



# ***Manual Administrativo de Procedimientos de Servicios Generales***

**6015  
SEPTIEMBRE-2018**

---

---

**DIRECCIÓN GENERAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN  
GERENCIA DE SERVICIOS GENERALES**



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN**



F. 31-54

<b>MANUAL ADMINISTRATIVO DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES</b>		
<b>CONTENIDO</b>	<b>REV. 02</b>	<b>LN-6015-MAP-HC -01</b>
	28/09/2018	Página 1 de 9

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	REV.	FECHA	ESTATUS
LN-6015-MAP-GE-01	GENERALIDADES	02		

**PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	REV.	FECHA	ESTATUS
LN-6015-MAP-PO-01	PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO Y CONTROL DE LA CORRESPONDENCIA QUE RECIBE LA GERENCIA DE SERVICIOS GENERALES.			CANCELADO
LN-6015-MAP-PO-02	PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE Y CONTROL DE LAS ÓRDENES DE TRABAJO	02	28/09/2018	
LN-6015-MAP-PO-03	PROCEDIMIENTO PARA EL PAGO DE LOS CONTRATOS DE SERVICIOS PRESTADOS POR COMPAÑÍAS EXTERNAS A LAS DIFERENTES ÁREAS QUE INTEGRAN LA ENTIDAD.	02	28/09/2018	REESTRUCTURADO
LN-6015-MAP-PO-04	PROCEDIMIENTO PARA EL SERVICIO DE REPARACIÓN DE LAS UNIDADES DEL PARQUE VEHICULAR DE LA ENTIDAD.	02	28/09/2018	REESTRUCTURADO
LN-6015-MAP-PO-05	PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACION DE LAS REQUISICIONES DE COMPRA DE MATERIAL Y EQUIPO ASI COMO DE REFACCIONES NECESARIAS PARA LA CONSERVACIÓN DE MANTENIMIENTO SOLICITADO POR LAS DIFERENTES AREAS DE LA ENTIDAD.	02	28/09/2018	REESTRUCTURADO

	ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	REGISTRÓ
NOMBRE	LIC. YACIR ARTURO TOVAR HERNÁNDEZ	LIC. ALBERTO DE LA CRUZ ALANÍS GONZÁLEZ	C.P. JOSÉ ALONSO GARCÍA SALAZAR	LIC. FRANCISCO J. CARRILLO BRITO
PUESTO	SUBGERENTE DE MANTENIMIENTO E INTENDENCIA	GERENTE DE SERVICIOS GENERALES	DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN	SUBGERENTE DE EMPLEO
FIRMA				

Subgerente de Empleo, encargado del Despacho de la Gerencia de Organización y Desarrollo de Personal, de conformidad con el oficio DA/1165/2018, del 14 de septiembre de 2018.



**COMERI**  
Comité de Mejora Regulatoria Interna

28 SEP 2018

**APROBADO**

MANUAL ADMINISTRATIVO DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES	
REV.02	LN-6015-MAP-HC -01
28/09/2018	Página 2 de 9

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	REV.	FECHA	ESTATUS
LN-6015-MAP-PO-06	PROCEDIMIENTO PARA LA PROGRAMACIÓN DE SERVICIOS DE MENSAJERÍA Y TRASLADO DE PERSONAS DE LA ENTIDAD.	02	28/09/2018	REESTRUCTURADO
LN-6015-MAP-PO-07	PROCEDIMIENTO PARA EL EMBARQUE DE PAQUETERÍA Y CORRESPONDENCIA SOLICITADA POR LAS DIFERENTES UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ENTIDAD.	02	28/09/2018	REESTRUCTURADO
LN-6015-MAP-PO-08	PROCEDIMIENTO PARA EL EMBARQUE DE PAQUETERÍA Y CORRESPONDENCIA QUE ES ENTREGADA POR LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA Y/O GERENCIA DE PRODUCCIÓN.	02	28/09/2018	
LN-6015-MAP-PO-09	PROCEDIMIENTO PARA EL EMBARQUE DE PAQUETERÍA Y CORRESPONDENCIA ORDINARIA, CERTIFICADA Y REGISTRADA MEDIANTE EL PRESTADOR DEL SERVICIO.	02	28/09/2018	REESTRUCTURADO
LN-6015-MAP-PO-10	PROCEDIMIENTO PARA EL PAGO A LA COMPAÑÍA PRESTADORA DEL SERVICIO DEL CONTRATO DE RECOLECCIÓN, ENTREGA DE PAQUETERÍA Y MENSAJERÍA.	02	28/09/2018	REESTRUCTURADO
LN-6015-MAP-PO-11	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE CORRESPONDENCIA ORDINARIA, ENTREGADA POR EL PRESTADOR DEL SERVICIO PARA SU ENTREGA A LOS FUNCIONARIOS DE LA ENTIDAD.	02	28/09/2018	REESTRUCTURADO
LN-6015-MAP-PO-12	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE CORRESPONDENCIA REGISTRADA POR EL SRVICIO POSTAL MEXICANO CONTENIENDO DOCUMENTOS PARTICULARES PARA FUNCIONARIOS.			

Lotería Nacional  
28/09/2018  
REESTRUCTURADO

MANUAL REGISTRADO EN

28 SEP 2018

POR LA GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL

CANCELADO

	ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	REGISTRÓ
NOMBRE	LIC. MARIO ARTURO ABURTO ÁGUILA	LIC. ALBERTO DE LA CRUZ ALANÍS GONZÁLEZ	C.P. JOSÉ ALONSO GARCÍA SALAZAR	LIC. FRANCISCO J. CARRILLO BRITO
PUESTO	SUBGERENTE DE CORRESPONDENCIA	GERENTE DE SERVICIOS GENERALES	DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN	SUBGERENTE DE EMPLEO
FIRMA				

Subgerente de Empleo, encargado del Despacho de la Gerencia de Organización y Desarrollo de Personal, de conformidad con el oficio DA/1165/2018, del 14 de septiembre de 2018.



**COMERI**  
Comité de Mejora Regulatoria Interna

28 SEP 2018

**APROBADO**

MANUAL ADMINISTRATIVO DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES	
REV.02	LN-6015-MAP-HC -01
28/09/2018	Página 3 de 9

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	REV.	FECHA	ESTATUS
LN-6015-MAP-PO-13	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE LA CORRESPONDENCIA QUE SE ENCUENTRA DENTRO DE LOS PAQUETES DE DEVOLUCIÓN DE BILLETES QUE LE SON ENTREGADOS A LA GERENCIA DE CRÉDITO Y COBRANZA.			CANCELADO
LN-6015-MAP-PO-14	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PAQUETES SINIESTRADOS CONTENIENDO BILLETES DE LOTERIA EN TRÁNSITO PARA ORGANISMOS DE VENTA.	02	28/09/2018	REESTRUCTURADO
LN-6015-MAP-PO-15	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCION Y DISTRIBUCION DE CORRESPONDENCIA Y PAQUETERIA REGISTRADA, ENTREGADA POR SERVICIO POSTAL MEXICANO CON DEVOLUCIÓN DE BILLETES PREMIADOS Y REINTEGROS DE EXPENDIOS FORÁNEOS.			CANCELADO
LN-6015-MAP-PO-16	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN EN LAS LÍNEAS TRANSPORTISTAS DE PAQUETES CONTENIENDO BILLETES DE LOTERÍA, REMITIDOS A "OCURRE" POR LOS ORGANISMOS DE VENTA Y QUE RESULTARON AVERIADOS EN SU EMPAQUE.	02	28/09/2018	
LN-6015-MAP-PO-17	PROCEDIMIENTO PARA LA RECLAMACIÓN POR EL EXTRAVÍO DE LOS PAQUETES REMITIDOS A LOS ORGANISMOS DE VENTAS POR LOTENAL.	02	28/09/2018	

Lotería Nacional

MANUAL REGISTRADO EN

28 SEP 2018

POR LA GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL

	ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	REGISTRÓ
NOMBRE	LIC. MARIO ARTURO ABURTO ÁGUILA	LIC. ALBERTO DE LA CRUZ ALANÍS GONZÁLEZ	C.P. JOSÉ ALONSO GARCÍA SALAZAR	LIC. FRANCISCO J. CARRILLO BRITO
PUESTO	SUBGERENTE DE CORRESPONDENCIA	GERENTE DE SERVICIOS GENERALES	DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN	SUBGERENTE DE EMPLEO
FIRMA				

Subgerente de Empleo, encargado del Despacho de la Gerencia de Organización y Desarrollo de Personal, de conformidad con el oficio DA/1165/2018, del 14 de septiembre de 2018.



CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	REV.	FECHA	ESTATUS
LN-6015-MAP-PO-18	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE PAQUETERIA DE LOTERÍA TRADICIONAL CONTENIENDO DEVOLUCIÓN DE BILLETES INÚTILES, PREMIOS Y REINTEGROS FORANEOS Y GIROS ENVIADOS POR LOS ORGANISMOS DE VENTA "ENTREGA A DOMICILIO".			CANCELADO
LN-6015-MAP-PO-19	PROCEDIMIENTO PARA LA RECOLECCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE PAQUETERIA CONTENIENDO BILLETES DE LOTERÍA MODALIDAD "OCURRE".			CANCELADO
LN-6015-MAP-PO-20	PROCEDIMIENTO PARA LA INTERVENCIÓN EN EL PROCESO DE LICITACIÓN PÚBLICA DE SEGUROS DE BIENES PATRIMONIALES DE LA ENTIDAD.			CANCELADO
LN-6015-MAP-PO-21	PROCEDIMIENTO PARA EFECTUAR EL PAGO DE PÓLIZAS ANUALES	02	28/09/2018	REESTRUCTURADO
LN-6015-MAP-PO-22	PROCEDIMIENTO PARA EFECTUAR EL RECLAMO DEL SEGURO POR ROBO DE AUTOMÓVILES.	02	28/09/2018	
LN-6015-MAP-PO-23	PROCEDIMIENTO PARA EL RECLAMO DEL SEGURO POR DAÑO FÍSICO, EXTRAVÍO, HURTO Y ROBO CON O SIN VIOLENCIA DE BIENES PROPIEDAD DE LOTENAL.	02	28/09/2018	
LN-6015-MAP-PO-24	PROCEDIMIENTO PARA CONTRATACIÓN Y TRÁMITE Y PAGO DE SEGURO Y MULTISEGURO DE VIDA INDIVIDUAL.			CANCELADO

  
 MARCA REGISTRADA EN  
**28 SEP 2018**  
 CANCELADO  
 POR LA GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL

	ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	Y DESARROLLO DE PERSONAL
NOMBRE	LIC. MARIO ARTURO ABURTO ÁGUILA	LIC. ALBERTO DE LA CRUZ ALANÍS GONZÁLEZ	C. P. JOSÉ ALONSO GARCÍA SALAZAR	LIC. FRANCISCO J. CARRILLO BRITO
PUESTO	SUBGERENTE DE CORRESPONDENCIA	GERENTE DE SERVICIOS GENERALES	DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN	SUBGERENTE DE EMPLEO
FIRMA				

Subgerente de Empleo, encargado del Despacho de la Gerencia de Organización y Desarrollo de Personal, de conformidad con el oficio DA/1165/2018, del 14 de septiembre de 2018.



**COMERI**  
Comité de Mejora Regulatoria Interna  
28 SEP 2018  
**APROBADO**

MANUAL ADMINISTRATIVO DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES	
REV.02	LN-6015-MAP-HC -01
28/09/2018	Página 5 de 9

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	REV.	FECHA	ESTATUS
LN-6015-MAP-PO-25	PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE CONTROL Y RECARGA DE EXTINGUIDORES CONTRA INCENDIO, DISTRIBUIDOS EN LAS INSTALACIONES DE LA LOTENAL	02	28/09/2018	
LN-6015-MAP-PO-26	PROCEDIMIENTO PARA LA ASIGNACION Y CUMPLIMIENTO DE COMISIONES ESPECIALES DE SEGURIDAD	02	28/09/2018	
LN-6015-MAP-PO-27	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DIARIO DE NOVEDADES DE LAS DIFERENTES ÁREAS DE LA ENTIDAD.	02	28/09/2018	REESTRUCTURADO
LN-6015-MAP-PO-28	PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE PERSONAL DE SEGURIDAD.	CANCELADO		
LN-6015-MAP-PO-29	PROCEDIMIENTO PARA ENVIAR LOS INFORMES DEL PERSONAL DE SEGURIDAD DE LA LOTERÍA NACIONAL A LA SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL.	02	28/09/2018	
LN-6015-MAP-PO-30	PROCEDIMIENTO PARA INVESTIGACIÓN DE ROBO, FRAUDE O EXTRAVÍO COMETIDOS EN LA ENTIDAD.	02	28/09/2018	REESTRUCTURADO
LN-6015-MAP-PO-31	PROCEDIMIENTO PARA LA ASIGNACIÓN DE ARMAMENTO Y CARTUCHOS QUE UTILIZAN LOS ELEMENTOS DE SEGURIDAD EN LOS SERVICIOS DE SEGURIDAD.	02	28/09/2018	
LN-6015-MAP-PO-32	PROCEDIMIENTO PARA PREVENIR CUALQUIER CONTINGENCIA DE EVACUACIÓN, ROBO, ASALTO, ETC., MEDIANTE LA UNIDAD DE CIRCUITO CERRADO DE TELEVISION EN LOS EDIFICIOS ROSALES, JALISCO Y MORO.	02	28/09/2018	
LN-6015-MAP-PO-33	PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUD DE LICENCIA PARTICULAR COLECTIVA PARA LA PORTACIÓN DE ARMAS.	02	28/09/2018	
LN-6015-MAP-PO-34	PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE TRANSLADO DE VALORES.	02	28/09/2018	

Lotería Nacional  
MANUAL REGISTRADO EN  
28 SEP 2018  
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL

	ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	REGISTRÓ
NOMBRE	LIC. ENRIQUE JIMENEZ GALINDO	LIC. ALBERTO DE LA CRUZ ALANÍS GONZÁLEZ	C.P. JOSÉ ALONSO GARCÍA SALAZAR	LIC. FRANCISCO J. CARRILLO BRITO
PUESTO	SUBGERENTE DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA	GERENTE DE SERVICIOS GENERALES	DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN	SUBGERENTE DE EMPLEO
FIRMA				

Subgerente de Empleo, encargado del Despacho de la Gerencia de Organización y Desarrollo de Personal de conformidad con el oficio DA/1165/2018, del 14 de septiembre de 2018.



MANUAL ADMINISTRATIVO DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES	
REV.02	LN-6015-MAP-HC -01
28/09/2018	Página 6 de 9

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	REV.	FECHA	ESTATUS
LN-6015-MAP-PO-35	PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACIÓN DEL EQUIPO BASE DE LA RED PRIVADA DE RADIOCOMUNICACIÓN F.M., VHF, ASI COMO EL PAGO POR USO DEL ESPECTRO RADIOELECTRICO DE LA FRECUENCIA 148.100 MHZ.	02	28/09/2018	
LN-6015-MAP-PO-36	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PROGRAMA INTERNO DE PROTECCIÓN CIVIL DE LOTERÍA NACIONAL.			CANCELADO
LN-6015-MAP-PO-37	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DEL SUBPROGRAMA DE RECUPERACIÓN Y VUELTA A LA NORMALIDAD EN SITUACIÓN DE EMERGENCIA.			CANCELADO
LN-6015-MAP-PO-38	PROCEDIMIENTO PARA EL ACCESO FISICO A LAS INSTALACIONES DE LOTERÍA NACIONAL	02	28/09/2018	



	ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	REGISTRÓ
NOMBRE	LIC. ENRIQUE JIMÉNEZ GALINDO	LIC. ALBERTO DE LA CRUZ ALANÍS GONZÁLEZ	C.P. JOSÉ ALONSO GARCÍA SALAZAR	LIC. FRANCISCO J. CARRILLO BRITO
PUESTO	SUBGERENTE DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA	GERENTE DE SERVICIOS GENERALES	DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN	SUBGERENTE DE EMPLEO
FIRMA				

Subgerente de Empleo, encargado del Despacho de la Gerencia de Organización y Desarrollo de Personal, de conformidad con el oficio DA/1165/2018, del 14 de septiembre de 2018.



MANUAL ADMINISTRATIVO DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES	
REV.02	LN-6015-MAP-HC -01
28/09/2018	Página 7 de 9

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	REV.	FECHA	ESTATUS
LN-6014-MAP-PO-39	PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE EXPEDIENTE HISTÓRICO.	02	28/09/2018	
LN-6014-MAP-PO-40	PROCEDIMIENTO PARA EL INFORME DIARIO DE ACTIVIDADES.			CANCELADO
LN-6014-MAP-PO-41	PROCEDIMIENTO DE TRANSFERENCIA PRIMARIA.	02	28/09/2018	
LN-6014-MAP-PO-42	PROCEDIMIENTO DE AUTORIZACIÓN DE BAJA DOCUMENTAL ANTE LA SHCP.	02	28/09/2018	
LN-6014-MAP-PO-43	PROCEDIMIENTO DE AUTORIZACIÓN DE BAJA DOCUMENTAL ANTE EL ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN.	02	28/09/2018	REESTRUCTURADO
LN-6014-MAP-PO-44	PROCEDIMIENTO DE ACTUALIZACIÓN DEL CUADRO DE CLASIFICACIÓN Y CATÁLOGO DE DISPOSICIÓN DOCUMENTAL.	02	28/09/2018	
LN-6014-MAP-PO-45	PROCEDIMIENTO DE ALTA O CAMBIO DE RESPONSABLE DE ARCHIVO DE TRÁMITE	02	28/09/2018	
LN-6014-MAP-PO-46	PROCEDIMIENTO DE PRÉSTAMO O CONSULTA DE EXPEDIENTES HISTÓRICOS.	02	28/09/2018	
LN-6014-MAP-PO-47	PROCEDIMIENTO DE TRANSFERENCIA SECUNDARIA DE EXPEDIENTES	02	28/09/2018	
LN-6014-MAP-PO-48	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE EXPEDIENTES EN EL ARCHIVO DE TRÁMITE.			CANCELADO
LN-6014-MAP-PO-49	PROCEDIMIENTO DE PRÉSTAMO O CONSULTA DE EXPEDIENTES EN EL ARCHIVO DE TRÁMITE.			CANCELADO
LN-6014-MAP-PO-50	PROCEDIMIENTO DE PRÉSTAMO O CONSULTA DEL ARCHIVO DE CONCENTRACIÓN.	02	28/09/2018	
LN-6014-MAP-PO-51	PROCEDIMIENTO DE CONSULTA DE EXPEDIENTE HISTÓRICO.			CANCELADO



	ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	PER REGISTRO
NOMBRE	C.P. MÓNICA RIVAS PERALTA	ING. ANTONIO ROBERTO GUERRERO FERNÁNDEZ	C.P. JOSÉ ALONSO GARCÍA SALAZAR	LIC. FRANCISCO J. CARRILLO BRITO
PUESTO	SUBGERENTE DE TRÁMITES, GESTIÓN Y ARCHIVO HISTÓRICO	GERENTE DE RECURSOS MATERIALES	DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN	SUBGERENTE DE EMPLEO
FIRMA				

Subgerente de Empleo, encargado del Despacho de la Gerencia de Organización y Desarrollo de Personal, de conformidad con el oficio DA/1165/2018, del 14 de septiembre de 2018.



**COMERI**  
Comité de Mejora Regulatoria Interna

28 SEP 2018

**APROBADO**

MANUAL ADMINISTRATIVO DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES	
REV.02	LN-6015-MAP-HC -01
28/09/2018	Página 8 de 9

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	REV.	FECHA	ESTATUS
LN-6014-MAP-PO-52	PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN OFICIAL.	00	28/09/2018	
LN-6014-MAP-PO-53	PROCEDIMIENTO DE ENVIO Y DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTACIÓN OFICIAL .	00	28/09/2018	

MANUAL REGISTRADO EN

28 SEP 2018

POR LA GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL

	ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	REGISTRÓ
NOMBRE	C.P. MÓNICA RIVAS PERALTA	ING. ANTONIO ROBERTO GUERRERO FERNÁNDEZ	C.P. JOSÉ ALONSO GARCÍA SALAZAR	LIC. FRANCISCO J. CARRILLO BRITO
PUESTO	SUBGERENTE DE TRÁMITES, GESTIÓN Y ARCHIVO HISTÓRICO	GERENTE DE RECURSOS MATERIALES	DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN	SUBGERENTE DE EMPLEO
FIRMA				

Subgerente de Empleo, encargado del Despacho de la Gerencia de Organización y Desarrollo de Personal, de conformidad con el oficio DA/1165/2018, del 14 de septiembre de 2018.



MANUAL ADMINISTRATIVO DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES	
REV.02	LN-6015-MAP-HC -01
28/09/2018	Página 9 de 9

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	REV.	FECHA	ESTATUS
LN-6015-MAP-PO-54	PROCEDIMIENTO PARA OBTENER EL PAGO POR CONCEPTO DE SEGURO DE VIDA.	00	28/09/2018	
LN-6015-MAP-PO-55	PROCEDIMIENTO PARA PAGO DE PRIMA MENSUAL A LA ASEGURADORA POR CONCEPTO DE SEGUROS DE VIDA.	00	28/09/2018	

**INSTRUCTIVOS**

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	REV.	FECHA	ESTATUS
LN-6014-MAP-IN-01	INSTRUCTIVO PARA EL CONTROL DE LOS ARCHIVOS DE TRÁMITE DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ENTIDAD.			



	ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZO	REGISTRO
NOMBRE	LIC. MARIO ARTURO ABURTO ÁGUILA	LIC. ALBERTO DE LA CRUZ ALANÍS GONZÁLEZ	C.P. JOSÉ ALONSO GARCÍA SALAZAR	LIC. FRANCISCO J. CARRILLO BRITO
PUESTO	SUBGERENTE DE CORRESPONDENCIA	GERENTE DE SERVICIOS GENERALES	DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN	SUBGERENTE DE EMPLEO
FIRMA				

Subgerente de Empleo, encargado del Despacho de la Gerencia de Organización y Desarrollo de Personal, de conformidad con el oficio DA/1165/2018, del 14 de septiembre de 2018.

28 SEP 2018

**APROBADO**

**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA**  
 DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN

F. 31-14

**MANUAL ADMINISTRATIVO DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES**

<b>GENERALIDADES</b>	<b>REV. 02</b>	<b>LN-6015-MAP-GE-01</b>
	28/09/2018	Página 1 de 5

**OBJETIVO:**

Integrar un documento que sirva como un instrumento de consulta para todo el personal que labora en la Entidad, del personal de nuevo ingreso, independientemente del nivel y esquema por el que haya sido contratado, en el entendido que éste documento permitirá que las actividades que desarrollen vayan acorde al ámbito de su competencia administrativa y coadyuven en el logro del objetivo institucional, evitando la posible duplicación de funciones y actividades, lo cual se traduciría en una simplificación administrativa.

**ALCANCE:**

Gerencia de Servicios Generales, Gerencia de Recursos Materiales, Subgerencia de Seguridad y Vigilancia, Subgerencia de Correspondencia, Subgerencia de Mantenimiento e Intendencia, Subgerencia de Trámites, Gestión y Archivo Histórico, Departamento de Prevención, Departamento de Residencia de Mantenimiento, así como aquellas que se vinculan en el desarrollo de alguna actividad.

**DIRECTORIO:**

- 6015000** Gerencia de Servicios Generales
  - 6015100** Subgerencia de Seguridad y Vigilancia
    - 6015110** Departamento de Prevención
  - 6015200** Subgerencia de Correspondencia
  - 6015300** Subgerencia de Mantenimiento e Intendencia
    - 6015310** Departamento de Residencia de Mantenimiento
- 6014000** Gerencia de Recursos Materiales
  - 6014400** Subgerencia de Trámites, Gestión y Archivo Histórico

**POLÍTICAS:**

1. Todas las áreas que integran la Gerencia de Servicios Generales y la Gerencia de Recursos Materiales, deben sujetarse a las disposiciones contenidas en cada procedimiento de este manual para garantizar la administración de los recursos necesarios para la operación y control de las actividades y funciones de las Gerencias.
2. Los servidores públicos adscritos a la Dirección de Administración, son responsables de observar los principios de legalidad, imparcialidad, no


 Lotería Nacional  
 para la Asistencia Pública

\* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO \*

 POR LA  
 GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y  
 DESARROLLO DE PERSONAL



MANUAL ADMINISTRATIVO DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES	
REV.02	LN-6015- MAP-GE-01
28/09/2018	Página 2 de 5

3. discriminación y rendición de cuentas; así como, de evitar intervenir en cualquier acto de corrupción y de posible conflicto de interés, en el desempeño de su empleo, cargo o comisión.
4. El lenguaje empleado, en el presente Manual, no busca generar ninguna clase de discriminación, ni marcar diferencias entre hombres y mujeres, por lo que las referencias o alusiones hechas al género masculino representan siempre a todos/as, hombres y mujeres, abarcando claramente ambos sexos.



**COMERI**  
Comité de Mejora Regulatoria Interna

28 SEP 2018

**APROBADO**

MANUAL ADMINISTRATIVO DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES	
REV.02	LN-6015- MAP-GE-01
28/09/2018	Página 3 de 5

**GLOSARIO:**

**Archivo de Concentración:** Unidad responsable de la administración de documentos cuya consulta es esporádica y que permanecen en ésta hasta su destino final.

**Archivo Histórico:** Fuente de acceso público y unidad responsable de administrar, describir, conservar y divulgar la memoria documental institucional, así como la integrada por documentos o colecciones documentales facticias con valor permanente y de relevancia para la memoria nacional.

**Archivo de trámite:** Unidad definida en la fracción V del artículo 4 de la Ley Federal de Archivos, responsable de la administración de documentos de uso cotidiano, necesario para el ejercicio de las atribuciones de una unidad administrativa, hasta su transferencia primaria.

**Asignación:** Acción con autorización expresa de la Dirección General, en la que se designa a un servidor público como responsable del uso de un vehículo.

**Baja Documental:** Eliminación de aquella documentación que ha prescrito en sus valores administrativos, legales, fiscales o contables y que no contenga valores históricos.

**Bitácora:** Documento en el que se registra en orden cronológica toda acción que se realice a un bien mueble o inmueble con relación a la prestación de un servicio.



**COMERI**  
Comité de Mejora Regulatoria Interna

28 SEP 2018

**APROBADO**

MANUAL ADMINISTRATIVO DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES	
REV.02	LN-6015- MAP-PO-26
28/09/2018	Página 4 de 5

- Catálogo de disposición documental:** Registro general y sistemático que establece los valores documentales, los plazos de conservación, la vigencia documental, la clasificación de reserva o confidencialidad y el destino final.
- Contingencia:** La presentación de una emergencia provocada por un factor natural o humano.
- Clasificación archivística:** Proceso de identificación y agrupación de expedientes homogéneos con base en la estructura funcional de los sujetos obligados.
- Dotación de Combustible:** Cantidad de litros a entregar por el tipo de unidad vehicular, de conformidad a lo autorizado.
- Elemento de Seguridad:** Puesto que se asigna a un individuo con características específicas de confiabilidad para mantener el orden y vigilar y hacer cumplir los lineamientos y protocolos de seguridad de la Entidad.
- Espectro:** Descomposición de las frecuencias de radiocomunicación.
- Evacuación:** Desalojar y/o evacuar a la población que labora en algún inmueble, en casos de emergencia, provocada por un factor natural o humano.
- Expediente:** Unidad documental constituida por uno o varios documentos de archivo, ordenados lógica y cronológicamente, y relacionados por un mismo asunto, actividad o trámite.
- Franqueo:** Libertad de pago de piezas postales.
- Gerencia de Servicios Generales y/o Gerencia de Recursos Materiales:** Hace referencia al Titular de la Unidad Administrativa.
- Novedades:** Sucesos internos y externos ocurridos en forma reciente.



**COMERI**  
Comité de Mejora Regulatoria Interna

28 SEP 2018

**APROBADO**

MANUAL ADMINISTRATIVO DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES	
REV.02	LN-6015- MAP-PO-26
28/09/2018	Página 5 de 5

- Ocurre:** Persona que acude a las líneas transportistas para recoger, reclamar o requerir paquetería.
- Organismos de Venta:** Establecimiento que comercializa Billetes de Lotería Nacional.
- Parque Vehicular:** La totalidad de los vehículos con los que cuenta y que son propiedad de la Lotería Nacional para la Asistencia Pública.
- Radiocomunicación:** Equipos de comunicación necesarios para optimizar las comunicaciones de las diversas áreas de la Subgerencia de Seguridad y Vigilancia.
- Remesa:** Envío de paquetería a los diversos Organismos de Venta a través de las líneas transportistas.
- Responsable del archivo de trámite:** Servidor público nombrado por el titular de cada unidad administrativa, quien definirá su nivel jerárquico, encargado del acervo documental en la unidad administrativa de su adscripción.
- Tarjeta de Gasolina:** Tarjeta electrónica expedida por empresas autorizadas con valor en dinero y con vigencia que únicamente puede ser canjeado por gasolina, diésel o lubricantes en los expendios del País afiliados al sistema o empresa seleccionada.
- Transferencia:** Traslado controlado y sistemático de expedientes de consulta esporádica de un archivo de trámite al archivo de concentración (transferencia primaria) y de expedientes que deben conservarse de manera permanente, del archivo de concentración al archivo histórico (transferencia secundaria).

Lotería Nacional  
para la Asistencia Pública

\* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO \*

FORJA  
GERENCIA DE ORGANIZACION Y  
DESARROLLO DE PERSONAL



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN

F. 31-14

MANUAL ADMINISTRATIVO DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES

PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE Y CONTROL DE  
LAS ÓRDENES DE TRABAJO

REV. 02

LN-6015-MAP-PO-02

28/09/2018

Página 1 de 9

**OBJETIVO:** Realizar los trabajos de mantenimiento a Bienes Muebles e Inmuebles de la Entidad para conservarlos en óptimas condiciones.

**ALCANCE:** Gerencia de Servicios Generales, Gerencia de Control Presupuestal, Subgerencia de Mantenimiento e Intendencia y áreas solicitantes de la entidad.

**POLÍTICAS:**

1. La Gerencia de Servicios Generales es responsable de autorizar la realización de los servicios de conformidad con el programa Anual de Mantenimiento de la LOTENAL.
2. La Subgerencia de Mantenimiento e Intendencia es la responsable de coordinar y controlar los servicios solicitados, así como de verificar que se cuente con presupuesto para la ejecución de los trabajos.

 Lotería Nacional  
para la Asistencia Pública

\* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO \*

POR LA  
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y  
DESARROLLO DE PERSONAL



28 SEP 2018

APROBADO

MANUAL ADMINISTRATIVO DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES	
REV.02	LN-6015-MAP-PO-02
28/09/2018	Página 2 de 9

RESPONSABLE	No. de Op.	DESCRIPCIÓN
Área solicitante	1	<b>INICIO</b> Solicita a la Gerencia de Servicios Generales el trabajo de mantenimiento necesario para el buen funcionamiento de los bienes.
Gerencia de Servicios Generales	2	Recibe Solicitud del Área solicitante y verifica que el servicio solicitado esté incluido en el programa de mantenimiento el funcionamiento de las diferentes áreas de la Entidad.  Determina.  A. En caso afirmativo y en coordinación con la Subgerencia de Mantenimiento e Intendencia, se realizan las especificaciones del trabajo o servicio solicitado, continúa en la operación N°3  B. En caso negativo, se le hace saber al área solicitante los motivos por el cual se rechaza su solicitud, termina este procedimiento.
Subgerencia de Mantenimiento e Intendencia	3	Coordina con el Departamento de Residencia de Mantenimiento la realización del proyecto, especificaciones, procedimientos de trabajo según la naturaleza del trabajo o servicio, así como el presupuesto preliminar para obtener un costo aproximado y entrega a la Gerencia de Servicios Generales.
Gerencia de Servicios Generales	4	Recibe presupuesto preliminar, especificaciones, proyectos, etc., de los trabajos a realizar, y autoriza de acuerdo al monto del trabajo.  Determina:  1. Si se trata de servicios o adquisiciones: Continúa en la operación N°5  2. Si se trata de obra pública o servicios relacionados con esta: Continúa en la operación N°12
	5	Determina el tipo de servicio a solicitar.  A. Si se trata de servicios de mantenimiento: Continúa en operación N°6  B. Si se trata de adquisiciones: Continúa en operación N°15

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



MANUAL ADMINISTRATIVO DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES	
REV.02	LN-6015-MAP-PO-02
28/09/2018	Página 3 de 9

RESPONSABLE	No. de Op.	DESCRIPCIÓN
Subgerencia de Mantenimiento e Intendencia	6	Recibe la solicitud del servicio a realizar e invita a proveedores a presentar cotizaciones, entregándoles todas las especificaciones del trabajo.
	7	Recibe invitación el Contratista o Proveedor, realiza las cotizaciones respectivas del servicio a otorgar y entregan información a la Subgerencia de Mantenimiento e Intendencia.
	8	Recibe las cotizaciones, las evalúa y envía las observaciones pertinentes a la Gerencia de Servicios Generales.
Gerencia de Servicios Generales	9	Recibe las cotizaciones con las observaciones de la Subgerencia de Mantenimiento e Intendencia y determina en función y calidad.
Proveedor	10	Recibe la autorización y realiza el servicio o el trabajo encomendado, comunica el término de éste y elabora la factura correspondiente y la presenta a la Gerencia de Servicios Generales con la respectiva aceptación a través de la firma del supervisor de mantenimiento que corresponda.
Gerencia de Servicios Generales	11	Recibe factura, verifica el trabajo o servicio encomendado y complementa a la orden de trabajo en original únicamente, anotando concepto, importe total, nombre y registro de contratista, así como la clave presupuestal, y la envía a la Gerencia de Control Presupuestal, y Contabilidad para su autorización y trámite. Continua en operación 16.
Subgerencia de Mantenimiento e Intendencia	12	Recibe la solicitud del trabajo a realizar y elabora proyecto y presupuesto preliminar y determina basándose en el monto de los trabajos a realizar y determina el procedimiento a seguir para la adjudicación.



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



MANUAL ADMINISTRATIVO DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES	
REV.02	LN-6015-MAP-PO-02
28/09/2018	Página 4 de 9

RESPONSABLE	No. de Op.	DESCRIPCIÓN
Gerencia de Servicios Generales	13	Solicita al Comité de Obras Públicas, la autorización para llevar a cabo el procedimiento correspondiente y se le envían todos los antecedentes.
	14	Recibe la autorización del Comité de Obras Públicas y procede a la elaboración de bases y convocatoria para llevar a cabo los procedimientos correspondientes, de conformidad a las políticas, bases y lineamientos en materia de Obras Públicas y Servicios Relacionados con los Mismas.
Subgerencia de Mantenimiento e Intendencia	15	Elabora la requisición correspondiente y envía a la Gerencia de Recursos Materiales. Termina Procedimiento.
Gerencia de Control Presupuestal	16	Registra el número de la orden de trabajo en su control interno, conserva el original y dos juegos para su trámite y regresa un juego a la Gerencia de Servicios Generales.
	17	Recibe, revisa y registra para su control guardando en el expediente correspondiente.
	18	Entrega una copia a la Gerencia de Servicios Generales, para que notifique al contratista o proveedor pase a recoger su contra- recibo.
Gerencia de Servicios Generales	19	Recibe documentación, registra el contra- recibo en el control interno, anotando el número, nombre del contratista, importe total y fecha, y notifica a la Subgerencia de Mantenimiento e Intendencia.



\* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO \*

POR LA  
GERENCIA DE ORGANIZACION Y  
DESARROLLO DE PERSONAL



 **COMERI**  
Comité de Mejora Regulatoria Interna  
28 SEP 2018  
**APROBADO**

MANUAL ADMINISTRATIVO DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES	
REV.02	LN-6015-MAP-PO-02
28/09/2018	Página 5 de 9

RESPONSABLE	No. de Op.	DESCRIPCIÓN
Subgerencia de Mantenimiento e Intendencia	20	Recibe la documentación, registra el contra-recibo en el control anotando el nombre del contratista y o proveedor, importe total y fecha, comunica telefónicamente al contratista y o proveedor, que pase a recoger su contra-recibo, para ser canjeado por el cheque respectivo, en caso de que el pago se realice por transferencia electrónica no es necesario entrega del contra-recibo.
Proveedor	21	Acude a recoger el contra-recibo, firma de recibido en el control correspondiente y se retira a canjear el mismo por el cheque en la Gerencia de Tesorería.  <b>FIN</b>



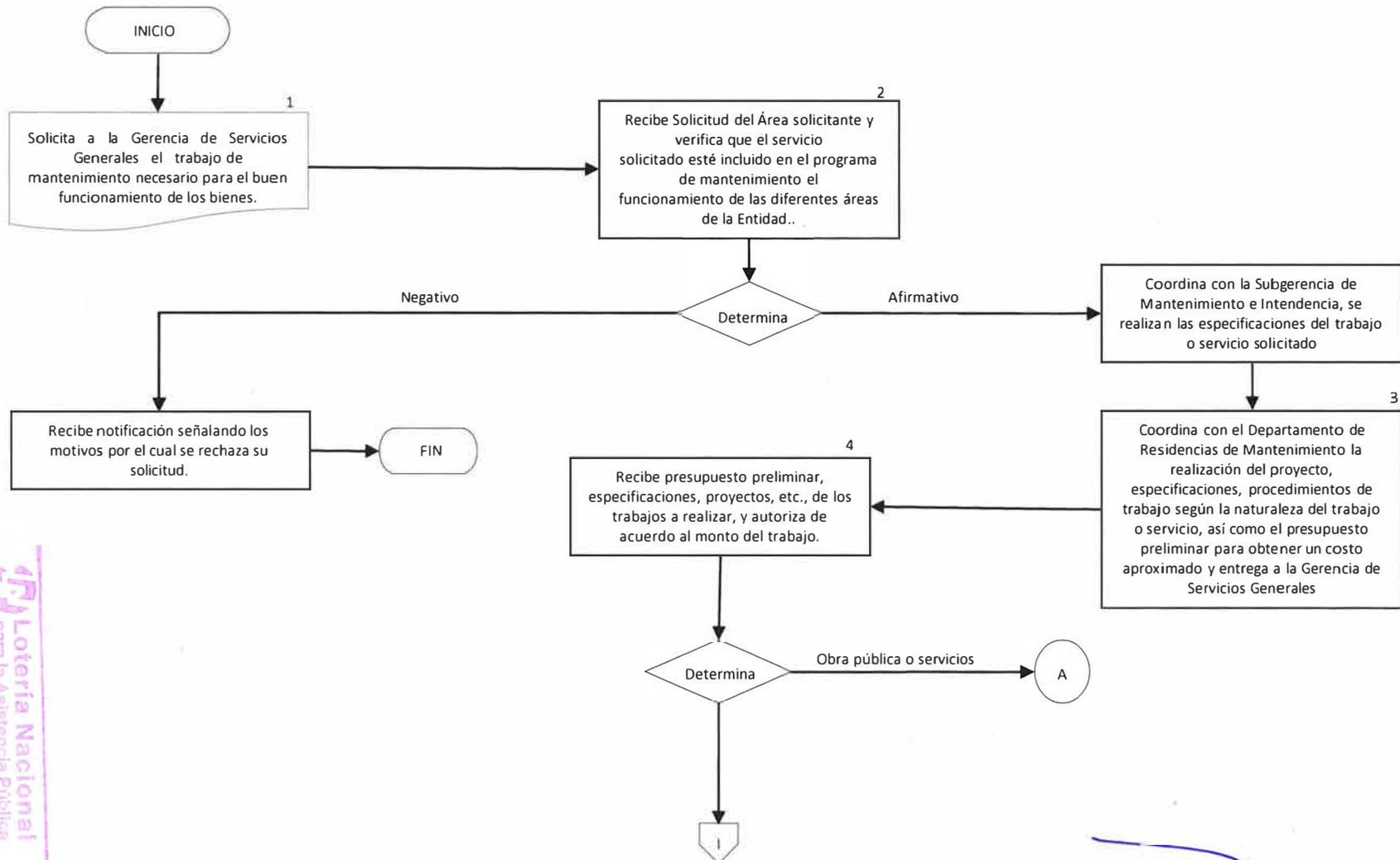
\* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO \*  
POR I.B  
GERENCIA DE ORGANIZACION Y  
DESARROLLO DE PERSONAL



ÁREA SOLICITANTE

GERENCIA DE SERVICIOS GENERALES

SUBGERENCIA DE MANTENIMIENTO E  
INTENDENCIA



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

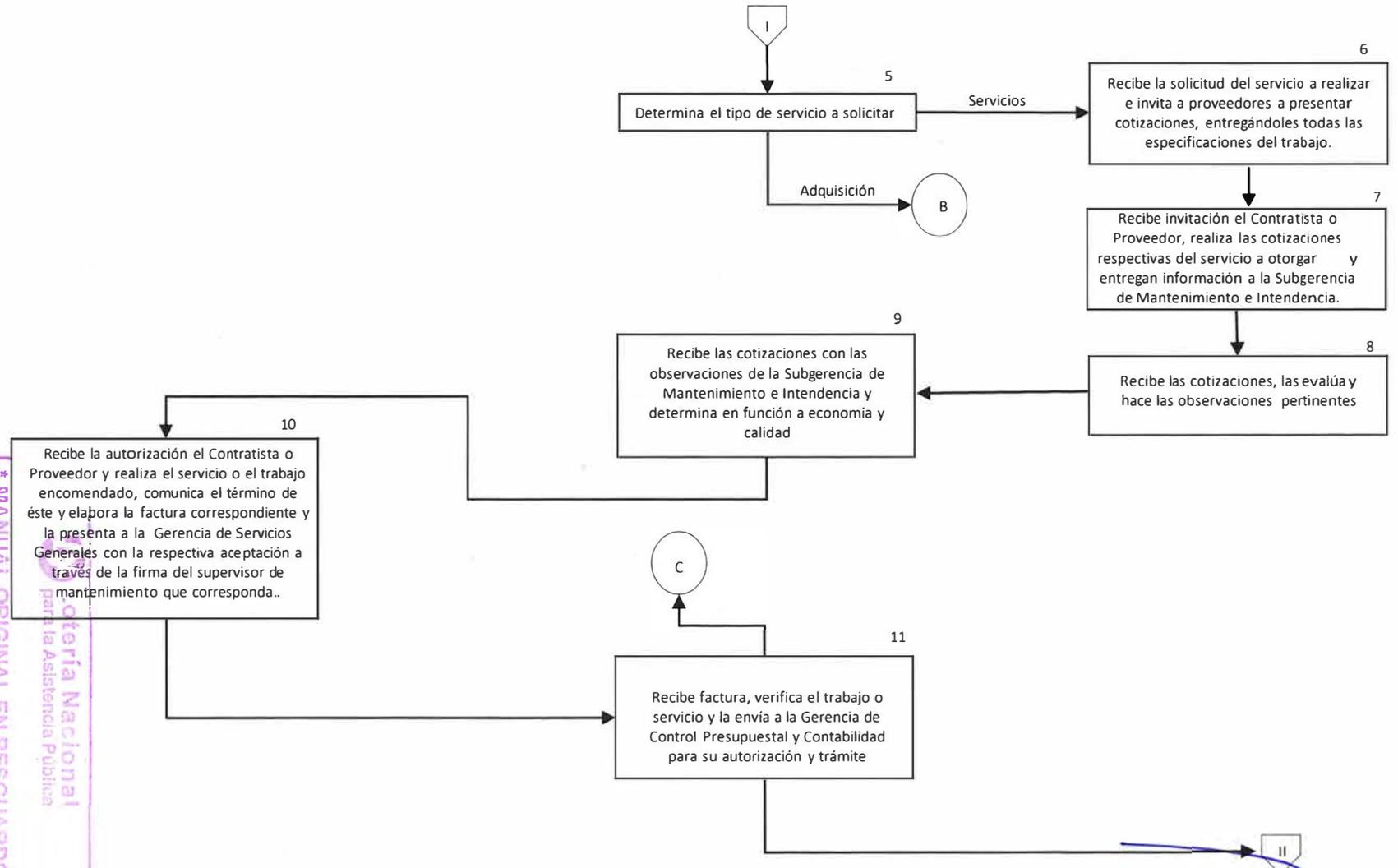


**COMERI**  
Comité de Mejora Regulatoria Interna  
28 SEP 2018  
APROBADO

DIAGRAMA DE FLUJO

MANUAL ADMINISTRATIVO DE PROCEDIMIENTOS DE SEVICIOS GENERALES	
REV. 02	LN-6015-MAP-PO-02
28/09/2018	Página 7 de 9

F. 31-13



\* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO \*  
 GERENCIA DE ORGANIZACION Y DESARROLLO DE PERSONAL  
 P.O.P. 1.0  
 Lotería Nacional para la Asistencia Pública



**COMERI**  
Comité de Mejora Regulatoria Int

28 SEP 2018

**APROBADO**

**DIAGRAMA DE FLUJO**

MANUAL ADMINISTRATIVO DE PROCEDIMIENTOS DE  
SERVICIOS GENERALES

REV. 02

LN-6015-MAP-PO-02

28/09/2018

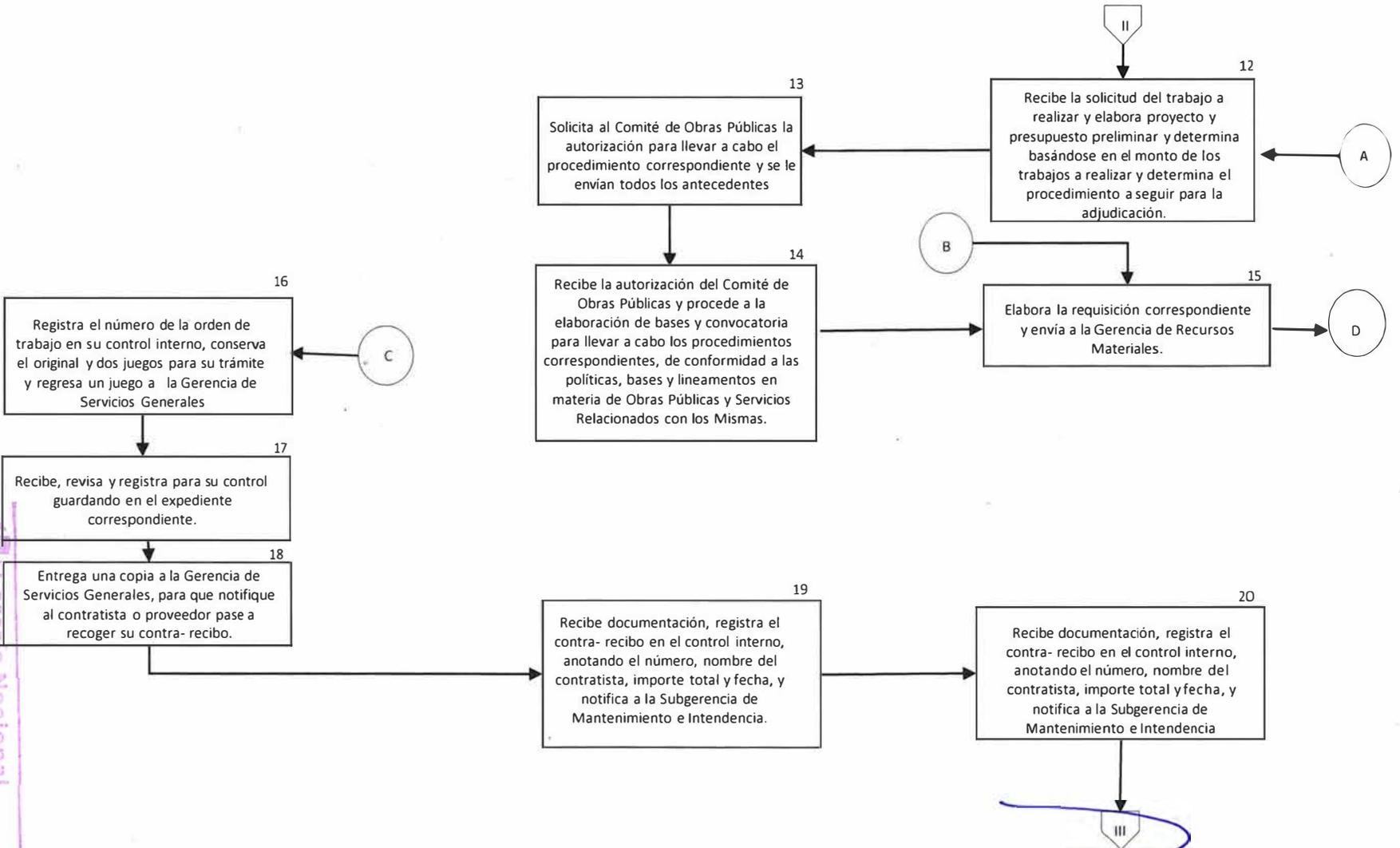
Página 8 de 9

F. 31-13

GERENCIA DE CONTROL PRESUPUESTAL

GERENCIA DE SERVICIOS GENERALES

SUBGERENCIA DE MANTENIMIENTO E  
INTENDENCIA



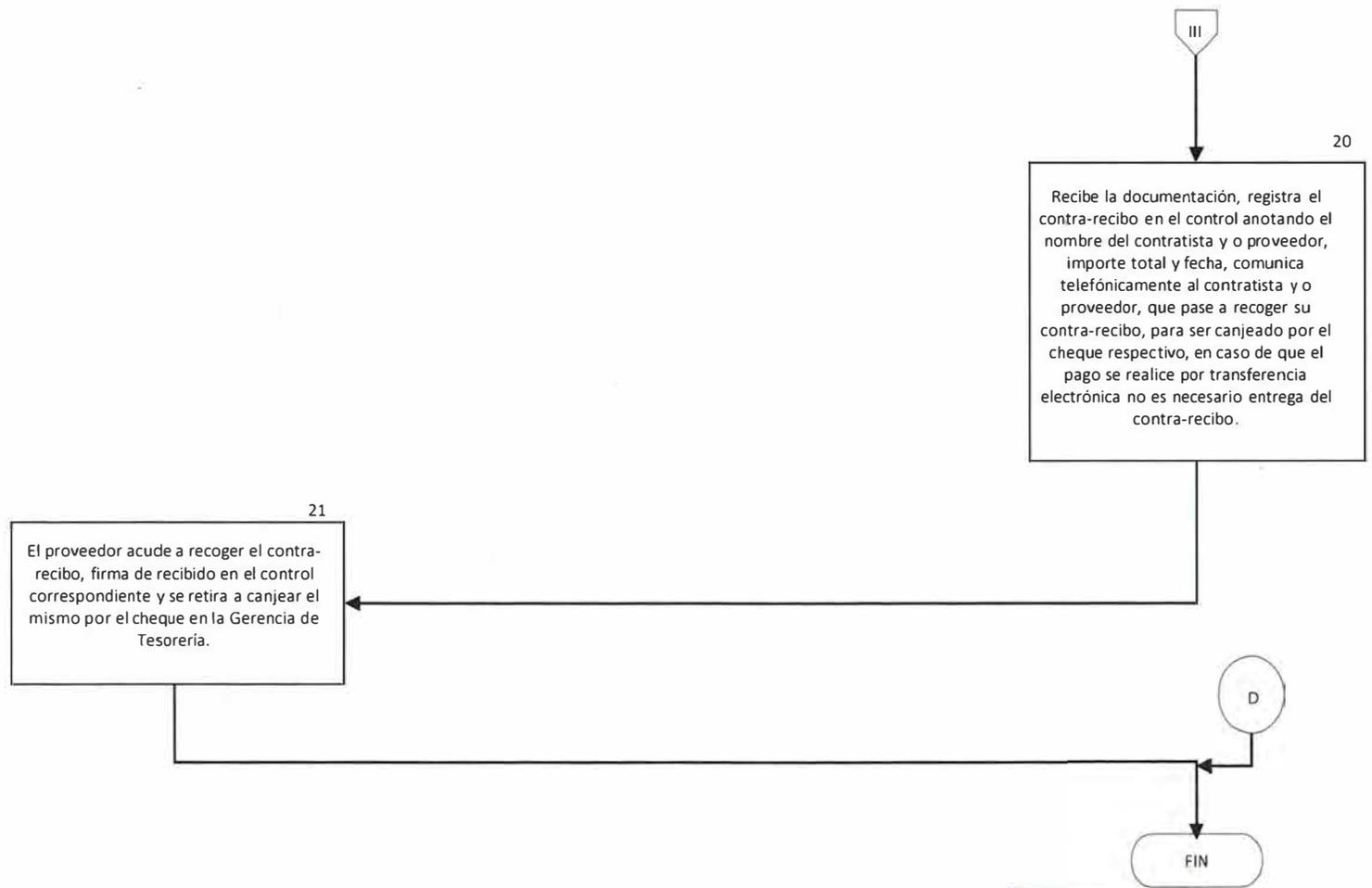
MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO  
 GERENCIA DE ORGANIZACION Y DESARROLLO DE PERSONAL  
 COR 1 A  
 Lotería Nacional para la Asistencia Pública



DIAGRAMA DE FLUJO

MANUAL ADMINISTRATIVO DE PROCEDIMIENTOS DE SEVICIOS GENERALES	
REV. 02	LN-6015-MAP-PO-02
28/09/2018	Página 9 de 9

F. 31-13



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

28 SEP 2018

	<b>LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA</b> DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN		<b>APROBADO</b> F. 31-14
	<b>MANUAL ADMINISTRATIVO DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES</b>		
<b>PROCEDIMIENTO PARA EL PAGO DE CONTRATOS DE SERVICIOS PRESTADOS POR COMPAÑÍAS EXTERNAS A LAS DIFERENTES ÁREAS QUE INTEGRAN LA ENTIDAD</b>	REV. 02	LN-6015-MAP-PO-03	
	28/09/2018	Página 1 de 5	

**OBJETIVO:** Efectuar el pago de manera oportuna a las compañías externas que son contratadas por la Entidad, para el desarrollo y prestación de los servicios que no puede cubrir con su personal, con el objeto de garantizar el correcto funcionamiento de las diferentes áreas de la Entidad.

**ALCANCE:** Gerencia de Servicios Generales, Gerencia de Control Presupuestal y Contabilidad, Subgerencia de Mantenimiento e Intendencia y Departamento de Residencia de Mantenimiento.

**POLÍTICAS:**

1. La Gerencia de Servicios Generales es el área encargada de la recepción, por parte de la Gerencia de Recursos Materiales, de la copia de los contratos de servicios, así como del programa de ejecución pactado en el contrato respectivo, conforme al anexo técnico elaborado para tal fin.
2. La Gerencia de Servicios Generales es el área responsable de enviar a la Subgerencia de Mantenimiento e Intendencia la copia de los contratos para su supervisión y seguimiento.
3. La Subgerencia de Mantenimiento e Intendencia, a través del Departamento de Residencia de Mantenimiento, es responsable de supervisar y validar la prestación de los servicios externos contratados.
4. Una vez recepcionada la documentación que acredite la prestación de los servicios, por parte de las compañías externas. La Subgerencia de Mantenimiento e Intendencia, es el área responsable de llevar a cabo la revisión de la documental, así como de la gestión del pago de los servicios devengados.

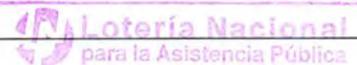

**Lotería Nacional**  
 para la Asistencia Pública

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



MANUAL ADMINISTRATIVO DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES	
REV.02	LN-6015- MAP-PO-03
28/09/2018	Página 2 de 5

RESPONSABLE	No. de Op.	DESCRIPCIÓN
Gerencia de Servicios Generales	1	<b>INICIO</b> Recibe de la Gerencia de Recursos Materiales copia de los contratos de servicios.
	2	Envía la copia de los contratos, solicitando la supervisión de los servicios externos contratados a la Subgerencia de Mantenimiento e Intendencia, indicándole que, con oportunidad, proceda a realizar la gestión de pago de los servicios devengados.
Subgerencia de Mantenimiento e Intendencia	3	Recibe copia del contrato y gira instrucción al Departamento de Residencia de Mantenimiento para que lleve a cabo la supervisión de los Servicios contratados, conforme a lo establecido en el contrato y el anexo técnico respectivo.
Departamento de Residencia de Mantenimiento	4	Lleva a cabo la supervisión de los servicios contratos, otorgando la validación respectiva respecto de la prestación de los servicios contratados, solicita a las compañías externas la presentación de las facturas respectivas, envía debidamente integrada la documentación a la Subgerencia de Mantenimiento e Intendencia para su revisión y gestión de pago.
Subgerencia de Mantenimiento e Intendencia	5	Recibe y revisa la documentación integrada: a) Si es correcta, instruye la elaboración de la Cuenta por Liquidar Certificada (CLC), continua en la operación número 6. b) No es correcta, devuelve al Departamento de Residencia de Mantenimiento para su corrección, continua en la operación 4.
Departamento de Residencia de Mantenimiento	6	Envía la Cuenta por Liquidar Certificada al Departamento de Residencia de Mantenimiento para la firma respectiva.
	7	Firma la Cuenta por Liquidar Certificada y devuelve a la Subgerencia de Mantenimiento e Intendencia para su firma y trámite correspondiente.
Subgerencia de Mantenimiento e Intendencia	8	Firma la Cuenta por Liquidar Certificada, y la envía a la Gerencia de Servicios Generales para su autorización.



\* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO \*

POR LA GERENCIA DE ORGANIZACION Y DESARROLLO DE PERSONAL



MANUAL ADMINISTRATIVO DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES	
REV.02	LN-6015- MAP-PO-03
28/09/2018	Página 3 de 5

RESPONSABLE	No. de Op.	DESCRIPCIÓN
Gerencia de Servicios Generales	9	Revisa y firma la Cuenta por Liquidar Certificada y la devuelve a la Subgerencia de Mantenimiento e Intendencia para el trámite Correspondiente.
Subgerencia de Mantenimiento e Intendencia	10	Recibe, integra la información y la envía en original y copia a la Gerencia de Control Presupuestal y Contabilidad para el pago correspondiente.
Gerencia de Control Presupuestal y Contabilidad	11	Acusa de recibido la Cuenta por Liquidar Certificada (CLC), revisa y tramita el pago respectivo.
Subgerencia de Mantenimiento e Intendencia	12	Recibe acuse y lo turna al Departamento de Residencia de Mantenimiento para su integración y resguardo en el expediente Correspondiente.
		<b>FIN</b>



\* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO \*

GERENCIA DE ORGANIZACION Y  
DESARROLLO DE PERSONAL



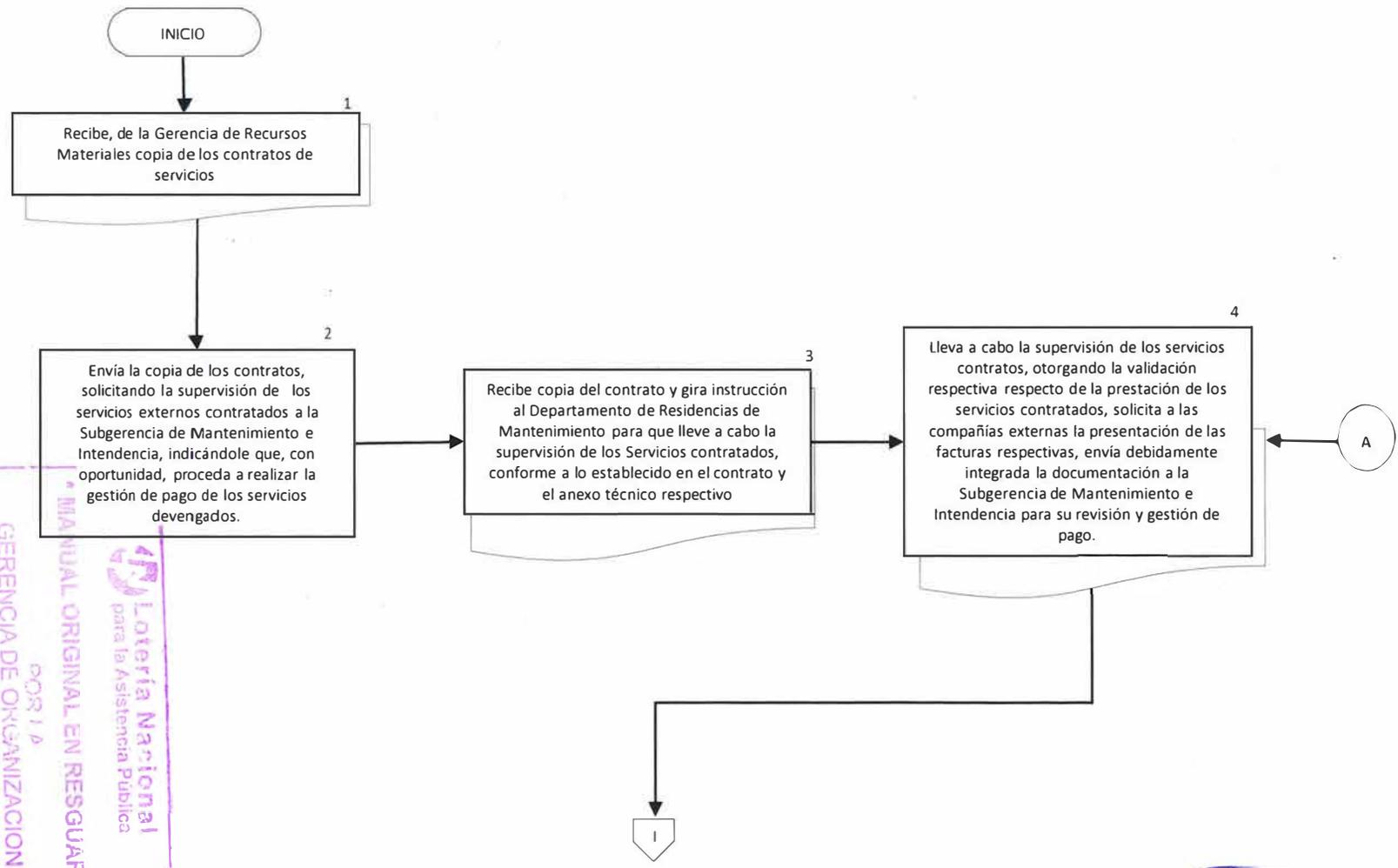
**COMERI**  
Comité de Mejora Regulatoria Interna  
28 SEP 2018  
APROBADO

DIAGRAMA DE FLUJO

MANUAL ADMINISTRATIVO DE PROCEDIMIENTOS DE SEVICIOS GENERALES	
REV. 02	LN-6015-MAP-PO-03
28/09/2018	Página 4 de 5

F. 31-13

GERENCIA DE SERVICIOS GENERALES	SUBGERENCIA DE MANTENIMIENTO E INTENDENCIA	DEPARTAMENTO DE RESIDENCIA DE MANTENIMIENTO
---------------------------------	--	---



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



**COMERI**  
Comité de Mejora Regulatoria Interna

28 SEP 2018

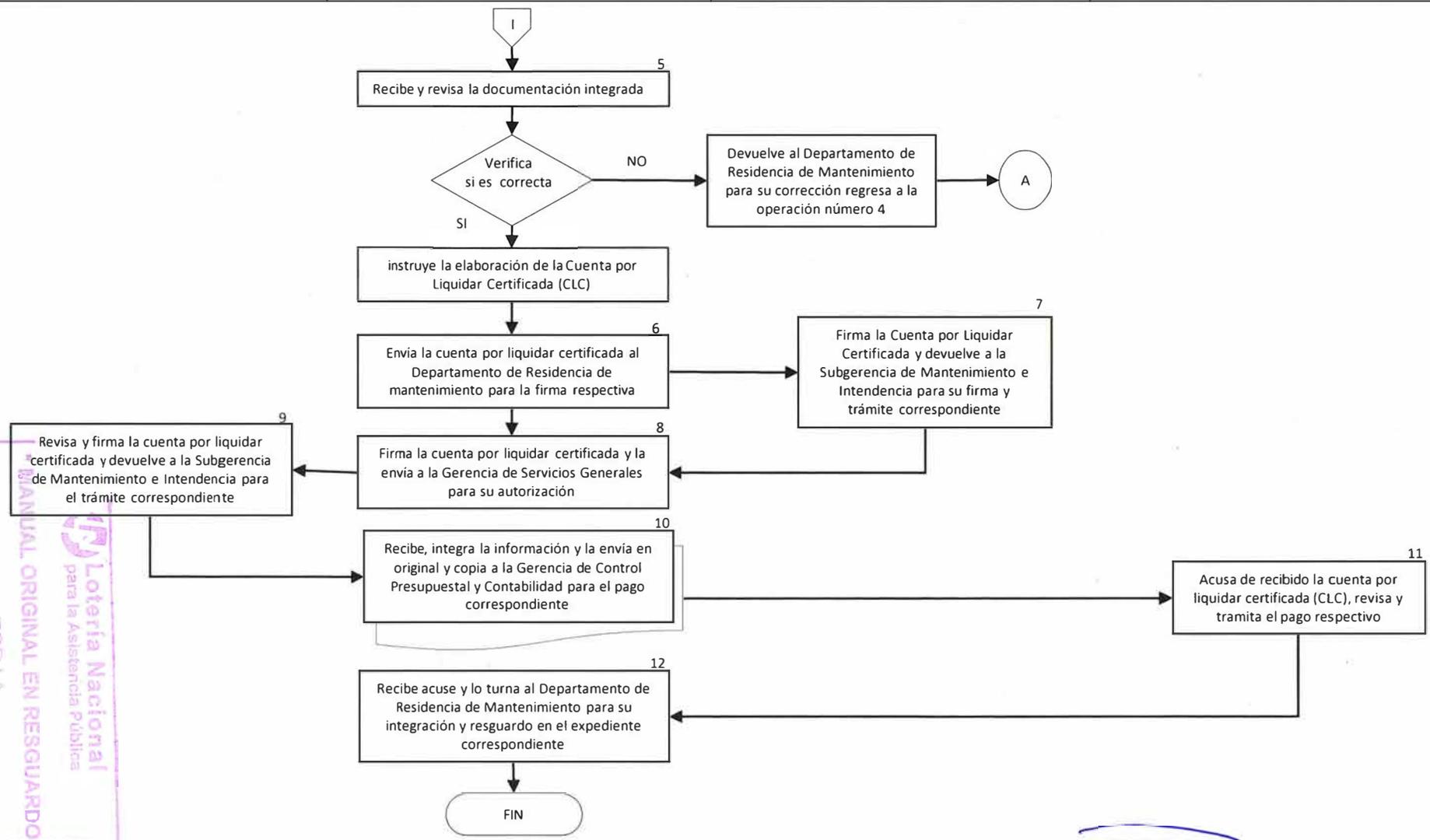
**APROBADO**

DIAGRAMA DE FLUJO

MANUAL ADMINISTRATIVO DE PROCEDIMIENTOS DE SEVICIOS GENERALES	
REV. 02	LN-6015-MAP-PO-03
28/09/2018	Página 5 de 5

F. 31-13

GERENCIA DE SERVICIOS GENERALES	SUBGERENCIA DE MANTENIMIENTO E INTENDENCIA	DEPARTAMENTO DE RESIDENCIA DE MANTENIMIENTO	GERENCIA DE CONTROL PRESUPUESTAL Y CONTABILIDAD
---------------------------------	--	---	---



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



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN

 **COMERI**  
Comité de Mejora Regulatoria Interna  
28 SEP 2018  
**APROBADO**  
E. 31-14

**MANUAL ADMINISTRATIVO DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES**

**PROCEDIMIENTO PARA EL SERVICIO DE REPARACIÓN DE LAS UNIDADES DEL PARQUE VEHICULAR DE LA ENTIDAD**

REV. 02

LN-6015-MAP-PO-04

28/09/2018

Página 1 de 3

**OBJETIVO:** Proporcionar el mantenimiento preventivo y/o correctivo a cada una de las unidades que conforma el parque vehicular de la Entidad, con el objeto de garantizar su correcto funcionamiento salvaguardando la seguridad de los usuarios.

**ALCANCE:** Gerencia de Servicios Generales, Subgerencia de Mantenimiento e Intendencia, Departamento de Residencia de Mantenimiento, y todas las áreas que tengan bajo su resguardo vehículos para el desarrollo de actividades Institucionales.

**POLÍTICAS:**

1. La Gerencia de Servicios Generales a través del Departamento de Residencia de Mantenimiento, es responsable de desarrollar y dar seguimiento al programa de mantenimiento preventivo, así como a las reparaciones correctivas realizadas a las unidades que conforman el parque vehicular de la Entidad, mediante contratación de un proveedor que realice dicho servicio.
2. Es responsabilidad del Departamento de Residencia de Mantenimiento y de los servidores públicos que tengan asignado un vehículo, informar a la Gerencia de Servicios Generales, mediante oficio, correo electrónico, cualquier deficiencia observada en el funcionamiento de vehículos oficiales.
3. Es responsabilidad del Departamento de Residencia de Mantenimiento programar los vehículos para servicio de mantenimiento.
4. Es obligación del funcionario responsable del área que tiene asignada la unidad, ponerla a disposición del Departamento de Residencia de Mantenimiento, para que se lleven a cabo las reparaciones preventivas y/o correctivas cuando sea necesario.
5. El Departamento de Residencia de Mantenimiento, es la responsable de recibir la o las unidades para su mantenimiento preventivo y/o correctivo según sea el caso, así como de verificar la reparación que se solicita.

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



MANUAL ADMINISTRATIVO DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES	
REV.02	LN-6015-MAP-PO-04
28/09/2018	Página 2 de 3

RESPONSABLE	No. de Op.	DESCRIPCIÓN
Áreas Solicitante	1	<b>INICIO</b> Envía a la Gerencia de Servicios Generales oficio o correo electrónico mediante el cual Informa la deficiencia detectada
Gerencia de Servicios Generales	2	Verifica la solicitud y turna al Departamento de Residencia de Mantenimiento, a fin de que se solicite la reparación o mantenimiento correspondiente.
Departamento de Residencia de Mantenimiento	3	Solicita la reparación o mantenimiento y envía el vehículo al taller asignado.
	4	Recibe el vehículo con las reparaciones y/o mantenimiento realizado y verifica que las reparaciones sean correctas, además del estado en que se encuentra la unidad, firma y recibe la orden de servicios y bitácora del servicio.
	5	Integra al expediente las bitácoras de las reparaciones y mantenimientos que se le hayan practicado a cada una de las unidades que conforman el parque Vehicular de la Entidad.
		<b>FIN</b>



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



**COMERI**  
Comité de Mejora Regulatoria Interna

28 SEP 2018

**APROBADO**

**DIAGRAMA DE FLUJO**

MANUAL ADMINISTRATIVO DE PROCEDIMIENTOS DE  
SERVICIOS GENERALES

REV. 02

LN-6015-MAP-PO-04

28/09/2018

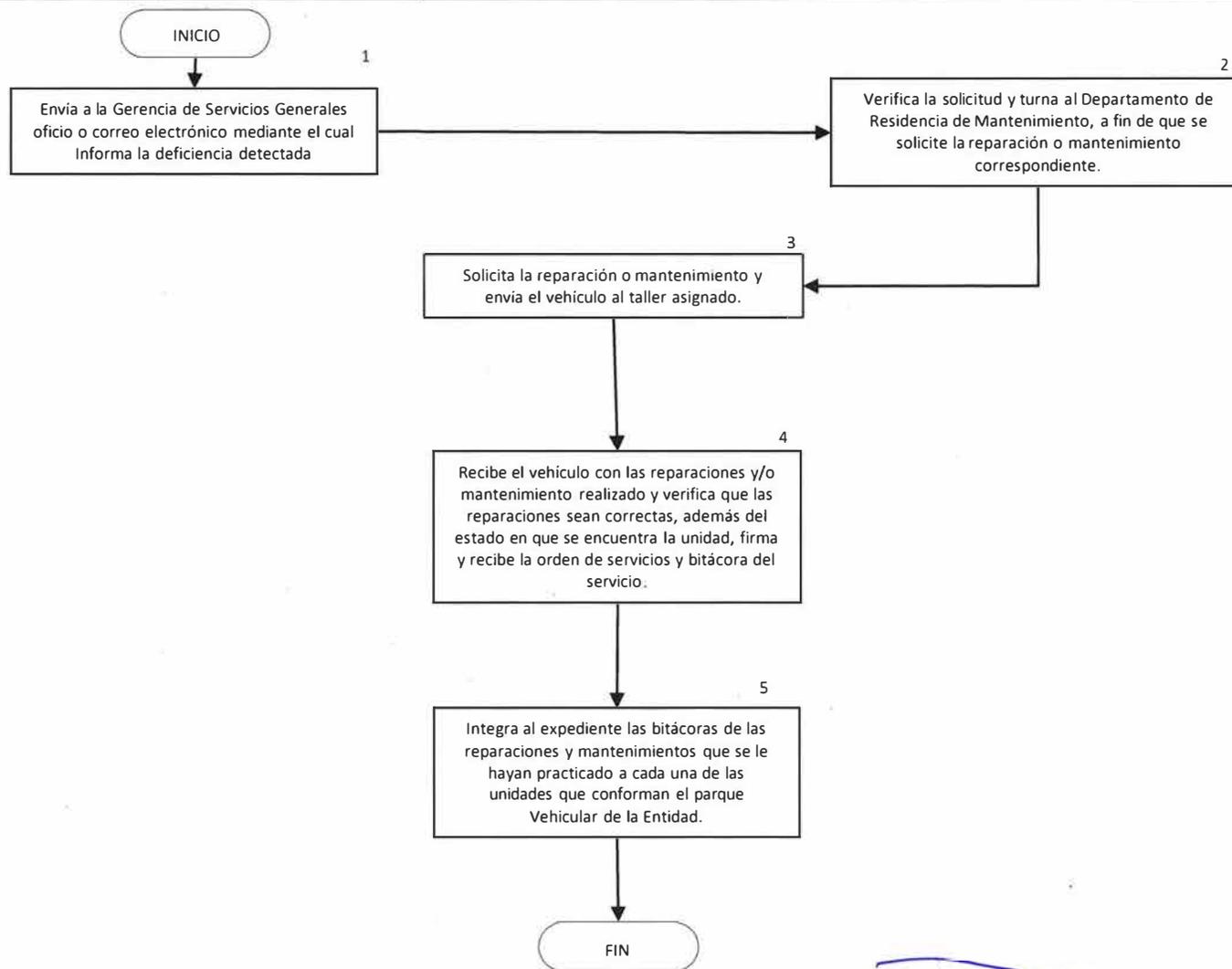
Página 5 de 5

**F. 31-13**

ÁREA SOLICITANTE/ DEPARTAMENTO  
DE RESIDENCIAS DE MANTENIMIENTO

DEPARTAMENTO DE RESIDENCIAS DE  
MANTENIMIENTO

GERENCIA DE SERVICIOS GENERALES



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

28 SEP 2018

	<b>LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA</b> <b>DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN</b>		F. 31-14
<b>MANUAL ADMINISTRATIVO DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES</b>			
<b>PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN DE LAS REQUISICIONES DE COMPRA DE MATERIAL Y EQUIPO, ASÍ COMO DE REFACCIONES NECESARIAS PARA LA CONSERVACIÓN DE MANTENIMIENTO SOLICITADO POR LAS DIFERENTES ÁREAS DE LA INSTITUCIÓN</b>	<b>REV. 02</b>	<b>LN-6015- MAP-PO-05</b>	
	28/09/2018	<b>Página 1 de 7</b>	

**OBJETIVO:** Adquirir con la debida oportunidad el material, equipo y refacciones necesarias para brindar mantenimiento preventivo y correctivo a los bienes muebles de la Institución.

**ALCANCE:** Gerencia de Recursos Materiales, Gerencia de Servicios Generales, Subgerencia de Mantenimiento e Intendencia.

**POLÍTICAS:**

1. Es responsabilidad de la Subgerencia de Mantenimiento e Intendencia, solicitar a los supervisores de Mantenimiento la lista del material, equipo y refacciones necesarias para elaborar la requisición de compra correspondiente.
2. Es responsabilidad de la Subgerencia de Mantenimiento e Intendencia realizar las requisiciones de compra de material, equipo ó refacciones, así como de recabar la firma de autorización de la Gerencia de Servicios Generales y turnarla con suficiencia presupuestal a la Gerencia de Recursos Materiales para el procedimiento de la compra.
3. La Gerencia de Servicios Generales será responsable de notificar a la Subgerencia de Mantenimiento e Intendencia cuando sea realizada la compra, para que sean recogidos los materiales, refacciones y/o equipo en el almacén dependiente de la Gerencia de Recursos Materiales y sean trasladados al almacén de su área.
4. La Subgerencia de Mantenimiento e Intendencia es responsable de recoger conforme a la nota de entrada al almacén el material, equipo o refacciones descritas, así como de solicitar al área correspondiente, en caso de que el bien sea inventariarle, su alta en el activo fijo, coordinando a los supervisores de mantenimiento para que cuenten con el materia, equipo o refacciones requeridos para cumplir con las actividades de mantenimiento preventivo y / o correctivo.



**Lotería Nacional**  
**COMERI**  
 Comité de Mejora Regulatoria Interna  
 28 SEP 2018  
**APROBADO**

MANUAL ADMINISTRATIVO DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES	
REV.02	LN-6015-MAP-PO-05
28/09/2018	Página 2 de 7

RESPONSABLE	No. de Op.	DESCRIPCIÓN
		<b>INICIO</b>
Departamento de Residencia de Mantenimiento	1	Verifica el programa preventivo y correctivo de mantenimiento y conservación, o en su caso, por solicitud de las áreas de la Entidad para la adquisición de material, equipo o refacciones para la ejecución del trabajo solicitado.
	2	Verifica la existencia de material según requerimiento de lo que determina: A) Si hay existencia en el almacén (formato de solicitud de accesorios, material eléctrico y electrónico y complementario). Termina procedimiento. B) Si no hay existencia en el almacén, elabora la solicitud de compra correspondiente y la turna a la Subgerencia de Mantenimiento e Intendencia para su autorización. Continúa en la operación 3.
Subgerencia de Mantenimiento e Intendencia	3	Recibe la solicitud de compra por el material, equipo o refacciones necesarias, compara con el programa de mantenimiento y aprueba.
	4	Elabora requisición de compra para material, equipo o refacciones necesarias, le asigna folio y recaba firmas de autorización de la Gerencia de Servicios Generales y envía a la Gerencia de Recursos Materiales la requisición de compra.
Gerencia de Recursos Materiales	5	Recibe la requisición de compra autorizada correspondiente y la registra para su control, regresando a la subgerencia de mantenimiento e Intendencia, la copia con acuse de recibido.
Subgerencia de Mantenimiento e Intendencia	6	Recibe copia de la requisición y archivan en forma temporal para su control.



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



**COMERI**  
Comité de Mejora Regulatoria Interna  
28 SEP 2018  
**APROBADO**

MANUAL ADMINISTRATIVO DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES	
REV.02	LN-6015-MAP-PO-05
28/09/2018	Página 3 de 7

RESPONSABLE	No. de Op.	DESCRIPCIÓN
Gerencia de Recursos Materiales	7	Efectuada la compra, notifica a la Gerencia de Servicios Generales para que pase a recoger el material, equipo o refacciones al Almacén de la Gerencia de Recursos Materiales para la entrega del mismo.
Gerencia de Servicios Generales	8	Recibe el material requerido verifica según copia de requisición. En caso de que el material o equipo estuviera sujeto a inventario.  A) El material está sujeto a inventario. Continúa operación 9  B) El material no está sujeto a inventario. Continúa en la operación 13
Gerencia de Recursos Materiales	9	Envía a la Subgerencia de Mantenimiento e Intendencia la nota de entrada y en su caso, el alta correspondiente, así como el número de inventario y traspaso del bien inventariado para el área solicitante.
Subgerencia de Mantenimiento e Intendencia	10	Recibe los movimientos mencionados y los registra en el control interno del inventario, archivando la documentación y en caso de que el material recibido no sea inventariable, especifica la residencia que lo adquirió.
	11	Elabora un resguardo en el original y copia al Departamento de Residencia de Mantenimiento recaba la firma del mismo. Archiva el original para su control.
Departamento de Residencia de Mantenimiento	12	Recibe el resguardo, lo registra y lo archiva para su control interno. Termina procedimiento



MANUAL ADMINISTRATIVO DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES	
REV.02	LN-6015-MAP-PO-05
28/09/2018	Página 4 de 7

RESPONSABLE	No. de Op.	DESCRIPCIÓN
Subgerencia de Subgerencia de Mantenimiento	13	Recibe la notificación y se comunica al Departamento de Residencia de Mantenimiento, para que pase a recoger el material requerido.
Departamento de Residencia de Mantenimiento	14	Recoge material solicitado para llevar a cabo el trabajo requerido o para el mantenimiento preventivo o correctivo, informándolo a la Subgerencia de Mantenimiento e Intendencia si el material adquirido es adecuado.
		<b>FIN</b>



**COMERI**  
Comité de Mejora Regulatoria Interna

28 SEP 2018

**APROBADO**

**DIAGRAMA DE FLUJO**

MANUAL ADMINISTRATIVO DE PROCEDIMIENTOS DE SEVICIOS GENERALES

REV. 02

LN-6015-MAP-PO-05

28/09/2018

Página 5 de 7

F. 31-13

SUBGERENCIA DE MANTENIMIENTO E INTENDENCIA

GERENCIA DE RECURSOS MATERIALES

DEPARTAMENTO DE RESIDENCIA DE MANTENIMIENTO

INICIO

1  
Verifica el programa preventivo y correctivo de mantenimiento y conservación, o en su caso, por solicitud de las áreas de la Entidad para la adquisición de material, equipo o refacciones para la ejecución del trabajo solicitado.

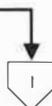
2  
Verifica la existencia del material en el almacén y determina

3  
Recibe la solicitud de compra por el material, equipo o refacciones necesarias, compara con el programa de mantenimiento y aprueba.

¿Hay existencia?  
SI  
Entrega

NO  
Elabora la solicitud de compra correspondiente y la turna a la Subgerencia de Mantenimiento e Intendencia para su autorización

4  
Elabora requisición de compra para material, equipo o refacciones necesarias, le asigna folio y recaba firmas de autorización de la Gerencia de Servicios Generales y envía a la Gerencia de Recursos Materiales la requisición de compra



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



**COMERI**  
Comité de Mejora Regulatoria Interna

28 SEP 2018

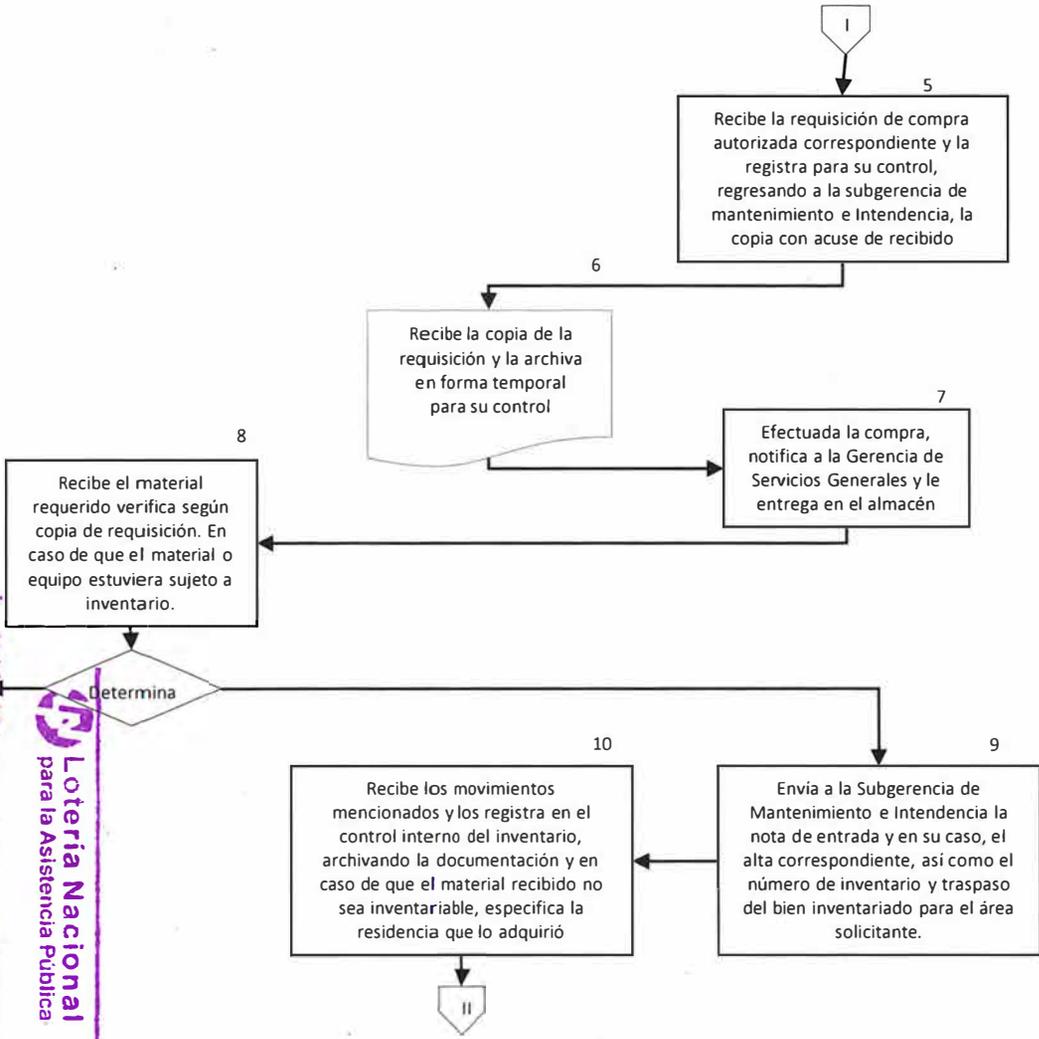
**APROBADO**

**DIAGRAMA DE FLUJO**

MANUAL ADMINISTRATIVO DE PROCEDIMIENTOS DE SEVICIOS GENERALES	
REV. 02	LN-6015-MAP-PO-05
28/09/2018	Página 6 de 7

F. 31-13

GERENCIA DE SERVICIOS GENERALES	SUBGERENCIA DE MANTENIMIENTO E INTENDENCIA	GERENCIA DE RECURSOS MATERIALES	
---------------------------------	--	---------------------------------	--



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





**COMERI**  
Comité de Mejora Regulatoria Interna

28 SEP 2018

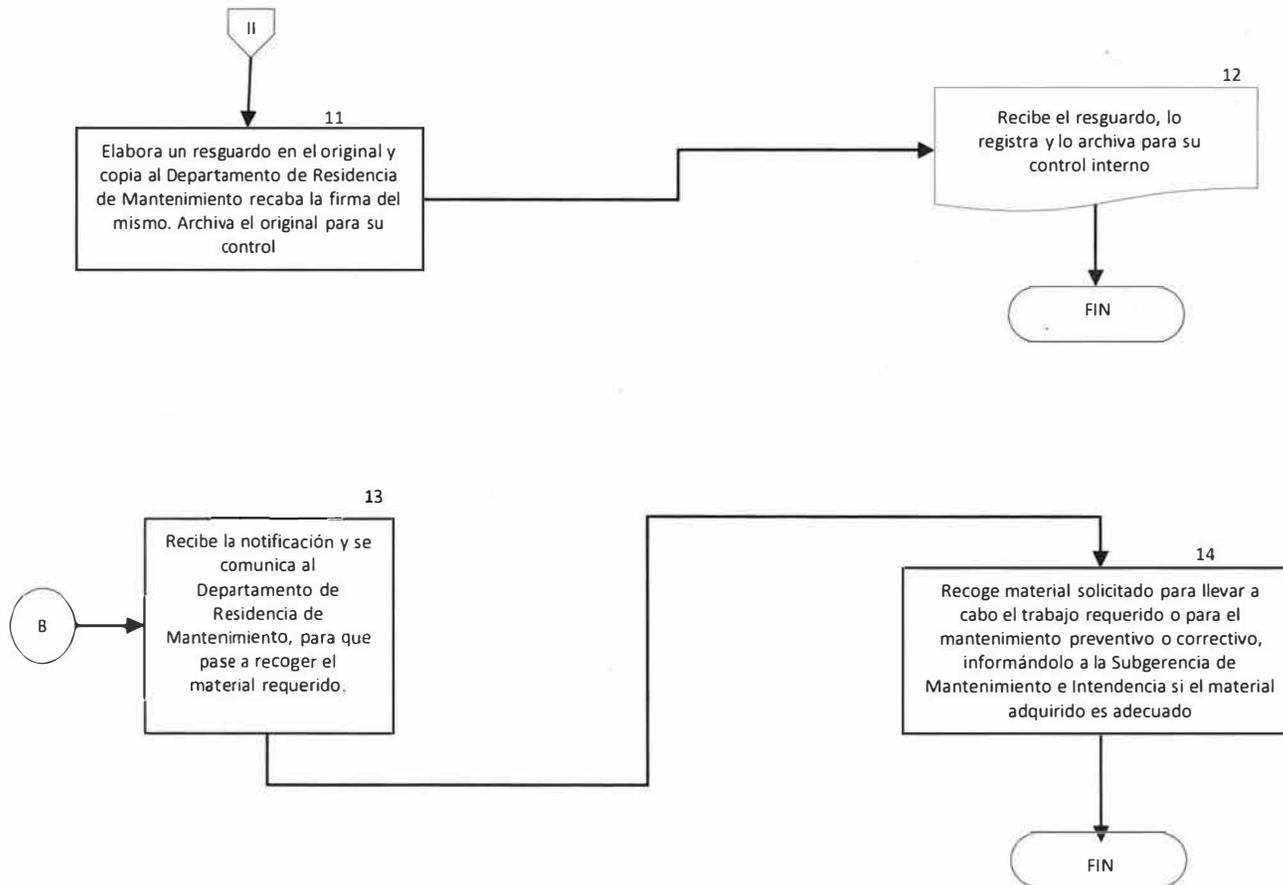
**APROBADO**

### DIAGRAMA DE FLUJO

MANUAL ADMINISTRATIVO DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES	
REV. 02	LN-6015-MAP-PO-05
28/09/2018	Página 7 de 7

F. 31-13

	SUBGERENCIA DE MANTENIMIENTO E INTENDENCIA	GERENCIA DE RECURSOS MATERIALES	DEPARTAMENTO DE RESIDENCIA DE MANTENIMIENTO
--	--	---------------------------------	---



GERENCIA DE ORGANIZACION Y DESARROLLO DE DEPENDENCIAS

MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO \*

POB.L.A

Lotería Nacional para la Asistencia Pública



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA**  
**DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN**

**MANUAL ADMINISTRATIVO DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES**

**PROCEDIMIENTO PARA LA PROGRAMACIÓN DE  
 SERVICIOS DE MENSAJERÍA Y TRASLADO DE  
 PERSONAS DE LA ENTIDAD**

REV. 02

LN-6015- MAP-PO-06

28/09/2018

Página 1 de 4

**OBJETIVO:** Establecer programas de traslado de personas y servicios de mensajería para garantizar los servicios basados en la disposición y utilidad del parque vehicular propiedad de la Entidad.

**ALCANCE:** Gerencia de Servicios Generales, Subgerencia de Mantenimiento de Residencia, Departamento de Residencia de Mantenimiento, Unidades Administrativas de la Entidad.

**POLÍTICAS:**

1. Es responsabilidad de las Unidades Administrativas de la Entidad que requieran los servicios de mensajería y/o traslado de personas, solicitar por escrito al menos 24 horas de anticipación, a la Subgerencia de Mantenimiento e Intendencia, especificando el tipo de necesidad, el lugar, el asunto, fecha y tiempo estimado en que deberá realizarse, solicitud que deberá ser autorizada por un Servidor Público con nivel mínimo de Gerente.
2. Los servicios de transporte de personal con carácter de urgente, se asignarán con chofer, en los casos de que el usuario solicite mediante oficio o correo electrónico un vehículo sin chofer, esto debe quedar establecido en la solicitud y el área solicitante es la responsable del uso y del cuidado del vehículo, así como de que el usuario cuente con la licencia de conducir correspondiente, dependiendo el tipo de vehículo a utilizar.
3. La Gerencia de Servicios Generales a través del Departamento de Residencia de Mantenimiento, es responsable de dotar a los vehículos del combustible necesario y de mantener en óptimas condiciones de operación el parque vehicular, para el adecuado desarrollo de las funciones.
4. Es responsabilidad de la Subgerencia de Mantenimiento e Intendencia levantar un acta circunstanciada, en los casos en que el vehículo no sea devuelto en las mismas condiciones en que fue entregado (exceptuando el desgaste correspondiente al servicio realizado).



MANUAL ADMINISTRATIVO DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES	
REV.02	LN-6015- MAP-PO-06
28/09/2018	Página 2 de 4

RESPONSABLE	NO. DE OP.	DESCRIPCIÓN
Área solicitante	1	<b>INICIO</b> Requiere por oficio o correo electrónico a la Gerencia de Servicios Generales el servicio de mensajería y/o traslado de personas de la Entidad.
Gerencia de Servicios Generales	2	Recibe y turna al Departamento de Residencia de Mantenimiento, la solicitud de servicio de mensajería o traslado de personal.
Departamento de Residencia de Mantenimiento	3	Recibe solicitud de servicio de mensajería o traslado de personal.
	4	Analiza el tipo de solicitud, y determina si el servicio de mensajería o transporte: ¿Se realizará con chofer?  A. Si, continua operación 5 B. No, continua operación 7
	5	Notifica al área solicitante la atención a la solicitud realizada.
	6	Realiza servicio asignando chofer y vehículo de acuerdo a la ruta establecida, asegurándose que tenga suficiente combustible, y registra el servicio en la bitácora correspondiente.  Termina procedimiento



MANUAL ADMINISTRATIVO DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES	
REV.02	LN-6015- MAP-PO-06
28/09/2018	Página 3 de 4

RESPONSABLE	No. de Op.	DESCRIPCIÓN
	7	Entrega el vehículo solicitado, registrando en la bitácora correspondiente, la hora y el nombre de la persona a la que se entrega.
	8	<p>Recibe el vehículo devuelto, el cual es revisado ante la presencia del usuario y se deja constancia por escrito, si se detectan anomalías en el vehículo, se reportará a la Subgerencia de Mantenimiento e Intendencia, responsable de levantar el acta circunstanciada estableciendo las condiciones en que se entrega el vehículo y causas del reporte, firmando al calce los que en ella Intervengan.</p> <p><b>FIN</b></p>

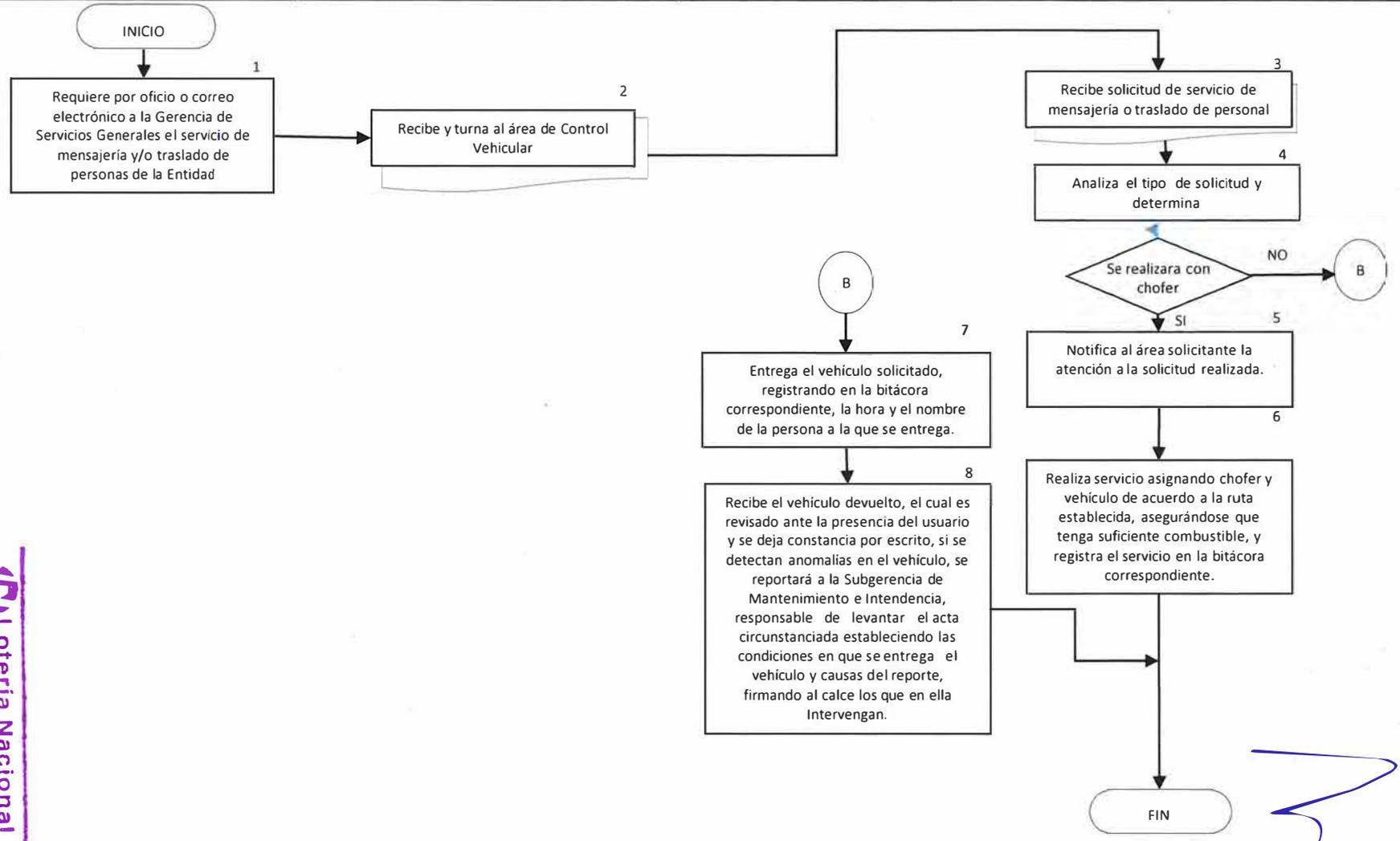


**COMERI**  
Comité de Mejora Regulatoria Interna  
28 SEP 2018  
APROBADO

**DIAGRAMA DE FLUJO**

MANUAL ADMINISTRATIVO DE PROCEDIMIENTOS DE SEVICIOS GENERALES	
REV. 02	LN-6015-MAP-PO-06
28/09/2018	Página 4 de 4

F. 31-13



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

	<b>LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA</b> <b>DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN</b>		F. 31-14
<b>MANUAL ADMINISTRATIVO DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES</b>			
<b>PROCEDIMIENTO PARA EL EMBARQUE DE PAQUETERÍA Y CORRESPONDENCIA SOLICITADA POR LAS DIFERENTES UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ENTIDAD.</b>	<b>REV. 02</b>	<b>LN-6015- MAP-PO-07</b>	
	28/09/2018	<b>Página 1 de 3</b>	

**OBJETIVO:** Enviar diariamente a los Organismos de venta toda la correspondencia y paquetería que se genere de las diferentes áreas de la Entidad.

**ALCANCE:** Subgerencia de Correspondencia y Unidades Administrativas de la Entidad.

**POLÍTICAS:**

1. Para el envío de paquetería foráneo y zona metropolitana, las diferentes Unidades administrativas de la Entidad, deben enviar a la Subgerencia de Correspondencia elaborar el formato F.35-16 (Facturas de piezas certificadas) debidamente requisito, en original y tres copias, y registrar en el mismo los datos del destinatario, indicando la cantidad.
2. La sección de recepción de embarque y paquetería, al recibir la paquetería y formatos de las diversas áreas, deben acusar de recibo en la tercera copia y conservar el original con la primera y segunda copia.
3. Es responsabilidad de la Subgerencia de Correspondencia, dar atención a las solicitudes realizadas por las Unidades Administrativas de la Entidad para el envío de paquetería foráneo y zona metropolitana.






**COMERI**  
Comité de Mejora Regulatoria Interna  
28 SEP 2018  
**APROBADO**

MANUAL ADMINISTRATIVO DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES	
REV.02	LN-6015-MAP-PO-07
28/09/2018	Página 2 de 3

RESPONSABLE	No. de Op.	DESCRIPCIÓN
Unidades Administrativas de la Entidad	1	<b>INICIO</b> Elaboran formato (F.-35-16) Factura de Piezas Certificadas, en listándolos datos de los destinos y cantidad.
Subgerencia de Correspondencia	2	Recibe y revisa paquetes y/o correspondencia, para entregar a la compañía prestadora del servicio para su embarque.
	3	Entrega correspondencia o paquetes a la compañía prestadora del Servicio.
Proveedor	4	Proporciona número de identificación del Paquete y remite a la Subgerencia de Correspondencia copia de la misma.
Subgerencia de Correspondencia	5	Recibe copia del número de identificación del paquete y archiva.
		<b>FIN</b>



**COMERI**  
Comité de Mejora Regulatoria Interna

28 SEP 2018

**APROBADO**

DIAGRAMA DE FLUJO

MANUAL ADMINISTRATIVO DE PROCEDIMIENTOS DE  
SERVICIOS GENERALES

REV.02

LN-6015-MAP-PO-07

28/09/2018

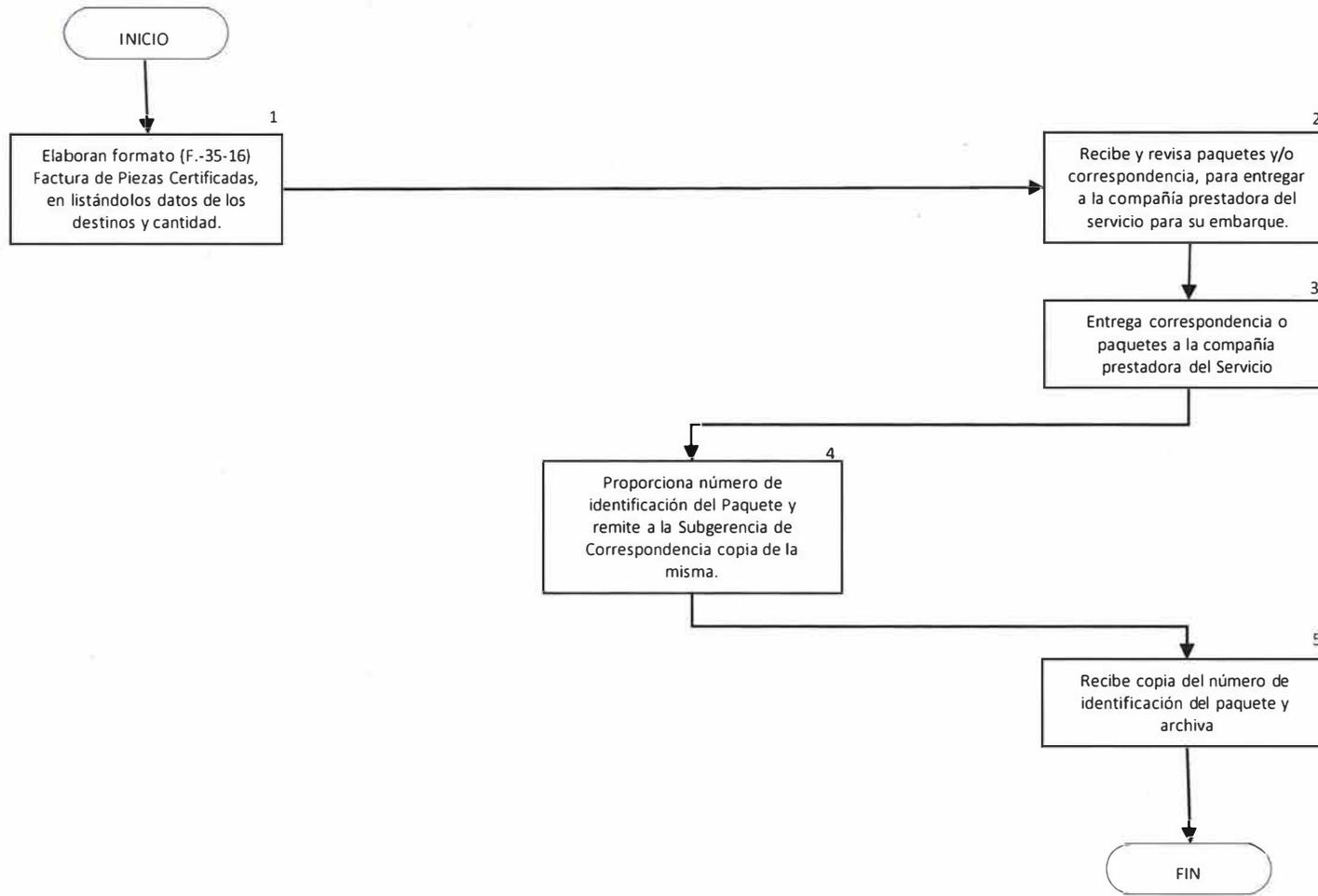
Página 3 de 3

F. 31-13

UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ENTIDAD

PROVEEDOR

SUBGERENCIA DE CORRESPONDENCIA



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





LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN



F. 31-14

MANUAL ADMINISTRATIVO DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES

PROCEDIMIENTO PARA EL EMBARQUE DE PAQUETERÍA Y CORRESPONDENCIA QUE ES ENTREGADA POR LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA Y/O GERENCIA DE PRODUCCIÓN

REV. 02

LN-6015-MAP-PO-08

28/09/2018

Página 1 de 3

**OBJETIVO:** Enviar diariamente a los Organismos de venta la paquetería que se genere en el área correspondiente.

**ALCANCE:** Gerencia de Ventas Área Metropolitana, Gerencia de Producción, Subgerencia de Correspondencia.

**POLÍTICAS:**

1. La paquetería será entregada a la Compañía prestadora del servicio a través del formato (F35-16) Factura de Piezas Certificadas, que debe elaborar la Gerencia de Ventas Área Metropolitana y/o Gerencia de Producción en Original y tres copias indicando la cantidad, destino y debe recabar la firma de acuse en el original y primera copia, conservando la segunda y tercera copia.
2. La compañía Prestadora del Servicio entrega a la Subgerencia de Correspondencia la copia y los números de identificación de los paquetes o correspondencia enviada.
3. La Subgerencia de Correspondencia es la responsable de conservar la documentación para su archivo y control.



\* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO

POR LA  
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y  
DESARROLLO DE PERSONAL



**COMERI**  
 Comité de Mejora Regularidad Interna  
 28 SEP 2018  
**APROBADO**

MANUAL ADMINISTRATIVO DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES	
REV.02	LN-6015- MAP-PO-08
28/09/2018	Página 2 de 3

RESPONSABLE	No. de Op.	DESCRIPCIÓN
		<b>INICIO</b>
Gerencia de Producción	1	Entrega diariamente mediante formato (F35-16) a la compañía Prestadora del servicio paquetes y/o correspondencia para Embarque. Continúa en operación 4.
Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana	2	Entrega diariamente mediante formato (F35-16) a la Subgerencia de Correspondencia los paquetes o correspondencia para su envío.
Subgerencia de Correspondencia	3	Recibe paquetes o correspondencia y la entrega al proveedor para su envío.
Proveedor	4	Recibe y acusa de recibo en original y primera copia conservando la segunda copia para su Control.
Subgerencia de Correspondencia	5	Conserva la original del formato (F35-16) y relación con los números de identificación para su control y archivo.
		<b>FIN</b>



\* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO \*

POR LA  
 GERENCIA DE ORGANIZACION Y  
 DESARROLLO DE PERSONAL



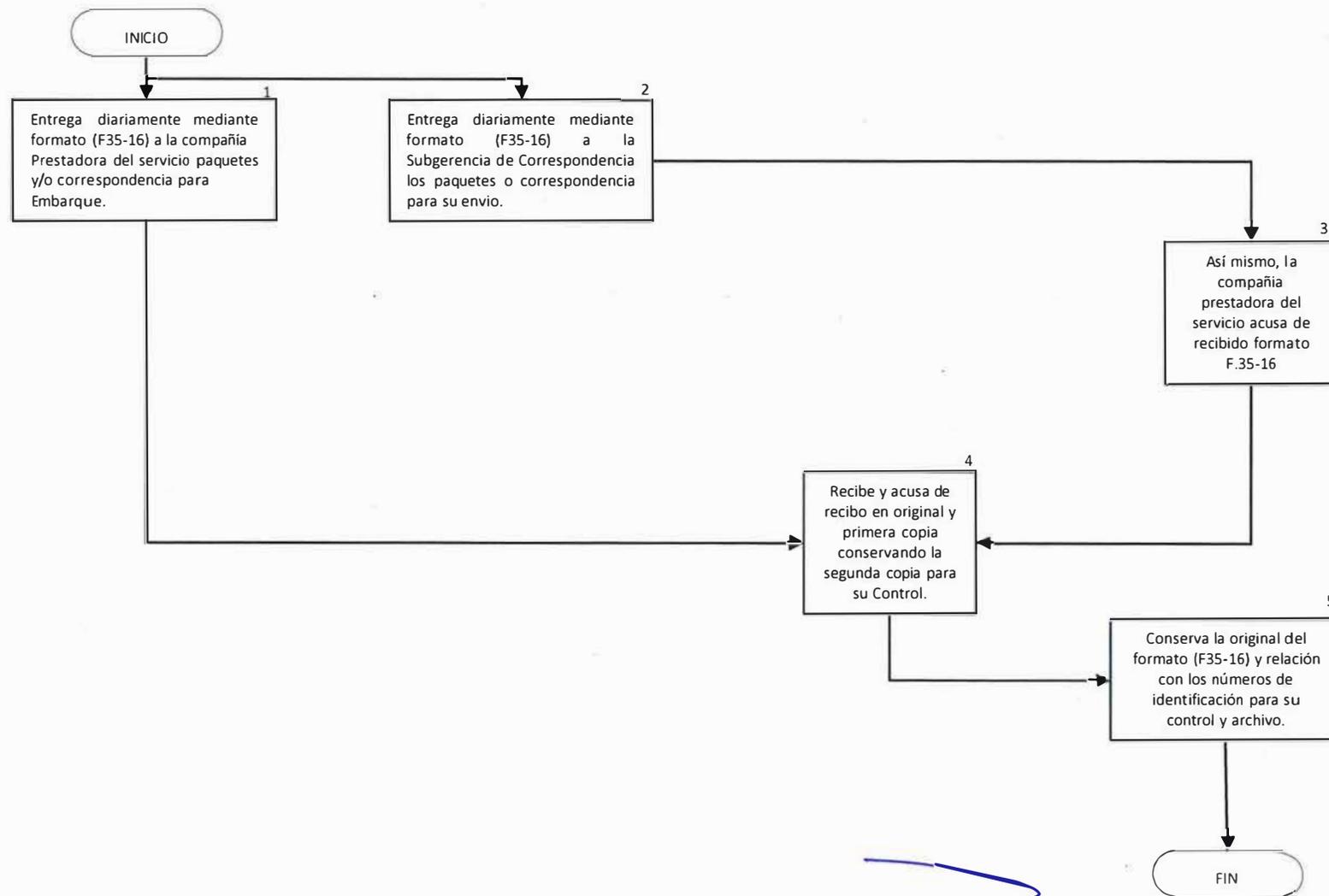
**COMERI**  
Comité de Mejora Regulatoria Interna  
28 SEP 2018  
APROBADO

DIAGRAMA DE FLUJO

MANUAL ADMINISTRATIVO DE PROCEDIMIENTOS DE SEVICIOS GENERALES	
REV. 02	LN-6015-MAP-PO-08
28/09/2018	Página 3 de 3

F. 31-13

GERENCIA DE PRODUCCIÓN	SUBGERENCIA DE COORDINACIÓN DE VENTAS ZONA METROPOLITANA	PROVEEDOR	SUBGERENCIA DE CORRESPONDENCIA
------------------------	--	-----------	--------------------------------



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



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA**  
**DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN**

28 SEP 2018

**APROBADO**

F. 31-14

**MANUAL ADMINISTRATIVO DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES**

**PROCEDIMIENTO PARA EL EMBARQUE DE  
PAQUETERÍA Y CORRESPONDENCIA ORDINARIA,  
CERTIFICADA Y REGISTRADA MEDIANTE EL  
PRESTADOR DEL SERVICIO.**

REV. 02

LN-6015- MAP-PO-09

28/09/2018

Página 1 de 3

**OBJETIVO:** Enviar diariamente, la correspondencia y paquetería que es entregada por las Unidades Administrativas de la Entidad para sus destinatarios.

**ALCANCE:** Subgerencia de Correspondencia y Unidades Administrativas de la Entidad.

**POLÍTICAS:**

1. Las diversas Unidades Administrativas de la Entidad que requieren enviar paquetería y/o correspondencia foránea y zona metropolitana, elaboran el formato (F-35-11) Franqueo de Piezas postales y/o (F-35-16) factura de piezas certificadas, según corresponda, en original y dos copias, entregan en conjunto con la paquetería para su envío en la Subgerencia de Correspondencia.
2. La Subgerencia de correspondencia firma los acuses en la segunda copia y entrega al encargado del Prestador del Servicio, pagando en efectivo el costo de los servicios.
3. La Subgerencia de Correspondencia conserva acuse sellado para su archivo y control.



MANUAL ADMINISTRATIVO DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES	
REV.02	LN-6015- MAP-PO-09
28/09/2018	Página 2 de 3

RESPONSABLE	No. de Op.	DESCRIPCIÓN
Unidades Administrativas de la Entidad	1	<b>INICIO</b> Elaboran formato (F.35-16) Factura de Piezas Certificadas y formato (F.35-11) Franqueo de Piezas postales.
Subgerencia de Correspondencia	2	Recibe y revisa paquetes y/o correspondencia, para entregar a la compañía prestadora del servicio para su embarque.
	3	Entrega correspondencia o paquetes a la compañía prestadora del servicio y paga en efectivo.
Proveedor	4	Proporciona número de identificación del paquete y/o correspondencia (guía) a la Subgerencia de Correspondencia.
Subgerencia de Correspondencia	5	Recibe copia del número de identificación del paquete, archiva para su control.
		<b>FIN</b>



\* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO \*

POR LA  
GERENCIA DE ORGANIZACION Y  
DESARROLLO DE PERSONAL



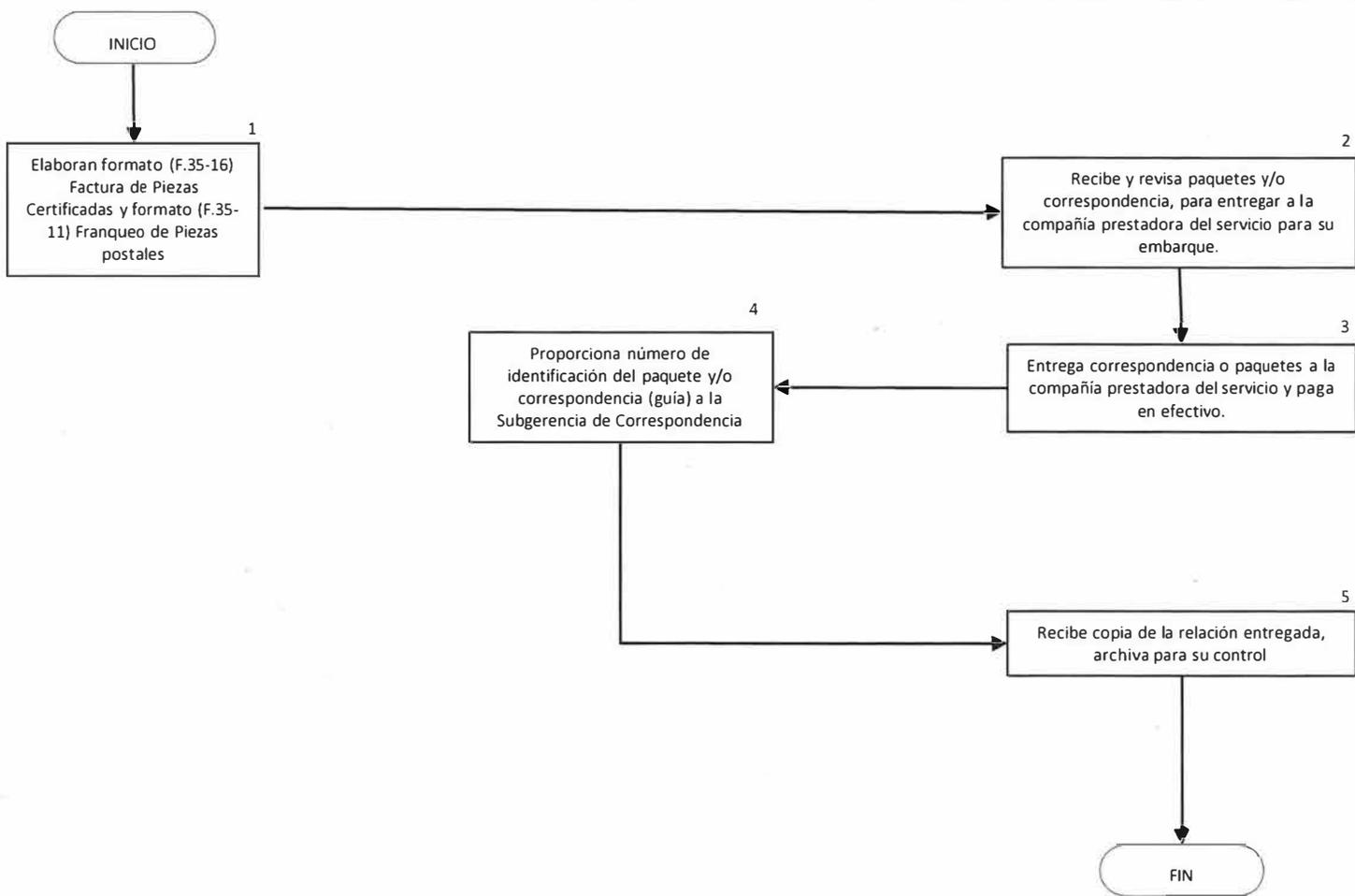
**COMERI**  
Comité de Mejora Regulatoria Interna  
28 SEP 2018  
APROBADO

### DIAGRAMA DE FLUJO

MANUAL ADMINISTRATIVO DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES	
REV. 02	LN-6015-MAP-PO-09
28/09/2018	Página 3 de 3

F. 31-13

UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ENTIDAD	PROVEEDOR	SUBGERENCIA DE CORRESPONDENCIA
--	-----------	--------------------------------



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



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN



MANUAL ADMINISTRATIVO DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES

PROCEDIMIENTO PARA EL PAGO A LA COMPAÑÍA PRESTADORA DEL SERVICIO DEL CONTRATO DE RECOLECCIÓN, ENTREGA DE PAQUETERÍA Y MENSAJERÍA.	REV. 02	LN-6015- MAP-PO-10
	28/09/2018	Página 1 de 3

**OBJETIVO:** Tramitar el pago oportuno de los servicios contratados para la prestación del servicio de recolección, entrega de paquetería y mensajería.

**ALCANCE:** Gerencia de Servicios Generales, Subgerencia de Correspondencia y Gerencia de Control Presupuestal y Contabilidad.

**POLÍTICAS:**

1. Es responsabilidad de la Subgerencia de Correspondencia llevar a cabo la revisión y verificación de la factura que presente la compañía prestadora del servicio, por concepto de recolección, entrega de paquetería y mensajería, factura que se registrar de forma mensual, por lo que una vez revisada y firmada es turnada para firma de la Gerencia de Servicios Generales.
2. Es responsabilidad de la Subgerencia de Correspondencia, que una vez firmada la factura por la Gerencia de Servicios Generales, realice el trámite de pago correspondiente, así como la entrega, en su caso, a la compañía prestadora del servicio el contra-recibo, para ser canjeado por el cheque respectivo, en caso de que el pago se realice por transferencia electrónica no es necesario entrega del contra-recibo.



\* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO \*

POR I.A  
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y  
DESARROLLO DE PERSONAL



MANUAL ADMINISTRATIVO DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES	
REV.02	LN-6015- MAP-PO-10
28/09/2018	Página 2 de 3

RESPONSABLE	No. de Op.	DESCRIPCIÓN
Subgerencia de Correspondencia	1	<b>INICIO</b> Recibe mensualmente de la compañía prestadora del servicio la factura por concepto del servicio que presta a la Entidad, misma que revisa y firma como responsable del mismo para turnarla, lleva a cabo el registro previo, para firma del Gerente de Servicios Generales.
Gerencia de Servicios Generales	2	Recibe y analiza la factura y determina:  a) Si cumple con lo establecido en el contrato lo firma, continúa con la siguiente operación.  b) No cumple con lo establecido en el contrato, regresa al proveedor para su corrección, regresa a la operación 1.
	3	Devuelve firmada la factura a la Subgerencia de correspondencia para que continúe con el trámite correspondiente.
Subgerencia de Correspondencia	4	Recibe factura, registra en el sistema correspondiente y la remite a la Gerencia de Control Presupuestal y Contabilidad para el pago correspondiente y:  1. Recoge contra-recibo para su entrega a la compañía prestadora del servicio, para su canje por el cheque respectivo.  2. Transferencia electrónica, no recoge contra-recibo.  <b>FIN</b>



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



**COMERI**  
Comité de Mejora Regulatoria Interna

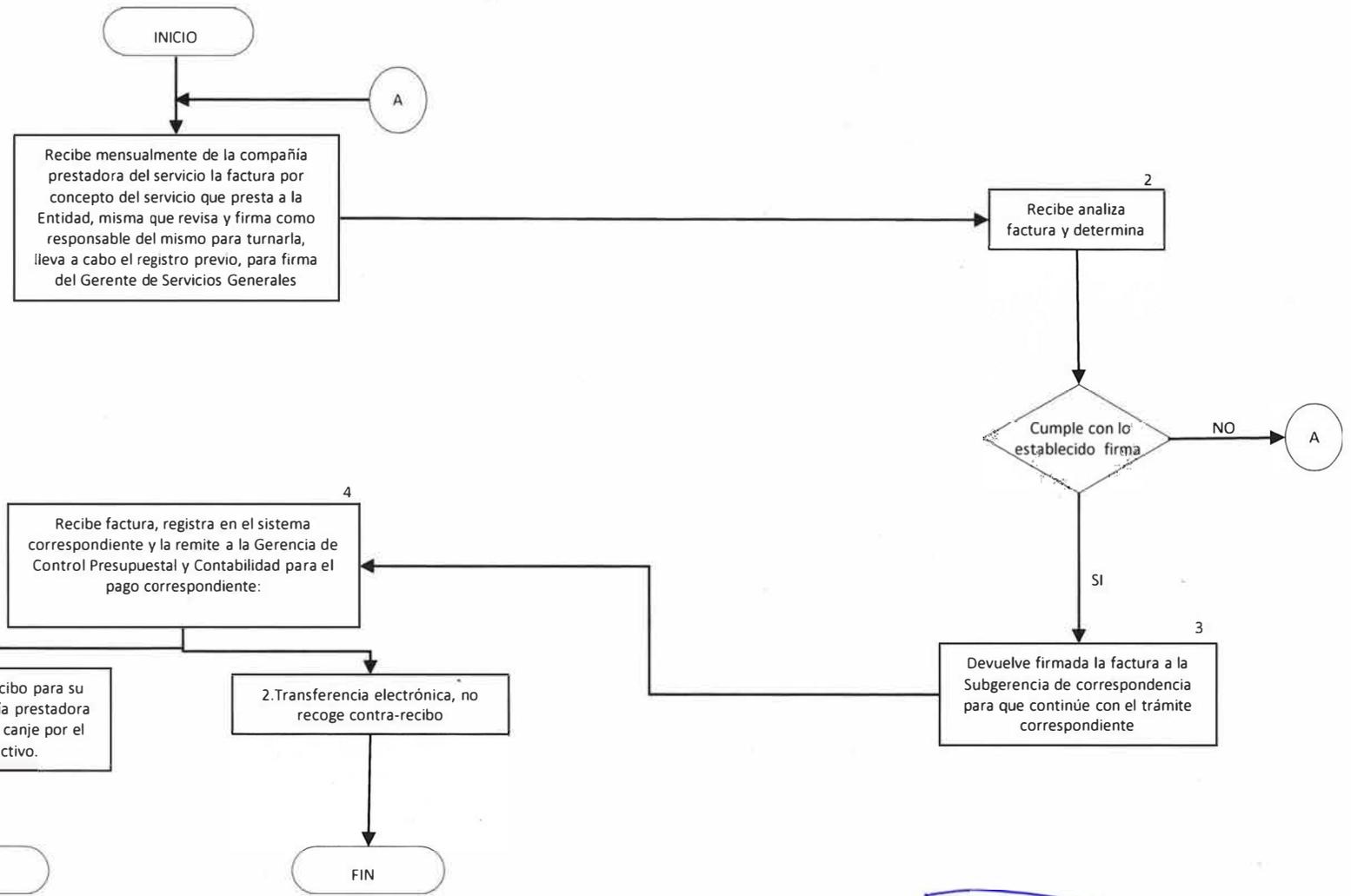
28 SEP 2018

**APROBADO**

**DIAGRAMA DE FLUJO**

MANUAL ADMINISTRATIVO DE PROCEDIMIENTOS DE SEVICIOS GENERALES	
REV. 02	LN-6015-MAP-PO-10
28/09/2018	Página 3 de 3

F. 31-13



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


**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA**  
 DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN

**28 SEP 2018**  
**APROBADO**

<b>MANUAL ADMINISTRATIVO DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES</b>		
<b>PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE CORRESPONDENCIA ORDINARIA, ENTREGADA POR EL PRESTADOR DEL SERVICIO.</b>	<b>REV. 02</b>	<b>LN-6015- MAP-PO-11</b>
	28/09/2018	<b>Página 1 de 3</b>

**OBJETIVO:** Realizar la entrega oportuna de la correspondencia ordinaria, recibida a través del prestador del servicio, a los funcionarios y áreas.

**ALCANCE:** Subgerencia de Correspondencia y Unidades Administrativas de la Entidad.

**POLÍTICAS:**

1. Es responsabilidad de la Subgerencia de Correspondencia, llevar a cabo la revisión, separación y registro, de la correspondencia ordinaria, que le sea entregada por el Prestador del Servicio.
2. Es responsabilidad de la Subgerencia de Correspondencia elaborar la relación, en original y copia, de la correspondencia que es recepcionada, para su correcta entrega a las unidades administrativas de la Entidad, solicitando la firma de recepción para su archivo y control correspondiente.



**COMERI**  
Comité de Mejora Regulatoria Interna  
28 SEP 2018  
**APROBADO**

MANUAL ADMINISTRATIVO DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES	
REV.02	LN-6015- MAP-PO-11
28/09/2018	Página 2 de 3

RESPONSABLE	No. de Op.	DESCRIPCION
Subgerencia de Correspondencia	1	<b>INICIO</b> Recibe la correspondencia ordinaria del Prestador del Servicio.
	2	Lleva a cabo la revisión y separación de la correspondencia recibida y registra.
	3	Elabora la relación de correspondencia ordinaria en original y copia.
Unidades administrativas de la Entidad	4	Lleva a cabo la entrega de correspondencia ordinaria a los funcionarios de las diferentes unidades administrativas de la Entidad.
	5	Recibe la correspondencia ordinaria y firma de recibido.
Subgerencia de Correspondencia	6	Archiva las relaciones de entrega de correspondencia para su control.
		<b>FIN</b>



\* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO \*

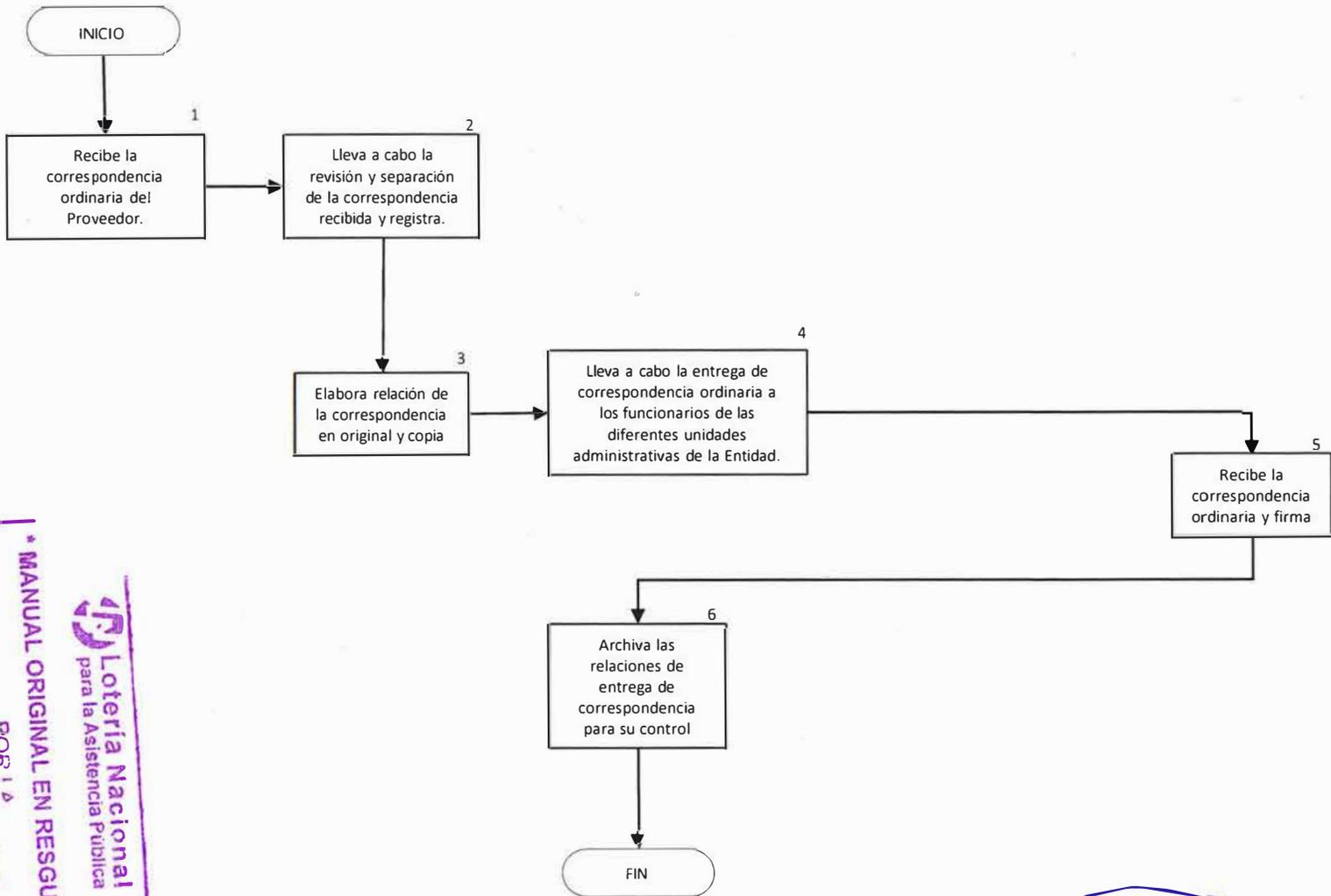
POR LA  
GERENCIA DE ORGANIZACION Y  
DESARROLLO DE PERSONAL



### DIAGRAMA DE FLUJO

MANUAL ADMINISTRATIVO DE PROCEDIMIENTOS DE SEVICIOS GENERALES	
REV. 02	LN-6015-MAP-PO-11
28/09/2018	Página 3 de 3

F. 31-13



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



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN



MANUAL ADMINISTRATIVO DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS <del>ARRIBA</del>		
PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PAQUETES SINIESTRADOS CONTENIENDO BILLETES DE LOTERIA EN TRÁNSITO PARA ORGANISMOS DE VENTA	REV. 02	LN-6015- MAP-PO-14
	28/09/2018	Página 1 de 8

**OBJETIVO:** Dar seguimiento al estado físico que guarda el Paquete de Billeto de Lotería (empaque y contenido) reportado como siniestrado cuando se encuentra en tránsito para su entrega a los Organismos de Venta.

**ALCANCE:** Gerencia de Control Presupuestal y Contabilidad, Gerencia de Crédito y Cobranza, Gerencia de Producción, Gerencia de Tesorería, Gerencia de Ventas Área Metropolitana, Gerencia de Ventas Foráneas, Gerencia de Servicios Generales, Subgerencia de Correspondencia y Subgerencia de Seguridad y Vigilancia.

**POLÍTICAS:**

1. En caso de un siniestro, es responsabilidad de la Subgerencia de Correspondencia solicitar el informe a la compañía prestadora del servicio de transporte, el informe del estado físico que guarda el Paquete de Billeto de Lotería (empaque y contenido).
2. Es responsabilidad de la Subgerencia de Correspondencia notificar el siniestro del Paquete de Billeto de Lotería a la Gerencia de Servicios Generales y determina si fue recuperado o no, con base al informe de la Compañía Prestadora del Servicio.
3. En caso de recuperar el Paquete de Billeto de Lotería (posterior al siniestro en tránsito), es responsabilidad de la Gerencia de Servicios Generales, solicitar la presencia de la Gerencia de Control Presupuestal y Contabilidad, Gerencia de Crédito y Cobranza, Gerencia de Producción, Gerencia de Tesorería, Gerencia de Ventas Área Metropolitana, Gerencia de Ventas Foráneas, Subgerencia de Correspondencia y Subgerencia de Seguridad y Vigilancia, quienes pueden nombrar a un responsable mediante oficio, el cual tenga como mínimo nivel de Jefe de Departamento para verificar de manera visual, el estado físico del Paquete de Billeto de Lotería (empaque y contenido).
4. Es responsabilidad de la Gerencia de Servicios Generales a través de la Subgerencia de Correspondencia, resguardar el Paquete de Billeto de Lotería (recuperado tras el siniestro) un plazo no mayor a las 24 horas, una vez recibido en sus instalaciones, hasta el momento en el que se efectúa la reunión con la Gerencia de Control Presupuestal y Contabilidad, Gerencia de Crédito y Cobranza, Gerencia de Producción, Gerencia de Tesorería, Gerencia de Ventas Área Metropolitana, Gerencia de Ventas Foráneas, Subgerencia de Correspondencia y Subgerencia de Seguridad y Vigilancia, a efecto de elaborar el Acta que determina el estado físico del Paquete de Billeto de Lotería.

**Lotería Nacional**  
para la Asistencia Pública

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



5. Es responsabilidad de la Gerencia de Producción, abrir el Paquete de Billete de Lotería, para verificar su empaque y contenido, de manera presencial en conjunto con la Gerencia de Control Presupuestal y Contabilidad, Gerencia de Crédito y Cobranza, Gerencia de Producción, Gerencia de Tesorería, Gerencia de Ventas Área Metropolitana, Gerencia de Ventas Foráneas, Subgerencia de Correspondencia y Subgerencia de Seguridad y Vigilancia, asimismo, determinar la cantidad de billete dañado y billete útil para considerar su disposición final.
6. Es responsabilidad de la Subgerencia de Correspondencia (en caso de recuperar el Paquete de Billete Útil de Lotería), elaborar a detalle, el acta que documente los hechos suscitados entorno al evento de siniestralidad, así como establecer las características del estado físico del Paquete de Billete de Lotería (empaque y contenido) con la participación de la Gerencia de Control Presupuestal y Contabilidad, Gerencia de Crédito y Cobranza, Gerencia de Producción, Gerencia de Tesorería, Gerencia de Ventas Área Metropolitana, Gerencia de Ventas Foráneas, Subgerencia de Correspondencia y Subgerencia de Seguridad y Vigilancia y firmarla para su debida constancia y efectos subsecuentes.
7. Es responsabilidad de la Gerencia de Servicios Generales a través de la Subgerencia de Seguridad y Vigilancia, aplicar las medidas de seguridad necesarias para el resguardo y custodia del paquete de billete que fue recuperado después del siniestro de forma permanente (desde su llegada a las instalaciones de la Subgerencia de Correspondencia hasta la entrega a la Gerencia de Ventas Foráneas mediante oficio y copia del acta correspondiente.
8. Es responsabilidad de la Gerencia de Servicios Generales a través de la Subgerencia de Correspondencia (posterior al levantamiento del acta), poner a disposición mediante oficio y copia del acta correspondiente a la Gerencia de Ventas Foráneas, el Paquete de Billete de Lotería, el cual no deberá exceder de las 24 horas establecidas en la política número 4.
9. Es responsabilidad de la Gerencia de Producción aplicar la cancelación de los billetes siniestrados que resulten, en el sistema electrónico correspondiente, en cumplimiento al acta instrumentada con motivo de la revisión visual del estado físico del paquete de Billete de Lotería establecida en la política 3.
10. En caso de no recuperar el Paquete de Billete de Lotería, es responsabilidad de la Gerencia de Servicios Generales a través de la Subgerencia de Correspondencia, notificar por escrito a la Gerencia de Control Presupuestal y Contabilidad, Gerencia de Crédito y Cobranza, Gerencia de Producción, Gerencia de Tesorería, Gerencia de Ventas Área Metropolitana, Gerencia de Ventas Foráneas, Gerencia de Correspondencia y Subgerencia de Seguridad y Vigilancia.

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



MANUAL ADMINISTRATIVO DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES	
REV.02	LN-6015-MAP-PO-14
28/09/2018	Página 3 de 8

Ventas Foráneas, Subgerencia de Correspondencia y Subgerencia de Seguridad y Vigilancia, sobre la siniestralidad del Paquete de Billeto de Lotería.

11. Es responsabilidad de la Subgerencia de Correspondencia, entregar a las áreas de alcance, copia del informe que determina los hechos que llevaron a la pérdida del Paquete de Billeto de Lotería.
12. Es responsabilidad de la Gerencia de Producción aplicar la cancelación de los billetes siniestrados que resulten, en el sistema electrónico correspondiente, en cumplimiento al acta instrumentada con motivo de la revisión visual del estado físico del paquete de Billeto de Lotería.
13. Es responsabilidad de la Gerencia de Servicios Generales, instruir el registro del evento de siniestro correspondiente ante la compañía aseguradora.



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



**COMERI**  
Comité de Mejora Regulatoria Interna

28 SEP 2018

**APROBADO**

MANUAL ADMINISTRATIVO DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES	
REV.02	LN-6015-MAP-PO-14
28/09/2018	Página 4 de 8

RESPONSABLE	No. de Op.	DESCRIPCIÓN
Subgerencia de Correspondencia	1	<b>INICIO</b> Solicita el informe a la compañía prestadora del servicio del transporte, el estado físico del Paquete de Billeto de Lotería (en caso de existir un siniestro durante su tránsito a los Organismos de Venta).
	2	Notifica el siniestro del Paquete de Billeto de Lotería a la Gerencia de Servicios Generales.
Gerencia de Servicios Generales	3	Recibe notificación del siniestro y verifica si el Paquete de Billeto de Lotería fue recuperado; a.- El paquete de Billeto de Lotería, fue recuperado. Pasa a la operación 4. b.- El paquete de Billeto de Lotería no fue recuperado. Pasa a la operación 13
	4	Instruye el resguardo del Paquete de Billeto de Lotería, recuperado a la Subgerencia de Correspondencia y a la Subgerencia de Seguridad y Vigilancia, conforme al ámbito de competencia de cada área, y convoca a la Gerencia de Control Presupuestal y Contabilidad, Gerencia de Crédito y Cobranza, Gerencia de Producción, Gerencia de Tesorería, Gerencia de Ventas Área Metropolitana y Gerencia de Ventas Foráneas para verificar, de manera presencial, su estado físico en contenido y empaque.
Subgerencia de Seguridad y Vigilancia	5	Resguarda y custodia el Paquete de Billeto de Lotería recuperado, de manera permanente, (desde el momento de su llegada a las instalaciones de la Subgerencia de Correspondencia hasta su envío mediante oficio y copia del acta correspondiente a la Gerencia de Ventas Foránea).
Subgerencia de Correspondencia	6	Resguarda el Paquete de Billeto de Lotería recuperado y convoca mediante oficio o correo electrónico a las áreas involucradas (no debe exceder las 24 horas para realizar la reunión).



**\* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO \***

POR LA  
GERENCIA DE ORGANIZACION Y  
DESARROLLO DE PERSONAL



28 SEP 2018

**APROBADO**

MANUAL ADMINISTRATIVO DE PROCEDIMIENTOS  
DE SERVICIOS GENERALES

REV.02

LN-6015-MAP-PO-14

28/09/2018

Página 5 de 8

Gerencia de Producción	7	Abre el Paquete de Billete de Lotería para verificar de manera presencial, su contenido a detalle y determina la cantidad de billete dañado y el billete útil.
Gerencia de Control Presupuestal y Contabilidad	8	Verifica el estado físico del Paquete de Billete de Lotería recuperado tras el siniestro mediante la designación por oficio del responsable de cada área. Continúa en la operación 15.
Gerencia de Crédito y Cobranza	9	Verifica el estado físico del Paquete de Billete de Lotería recuperado tras el siniestro mediante la designación mediante por oficio el responsable de cada área. Continúa en la operación 16.
Gerencia de Producción	10	Verifica el estado físico del Paquete de Billete de Lotería recuperado tras el siniestro mediante la designación mediante por oficio el responsable de cada área. Continúa en la operación 17.
Gerencia de Tesorería	11	Verifica el estado físico del Paquete de Billete de Lotería recuperado tras el siniestro mediante la designación mediante por oficio el responsable de cada área. Continúa en la operación 18.
Gerencia de Ventas Área Metropolitana	12	Verifica el estado físico del Paquete de Billete de Lotería recuperado tras el siniestro mediante la designación mediante por oficio el responsable de cada área. Continúa en la operación 19.
Gerencia de Ventas Foráneas	13	Verifica el estado físico del Paquete de Billete de Lotería recuperado tras el siniestro mediante la designación mediante por oficio el responsable de cada área. Continúa en la operación 20.
Gerencia de Servicios Generales	14	Verifica el estado físico del Paquete de Billete de Lotería recuperado tras el siniestro mediante la designación mediante por oficio el responsable de cada área. Continúa en la operación 21.
Gerencia de Control Presupuestal y Contabilidad	15	Elabora el acta, refiriendo a detalle el estado físico del paquete y su contenido, así como los datos del evento de su siniestralidad, y firman de conformidad. Continúa en la operación 22.
Gerencia de Crédito y Cobranza	16	Elabora el acta, refiriendo a detalle el estado físico del paquete y su contenido, así como los datos del evento de su siniestralidad, y firman de conformidad. Continúa en la operación 22.



Gerencia de Producción	17	Elabora el acta, refiriendo a detalle el estado físico del paquete y su contenido, así como los datos del evento de su siniestralidad, y firman de conformidad. Continúa en la operación 22.
Gerencia de Tesorería	18	Elabora el acta, refiriendo a detalle el estado físico del paquete y su contenido, así como los datos del evento de su siniestralidad, y firman de conformidad. Continúa en la operación 22.
Gerencia de Ventas Área Metropolitana	19	Elabora el acta, refiriendo a detalle el estado físico del paquete y su contenido, así como los datos del evento de su siniestralidad, y firman de conformidad. Continúa en la operación 22.
Gerencia de Ventas Foráneas	20	Elabora el acta, refiriendo a detalle el estado físico del paquete y su contenido, así como los datos del evento de su siniestralidad, y firman de conformidad. Continúa en la operación 22.
Gerencia de Servicios Generales	21	Elabora el acta, refiriendo a detalle el estado físico del paquete y su contenido, así como los datos del evento de su siniestralidad, y firman de conformidad. Continúa en la operación 22.
Subgerencia de Correspondencia	22	Entrega mediante oficio y copia del acta correspondiente a la Gerencia de Ventas Foráneas, el Paquete de Billeto Útil de Lotería recuperado para su respectiva disposición, una vez efectuada la reunión y elaborada el Acta correspondiente.
Gerencia de Ventas Foráneas	23	Recibe oficio y copia del acta correspondiente mediante el cual entregan el Paquete de Billeto Útil de Lotería (recuperado) para la toma de decisiones correspondiente.
Gerencia de Producción	24	Recibe acta y aplica el registro de la dotación del Paquete de Billeto de Lotería que fue recuperada después del siniestro en el sistema electrónico correspondiente.
		Termina Procedimiento



**Lotería Nacional**  
**COMERI**  
 Comité de Mejora Regulatoria Interna  
 28 SEP 2018  
**APROBADO**

MANUAL ADMINISTRATIVO DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES	
REV.02	LN-6015-MAP-PO-14
28/09/2018	Página 7 de 8

Subgerencia de Correspondencia	25	En caso de pérdida total del Paquete de Billeto de Lotería, elabora informe para notificar a la Gerencia de Servicios Generales, Gerencia de Control Presupuestal, de Crédito y Cobranza, de Producción, de Tesorería, de Ventas Área Metropolitana y de Ventas Foráneas, de la pérdida del Paquete de Billeto de Lotería y entregar copia del mismo.
Gerencia de Producción	26	Envía a la Gerencia de Control Presupuestal y Contabilidad, Gerencia de Crédito y Cobranza, Gerencia de Producción, Gerencia de Tesorería, Gerencia de Ventas Área Metropolitana, Gerencia de Ventas Foráneas y Gerencia de Servicios Generales, copia del informe que, contiene las razones en que se suscitó el evento de siniestralidad, mismas que llevaron a la pérdida total del Paquete de Billeto de Lotería, para su debida constancia y efectos subsecuentes en el ámbito de competencia de cada una de ellas.
Gerencia de Servicios Generales	27	Recibe informe y aplica la cancelación el Paquete de Billeto de Lotería que fue siniestrado en el sistema electrónico correspondiente.
Subgerencia de Correspondencia.	28	Instruye a la Subgerencia de Correspondencia para que registre siniestro correspondiente ante la compañía aseguradora.
Subgerencia de Correspondencia.	29	Registra siniestro correspondiente ante la compañía aseguradora.
<b>FIN</b>		

**Lotería Nacional**  
 para la Asistencia Pública

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

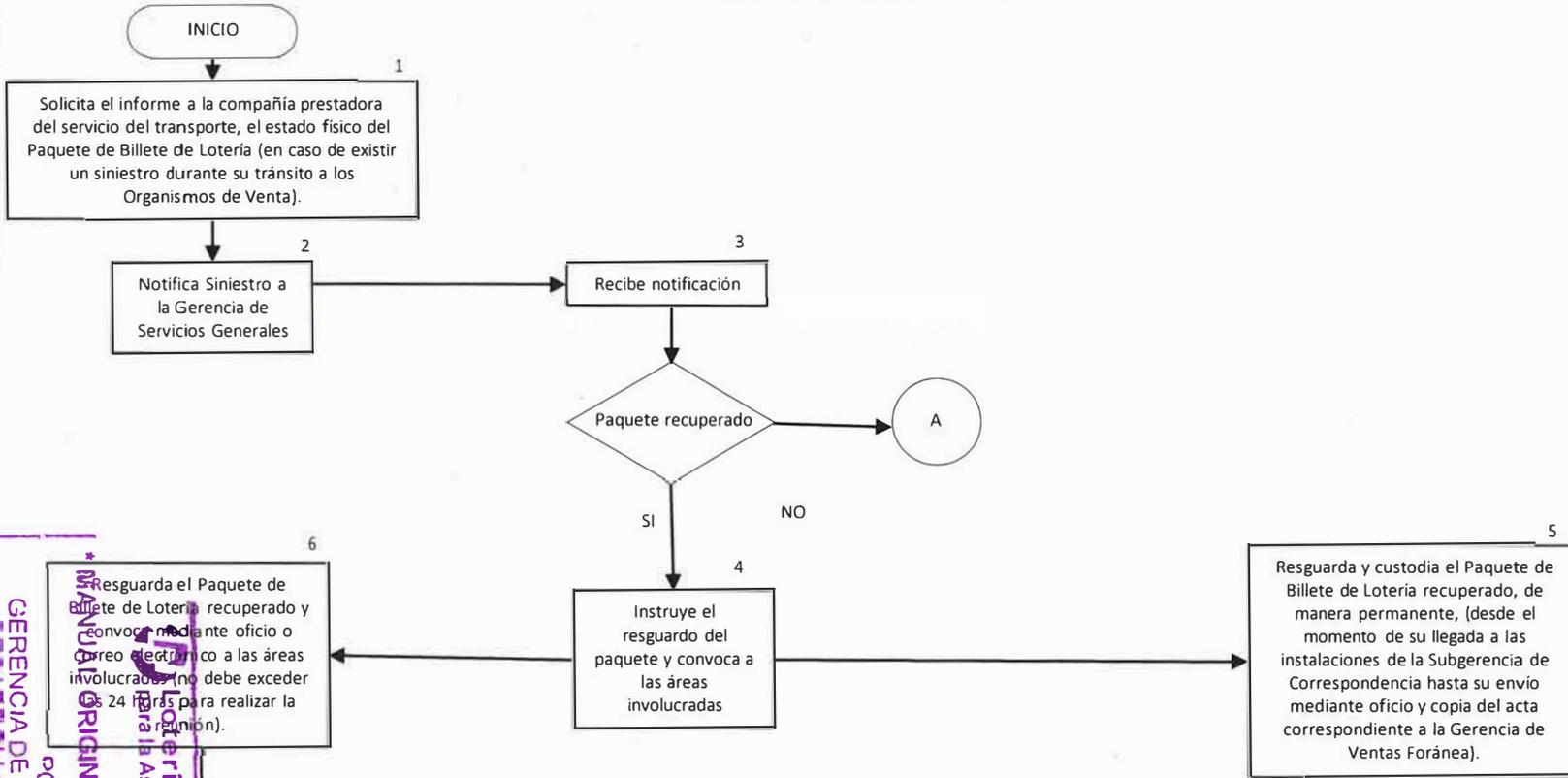


**COMERI**  
Comité de Mejora Regulatoria Interna  
28 SEP 2018  
**APROBADO**

DIAGRAMA DE FLUJO

MANUAL ADMINISTRATIVO DE PROCEDIMIENTOS DE SEVICIOS GENERALES	
REV. 02	LN-6015-MAP-PO-14
28/09/2018	Página 6 de 8

F. 31-13



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



**COMERI**  
Comité de Mejora Regulatoria Interna

28 SEP 2018

APROBADO

DIAGRAMA DE FLUJO

MANUAL ADMINISTRATIVO DE PROCEDIMIENTOS DE SEVICIOS GENERALES	
REV. 02	LN-6015-MAP-PO-14
28/09/2018	Página 7 de 8

F. 31-13



7

Abre el Paquete de Billeto de Lotería para verificar de manera presencial, su contenido a detalle y determina la cantidad de billete dañado y el billete útil

8-14

Verifica el estado físico del Paquete de Billeto de Lotería recuperado tras el siniestro mediante la designación por oficio del responsable de cada área.

15-21

Elaboran el acta, refiriendo a detalle el estado físico del paquete y su contenido, así como los datos del evento de su siniestralidad, y firman de conformidad

23

La gerencia de Ventas Foráneas Recibe oficio y copia del acta correspondiente mediante el cual entregan el Paquete de Billeto Útil de Lotería (recuperado) para la toma de decisiones correspondiente.

24

Recibe acta y aplica el registro de la dotación del Paquete de Billeto de Lotería que fue recuperada después del siniestro en el sistema electrónico correspondiente

22

Entrega mediante oficio y copia del acta correspondiente a la Gerencia de Ventas Foráneas, el Paquete de Billeto Útil de Lotería recuperado para su respectiva disposición, una vez efectuada la reunión y elaborada el Acta correspondiente



MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO \*

Gerencia de Organización y Desarrollo de Personal

Lotería Nacional para la Asistencia Pública



**COMERI**  
Comité de Mejora Regulatoria Interna

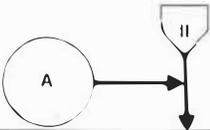
28 SEP 2018

**APROBADO**

DIAGRAMA DE FLUJO

MANUAL ADMINISTRATIVO DE PROCEDIMIENTOS DE SEVICIOS GENERALES	
REV. 02	LN-6015-MAP-PO-14
28/09/2018	Página 8 de 8

F. 31-13



25

En caso de pérdida total del Paquete de Billete de Lotería, elabora informe para notificar a la Gerencia de Servicios Generales, Gerencia de Control Presupuestal, de Crédito y Cobranza, de Producción, de Tesorería, de Ventas Área Metropolitana y de Ventas Foráneas, de la pérdida del Paquete de Billete de Lotería y entregar copia del mismo

26

Envía a la Gerencia de Control Presupuestal y Contabilidad, Gerencia de Crédito y Cobranza, Gerencia de Producción, Gerencia de Tesorería, Gerencia de Ventas Área Metropolitana, Gerencia de Ventas Foráneas y Gerencia de Servicios Generales, copia del informe que, contiene las razones en que se suscitó el evento de siniestralidad, mismas que llevaron a la pérdida total del Paquete de Billete de Lotería, para su debida constancia y efectos subsecuentes en el ámbito de competencia de cada una de ellas

27

Recibe informe y aplica la cancelación el Paquete de Billete de Lotería que fue siniestrado en el sistema electrónico correspondiente.

28

Instruye a la Subgerencia de Correspondencia para que registre el siniestro correspondiente ante la compañía aseguradora

29

Registra el siniestro correspondiente ante la compañía aseguradora

FIN

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



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN



**COMERI**  
Comité de Mejora Regulatoria Interna

28 SEP 2018

**APROBADO**

MANUAL ADMINISTRATIVO DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES

PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN EN LAS LÍNEAS  
TRANSPORTISTAS DE PAQUETES CONTENIENDO  
BILLETES DE LOTERÍA, REMITIDOS A "OCURRE" POR  
LOS ORGANISMOS DE VENTA Y QUE RESULTARON  
AVERIADOS EN SU EMPAQUE

REV. 02

LN-6015- MAP-PO-16

28/09/2018

Página 1 de 9

**OBJETIVO:** Realizar la investigación, localización y rastreo de la paquetería extraviada en las líneas transportistas.

**ALCANCE:** Gerencia de Servicios Generales y las áreas de la entidad.

**POLÍTICAS:**

1. El extravío de los paquetes remitidos a los Organismos de venta o la devolución de los paquetes averiados deberá hacerse llegar a la Subgerencia de Correspondencia a través de las Unidades Administrativas de la Entidad que corresponda, por escrito o correo electrónico.
2. La Subgerencia de correspondencia una vez que reciba la comunicación de extravío o devolución de los paquetes averiados, deberá informar del caso al proveedor, para que inicie la investigación en la línea transportista responsable del embarque en la que deberá iniciar el rastreo internamente y proporcionarle el número de control correspondiente.
3. El encargado de Investigación y Rastreo de Paquetería Extraviada, al recibir el resultado de la investigación (tres a cinco días hábiles) deberá informar a la Subgerencia de Correspondencia para que ésta informe a su vez al área solicitante, que el paquete fue localizado y pasen a recogerlo; si el paquete no se encontró, deberá elaborar la reclamación formal.
4. La Subgerencia de Correspondencia, deberá elaborar el oficio de reclamación, rubricarlo y solicitar en el mismo la firma del Gerencia de Servicios Generales, así mismo recabar el registro y número de folio de la Gerencia de Servicios Generales, para posteriormente entregarlo al encargado de investigación y rastreo para los trámites que correspondan; cuando recibe la respuesta de la línea transportista, deberá entregarla a la Subgerencia de Correspondencia.



Lotería Nacional  
para la Asistencia Pública

\* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO \*

POR I.A  
GERENCIA DE ORGANIZACION Y  
DESARROLLO DE PERSONAL



MANUAL ADMINISTRATIVO DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES	
REV.02	LN-6015-MAP-PO-16
28/09/2018	Página 2 de 9

5. La Subgerencia de Correspondencia, al recibir la respuesta y guía original, deberá acusar de recibido en dos copias para los archivos y controles.



\* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO \*

POR LA  
GERENCIA DE ORGANIZACION Y  
DESARROLLO DE PERSONAL



MANUAL ADMINISTRATIVO DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES	
REV.02	LN-6015-MAP-PO-16
28/09/2018	Página 3 de 9

RESPONSABLE	No. de Op.	DESCRIPCIÓN
		<b>INICIO</b>
Proveedor	1	Comunica a la Subgerencia de Correspondencia que existen paquetes averiados en poder de la otra línea transportista, proporciona número de guía, procedencia y contenido.
Subgerencia de Correspondencia	2	Recibe aviso y elabora memoranda, convocando a la Gerencia de Crédito y Cobranza, para que nombren un representante mediante oficio para acudir al siguiente día hábil para la revisión del contenido del o los paquetes averiados.
	3	Revisa, rubrica memoranda y la presenta a la Gerencia de Servicios Generales para firma.
Gerencia de Servicios Generales	4	Recibe memoranda, analiza, a) Si no procede. Regresa a la operación No. 2. b) Si procede firma. Continúa en la siguiente operación.
	5	Registra y anota número de folio y lo turna a la Subgerencia de Correspondencia.
Subgerencia de Correspondencia	6	Recibe memoranda y se entrega a las Unidades Administrativas.
Unidades Administrativas	7	Reciben memoranda en original, acusan en dos copias.
	8	Se presentan en a la Subgerencia de Correspondencia para trasladarse en compañía de un representante de ésta, a la línea transportista correspondiente para la revisión de paquetes averiados.
Subgerencia de Correspondencia	9	Al término de la revisión, requisita un formato interno con el resultado que será reportado por el representante de la Gerencia de Crédito y Cobranza, para elaborar la constancia o acta correspondiente.



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



**COMERI**  
Comité de Mejora Regulatoria Interna

28 SEP 2018

**APROBADO**

MANUAL ADMINISTRATIVO DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES	
REV.02	LN-6015-MAP-PO-16
28/09/2018	Página 4 de 9

Gerencia de Servicios Generales	10	De estar completo, se cierra el paquete y se elabora una constancia, firmando de conformidad las áreas participantes, a quienes posteriormente se les entregara una copia.	
	11	Si resulta incompleto, se cierra el paquete y se levanta un acta en presencia del encargado de paquetería de la línea transportista.	
	12	En ambos casos se traslada el paquete a las instalaciones de La Nacional para la Asistencia Pública (LOTENAL), quedando en poder de la Subgerencia de Correspondencia para su registro e inmediata entrega al área que corresponda (para su resguardo al área ventas foráneas, almacén central o producción)	
	13	Elabora oficio de reclamación a la línea transportista por el faltante que haya resultado, marcando copia al área que haya enviado el paquete.	
	14	Revisa, rubrica y lo presenta a firma del Gerente de Servicios Generales.	
	15	Recibe oficio, analiza. a) Si no firma de conformidad. Regresa a la operación No. 13. b) Si firma de conformidad. Continúa en la siguiente operación.	
	Subgerencia de Correspondencia	16	Registra, da número de folio y turna a la Subgerencia de Correspondencia.
		17	Recibe oficio y lo turna al encargado de investigación y rastreo de paquetería extraviada para su entrega en la línea transportista a la Oficina de Atención a Clientes.
	Proveedor	18	Recibe oficio de reclamación acusando en tres copias y aproximadamente en quince días hábiles emite respuesta.
	Subgerencia de Correspondencia	19	Procede con la reclamación ante la Aseguradora.
20		Conserva y archiva las dos copias restantes con sellos originales de recepción de la línea transportista.	



\* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO \*

POR LA  
GERENCIA DE ORGANIZACION Y  
DESARROLLO DE PERSONAL



MANUAL ADMINISTRATIVO DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES	
REV.02	LN-6015-MAP-PO-16
28/09/2018	Página 5 de 9

Unidades Administrativas	21	Entrega las copias necesarias para hacerlas llegar a las Unidades Administrativas de la Entidad.
	22	Reciben su copia, acusan y devuelven.
		<b>FIN</b>



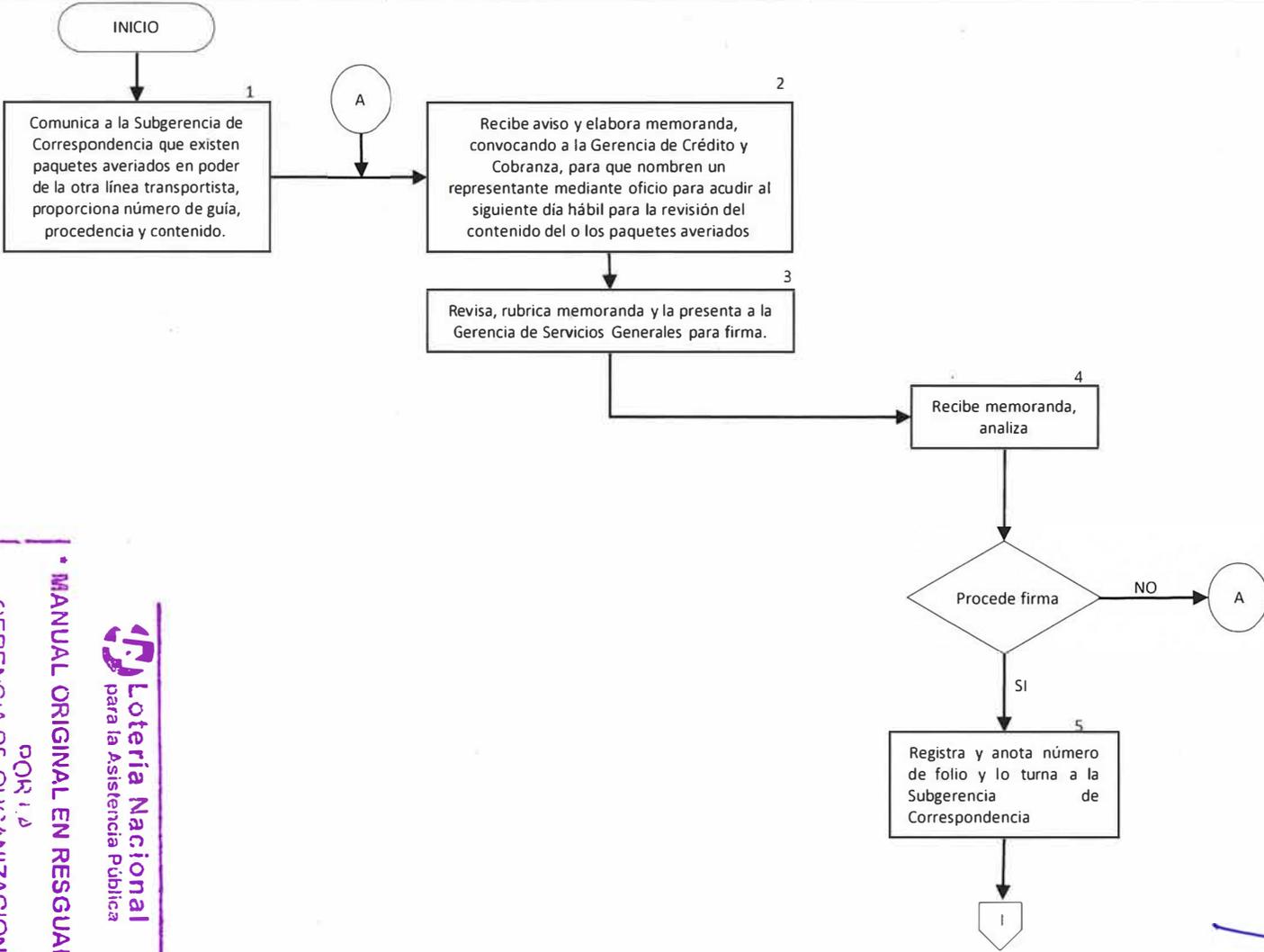
**\* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO \***  
POR LA  
GERENCIA DE ORGANIZACION Y  
DESARROLLO DE PERSONAL



DIAGRAMA DE FLUJO

MANUAL ADMINISTRATIVO DE PROCEDIMIENTOS DE SEVICIOS GENERALES	
REV. 02	LN-6015-MAP-PO-16
28/09/2018	Página 6 de 9

F. 31-13



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



**COMERI**  
Comité de Mejora Regulatoria Interna  
28 SEP 2018  
APROBADO

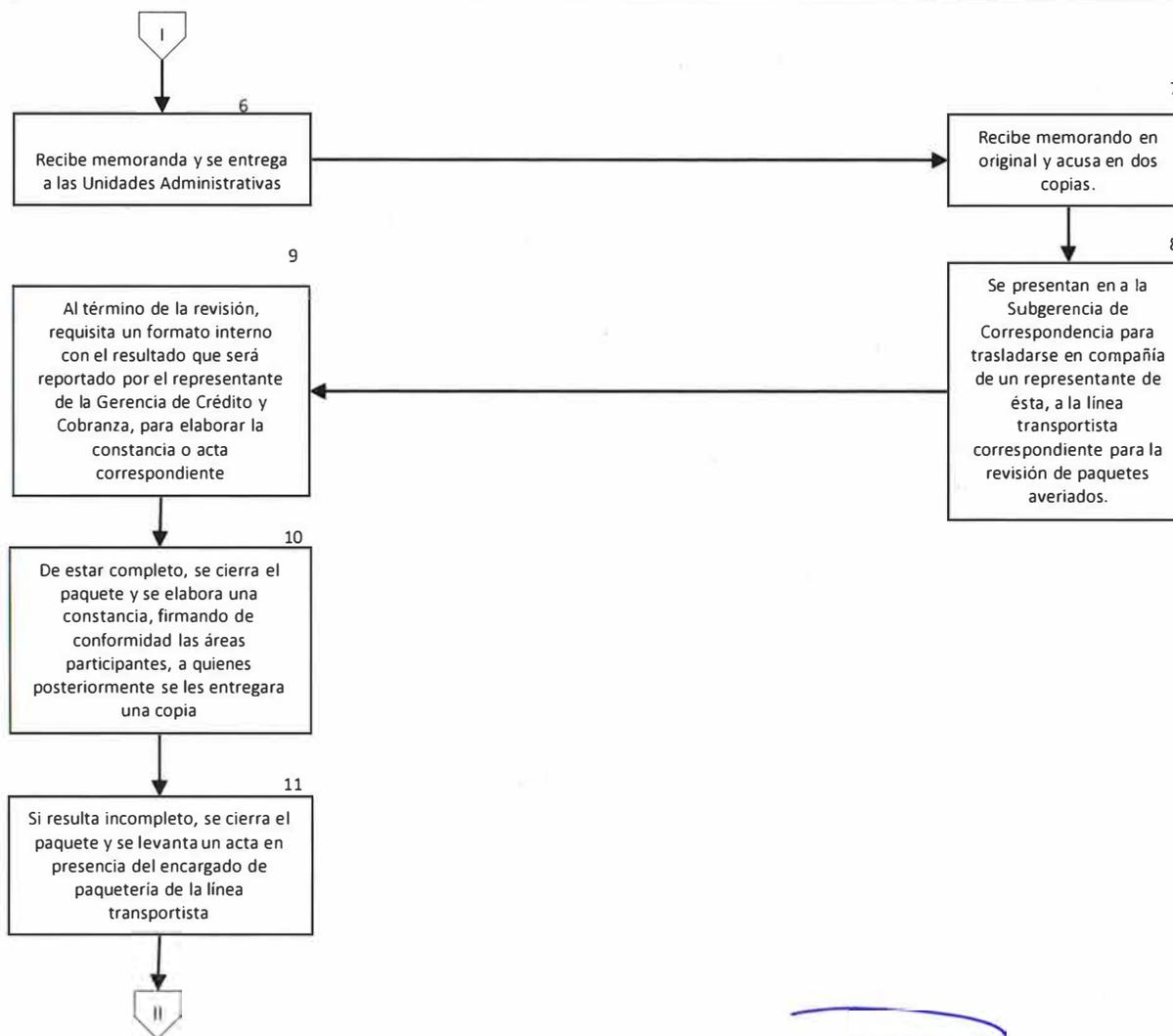
DIAGRAMA DE FLUJO

MANUAL ADMINISTRATIVO DE PROCEDIMIENTOS DE SEVICIOS GENERALES	
REV. 02	LN-6015-MAP-PO-16
28/09/2018	Página 7 de 9

F. 31-13

SUBGERENCIA DE CÖRRESPONDENCIA

UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ENTIDAD



\* MANUAL ORIGINAL EN RESGUARDO \*  
 GERENCIA DE ORGANIZACION Y DESARROLLO DE PERSONAL  
 PQR 12  
 Lotería Nacional para la Asistencia Pública



**COMERI**  
Comité de Mejora Regulatoria Interna

28 SEP 2018

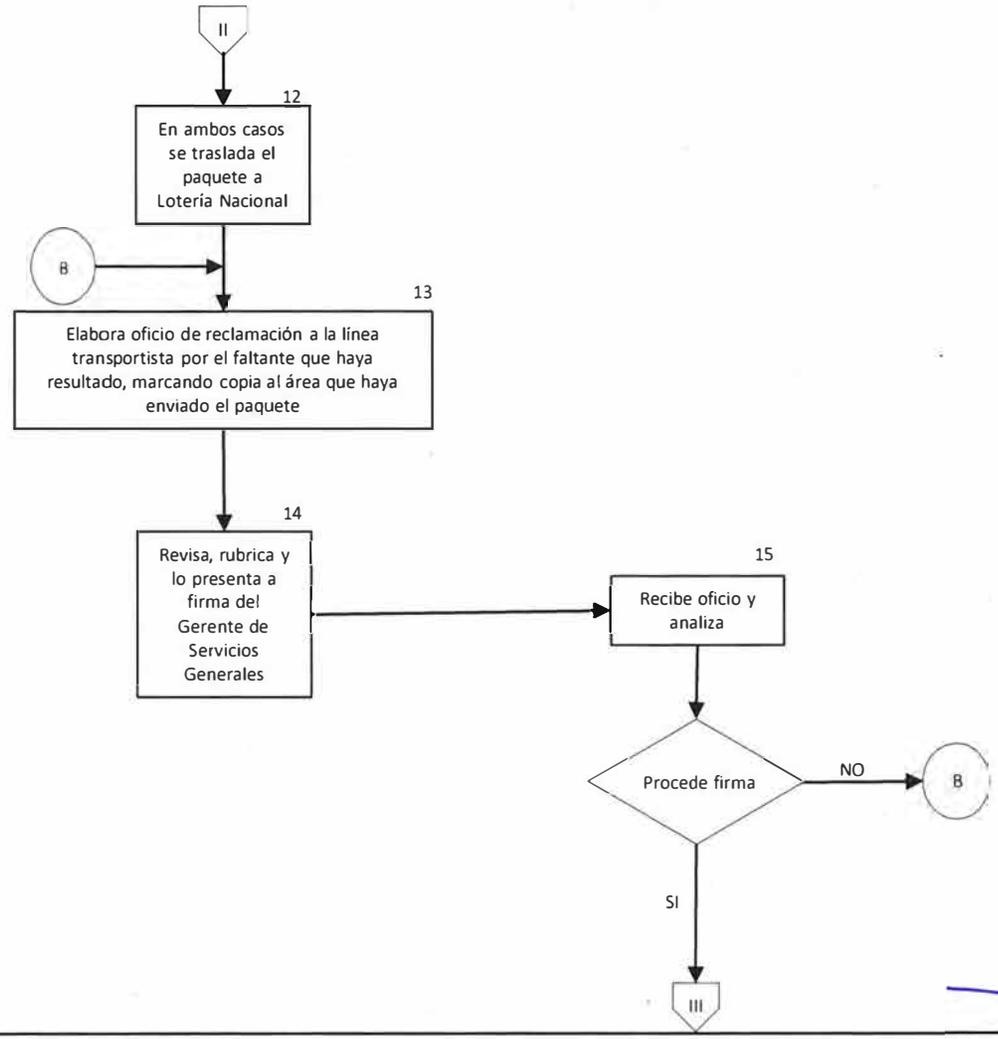
**APROBADO**

**DIAGRAMA DE FLUJO**

MANUAL ADMINISTRATIVO DE PROCEDIMIENTOS DE SEVICIOS GENERALES	
REV. 02	LN-6015-MAP-PO-16
28/09/2018	Página 8 de 9

F. 31-13

SUBGERENCIA DE CORRESPONDENCIA	GERENCIA DE SERVICIOS GENERALES
--------------------------------	---------------------------------



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



**COMERI**  
Comité de Mejora Regulatoria Interna

28 SEP 2018

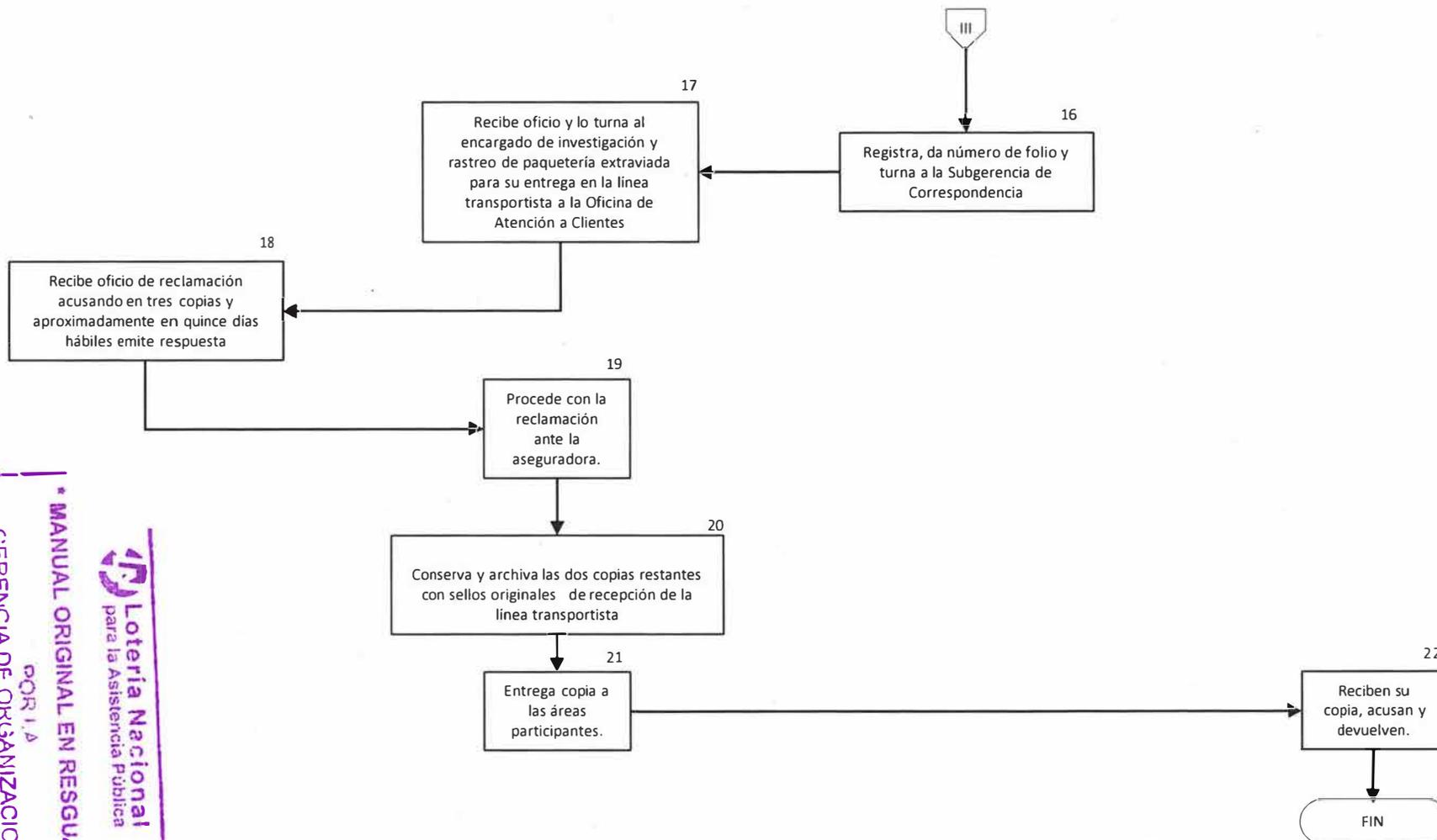
**APROBADO**

DIAGRAMA DE FLUJO

MANUAL ADMINISTRATIVO DE PROCEDIMIENTOS DE SEVICIOS GENERALES	
REV. 02	LN-6015-MAP-PO-16
28/09/2018	Página 9 de 9

F. 31-13

PROVEEDOR	SUBGERENCIA DE CORRESPONDENCIA	GERENCIA DE SERVICIOS GENERALES	UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ENTIDAD
-----------	--------------------------------	---------------------------------	--



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

Handwritten signature

Handwritten signature



**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA**  
 DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN

28 SEP 2018  
**APROBADO**

**MANUAL ADMINISTRATIVO DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES**

**PROCEDIMIENTO PARA LA RECLAMACIÓN POR EL  
 EXTRAVÍO DE LOS PAQUETES REMITIDOS A LOS  
 ORGANISMOS DE VENTA POR LOTENAL**

REV. 02

LN-6015- MAP-PO-17

28/09/2018

Página 1 de 6

**OBJETIVO:** Realizar la investigación, localización y rastreo de la paquetería extraviada en las líneas transportistas.

**ALCANCE:** Gerencia de Servicios Generales, Subgerencia de Correspondencia y Unidades Administrativas de la Entidad.

**POLÍTICAS:**

1. Es responsabilidad de las Unidades Administrativas de la Entidad notificar, por escrito, a la Subgerencia de Correspondencia el extravío de los paquetes remitidos a los Organismos de venta foráneos o la devolución de los mismos.
2. Es responsabilidad de la Subgerencia de Correspondencia llevar a cabo la reclamación ante la línea transportista responsable del embarque.
3. La Subgerencia de Correspondencia será responsable de realizar la reclamación, formal y rastreo ante la línea transportista, así como realizar las acciones que correspondan ante la compañía aseguradora.