCIA DE ORGANIZACION Y
DESARROLLO DE PERSONAL





RESPONSABLE	No. de Op.	DESCRIPCIÓN
<p align="center">Departamento de Distribución de Expendios Locales</p>	10.	<p>Carga la dotación de billetes a entregar por tipo de sorteo en el Sistema de Loterías.</p>
	11.	<p>La Subgerencia de Registro recibe del Expendio Local la solicitud de retiro de billete previamente validada, emite su estado de cuenta por el Sistema de Loterías en la pantalla LT212, autorizando por medio de un sello y rúbrica para retiro de billete una vez verificada la información vertida en los formatos Retiro de Billetes de Fianza F.22-23 y Retiro de Billetes de Contado F.22-40 entrega acuse de recibo para que le sea entregada la dotación física liberada en las ventanillas del Departamento de Distribución de Expendios Locales.</p>
	12.	<p>Recibe del Expendio Local la solicitud liberada de retiro de billetes de Fianza o de Contado en original y copia, posteriormente acude al almacén en donde entrega copia de cualquiera de los formatos antes mencionados, según sea el caso.</p>
	13.	<p>Recibe formato Retiro de Billetes de Fianza F. 22-23 o Retiro de Billetes de Contado F. 22-40 y lo canjea por el paquete de billetes del sorteo solicitado, verifica y coteja que en el contenido del recibo este mencionado el número de Expendio y que la cantidad de billetes a retirar sea la misma que se encuentra registrada en la dotación fija y adicional, quedándose con el acuse de recibo emitido por la Gerencia de Crédito y Cobranza.</p>



* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *

POR I. A
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
DESARROLLO DE PERSONAL



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA	
REV. 03	LN-6212-MP-PO-73
20/Junio/2018	Página 6 de 10

RESPONSABLE	No. de Op.	DESCRIPCIÓN
	14.	<p>Una vez entregadas todas las dotaciones del día, se realizan las siguientes actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Se separan las facturas del día por sorteo, se ordenan por número de Expendio y se archivan en orden ascendente. 2.- Descarga en control interno (archivo de Excel) la cantidad de billete retirado de cada Expendio para mantenerlo actualizado. 3.- Se separan los recibos de retiro de billete por sorteo y se acomodan en forma ascendente. 4.- Se elabora e imprime Reporte de Entregas del día. 5.- Se imprime del Sistema de Loterías el Reporte de Entregas Diarias para verificar que se está cuadrado con las salidas del área de Crédito y Cobranza, se coteja con el encargado del almacén del Departamento de Distribución de Expendios Locales que coincidan los totales de salidas con el control interno del mismo (reporte de Kárdex). 6.- En el control interno del Área de Ventanillas (programa de Excel), carpeta de folios, se actualiza diariamente un concentrado de cada Sorteo en donde se registra el número, nombre del titular, la fecha en que fue retirado el billete y el número de folio del recibo con el cual se realizó la entrega del billete, imprimiendo diariamente el reporte para soportar las entregas del día (el cual debe coincidir en totales). 7.- Se elabora el Reporte de Entregas del Día el cual contiene: Original del Reporte de Entregas del Día, impresión del reporte del Sistema de Loterías y original de cada reporte del registro de folios, se archiva en folder y se conserva en Ventanillas para su archivo.

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



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA	
REV. 03	LN-6212-MP-PO-73
20/Junio/2018	Página 7 de 10

RESPONSABLE	No. de Op.	DESCRIPCIÓN
Departamento de Distribución de Expendios Locales	15.	Coteja el corte de las ventanillas con las entregas del día, descarga en el control interno ("Kárdex" elaborado en programa Excel).
	16.	Prepara billete de existencia y lo entrega a la Oficina Expendidora para su redistribución por medio de los Vendedores Ambulantes de Billete, hasta con un término de 5 días hábiles previos a la celebración del sorteo (Consultar Instructivo de Traspaso de dotación de billetes entre almacenes LN-6212-MP-IN-05) y descarga en control interno "Kárdex" Recibo de Billetes (Expendio Local) F. 22-35.
	17.	Imprime el día de la celebración del sorteo del Sistema de Loterías, el Reporte de Cierre de Sorteo, se coteja que no falten facturas y que coincidan los totales de las mismas, se anexa el reporte completo y se archiva.
		FIN

 **Lotería Nacional**
para la Asistencia Pública

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

DIAGRAMA DE FLUJO

DEPARTAMENTO DE DISTRIBUCIÓN DE EXPENDIOS LOCALES

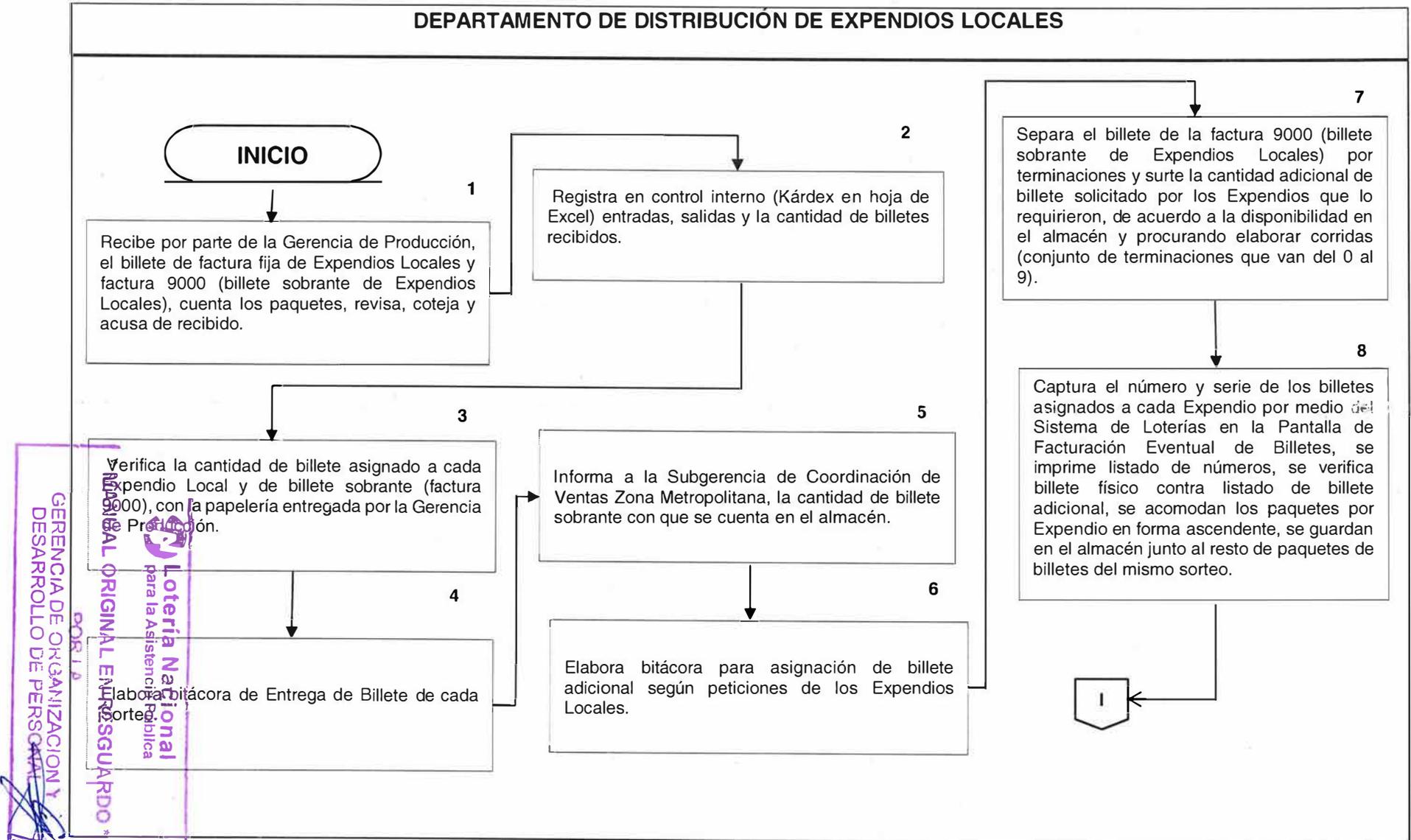
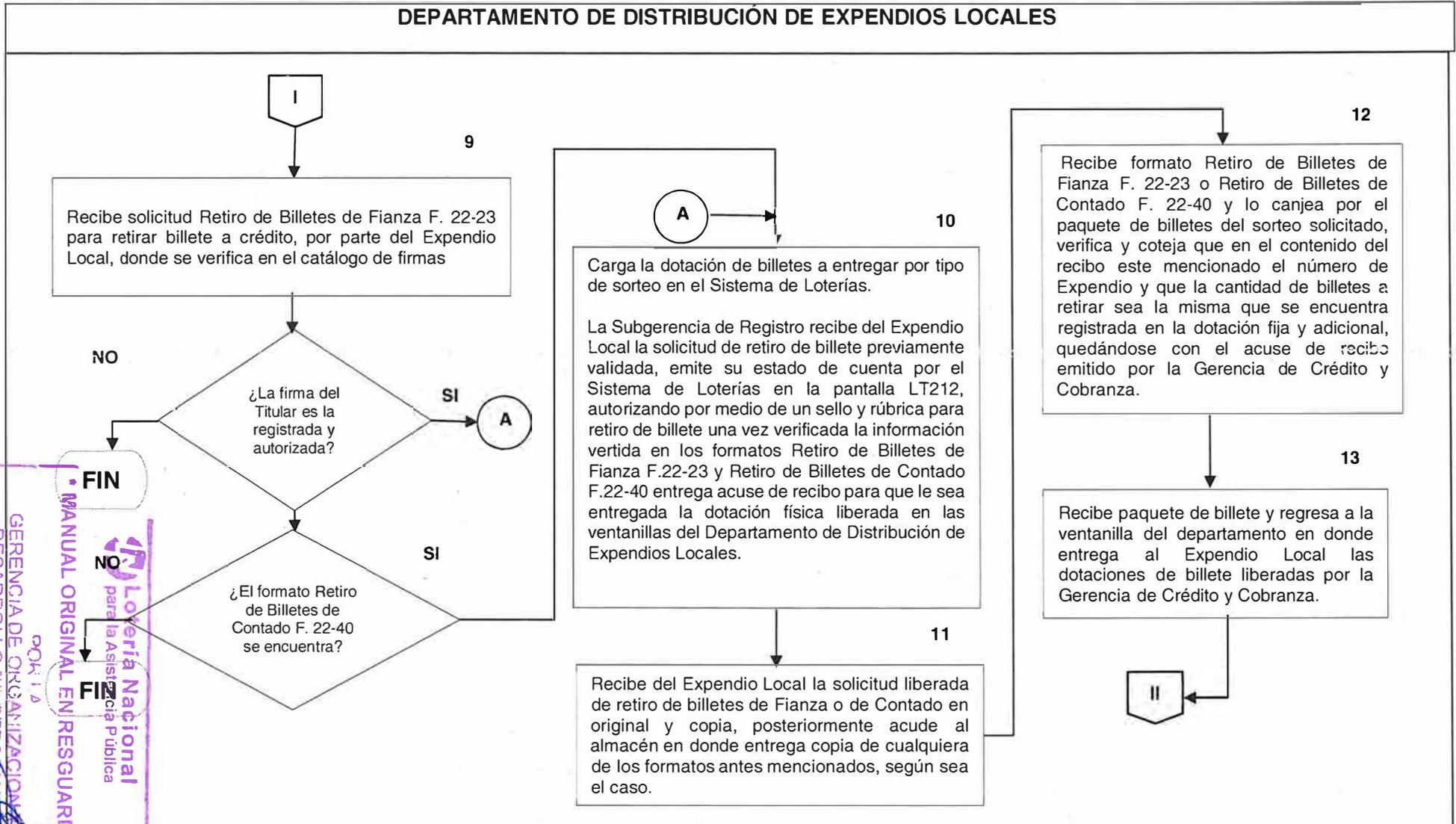


DIAGRAMA DE FLUJO

DEPARTAMENTO DE DISTRIBUCIÓN DE EXPENDIOS LOCALES



GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL
 MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO
 Lotería Nacional para la Asistencia Pública
 POR LA
 Gerencia de Crédito y Cobranza

DIAGRAMA DE FLUJO

DEPARTAMENTO DE DISTRIBUCIÓN DE EXPENDIOS LOCALES

II

14

Una vez entregadas todas las dotaciones del día, se realizan las siguientes actividades:

- 1.- Se separan las facturas del día por sorteo, se ordenan por número de Expendio y se archivan en orden ascendente.
- 2.- Descarga en control interno (archivo de Excel) la cantidad de billete retirado de cada Expendio para mantenerlo actualizado.
- 3.- Se separan los recibos de retiro de billete por sorteo y se acomodan en forma ascendente.
- 4.- Se elabora e imprime Reporte de Entregas del día.
- 5.- Se imprime del Sistema de Loterías el Reporte de Entregas Diarias para verificar que se está cuadrado con las salidas del área de Crédito y Cobranza, se coteja con el encargado del almacén del Departamento de Distribución de Expendios Locales que coincidan los totales de salidas con el control interno del mismo (reporte de Kárdex).

6.- En el control interno del Área de Ventanillas (programa de Excel), carpeta de folios se actualiza diariamente un concentrado de cada Sorteo en donde se registra el número, nombre del titular, la fecha en que fue retirado el billete y el número de folio del recibo con el cual se realizó la entrega del billete, imprimiendo diariamente el reporte para soportar las entregas del día (el cual debe coincidir en totales).

Se elabora el Reporte de Entregas del día el cual contiene:
Original del Reporte de Entregas del día, impresión del reporte del Sistema de Loterías y original de cada reporte del registro de folios, se archiva en folder y se conserva en Ventanillas para su archivo

15

Coteja el corte de las ventanillas con las entregas del día, descarga en el control interno ("Kárdex" elaborado en programa Excel).

16

Prepara billete de existencia y lo entrega a la Oficina Expendidora para su redistribución por medio de los Vendedores Ambulantes de Billete, hasta con un término de 5 días hábiles previos a la celebración del sorteo (Consultar Instructivo de Traspaso de dotación de billetes entre almacenes LN-6212-MP-IN-05) y descarga en control interno "Kárdex" Recibo de Billetes (Expendio Local) F. 22-35.

17

Imprime el día de la celebración del sorteo del Sistema de Loterías, el Reporte de Cierre de Sorteo, se coteja que no falten facturas y que coincidan los totales de las mismas, se anexa el reporte completo y se archiva.

FIN

GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL
 MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO



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

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA		
PROCEDIMIENTO PARA LA LOCALIZACIÓN DE TU NÚMERO DE LA SUERTE DE BILLETES DE LOTERÍA NACIONAL.	REV. 03	LN-6212-MP-PO-74
	20/Junio/2018	Página 1 de 6

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 o por chat online en su caso, la ubicación de los Organismos de Venta que lo comercializan.

ALCANCE:

Gerencia de Ventas Área Metropolitana, Subgerencia Expendedora, Subgerencia de Nuevos Proyectos, Departamento de Fondo, Organismos de Venta (Foráneos, Locales y Vendedores Ambulantes de Billeto) y Público en General.

POLITICAS:

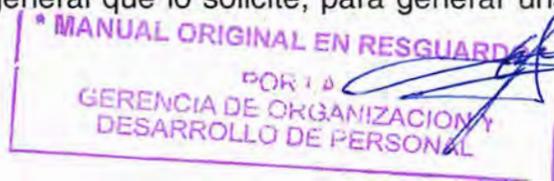
1. Es responsabilidad de la Gerencia de Ventas Área Metropolitana asignar y a través de la Subgerencia Expendedora supervisar al personal que participa en la celebración de los sorteos de la Lotería Nacional para la Asistencia Pública.

Es responsabilidad del Departamento de Fondo:

2. Es responsabilidad del Departamento de Fondo, proporcionar este servicio 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 4212.
3. El servicio de Localización de tu Número de la Suerte, se brindará la atención al público en general aplicando obligatoriamente el protocolo de atención ciudadana, mismo que se describe en el Instructivo LN-6212-MP-IN-29 "Protocolo de Atención Ciudadana para Localización de tu Número de la Suerte", este instructivo es de observancia general para todo el personal que integra la Gerencia de Ventas Área Metropolitana.

El 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 alcance del Instructivo LN-6212-MP-IN-29 "Protocolo de Atención Ciudadana para Localización de tu Número de la Suerte", será entre el personal adscrito a la Gerencia de Ventas Área Metropolitana que atienda el servicio de Localización de tu Número de la Suerte y el público en general que lo solicite, para generar una atención estandarizada y de calidad.





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA	
REV. 03	LN-6212-MP-PO-74
20/Junio/2018	Página 2 de 6

RESPONSABLE	No. de Op.	DESCRIPCIÓN
Departamento de Fondo	1.	<p>Este procedimiento inicia cuando el Departamento de Fondo recibe la llamada telefónica, solicitud vía correo electrónico, visita del público o por chat online en su caso, con el objeto de informar donde puede adquirir un determinado número de billete para los sorteos próximos a celebrarse, siguiendo el protocolo de atención al ciudadano para este servicio, mismo que se describe en el Instructivo LN-6212-MP-IN-29 "Protocolo de Atención Ciudadana para Localización de tu Número de la Suerte".</p> <p>INICIO</p> <p>Atiende al público en general que acude o se comunica a las oficinas del Departamento de Fondo vía telefónica, por correo electrónico o por chat online en su caso, para solicitar información específica de un número de billete.</p> <p>Solicita al público el número de billete y tipo de sorteo, además del signo si se trata del sorteo zodiaco, para informar la ubicación.</p> <p>Registra de forma manual los números de billete que son solicitados diariamente.</p> <p>Accesa con clave de usuario, a través del Sistema de Loterías, a la pantalla LT2121 dentro del menú Entregas y Devoluciones/Localización de Billetes, en donde aparece la distribución de todos los números de billete de Lotería Nacional.</p> <p>a) Si es llamada: a través de voz proporciona ubicación del billete.</p> <p>b) Si es visita: anota manualmente la ubicación del billete al público.</p> <p>c) Si es por medio de correo electrónico o chat online en su caso: se envía por el mismo medio la ubicación del billete.</p> <p>Consulta los directorios dentro del Sistema de Loterías, menú Entregas y Devoluciones/Localización de Billetes, en forma al público la ubicación del número de billete solicitado.</p>

* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *

OK 1 2

GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL



RESPONSABLE	No. de Op.	DESCRIPCIÓN
		<p>a) En zona Metropolitana: si es Organismo Local proporciona la dirección y teléfono. Si es Vendedor Ambulante informa la zona circundante donde vende.</p> <p>b) En el interior de la República Mexicana: Si es Agencia u Organismo Foráneo, proporciona el teléfono para que el público lo contacte.</p>
	6.	Concentra en archivos electrónicos la información de los números de billete que son solicitados, clasificándolos por tipo de sorteo, llamada, visita local, foránea, correo electrónico o chat online en su caso; a través del Departamento de Fondo.
	7.	Aplica de cada 5 a 10 llamadas telefónicas o visitas del público, cuestionario con 3 preguntas para medir la calidad en el Servicio de Localización con comentarios y sugerencias a través del Departamento de Fondo; y se presenta informe a la Subgerencia Expendedora para su revisión.
	8.	Elabora y presenta a la Subgerencia Expendedora informes estadísticos mensuales del control de las localizaciones de los números de billete solicitados por medio de llamadas telefónicas, consultas vía correo electrónico, visitas del público o por chat online en su caso.
Subgerencia Expendedora	9.	Revisa y valida los informes estadísticos mensuales del control de las localizaciones de los números de billete solicitados por medio de llamadas telefónicas, consultas por correo electrónico, visitas del público o por chat online en su caso, recibidas por el Departamento de Fondo.
Departamento de Fondo	10.	Envía a la Subgerencia de Nuevos Proyectos informes estadísticos mensuales del control de las localizaciones de los números de billete solicitados por medio de llamadas telefónicas, consultas vía correo electrónico, visitas del público o por chat online en su caso, para atender los requerimientos del Sistema de Seguridad de la Información.

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



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA	
REV. 03	LN-6212-MP-PO-74
20/Junio/2018	Página 4 de 6

RESPONSABLE	No. de Op.	DESCRIPCIÓN
Gerencia de Ventas Área Metropolitana	11.	Solicita a la Subgerencia Expendedora, evidencia documental del servicio de Localización del tú Número de la Suerte, toda vez que algún área de la Institución le realice algún requerimiento en relación a la encuesta de autoevaluación del Sistema de Control Interno Institucional. FIN



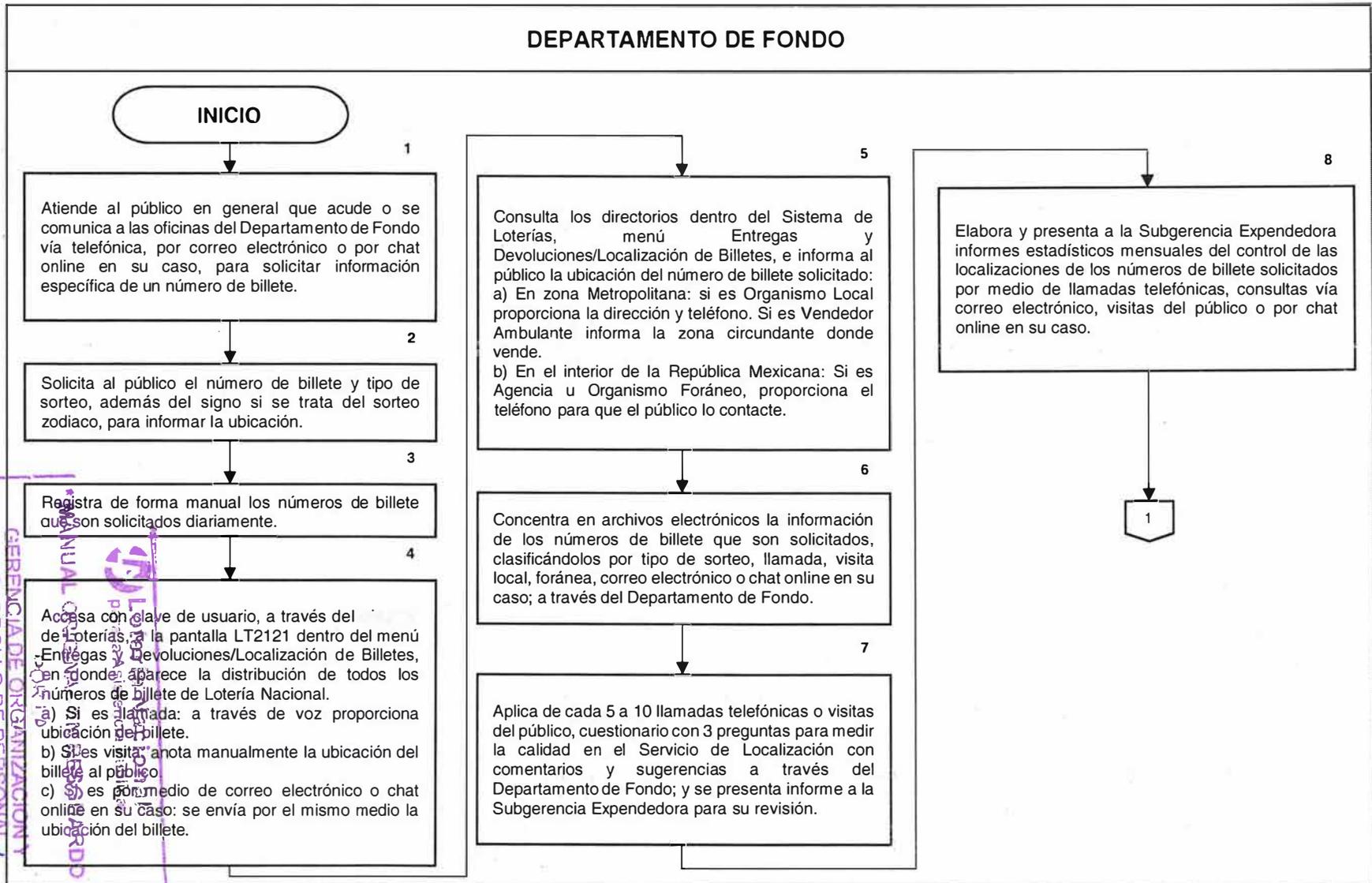
*** MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO ***

PORTA
GERENCIA DE ORGANIZACION Y
DESARROLLO DE PERSONAL



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA	
REV. 03	LN-6212-MP-PO-74
20/Junio/2018	Página 5 de 6

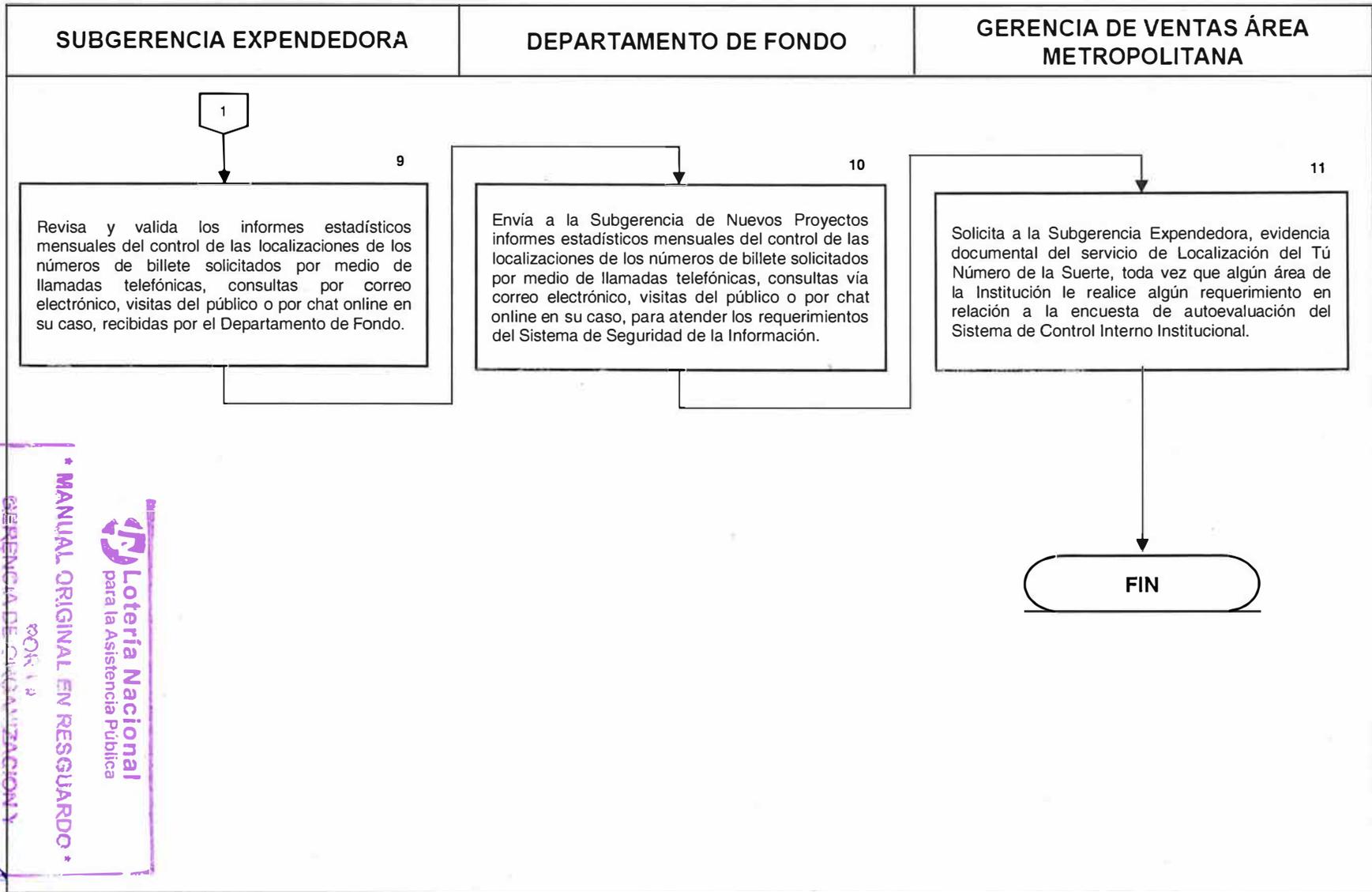
DIAGRAMA DE FLUJO



GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL
 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA



DIAGRAMA DE FLUJO



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



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

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA		
PROCEDIMIENTO PARA LA DEVOLUCIÓN DEL BILLETE ÚTIL POR PARTE DE LOS VENDEDORES AMBULANTES DE BILLETE, DE LOS SORTEOS QUE LA INSTITUCIÓN CELEBRA.	REV. 03	LN-6212-MP-PO-76
	20/Junio/2018	Página 1 de 5

OBJETIVO:

Coordinar y controlar las operaciones que se llevan a cabo en el Proceso de la Devolución del Billeto Útil de los sorteos que la LOTENAL celebra, con el fin de redistribuirlo de manera eficiente entre los Vendedores Ambulantes de Billeto.

ALCANCE:

Gerencia de Ventas Área Metropolitana, Subgerencia Expendedora, Departamento de Distribución de Expendedores Ambulantes de Billeto y Departamento de Cuentas Corrientes Expendedora.

POLÍTICAS:

1. La Subgerencia Expendedora y/o el Departamento de Distribución de Expendedores Ambulantes de Billeto, analizan y valoran en específico cada solicitud de devolución de billete útil, efectuada por el Vendedor Ambulante de Billeto antes del día de la celebración del sorteo de que se trate, en el caso que, por alguna eventualidad sufrida no esté en condiciones de realizar la comercialización del billete. De proceder, el billete físico será recibido para su resguardo y posterior redistribución.
2. En caso de que la solicitud se realice el mismo día de la celebración del Sorteo, las autoridades señaladas valoraran la recepción de la misma, siempre y cuando se efectúe con antelación al horario de devolución de billete inútil el día del Sorteo de que se trate.


 **Lotería Nacional**
para la Asistencia Pública

*** MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO ***

POR LA
GERENCIA DE ORG. ANZACION Y
DESARROLLO DE PERSONAL



RESPONSABLE	No. de Op.	DESCRIPCIÓN
<p>Departamento de Distribución de Expendedores Ambulantes de Billetes.</p>	<p>1.</p> <p>2.</p> <p>3.</p> <p>4.</p> <p>5.</p> <p>6.</p>	<p>Este procedimiento inicia cuando algún Vendedor Ambulante de Billete cuenta con su dotación de billetes y solicita la devolución de billete útil de alguno o la totalidad de éstos en tiempo previo al horario de devolución de billete inútil el día de la celebración del sorteo.</p> <p>INICIO</p> <p>1. Recibe escrito de solicitud de devolución útil de parte del Vendedor Ambulante de Billete, misma que deberá contener, el nombre del titular y número de vendedor, total de números a devolver, así como tipo y número de sorteo, motivos que le impiden realizar la comercialización del billete, fecha y firma del titular. Una vez analizado el caso en específico, se autoriza o rechaza la solicitud.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si procede (Continúa con la operación No. 2) • No procede (Se informa al Vendedor de la improcedencia del caso) <p>2. Autoriza la devolución útil, verifica los datos y la integridad del billete.</p> <p>3. Recibe el billete de la devolución útil, revisa que se encuentre en óptimas condiciones y en series completas, lo ordena, lo cuenta y procede al registro en el Sistema de Loterías, pantalla LTE 212 del Número y nombre del Vendedor, datos del sorteo y cantidad de billetes devueltos.</p> <p>4. Emite el recibo de Devolución de Billete Útil en tres tantos, los cuales firma y presenta al Vendedor Ambulante de Billete para recabar su firma de conformidad.</p> <p>5. Entrega dos tantos del recibo de Devolución Útil al Vendedor Ambulante, uno para él y otro para entregar en el Departamento de Cuentas Corrientes y verifique su saldo, el tercero es para el archivo del Departamento de Distribución de Expendedores Ambulantes de Billete.</p> <p>6. Procede a la cancelación de la relación de billetes originalmente emitida que ampara los números de los billetes devueltos.</p>


 para la Asistencia Pública
 MANUAL ORIGINAL DE LOS
 PROCEDIMIENTOS
 GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
 DESARROLLO DE PERSONAL



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA	
REV. 03	LN-6212-MP-PO-76
20/Junio/2018	Página 3 de 5

RESPONSABLE	No. de Op.	DESCRIPCIÓN
	7.	Ingresa el billete físico al Almacén para su resguardo y posterior redistribución, e informa a la Subgerencia Expendedora para su conocimiento.
	8.	Distribuye el Billete a otro Vendedor Ambulante de Billete en caso de que así sea solicitado.
		FIN

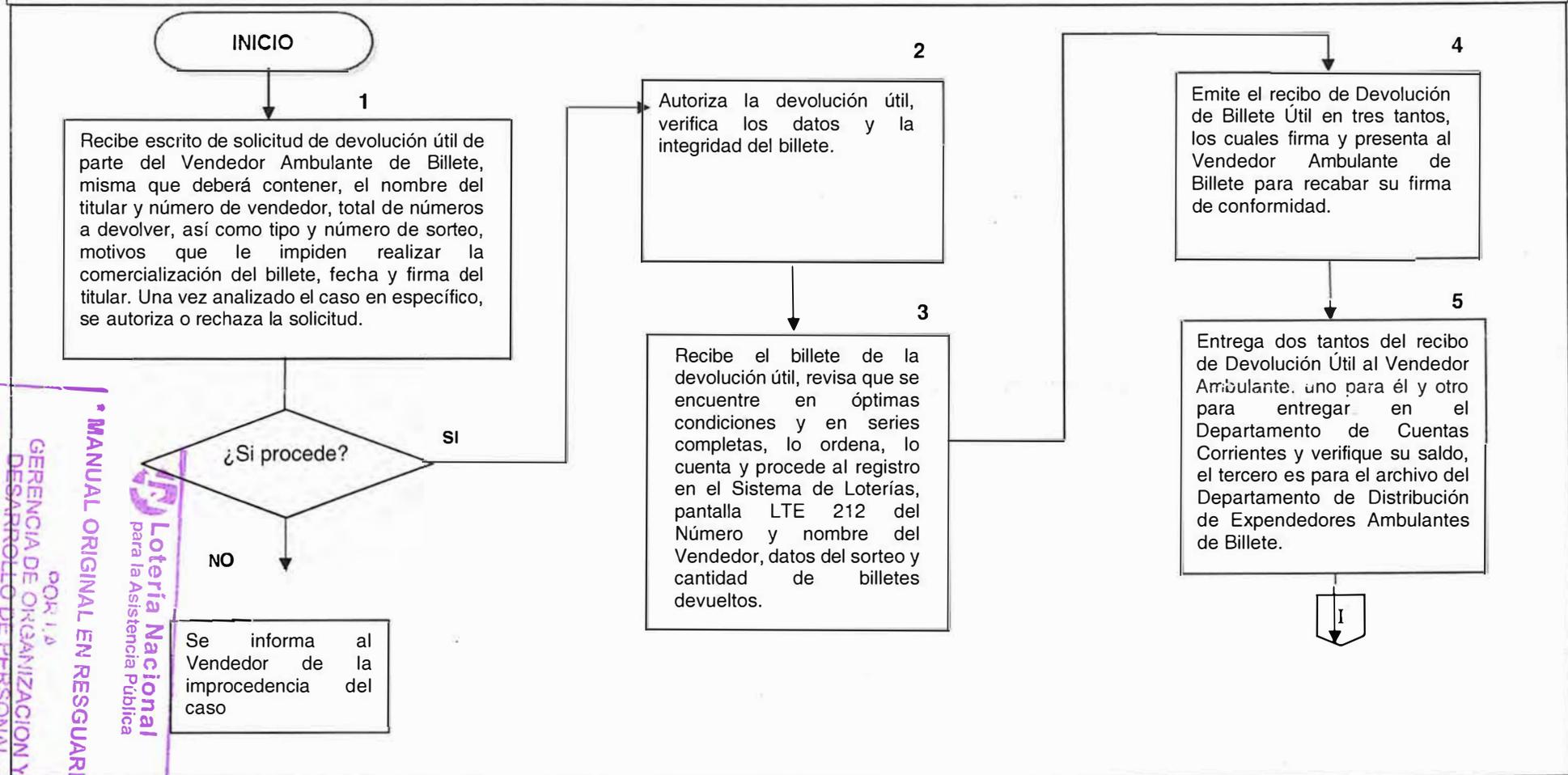
 **Lotería Nacional**
para la Asistencia Pública

*** MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO ***

POR I. D
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
DESARROLLO DE PERSONAL

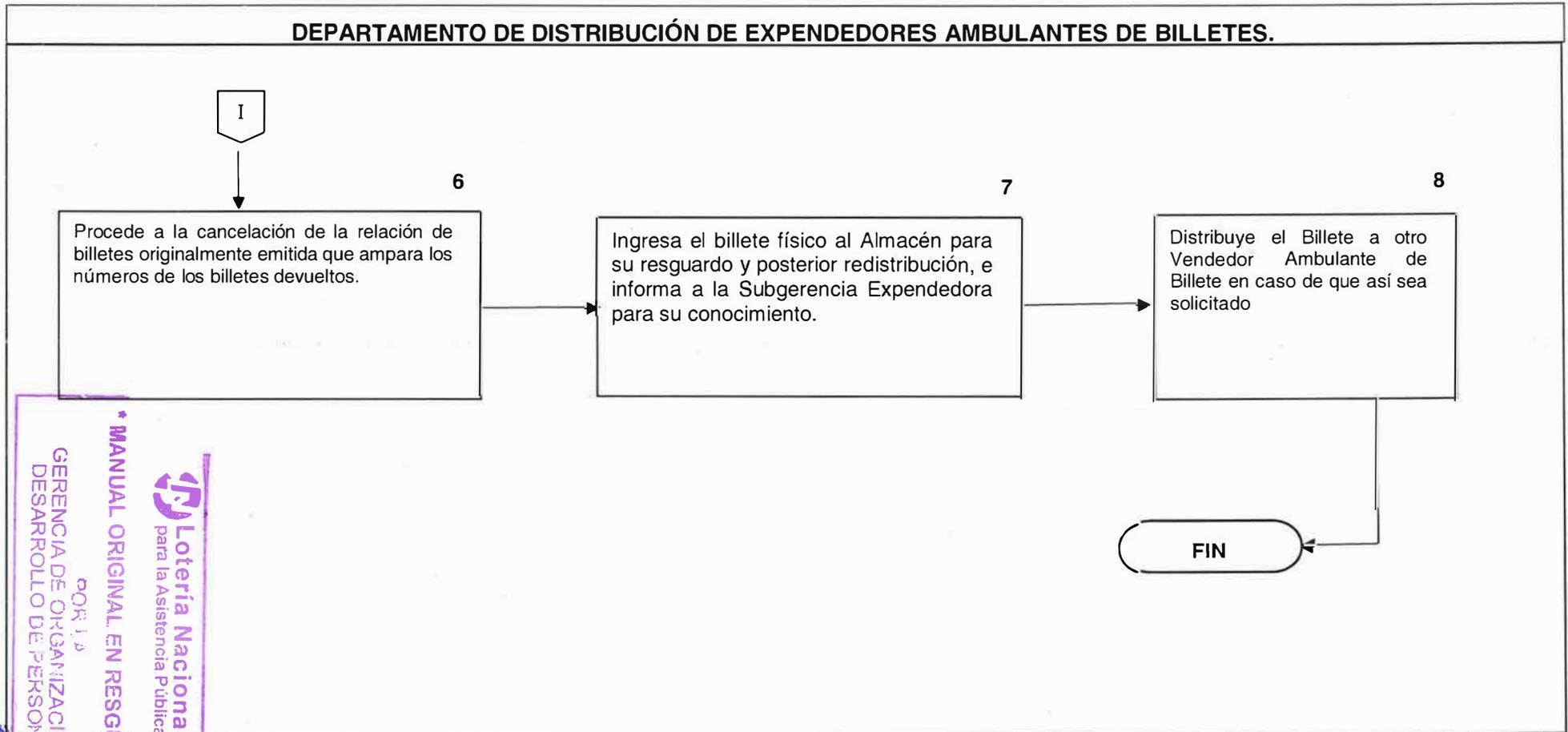
DIAGRAMA DE FLUJO

DEPARTAMENTO DE DISTRIBUCIÓN DE EXPENDEDORES AMBULANTES DE BILLETES.



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

DIAGRAMA DE FLUJO



* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *
 Lotería Nacional para la Asistencia Pública
 GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL
 POR 1.3



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

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA		
PROCEDIMIENTO DE CONTINGENCIA PARA LA ENTREGA DE BILLETES A LOS EXPENDIOS LOCALES Y VENDEDORES AMBULANTES DE BILLETE, DE LOS SORTEOS QUE LA INSTITUCIÓN CELEBRA.	REV. 03	LN-6212-MP-PO-78
	20/Junio/2018	Página 1 de 6

OBJETIVO:

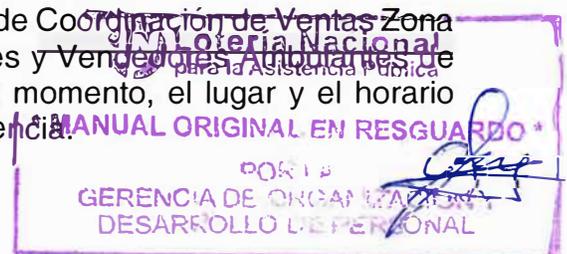
Garantizar la continuidad de la Entrega de Billete, a los Expendios Locales y a los Vendedores Ambulantes de Billete.

ALCANCE:

Dirección de Comercialización, Gerencia de Ventas Área Metropolitana, Gerencia de Sistemas Sustantivos, Gerencia de Telecomunicaciones, Gerencia de Centro de Computo, Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana, Subgerencia Expendedora y Subgerencia de Seguridad y Vigilancia.

POLÍTICAS:

1. Este procedimiento se aplica en caso de que sea declarada una contingencia y sea necesario entregar las dotaciones de productos institucionales, a los Expendios Locales y Vendedores Ambulantes de Billete, en Av. Zaragoza No. 208 interior 5, Colonia Guerrero, C.P. 06300, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México (CDMX), sitio designado para este fin.
2. La Gerencia de Ventas Área Metropolitana, aplica las acciones necesarias para dar seguimiento hasta su conclusión al plan emergente y coordina las acciones pertinentes con la Subgerencia Expendedora y la Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana, Departamento de Distribución de Expendios Locales y Departamento de Distribución de Expendedores Ambulantes de Billetes.
3. La Gerencia de Ventas Área Metropolitana y/o Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana y Subgerencia Expendedora, informan a la Gerencia de Sistemas Sustantivos, Gerencia de Telecomunicaciones y Gerencia de Centro de Computo de la contingencia que se suscite, con la finalidad de que proporcione el equipo e instalaciones necesarias.
4. La Subgerencia Expendedora y la Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana, informan a los Expendios Locales y Vendedores Ambulantes de Billete, mediante cualquier medio disponible al momento, el lugar y el horario para la Entrega de Billetes ante alguna contingencia.





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA	
REV. 03	LN-6212-MP-PO-78
20/Junio/2018	Página 2 de 6

5. La Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana y la Subgerencia Expendedora, contarán con un mínimo de 20 personas para llevar a cabo la operación.
6. La Gerencia de Ventas Área Metropolitana, se coordinará con las áreas que intervienen en el proceso para llevar a cabo el Plan de Contingencia en el inmueble asignado.
7. La entrega de Billetes es de acuerdo a los siguientes Procedimientos y horarios establecidos:

Expendios Locales	Vendedores Ambulantes de la Subgerencia Expendedora
Procedimiento para la Recepción, Asignación y Distribución de Billeto a los Expendios Locales. LN-6212-MP-PO-73	Procedimiento para la Entrega de Billeto a los Vendedores Ambulantes de Billeto, de los Sorteos que la Institución Celebra. LN-6212-MP-PO-85
Horarios de Atención	
Horario Lunes a Viernes de: 08:30 a 15:00 hrs.	Lunes, Martes y Viernes de 08:30 a 13:00 hrs. Miércoles de 08:30 a 14:00 hrs. Jueves de 08:30 a 13:00 hrs y de 16:00 a 17:00 hrs.


Lotería Nacional
 para la Asistencia Pública

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

RESPONSABLE	No. de Op.	DESCRIPCIÓN
<p>Subdirección General de Comercialización y de Servicios</p> <p>Dirección de Comercialización</p> <p>Gerencia de Ventas Área Metropolitana</p> <p>Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana</p>		<p>Este procedimiento inicia cuando se presenta una contingencia que impida la entrega física del Billeto a los Expendios Locales y a los Vendedores Ambulantes de Billetes, en las instalaciones habituales.</p> <p>INICIO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informa a la Dirección de Comercialización, de que existe una causa extraordinaria (Social, Laboral, Política o de cualquier otra índole) que puede afectar la Entrega de las Dotaciones de Billetes a los Expendios Locales y Vendedores Ambulantes de Billeto. 2. Instruye a la Gerencia de Ventas Área Metropolitana para aplicar el plan de contingencia. 3. Comunica a las Gerencias de Sistemas Sustantivos, de Telecomunicaciones y de Centro de Cómputo, de la contingencia que se presenta a fin de que apliquen sus medidas preventivas y procedimientos alternos de Contingencia en los equipos, instalaciones y/o en el Sistema de Loterías. 4. Instruye a la Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana y a la Subgerencia Expendidora, para que inicien el plan de contingencia. 5. Recibe instrucción y prepara la documentación y material necesarios para realizar la entrega de billete a los Expendios Locales en las instalaciones que establecidas para el caso y les informa sobre la contingencia mediante carteles en los inmuebles de Lotería Nacional, vía telefónica, fax y/o correo electrónico, indicando el lugar donde se realizará la entrega de Dotaciones de billetes y el horario (Zaragoza No. 208, interior 5, Colonia Guerrero, C.P. 06300, Delegación Cuauhtémoc), Ciudad de México.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA	
REV. 03	LN-6212-MP-PO-78
20/Junio/2018	Página 4 de 6

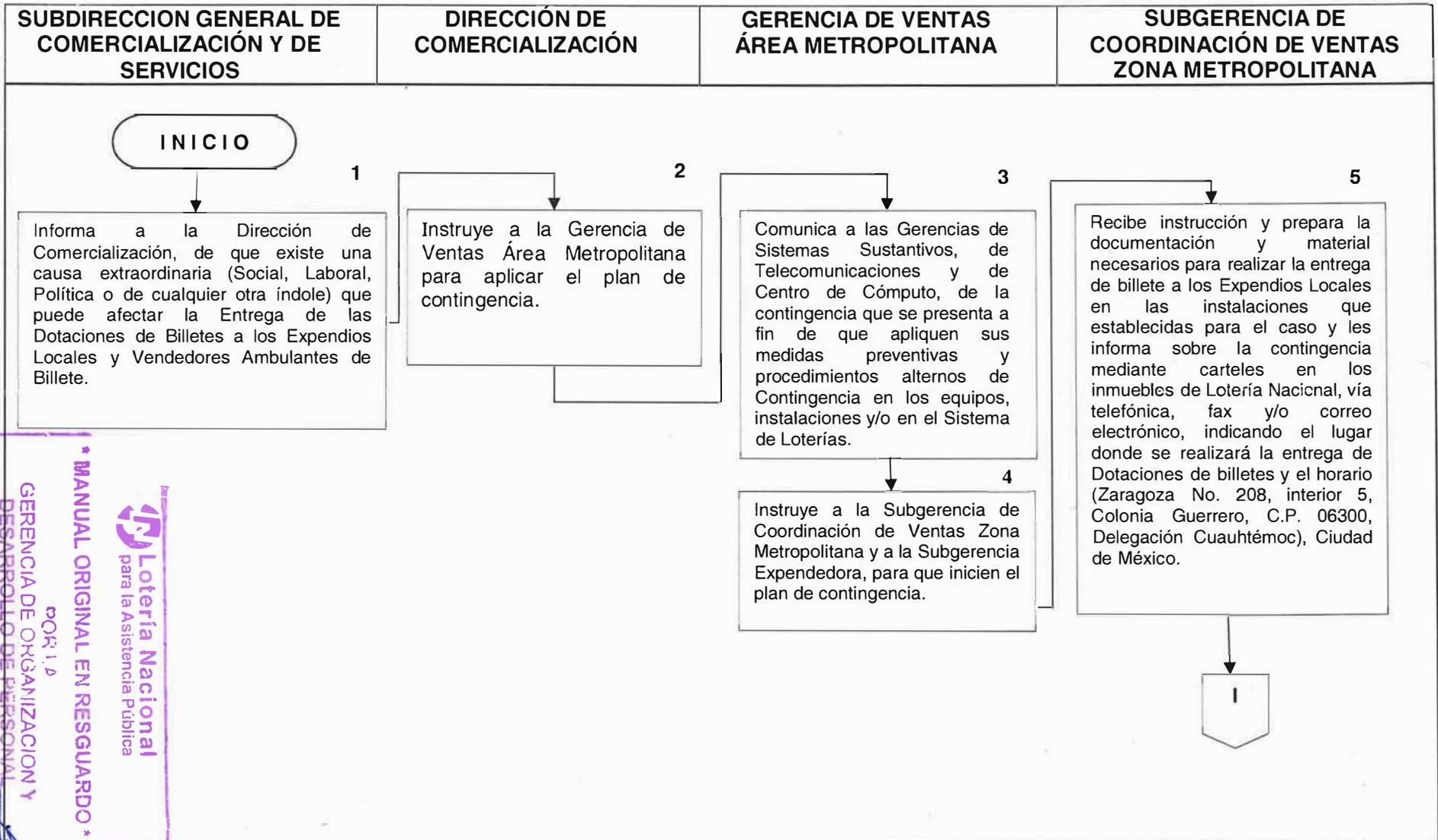
RESPONSABLE	No. de Op.	DESCRIPCIÓN
Subgerencia Expendedora	6.	Recibe instrucción de la Gerencia de Ventas Área Metropolitana y prepara la documentación y material necesarios para realizar la entrega de billete a los Vendedores Ambulantes de Billete, en las instalaciones establecidas para el caso y les Informa sobre la contingencia mediante carteles en los inmuebles de Lotería Nacional, vía telefónica, fax, correo electrónico y/o a través de los representantes de las Agrupaciones, indicando el lugar donde se realizará la entrega de las dotaciones de billetes y el horario (Zaragoza No. 208, interior 5, Colonia Guerrero, C.P. 06300, Delegación Cuauhtémoc), Ciudad de México.
Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana	7.	Coordina con la Subgerencia de Seguridad y Vigilancia el traslado del billete del almacén de Expendios Locales, al centro de operación, resguardándolo en el almacén de ese sitio.
Subgerencia Expendedora	8.	Coordina con la Subgerencia de Seguridad y Vigilancia el traslado de billete del Almacén de Expendedora, al centro de operación, resguardándolo en el almacén de ese sitio.
Gerencia de Ventas Área Metropolitana	9.	Notifica al personal para trasladarse a Av. Zaragoza o en su caso a la instalación que se designe y realizar las actividades de acuerdo a los siguientes procedimientos: LN-6212-MP-PO-73 Y LN-6212-MP-PO-85.
Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana	10.	Realiza la entrega del billete a los Expendios Locales.
Subgerencia Expendedora	11.	Realiza la entrega de billete a los Vendedores Ambulantes de Billete.
		FIN



*** MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO ***

POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
DESARROLLO DE PERSONAL

DIAGRAMA DE FLUJO

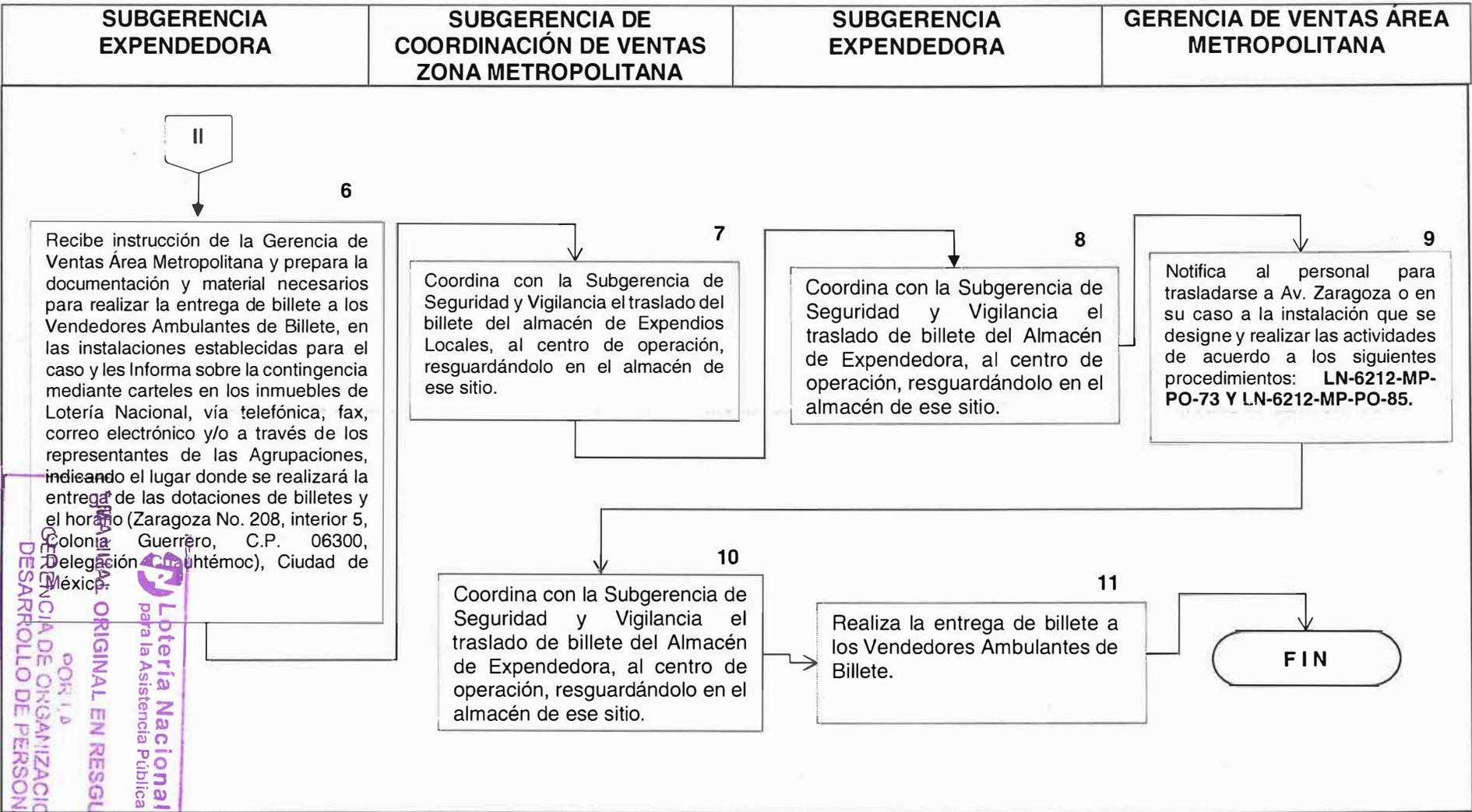


* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *
 GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL
 POR I.P.
 Lotería Nacional para la Asistencia Pública



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA	
REV. 03	LN-6212-MP-PO-78
20/Junio/2018	Página 6 de 6

DIAGRAMA DE FLUJO



ORIGINAL EN RESGUARDO *
 GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL
 Lotería Nacional para la Asistencia Pública
 POR: L.P.



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

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA		
PROCEDIMIENTO PARA REGISTRO DE BILLETE NO COMERCIALIZADO EN EL ALMACÉN Y CONCILIACIÓN DE LA SUBGERENCIA EXPENDEDORA.	REV. 03	LN-6212-MP-PO-79
	20/Junio/2018	Página 1 de 6

OBJETIVO:

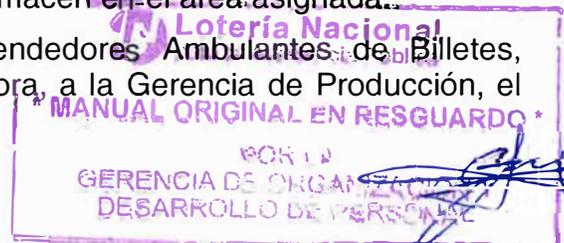
Concentrar e inutilizar el billete no entregado a los organismos de venta para su comercialización que se encuentra físicamente en el almacén del Departamento de Distribución de Expendedores Ambulantes de Billetes, con la finalidad de entregarlo debidamente contabilizado a la Gerencia de Producción.

ALCANCE:

Gerencia de Ventas Área Metropolitana, Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana, Subgerencia Expendedora, Departamento de Distribución de Expendedores Ambulantes de Billetes.

POLITICAS:

1. La Subgerencia Expendedora y el Departamento Distribución de Expendedores Ambulantes de Billeto, entregan a través de Sistema Integral de Loterías (SIL), la totalidad de billetes en existencia física del almacén.
2. La Subgerencia Expendedora y el Departamento de Distribución de Expendedores Ambulantes de Billetes, concentran el billete no comercializado al cierre de ventanillas antes de la celebración de cada sorteo.
3. La Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana y del Departamento de Distribución de Expendios Locales, realizan el traspaso de billete no entregado a los organismos de venta para su comercialización por medio de un "Recibo de Entrega de Billeto de Existencia" (sobrante) 9500, anexando la entrega física del billete.
4. El Departamento de Distribución de Expendedores Ambulantes de Billetes, inutiliza el billete no comercializado (sobrante), a partir de la hora del cierre de ventanillas de entrega de billete del día de la celebración de cada sorteo.
5. El Departamento de Distribución de Expendedores Ambulantes de Billetes, debe resguardar el billete *no comercializado* del almacén en el área asignada.
6. El Departamento de Distribución de Expendedores Ambulantes de Billetes, entrega en el propio almacén de Expendedora, a la Gerencia de Producción, el billete inutilizado de la Existencia.





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA	
REV. 03	LN-6212-MP-PO-79
20/Junio/2018	Página 2 de 6

RESPONSABLE	No. de Op.	DESCRIPCIÓN
<p>Departamento de Distribución de Exendedores Ambulantes de Billetes.</p>	<p>1.</p> <p>2.</p> <p>3.</p> <p>4.</p> <p>5.</p>	<p>Este procedimiento inicia cuando la Subgerencia Expendedora o el Departamento de Distribución de Exendedores Ambulantes de Billetes, Dependientes de la Gerencia de Ventas Área Metropolitana, cierran la distribución de billetes a los Vendedores Ambulante de Billeto el día de la celebración de cada sorteo.</p> <p>INICIO</p> <p>Concentra el billete físico no comercializado en el sobrante del almacén.</p> <p>Prepara el billete físico de la Existencia y lo coteja en control interno "Kárdex".</p> <p>Separa el vigésimo 20 de cada billete, contabiliza e inutiliza el complemento del billete no comercializado, perforándolo en la parte central de cada vigésimo.</p> <p>Ingresa al Sistema denominado "Sistema de Administración de Loterías para Exendedores (SALE)", en el cual se efectúa una precarga del billete sobrante, cuenta No. 9500 utilizando el Sistema de Loterías.</p> <p>Efectúa el registro de cada vigésimo en el SALE a través de la Lectora Óptica.</p> <p>a) Si se presenta falla en el funcionamiento de la Lectora, procede a la captura manual del billete no comercializado y continúa con la operación No. 6</p> <p>b) No se presenta falla en el funcionamiento de la Lectora, (Continúa con la operación No. 6)</p>

MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *

 GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL

RESPONSABLE	No. de Op.	DESCRIPCIÓN
Departamento de Distribución de Expendedores Ambulantes de Billetes.	6.	<p>Imprime Reportes de la captura del billete que no pudo ser comercializado, los cuales son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registros generales • Registros de billetes faltantes • Registros de billetes sobrantes.
	7.	Analiza la información para la conciliación de la Existencia de los billetes físicos no comercializados detallados como registros de billetes faltantes o sobrantes
	8.	Revisa en los reportes emitidos por el Sale que el billete físico esté debidamente registrado en el Sistema de Loterías.
	9.	Realiza las adecuaciones necesarias en el Sistema de Loterías antes de la celebración de sorteo en los registros de billetes faltantes o sobrantes.
	10.	Realiza en el SALE una segunda precarga y concilia con el Sistema de Loterías una vez efectuadas las adecuaciones necesarias.
	11.	Verifica la conciliación de cifras, y antes de la celebración del sorteo, sube el archivo de los billetes no comercializados (Existencia) al Sistema Integral de Loterías (SIL) de donde obtiene las cifras la Gerencia de Producción.
	12.	<p>Entrega el billete físico a la Gerencia de Producción con el Recibo de Existencia (documento interno) del mismo, para recabar su firma, una vez firmado lo reproduce en 2 tantos y las distribuye de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> _ 1 para la Gerencia de Producción _ 1 para el Departamento de Cuentas Corrientes. _ 1 para el Archivo del Departamento de Distribución de Expendedores Ambulantes de Billetes

* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *

POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
DESARROLLO DE PERSONAL





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA	
REV. 03	LN-6212-MP-PO-79
20/Junio/2018	Página 4 de 6

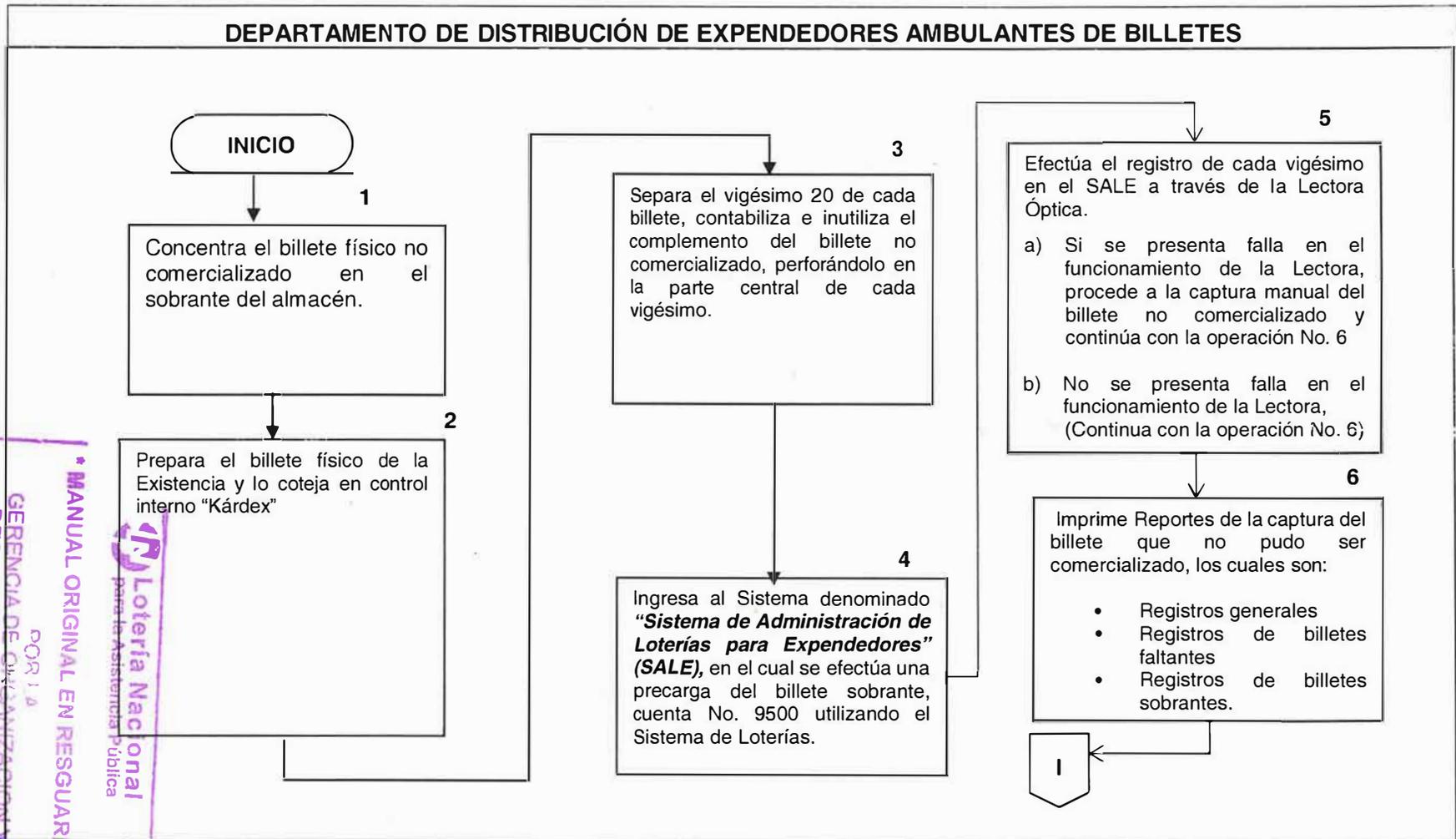
RESPONSABLE	No. de Op.	DESCRIPCIÓN
Departamento de Distribución de Expendedores Ambulantes de Billetes.	13.	Elabora Póliza de la Existencia en dos tantos, entrega un original a la Gerencia de Control Presupuestal y Contabilidad y el otro para archivo del Departamento de Distribución de Expendedores Ambulantes de Billetes. FIN



*** MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO ***

GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL

DIAGRAMA DE FLUJO

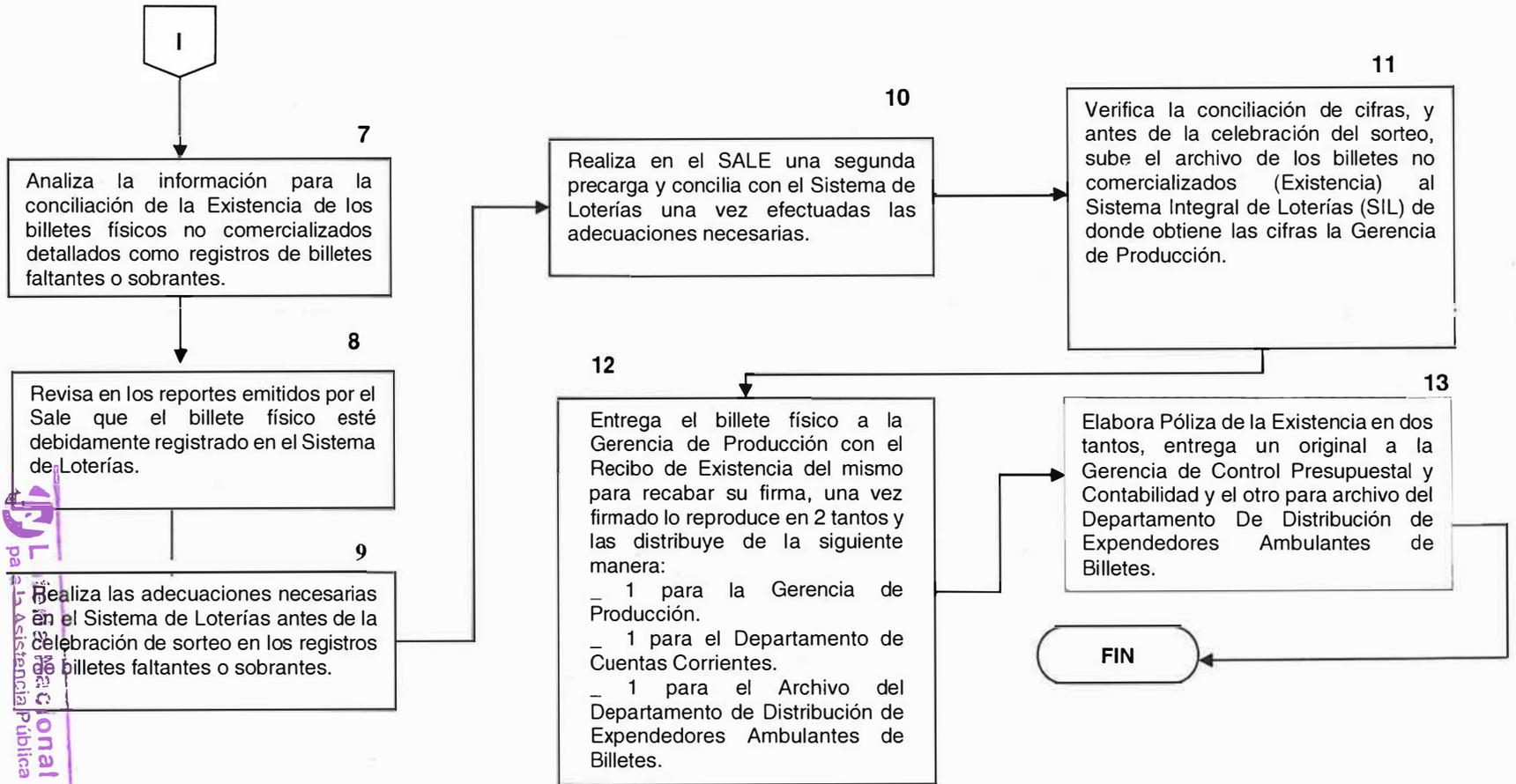


* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *
 GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL
 POR LA
 Lotería Nacional para la Asistencia Pública



DIAGRAMA DE FLUJO

DEPARTAMENTO DE DISTRIBUCIÓN DE EXPENDEDORES AMBULANTES DE BILLETES.



* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *
 GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL
 por: [Firma]
 Gerencia de Organización y Desarrollo de Personal
 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			
PROCEDIMIENTO PARA DESIGNAR TITULARES DE EXPENDIOS LOCALES (COMISIONISTAS DE LOTERÍA ELECTRÓNICA O WEB) Y LA INTEGRACIÓN DE SU EXPEDIENTE.	REV. 03	LN-6212-MP-PO-81	
	20/Junio/2018	Página 1 de 13	

OBJETIVO:

Verificar que la designación de la titularidad de los Expendios Locales (Comisionistas de Lotería Electrónica o WEB) sea otorgada de acuerdo a los requisitos y políticas establecidos por la Lotería Nacional.

ALCANCE:

Dirección General, Subdirección General de Comercialización y de Servicios, Subdirección General de Finanzas y Sistemas, Subdirección General Jurídica, Dirección de Comercialización, Dirección Técnica Jurídica, Dirección de Informática, Gerencia de Ventas Área Metropolitana, Gerencia de Crédito y Cobranza, Gerencia de Sistemas Sustantivos, Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana y Departamento de Distribución de Expendios Locales.

POLÍTICAS:

1. La Subdirección General de Comercialización y de Servicios de manera conjunta con la Dirección de Comercialización, son quienes determinan las bases y requisitos a cubrir por los interesados a ocupar la titularidad de un Expendio Local (Comisionistas de Lotería Electrónica o WEB) de la Gerencia de Ventas Área Metropolitana a través de una convocatoria permanente que será publicada en la página WEB oficial de la Lotería Nacional para la Asistencia Pública.
2. Los Expendios Locales (Comisionistas de Lotería Electrónica o WEB) que hayan sido suspendidos o dados de baja no podrán participar en el proceso para la designación de una nueva titularidad.



*** MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO ***

POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
DESARROLLO DE PERSONAL

3. Cualquier interesado ya sea persona física o moral que cumpla satisfactoriamente con el perfil y requisitos descritos en los Lineamientos para ser Comisionistas de la Lotería Nacional para la Asistencia Pública, así como en la convocatoria publicada en la página WEB oficial de la Lotería Nacional para la Asistencia Pública y le sea otorgada la titularidad de un Expendio Local (Comisionistas de Lotería Electrónica o WEB) podrá distribuir los Billetes de los diferentes Sorteos a través de medios electrónicos o WEB.
4. La Lotería Nacional puede nombrar dos o más titulares para ser Expendios Locales (Comisionistas de Lotería Electrónica o WEB) dentro de la Ciudad de México y Zona Metropolitana, si cumplen con los requisitos descritos en la convocatoria publicada en la página WEB oficial de la Lotería Nacional para la Asistencia Pública.
5. La integración del expediente de un candidato a ocupar la titularidad de un Expendio Local (Comisionistas de Lotería Electrónica o WEB) se llevará cabo de acuerdo al formato F.21-116.3 Control del Proceso de Designación de Nuevos Titulares. Expendios Locales.
6. Es responsabilidad de la Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana y del Departamento de Distribución de Expendios Locales, integrar los expedientes con la documentación entregada por el interesado a ocupar la titularidad del Expendio Local (Comisionistas de Lotería Electrónica o WEB).
7. La Gerencia de Ventas Área Metropolitana y la Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana, efectúan el análisis de la documentación presentada por el solicitante para el otorgamiento de la titularidad de un Expendio Local (Comisionistas de Lotería Electrónica o WEB). La Dirección de Comercialización, autoriza la documentación presentada por el solicitante para someterla al otorgamiento de la titularidad del Expendio Local (Comisionistas de Lotería Electrónica o WEB).
8. La Dirección de Informática es la encargada de emitir el informe y la notificación del resultado de la evaluación técnica a los interesados y entregar esta documentación a la Dirección de Comercialización.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA	
REV. 03	LN-6212-MP-PO-81
20/Junio/2018	Página 3 de 13

9. La vigencia de la convocatoria solicitando candidatos a ocupar la titularidad de un Expendio Local (Comisionistas de Lotería Electrónica o WEB) será por tiempo indefinido.
10. La Dirección General, podrá designar al nuevo Titular de Expendio Local (Comisionistas de Lotería Electrónica o WEB).
11. Es responsabilidad de la Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana, asignar número de Expendio Local (Comisionistas de Lotería Electrónica o WEB) al nuevo titular y enviar al Departamento de Distribución de Expendios Locales la información necesaria para darlo de alta en el Sistema de Loterías.
12. Es responsabilidad del Departamento de Distribución de Expendios Locales el dar de alta al nuevo Expendio Local (Comisionistas de Lotería Electrónica o WEB) en el Sistema de Loterías con el número asignado.
13. Es responsabilidad de la Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana, la guarda y custodia del expediente del nuevo Expendio Local (Comisionistas de Lotería Electrónica o WEB).
14. La Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana, semestralmente en los meses de enero y junio, solicitará a todos los Titulares Expendio Local (Comisionistas de Lotería Electrónica o WEB) activos, para efecto de actualización de datos personales, Acta de Nacimiento y Comprobante de Domicilio, Particular y Fiscal actualizados a los meses antes citados, en caso de persona moral, estos datos aplicarán para el representante legal.
15. A falta de atención de los requerimientos de actualización de documentos de manera semestral, por parte de los Titulares Expendio Local (Comisionistas de Lotería Electrónica o WEB) activos, la Gerencia de Ventas Área Metropolitana, podrá solicitar por escrito a la Gerencia de Crédito y Cobranza, que coadyuve en la actualización de la siguiente documentación: Acta de nacimiento, identificación oficial, carta poder de asignación de responsable para retiro de billete, en caso de ausencia del titular y comprobante de domicilio (fiscal y particular), para lo cual se debe anexar el requerimiento realizado a la fuerza de venta.
16. El Expendio Local (Comisionistas de Lotería Electrónica o WEB) comercializará los billetes Electrónicos o Vía WEB de acuerdo a la Garantía presentada ante la Lotería Nacional para la Asistencia Pública y a la disponibilidad de billete en el Almacén Virtual, reservándose la Entidad el derecho a incrementar, reducir, cambiar, suspender, transferir o modificar dicha disponibilidad.

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

17. La notificación a los interesados sobre la resolución emitida por la Lotería Nacional para la Asistencia Pública se dará en un plazo aproximado de 15 días hábiles posteriores a que se reciba la documentación completa.
18. La resolución que emita la Lotería Nacional, a efecto de asignar el nuevo titular de Expendio Local (Comisionistas de Lotería Electrónica o WEB) es inapelable.
19. En el caso de que un Expendio Local (Comisionistas de Lotería Electrónica o WEB) pretenda el cambio de su titular por cesión de derechos, debe solicitarlo por escrito a la Dirección de Comercialización fundamentando los motivos, responsabilizándose de las obligaciones que el titular anterior haya adquirido y quedasen pendientes por cubrir.
20. Aprobado el cambio de titular por parte de la Dirección de Comercialización, surtirá efecto hasta en tanto se cumpla con los requisitos y se entregue la documentación requerida en la convocatoria, las garantías que establece la Entidad, si pretende trabajar a través de crédito y se firme el Instrumento Legal correspondiente haciéndose responsable del pago del adeudo del titular anterior, conservando el mismo número de Expendio Local (Comisionistas de Lotería Electrónica o WEB).
21. Una vez firmado el Contrato de Comisión Mercantil, el nuevo titular deberá tramitar su firma electrónica con la Entidad, con la finalidad de que este pueda realizar los trámites que la Entidad le requiera.
22. El titular del Expendio Local (Comisionistas de Lotería Electrónica o WEB) deberá acudir a la Gerencia de Sistemas Sustantivos para establecer de común acuerdo el desarrollo del modelo de operación y realizar las pruebas necesarias para su operación.





RESPONSABLE	No. de Op.	DESCRIPCIÓN
<p>Dirección de Comercialización</p> <p>Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana</p>	<p>1.</p> <p>2.</p> <p>3.</p> <p>4.</p>	<p>Este proceso se aplica para los interesados de nuevo ingreso, así como aquellos que por necesidad soliciten el cambio de titularidad por cesión de derechos</p> <p>INICIO</p> <p>Pública la convocatoria en la página de internet de la Entidad solicitando candidatos a ocupar el cargo de titular de un <i>Expendio Local (Comisionistas de Lotería Electrónica o WEB)</i> de la Ciudad de México y Zona Metropolitana; señalando domicilio y medios de comunicación para obtener información sobre los requisitos y documentos que el interesado deberá presentar.</p> <p>Recibe por parte del interesado la solicitud publicada en la convocatoria Solicitud para operar como titular de Organismo de Venta de la Lotería Nacional para la asistencia pública F.22-103 debidamente requisitada con los documentos correspondientes solicitados en la misma, para iniciar el proceso de integración de expediente de acuerdo al formato F.21-116.3 Control del Proceso de Designación de Nuevos Titulares. Expendios Locales.</p> <p>Sí: reúne todos los requisitos solicitados se le notifica en un término de 15 días hábiles sobre la aceptación a su solicitud. (Continúa en la operación No. 4).</p> <p>No: no reúne el total de los requisitos solicitados (Continúa en la siguiente operación).</p> <p>Notifica al interesado, para que, en un plazo de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación, requisite debidamente la solicitud, presente la documentación faltante y/o cumpla con los requisitos aplicables. Para el caso de cambio de titularidad por cesión de derechos se solicita situación crediticia al Área de Crédito y Cobranza.</p> <p>Notifica al interesado para que acuda al Área Informática para que de común acuerdo con dicha Área realicen las pruebas y trabajos necesarios para su operación.</p>

*** MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO ***

POR I.A
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
DESARROLLO DE PERSONAL



RESPONSABLE	No. de Op.	DESCRIPCIÓN
Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana	5.	Integra el expediente con la documentación solicitada, con la Solicitud para operar como titular de Organismo de Venta de la Lotería Nacional para la Asistencia Pública F22-103, y al Control del proceso de designación de nuevos titulares Expendios Locales F.21-116.3 lo entrega a la Gerencia de Ventas Área Metropolitana para que ésta lo envíe a la Dirección de Comercialización para tramitar el Oficio de Asignación ante la Dirección General.
Gerencia de Ventas Área Metropolitana	6.	Recibe y envía expediente a la Dirección de Comercialización para que sea tratado con la Dirección de Informática y se realice la evaluación técnica de las aplicaciones e infraestructura con que cuenta el interesado. Una vez realizada la evaluación técnica de las aplicaciones e infraestructura con que cuenta el interesado por parte de la Dirección de Informática, ésta elabora el informe de la evaluación técnica y se envía a la Dirección de Comercialización para su integración en expediente.
La Dirección de Comercialización	7.	Remite a la Gerencia de Ventas Área Metropolitana el expediente que le fue enviado, así como el oficio de Asignación del nuevo Organismo de Venta firmado por la Dirección General.
Gerencia de Ventas Área Metropolitana	8.	Recibe el expediente integrado con el Oficio de Asignación autorizado o bien con la negativa de aceptación, para que proceda la notificación de la Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana a los interesados.
Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana	9.	Notifica a los interesados sobre la resolución emitida por la Lotería Nacional para la Asistencia Pública. De haber sido autorizado continua el trámite.

RESPONSABLE	No. de Op.	DESCRIPCIÓN
Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana	10.	Entrega Oficio de Asignación al Interesado y se remite copia de éste a las Unidades Administrativas de Lotería Nacional para realizar los trámites conducentes.
	11.	Prepara el proyecto de oficio para solicitar a la Dirección Técnica Jurídica se elabore en cuatro tantos el Contrato de Comisión Mercantil con sus respectivos Anexos, adjuntando en copia la documentación necesaria, mismo que es firmado por el Director de Comercialización.
Gerencia de Ventas Área Metropolitana	12.	Recibe y envía oficio a la Dirección de Comercialización para que ésta solicite el Contrato de Comisión Mercantil a la Dirección Técnica Jurídica para su autorización y firma.
Dirección de Comercialización	13.	Solicita la elaboración del Contrato de Comisión Mercantil a la Dirección Técnica Jurídica
Dirección Técnica Jurídica	14.	Elabora Contrato de Comisión Mercantil en cuatro tantos, y envía a la Dirección de Comercialización, para aprobación.
Dirección de Comercialización	15.	Recibe de la Dirección Técnica Jurídica el Contrato de Comisión Mercantil con los anexos correspondientes y el Manual de Operación de la Gerencia de Crédito y Cobranza, ambos en cuatro tantos, y éstos, son turnados a la Gerencia de Ventas Área Metropolitana para su formalización
Gerencia de Ventas Área Metropolitana	16.	Informa al titular asignado que debe acudir a formalizar dicho instrumento legal, en un plazo no mayor a 15 días hábiles contados a partir del día siguiente en que se hace la notificación de que el Contrato está listo para su suscripción.
Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana	17.	Cita al nuevo titular para la suscripción del Contrato de Comisión Mercantil y la entrega de sus Anexos, para que éste sea enviado a firma del Apoderado Legal de la Entidad.

 Lotería Nacional
para la Asistencia Pública

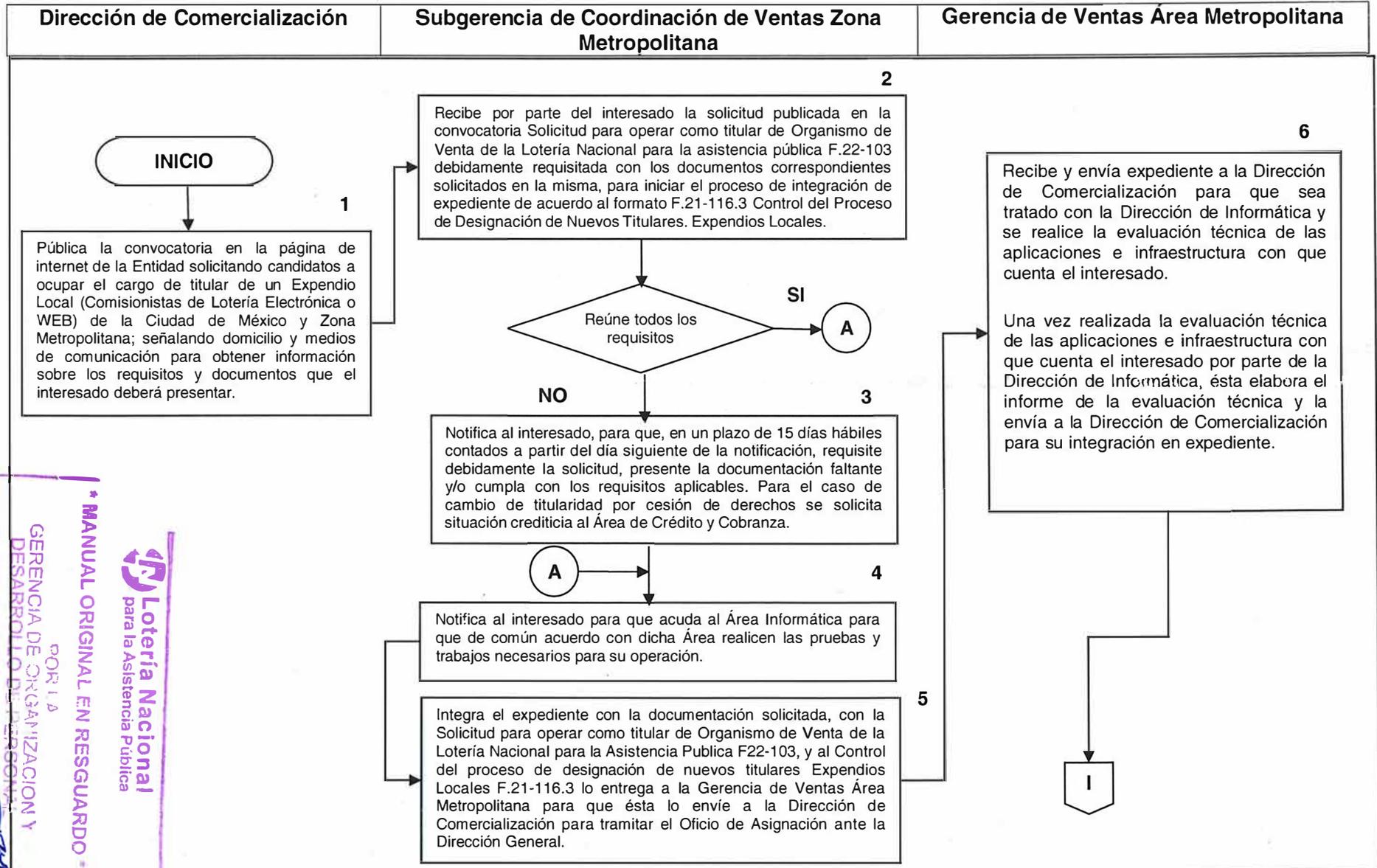
* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *

POR: J. GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL



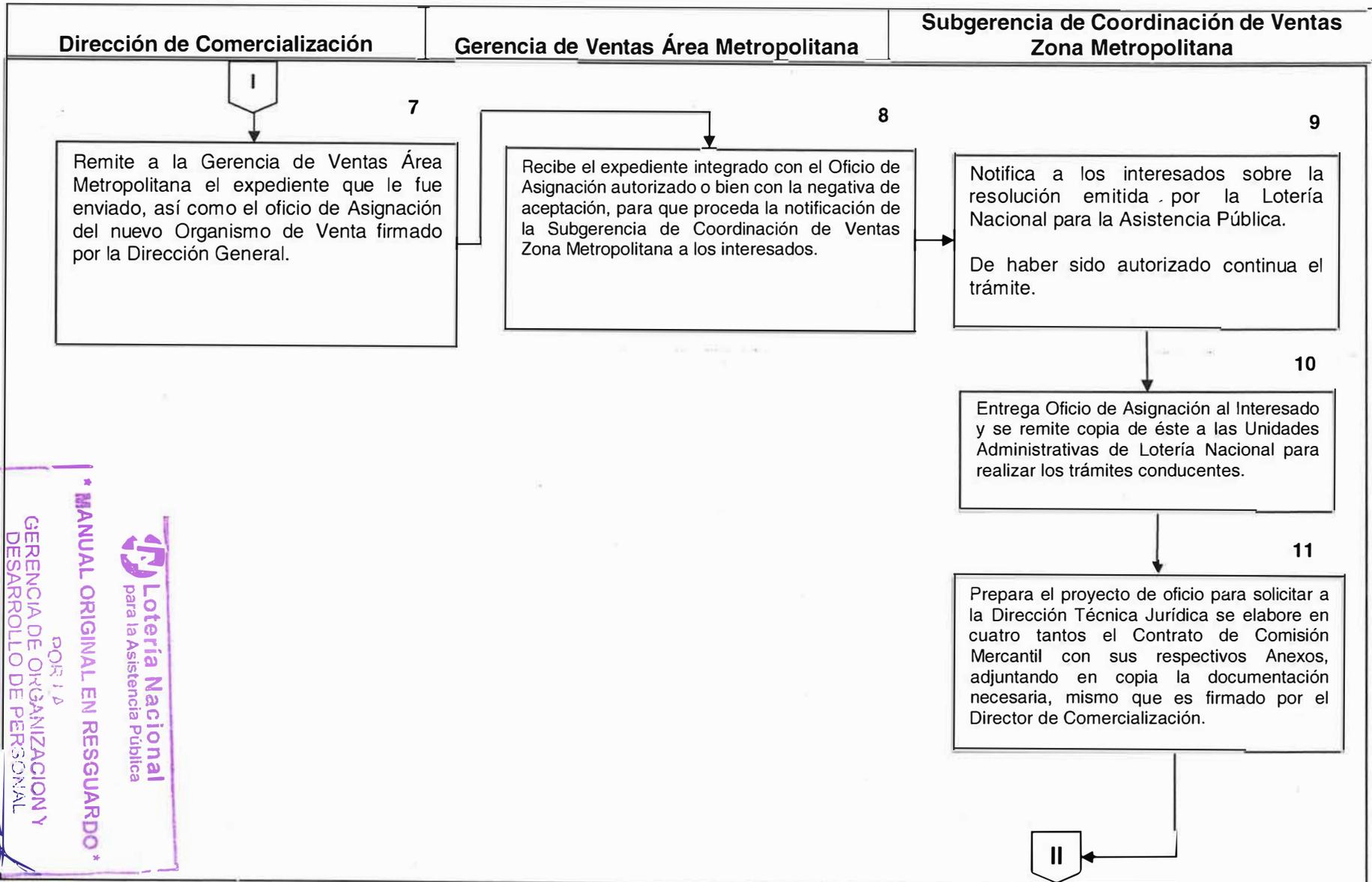
RESPONSABLE	No. de Op.	DESCRIPCIÓN
Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana	18.	La Gerencia de Ventas Área Metropolitana y la Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana en nombre y representación de la Subdirección General de Comercialización y de Servicios, entrega al nuevo titular las <i>"Reglas Generales para Regular la Relación entre la Entidad y quienes auxilien en la Distribución de Billetes"</i> . Envía por oficio los Contratos de Comisión Mercantil suscritos en cuatro tantos, el primero a la Dirección Técnica Jurídica, el segundo, a la Gerencia de Crédito y Cobranza y el tercero al interesado, conservando uno para su resguardo en el expediente de la Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana.
Gerencia de Ventas Área Metropolitana	19.	Informa al nuevo titular a través de la Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana que acuda a la Gerencia de Crédito y Cobranza a efecto de que esa Área le indique el monto de la garantía que debe presentar a favor de Lotería Nacional, para que se le libere la disponibilidad de billetes que comercializará.
Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana	20.	Instruye al Departamento de Distribución de Expendios Locales el dar de alta en el Sistema Loterías con el número de Organismo de Venta asignado.
Departamento de Distribución de Expendios Locales	21.	Ingresa en el Sistema de Loterías, los datos del nuevo titular del Expendio Local en el Sistema Loterías para darlo de alta con el número asignado.
Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana	22.	Prepara oficio que firma la Gerencia de Ventas Área Metropolitana dirigido a la Gerencia de Crédito y Cobranza en el que se solicita informe el monto y tipo de garantía presentada.
Gerencia de Ventas Área Metropolitana	23.	Notifica a través de Circular a todas las Áreas involucradas sobre el inicio de operaciones del nuevo Expendio Local.
		FIN

DIAGRAMA DE FLUJO



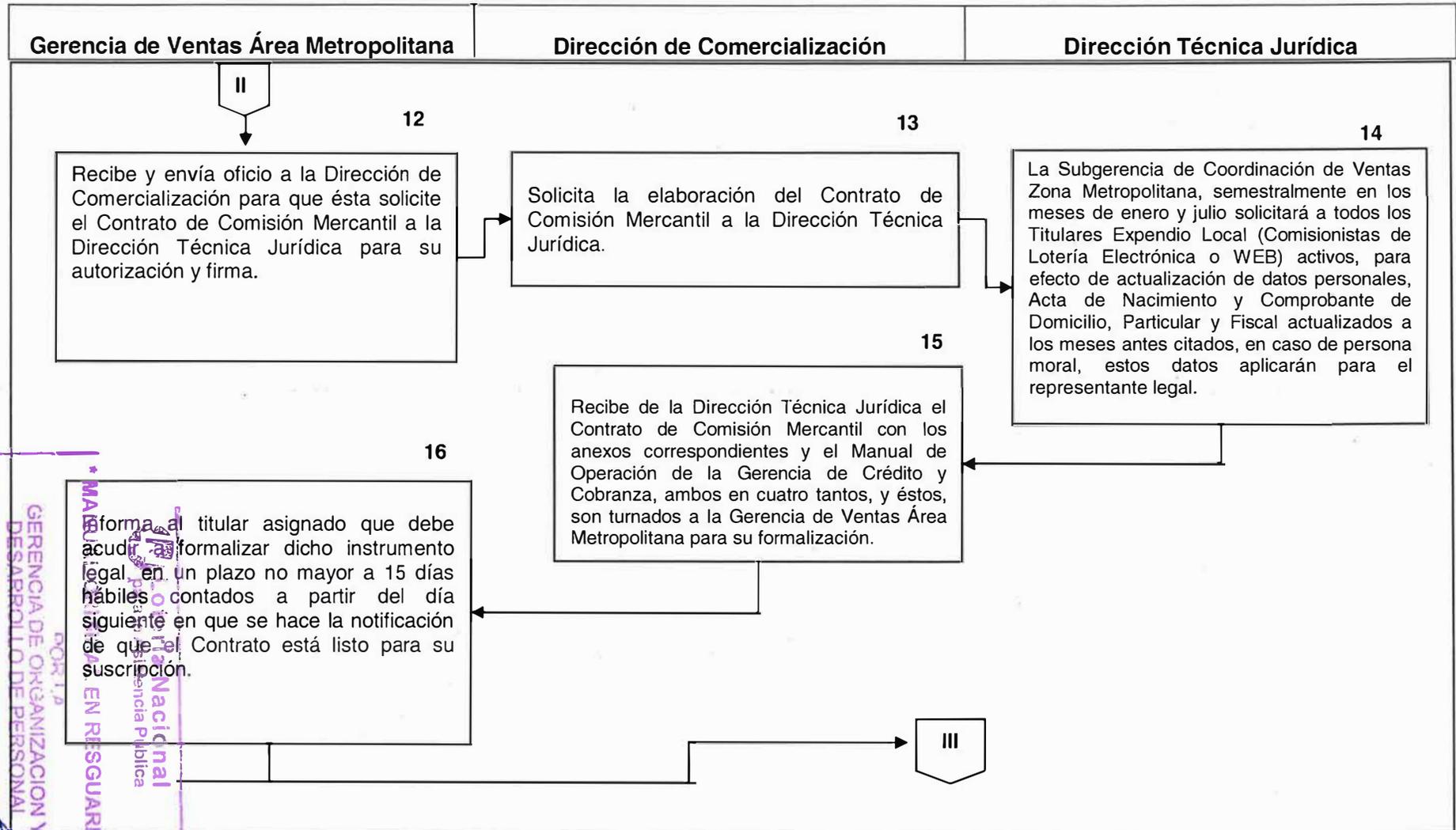
* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *
 GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL
 Lotería Nacional para la Asistencia Pública

DIAGRAMA DE FLUJO



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

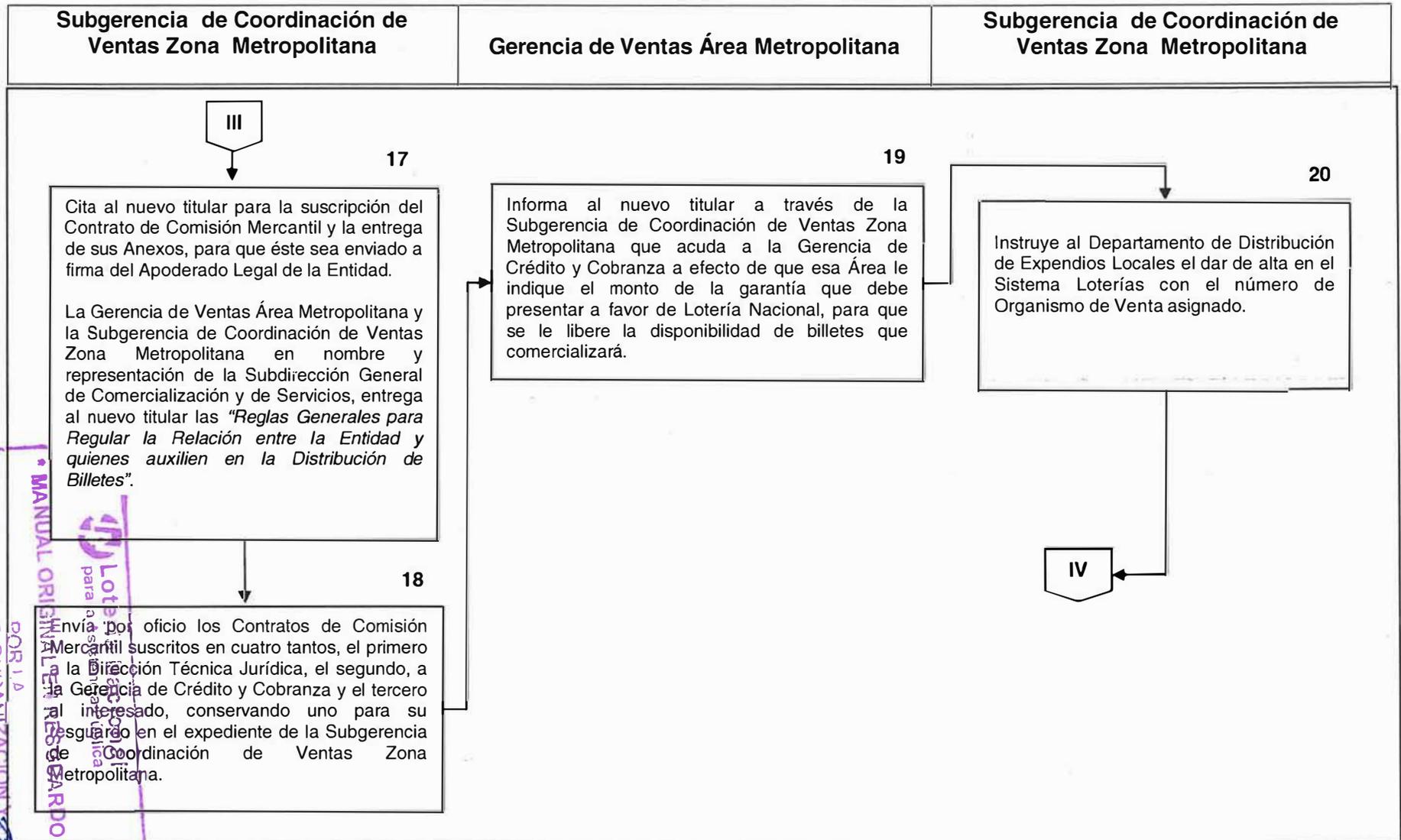
DIAGRAMA DE FLUJO



* MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA
 GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL
 EN RIESGUARDO *

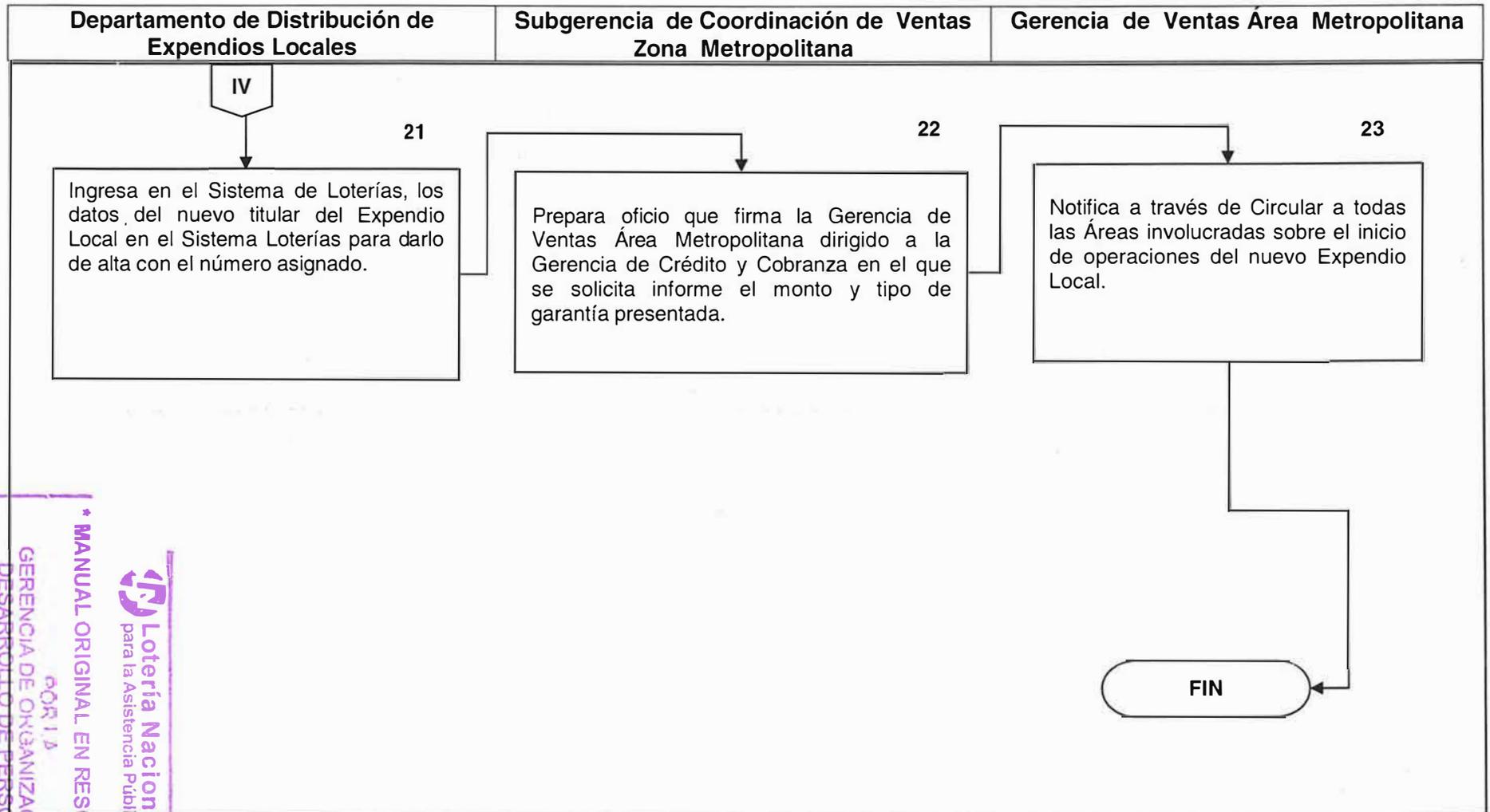


DIAGRAMA DE FLUJO



GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL
 MANUAL ORIGINAL PARA RESERVA

DIAGRAMA DE FLUJO



* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *
 GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL
 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		
PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, ALMACENAJE Y ENTREGA PARA EL ENVÍO POR PARTE DE LA SUBGERENCIA DE CORRESPONDENCIA PARA DOTACIONES DE BILLETES CON POCO TIEMPO DE COMERCIALIZACIÓN O INCREMENTOS (BILLETE ADICIONAL), REDUCCIONES O MODIFICACIONES EN LAS DOTACIONES DE BILLETE DE LOTERÍA PARA AGENCIAS EXPENDEDORAS Y EXPENDIOS FORÁNEOS.	REV. 02	LN-6212-MP-PO-82
	20/Junio/2018	Página 1 de 14

OBJETIVO:

Recibir, almacenar, custodiar, preparar y entregar las dotaciones de billete con poco tiempo de comercialización (dotaciones de billete de organismos de venta foráneos que no fueron liberados por la Gerencia de Crédito y Cobranza a la Gerencia de Producción, con un periodo de 10 días hábiles previos a la celebración de cada sorteo), incrementos (dotaciones adicionales), reducciones y/o modificaciones a las dotaciones de billete de lotería para Agencias Expendedoras y Expendios Foráneos, a la Subgerencia de Correspondencia para su envío a los Organismos de Venta Foráneos, así como los entregados en el Departamento de Distribución de Expendios locales, previa autorización de la Gerencia de Crédito y Cobranza y de acuerdo a lo solicitado por la Gerencia de Ventas Foráneas.

ALCANCE:

Gerencia de Ventas Área Metropolitana, Gerencia de Ventas Foráneas, Gerencia de Producción, Gerencia de Servicios Generales, Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana, Subgerencia de Coordinación de Ventas, Subgerencia de Correspondencia, Subgerencia Expendidora, Departamento de Distribución de Expendios Locales.

POLITICAS:

Es responsabilidad del Departamento de Distribución de Expendios Locales:



1. Recibir y verificar, que se encuentren en óptimas condiciones físicas los paquetes de las dotaciones de billetes de Organismos de Venta Foráneos, que ingresan al almacén para atender las solicitudes de incrementos (dotaciones adicionales), apoyos, reducciones y/o modificaciones a las dotaciones de billete de lotería, así como aquellas dotaciones de billete que no le fueron liberadas a la Gerencia de Producción por parte de la Gerencia de Crédito y Cobranza y que cuentan con un periodo de 10 días hábiles previos a la celebración de cada sorteo de acuerdo a lo solicitado por la Gerencia de Ventas Foráneas para los diferentes sorteos enviados por la Gerencia de Producción, siempre y cuando **se cuente con el espacio suficiente en el almacén.**
2. Reportar a sus superiores algún atraso en cuanto al tiempo programado de llegada de la planta de Producción o alguna anomalía que se presente.
3. Cotejar los paquetes recibidos, así como la verificación de la papelería soporte correspondiente a cada uno de éstos.
4. Notificar a la Gerencia de Servicios Generales, a la Subgerencia de Seguros y Fianzas con copia a la Gerencia de Ventas Área Metropolitana, para los efectos conducentes, si fue autorizada la entrega para su envío a la Subgerencia de Correspondencia: Los incrementos de dotaciones (dotaciones adicionales), apoyos, reducciones y/o modificaciones a las dotaciones de billete, solicitadas por la Gerencia de Ventas Foráneas, así como las dotaciones liberadas por la Gerencia de Crédito y Cobranza, que cuentan con poco tiempo para su comercialización (10 días previos a la celebración del sorteo).
5. Cargar en el Sistema de Loterías, las dotaciones de organismos de venta foráneos que no fueron liberadas por la Gerencia de Crédito y Cobranza a la Gerencia de Producción y que fueron enviadas a la Gerencia de Ventas Área Metropolitana con un término de 10 días hábiles previos a la celebración de cada sorteo para que sean entregadas a la Subgerencia de Correspondencia para su envío a las Agencias y/o Expendios Foráneo respectivos, e informa a la Gerencia de Crédito y Cobranza para su liberación, quien una vez liberadas, da aviso a la Gerencia de Ventas Foráneas para su conocimiento, en caso de que la Gerencia de Ventas Foráneas no autorice la entrega de alguna dotación para su envío, deberá hacerlo del conocimiento a la Gerencia de Ventas Área Metropolitana de manera inmediata, a través de correo electrónico u oficio.
6. Cargar en el Sistema de Loterías, las dotaciones adicionales asignadas por la Gerencia de Ventas Foráneas e informa a la Gerencia de Crédito y Cobranza para su liberación y continuar con los procesos respectivos por parte de las áreas responsables.

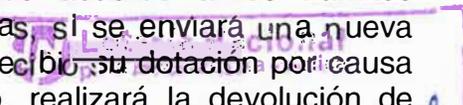
* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *

POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y
DESARROLLO DE PERSONAL



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA	
REV. 02	LN-6212-MP-PO-82
20/Junio/2018	Página 3 de 14

7. En caso de que la Gerencia de Ventas Foráneas o la Gerencia de Crédito y Cobranza no autoricen desplazar el billete a otras plazas para su comercialización, el Departamento de Distribución de Expendios Locales considerará el billete como existencia, cinco días hábiles anteriores a la celebración del sorteo y será transferido a la Subgerencia Expendidora para su redistribución.
8. Si por necesidades del mercado o por demanda de producto, la Gerencia de Ventas Área Metropolitana, llegase a necesitar billete, se establecerá comunicación con la Gerencia de Ventas Foráneas para poder disponer del billete sobrante de ésta con mayor anticipación a la establecida para su redistribución entre los Organismos de Venta del Área Metropolitana.
9. La devolución de billete útil de Organismos de Venta Foráneos, deberá ser registrada en el Sistema de Loterías y tramitada por la Gerencia de Ventas Foráneas, misma que es la responsable de entregar al Departamento de Distribución de Expendios Locales. El billete objeto de la devolución útil, así como el documento de respaldo debidamente firmado por el Titular del Organismo de Venta Foráneo (Formato de Devolución útil F.22-235), de igual forma deberá notificar por correo u oficio al Departamento de Distribución de Expendios Locales, las acciones a realizar con ese billete (reenvío, redistribución o existencia).
10. Es responsabilidad de la Gerencia de Ventas Foráneas, dar aviso mediante correo u oficio a la Gerencia de Ventas Área Metropolitana, sobre cualquier entrega en almacén o envío de billete a los Organismos de Venta Foráneos siempre y cuando estas se encuentren en los supuestos descritos en el presente procedimiento, siendo responsabilidad de la Gerencia de Ventas Foráneas, la entrega de la documentación soporte para proceder a la entrega de billete (documento firmado por el titular o registro de firmas de personas autorizadas).
11. Es responsabilidad de la Subgerencia de Seguros y Fianzas, realizar los trámites conducentes, en caso de presentarse algún siniestro en el envío de dotaciones a Organismos de Venta Foráneos.
12. La Gerencia de Ventas Foráneas determinará, de acuerdo a los trámites realizados por la Subgerencia de Seguros y Fianzas, si se enviará una nueva remesa de billetes al Organismo de Venta que no recibió su dotación por causa de algún un siniestro, así mismo, si es necesario, realizará la devolución de billete útil bajo los términos de la política 9.


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



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA	
REV. 02	LN-6212-MP-PO-82
20/Junio/2018	Página 4 de 14

13. La entrega de paquetes de dotaciones liberadas por la Gerencia de Crédito y Cobranza para su envío por parte de la Subgerencia de Correspondencia se realizará en un horario previo a las 3 p.m. a efecto de no retrasar los envíos por parte de la compañía transportista, sin embargo, en caso de que se suscite un envío extraordinario, este se realizara siempre y cuando la Gerencia de Ventas Foráneas notifique por correo electrónico a las áreas involucradas (Crédito y Cobranza, Ventas Área Metropolitana, Correspondencia), este segundo envío se realizará con tiempo posterior al primer envío del día.



* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO *

POR LA
GERENCIA DE ORGANIZACION Y
DESARROLLO DE PERSONAL

RESPONSABLE	No. de Op.	DESCRIPCIÓN
Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana Departamento de Distribución de Expendios Locales		<p>Este procedimiento inicia cuando la Gerencia de Producción envía a la Gerencia de Ventas Área Metropolitana, quien recibe a través de su Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana paquetes de dotaciones de billetes de los diferentes sorteos para atender las solicitudes de incrementos (dotaciones adicionales), apoyos, reducciones y/o modificaciones a las dotaciones de billete de lotería, así como aquellas dotaciones de billete que cuentan con poco tiempo de comercialización de acuerdo a lo solicitado por la Gerencia de Ventas Foráneas, para que puedan ser enviados a los Organismos de Venta Foráneos a través de la Subgerencia de Correspondencia previa liberación por parte de la Gerencia de Crédito y Cobranza.</p> <p>INICIO</p>
	1.	<p>Recibe en su Departamento de Distribución de Expendios Locales, el billete de facturas de dotaciones que no fueron liberadas en un periodo de 10 días hábiles previos a la celebración del sorteo correspondientes a Agencias y Expendios Foráneos, facturas 9999, 9200, facturas de Expendios Foráneos y Agencias que en caso de que lo solicite la Gerencia de Ventas Foráneas, recojan su billete en el Expendio Principal, Organismos de Venta suspendidos, así como las dotaciones para apoyos provisionales todos estos, enviados por parte de la Gerencia de Producción.</p>
	2.	<p>Recibe paquetes, verifica que se encuentren en óptimas condiciones, los coteja con la papelería enviada y firma el acuse de recibo F-24-19 del Área de Producción, conserva original y archiva. (Consultar instructivo LN-6212-MP-IN-01)</p>
	3.	<p>Registra en Kárdex (programa en Excel) la cantidad de paquetes recibidos.</p>


Lotería Nacional
 para la Asistencia Pública

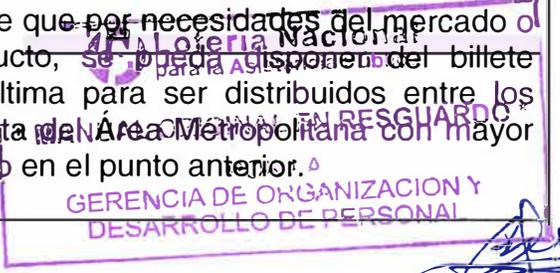
*** MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO ***
 POR I.A
 GERENCIA DE ORGANIZACIÓN
 DESARROLLO DE PERSONAL

RESPONSABLE	No. de Op.	DESCRIPCIÓN
Departamento de Distribución de Expendios Locales	4.	Separa los paquetes de las dotaciones de los Expendios o Agencias Foráneas que en caso de que lo solicite la Gerencia de Ventas Foráneas, recojan su billete en el Expendio Principal (siempre y cuando se encuentre en las condiciones señaladas en este procedimiento), prepara el reparto indicado por la Gerencia de Ventas Foráneas, con el billete sobrante en forma de "corridas" (conjunto de terminaciones que van del 0 al 9).
	5.	Informa a la Gerencia de Ventas Foráneas vía correo electrónico la cantidad de su billete sobrante, resguardado en el almacén.
	6.	Recibe vía correo electrónico de la Gerencia de Ventas Foráneas la redistribución de billete para Expendios Foráneos y Agencias Expendedoras. Así mismo, es responsabilidad de la Gerencia de Ventas Foráneas, notificar por oficio sobre el inicio de apoyos provisionales, cese del mismo y proporcionar toda la información y documentación necesaria y relativa al envío o entrega de dotaciones a Organismos de Venta Foráneos.
	7.	Captura en el Sistema de Loterías en la pantalla LT2542 (Reporte de Entregas Adicionales de los Organismos Foráneos) la asignación de billetes entregada por la Gerencia de Ventas Foráneas y notifica vía telefónica a la Gerencia de Crédito y Cobranza que las dotaciones solicitadas, se encuentran cargadas en el sistema para su liberación y prepara los paquetes de estas dotaciones para su entrega a la Subgerencia de Correspondencia.

RESPONSABLE	No. de Op.	DESCRIPCIÓN
Subgerencia de Coordinación Ventas Zona Metropolitana	8.	<ul style="list-style-type: none"> • Factura billete en el Sistema de Loterías, verifica billete físico contra factura que emite el Sistema de Loterías pantalla LTR2125. • Elabora la papelería para el embarque del billete: carátula F.22-104.1 elaborada en Excel. • Coloca factura y papelería dentro de cada paquete de billete, elabora paquete, pega carátula, fleja, separa paquetes de billetes según el conducto de envío, colocando relación de conductos F.35-16. • Imprime Reporte Diario de Liberación de Dotaciones elaborado por la Gerencia de Crédito y Cobranza <p>(Consultar Instructivo de Facturación Eventual o Parcial LN-6212-MP-IN-02).</p>
	9.	<p>Recibe de la Gerencia de Crédito y Cobranza, el listado de dotaciones de billete liberadas para los Organismos de Venta Foráneos:</p> <p>a) Si cumple con los requisitos establecidos, autoriza en el Sistema de Loterías en la pantalla LT2540_2. (Continúa con la siguiente operación).</p> <p>b) No cumple con los requisitos establecidos, informa a la Gerencia de Ventas Foráneas que Organismos están rechazados, para la reasignación del billete. (Reinicia operación número 7).</p>
	10.	<p>Entrega los paquetes de dotaciones de billete liberados por la Gerencia de Crédito y Cobranza, a la Subgerencia de Correspondencia a través de las relaciones de conductos F.35-16, para que ésta verifique el peso de los paquetes y sean enviados a su destino, a través de la compañía de mensajería contratada por la Entidad, especificando la cantidad de paquetes y el destino para el envío.</p>

RESPONSABLE	No. de Op.	DESCRIPCIÓN
<p>Departamento de Distribución de Expendios Locales</p>	<p>11.</p> <p>12.</p>	<p>Para los casos en que la liberación se efectúe con menos de 6 días hábiles previos a la celebración del sorteo, será necesario que la Gerencia de Ventas Foráneas informe por correo u oficio a la Gerencia de Ventas Área Metropolitana y a la Subgerencia de Correspondencia la aceptación por parte del Organismo a recibir el paquete de billetes que será entregado para su envío.</p> <p>Entrega físicamente a la Subgerencia de Correspondencia los paquetes de billetes autorizados por la Gerencia de Crédito y Cobranza, verifica el peso de cada uno de ellos y los registra en las relaciones de conductos F.35-16 para ser enviados a los Organismos de Venta Foráneos a través de la compañía de mensajería en un horario previo a las 3:00 p.m.</p> <p>Notifica en caso de que se presente un envío extraordinario, la Gerencia de Ventas Foráneas deberá a la Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana, al Departamento de Distribución de Expendios Locales, a la Gerencia de Crédito y Cobranza y a la Subgerencia de Correspondencia y este envío, se llevará a cabo el mismo día en un horario posterior a las 3:00 p.m. una vez que el primer envío haya sido entregado al Área de Correspondencia.</p>

RESPONSABLE	No. de Op.	DESCRIPCIÓN
Departamento de Distribución de Expendios Locales Gerencia de Ventas Área Metropolitana	13.	Entrega a petición de la Gerencia de Ventas Foráneas, paquetes de dotaciones de billete adicional, apoyo o modificación a la dotación, en el Área del Departamento de Distribución de Expendios Locales, al titular o persona indicada por la Gerencia de Ventas Foráneas en un horario de 9:00 a 15:00 y de 16:30 a 17:00. Siendo responsabilidad de la Gerencia de Ventas Foráneas, la entrega de la documentación soporte para proceder a la entrega de billete (documento firmado por el titular o registro de firmas de personas autorizadas e identificaciones oficiales), así como dar el seguimiento de recepción de todas las dotaciones entregadas a la Subgerencia de Correspondencia y las señaladas en el presente párrafo.
	14.	Remite por correo electrónico a las áreas involucradas, la relación de los paquetes entregados para su envío a la Subgerencia de Correspondencia, así como las entregas físicas en almacén, para que dichas áreas continúen con los procesos que les correspondan (Producción para cambio de estatus, Ventas Foráneas seguimiento a la recepción de dotación adicional y acuse de recibo por parte de los organismos de venta foráneos y Correspondencia para el monitoreo de la entrega).
	15.	Transfiere a la Subgerencia Expendidora para su redistribución mediante forma F.22-35 Traspaso de Billetes entre Almacenes, los paquetes de los Organismos de Venta Foráneos que no fueron liberados por el área de Crédito y Cobranza antes de 5 días hábiles previos a la celebración del sorteo.
	16.	Establece comunicación con la Gerencia de Ventas Foráneas en caso de que por necesidades del mercado o demanda del producto, se pueda disponer del billete sobrante de esta última para ser distribuidos entre los Organismos de Venta de Área Metropolitana con mayor tiempo al establecido en el punto anterior.



Lotería Nacional
 para la Asistencia Pública
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL



RESPONSABLE	No. de Op.	DESCRIPCIÓN
Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana	17.	<p>Informa mediante oficio a la Subgerencia de Seguros y Fianzas Reporte Mensual de las existencias de billete en el Almacén de la Gerencia de Ventas Área Metropolitana.</p> <p>FIN</p>

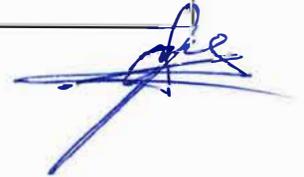
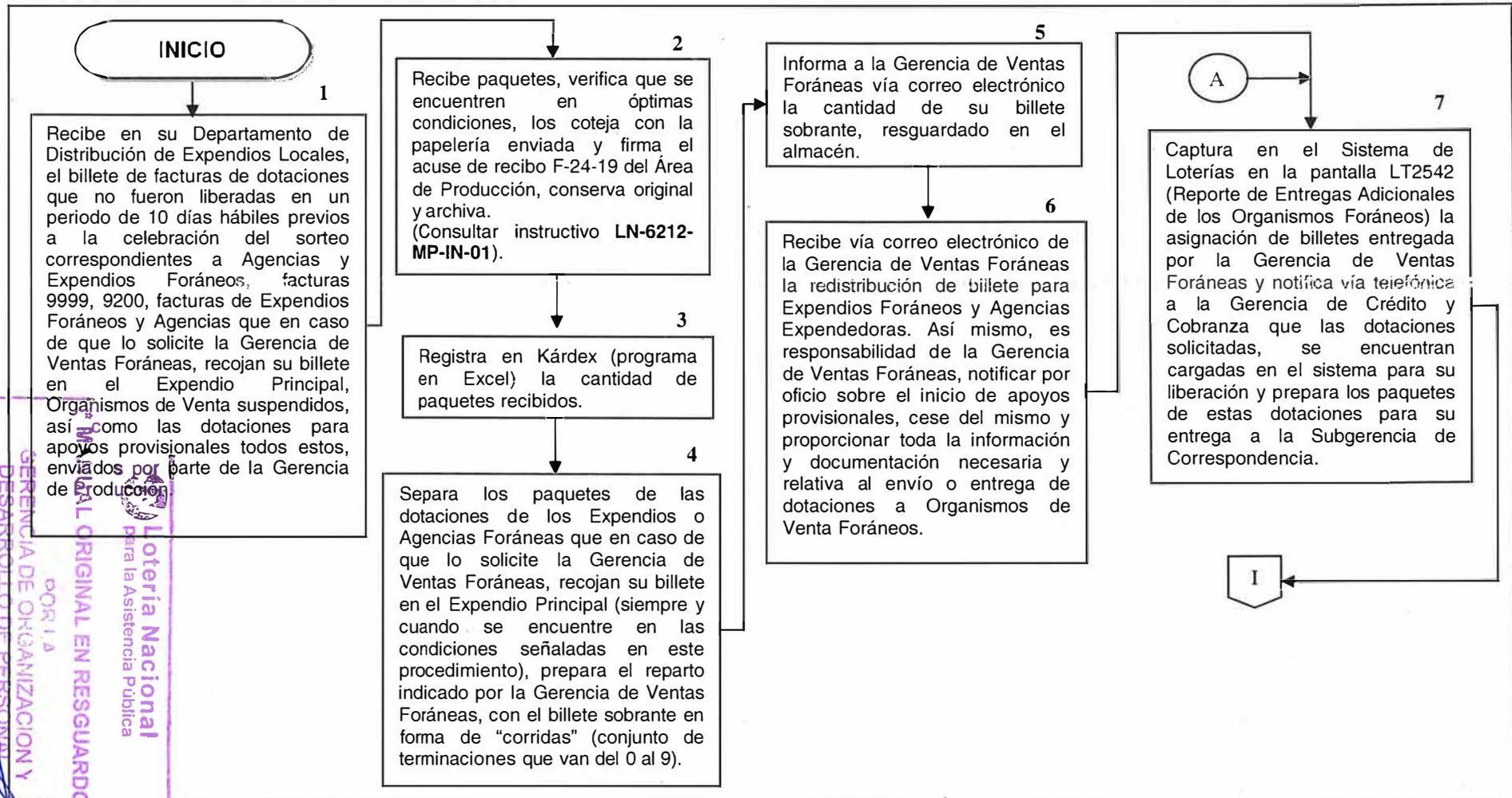


DIAGRAMA DE FLUJO

Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana	Departamento de Distribución de Expendios Locales
---	--



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