



**LOTERÍA  
NACIONAL**

ÁREA EMISORA		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	DE	1	9
CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-85		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	SEPTIEMBRE, 2018	NIVEL DE REVISIÓN	01

NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO PARA LA RECLAMACIÓN POR EL EXTRAVÍO DE PAQUETES REMITIDOS A TRAVÉS DE LA SUBGERENCIA DE CORRESPONDENCIA

FIRMA

ELABORÓ: MARIO ARTURO ABURTO AGUILA  
SUBGERENTE DE CORRESPONDENCIA

VALIDÓ: HUMBERTO MARTÍNEZ MELCHOS  
GERENTE DE SERVICIOS GENERALES

APROBÓ: AMPARO MONTOYA OBREGÓN  
DIRECTORA DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS  
GENERALES

AUTORIZÓ: ANDRÉS VILLASEÑOR HERRERO  
SUBDIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y  
FINANZAS

FECHA DE PUBLICACIÓN: 27 MAR 2026




**LOTERÍA  
NACIONAL**

ÁREA EMISORA		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		2	9
CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-85		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	SEPTIEMBRE, 2018	NIVEL DE REVISIÓN	01

NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO PARA LA RECLAMACIÓN POR EL EXTRAVÍO DE PAQUETES REMITIDOS A TRAVÉS DE LA SUBGERENCIA DE CORRESPONDENCIA

## ÍNDICE

I.	Objetivo	3
II.	Alcance	3
III.	Fundamento Jurídico	3
IV.	Políticas	4
V.	Descripción de las Actividades	5
VI.	Diagrama de Flujo	6
VII.	Plan de Calidad	8
VIII.	Control de Cambios	9
IX.	Glosario	9
X.	Anexos	9

 <b>LOTERÍA NACIONAL</b>	ÁREA EMISORA		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		3	9
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-85		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	SEPTIEMBRE, 2018	NIVEL DE REVISIÓN	01
NOMBRE DE NORMA INTERNA:		PROCEDIMIENTO PARA LA RECLAMACIÓN POR EL EXTRAVÍO DE PAQUETES REMITIDOS A TRAVÉS DE LA SUBGERENCIA DE CORRESPONDENCIA		

## I. OBJETIVO

Realizar la investigación, localización y rastreo de la paquetería extraviada, que haya sido remitida a través de la Subgerencia de Correspondencia.


## II. ALCANCE

Inicia con el reporte del extravío del paquete por parte de cualquier Unidad Administrativa de la Entidad, Organismo de Venta o la Compañía Prestadora del Servicio y termina hasta que se determine la recuperación o no del mismo.

## III. FUNDAMENTO JURÍDICO

- Decreto por el que se modifica la denominación del organismo público descentralizado Pronósticos para la Asistencia Pública y se reforma el decreto por el que se crea el organismo público descentralizado Pronósticos Deportivos para la Asistencia Pública, publicado el 24 de febrero de 1978. D.O.F.09-03-2020.
- Estatuto Orgánico de Lotería Nacional, (DOF 18-01-2022) y sus reformas.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Código de Ética e Integridad para un Buen Gobierno en la Administración Pública Federal.
- Acuerdo por el que se emiten las políticas y disposiciones para impulsar el uso y aprovechamiento de la informática, el gobierno digital, las tecnologías de la información y comunicación, y la seguridad de la información en la Administración Pública Federal.
- Acuerdo que emite el Manual de Procedimientos Archivísticos de las Unidades Operativas del Sistema Institucional de Archivos de los Sujetos Obligados de la Ley General de Archivos.




 <b>LOTERÍA NACIONAL</b>	ÁREA EMISORA		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		4	9
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-85		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	SEPTIEMBRE, 2018	NIVEL DE REVISIÓN	01
<b>NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO PARA LA RECLAMACIÓN POR EL EXTRAVÍO DE PAQUETES REMITIDOS A TRAVÉS DE LA SUBGERENCIA DE CORRESPONDENCIA</b>				

#### IV. POLÍTICAS

1. La actualización periódica de este procedimiento estará a cargo de la Subgerencia de Correspondencia en el ámbito de su competencia, de conformidad con la operación interna, naturaleza jurídica y especialidad de la Entidad, siendo el resultado del trabajo en conjunto con las Unidades Administrativas.
2. En caso de un siniestro, es responsabilidad de la Gerencia de Servicios Generales, a través de la Subgerencia de Correspondencia, solicitar el informe a la compañía prestadora de servicio de transporte, el informe del estado físico que guarda el Paquete (empaquete y contenido).
3. La Subgerencia de Correspondencia, es responsable de notificar el extravío del Paquete a la Gerencia de Servicios Generales y determinará si fue recuperado o no, con base al informe de la Compañía Prestadora del Servicio.
4. Es responsabilidad de la Subgerencia de Correspondencia, llevar a cabo la reclamación ante la línea transportista o compañía prestadora del servicio, responsable del embarque
5. La Subgerencia de Correspondencia es responsable de realizar la reclamación, formal y rastreo ante la línea transportista o compañía prestadora del servicio, así como realizar las acciones que correspondan ante la compañía aseguradora.
6. La vigencia de esta norma interna es a partir de su publicación en la Normateca Interna de Lotería Nacional.






**LOTERÍA NACIONAL**

ÁREA EMISORA		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	DE	5	9
CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-85		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	SEPTIEMBRE, 2018	NIVEL DE REVISIÓN	01

NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO PARA LA RECLAMACIÓN POR EL EXTRAVÍO DE PAQUETES REMITIDOS A TRAVÉS DE LA SUBGERENCIA DE CORRESPONDENCIA

## V. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
1. UNIDADES ADMINISTRATIVAS	1.1 Comunican por escrito o correo electrónico a la Subgerencia de Correspondencia del extravío de los paquetes.	
2. SUBGERENCIA DE CORRESPONDENCIA	2.1 Solicita por oficio el informe a la compañía prestadora del servicio del transporte del estado físico del Paquete y notifica por oficio o correo electrónico el siniestro a la Gerencia de Servicios Generales.	
	2.2 Recibe respuesta por oficio o correo electrónico del prestador de servicio sobre la investigación, e informa a la Unidad Administrativa solicitante, el resultado de la investigación.  ¿El paquete fue recuperado?	OFICIO CORREO ELECTRÓNICO
	2.3 Si.- Informa a la Unidad Administrativa sobre la recuperación del paquete.  <b>Fin del procedimiento</b>	
	2.4 No. - Elabora oficio de reclamación y presenta para firma de la Gerencia de Servicios Generales.	OFICIO COM-01
3. GERENCIA DE SERVICIOS GENERALES	3.1. Recibe oficio, firma y entrega.	OFICIO COM-01
4. SUBGERENCIA DE CORRESPONDENCIA	4.1. Recibe y turna oficio al prestador de servicio.	OFICIO COM-01
5.- GERENCIA DE SERVICIOS GENERALES	5.1 Registra el siniestro del Paquete.  <b>Fin del procedimiento</b>	REGISTRO SINIESTRO

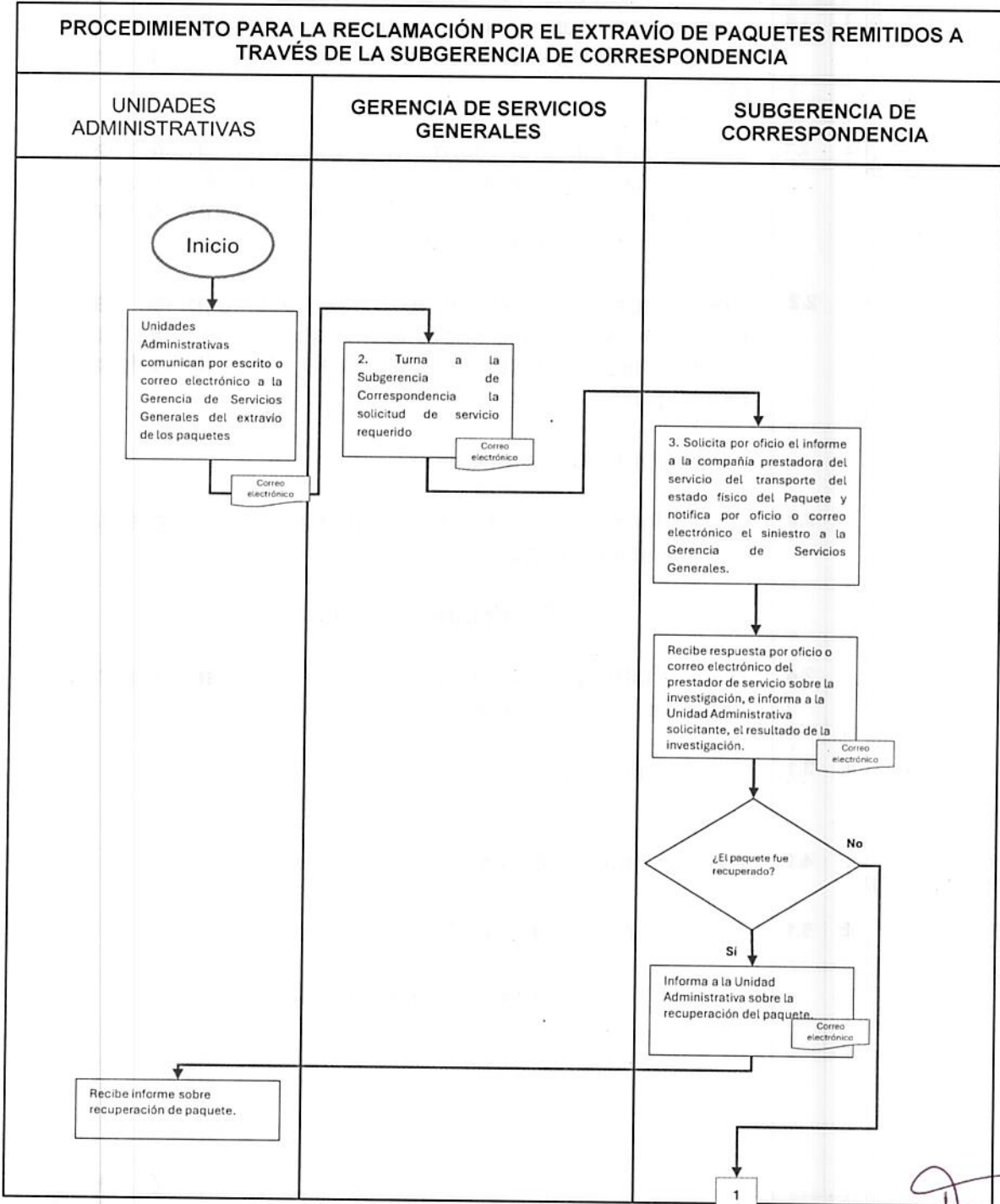


**LOTERÍA NACIONAL**

ÁREA EMISORA		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		6	9
CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-85		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	SEPTIEMBRE, 2018	NIVEL DE REVISIÓN	01

NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO PARA LA RECLAMACIÓN POR EL EXTRAVÍO DE PAQUETES REMITIDOS A TRAVÉS DE LA SUBGERENCIA DE CORRESPONDENCIA

**VI. DIAGRAMA DE FLUJO**

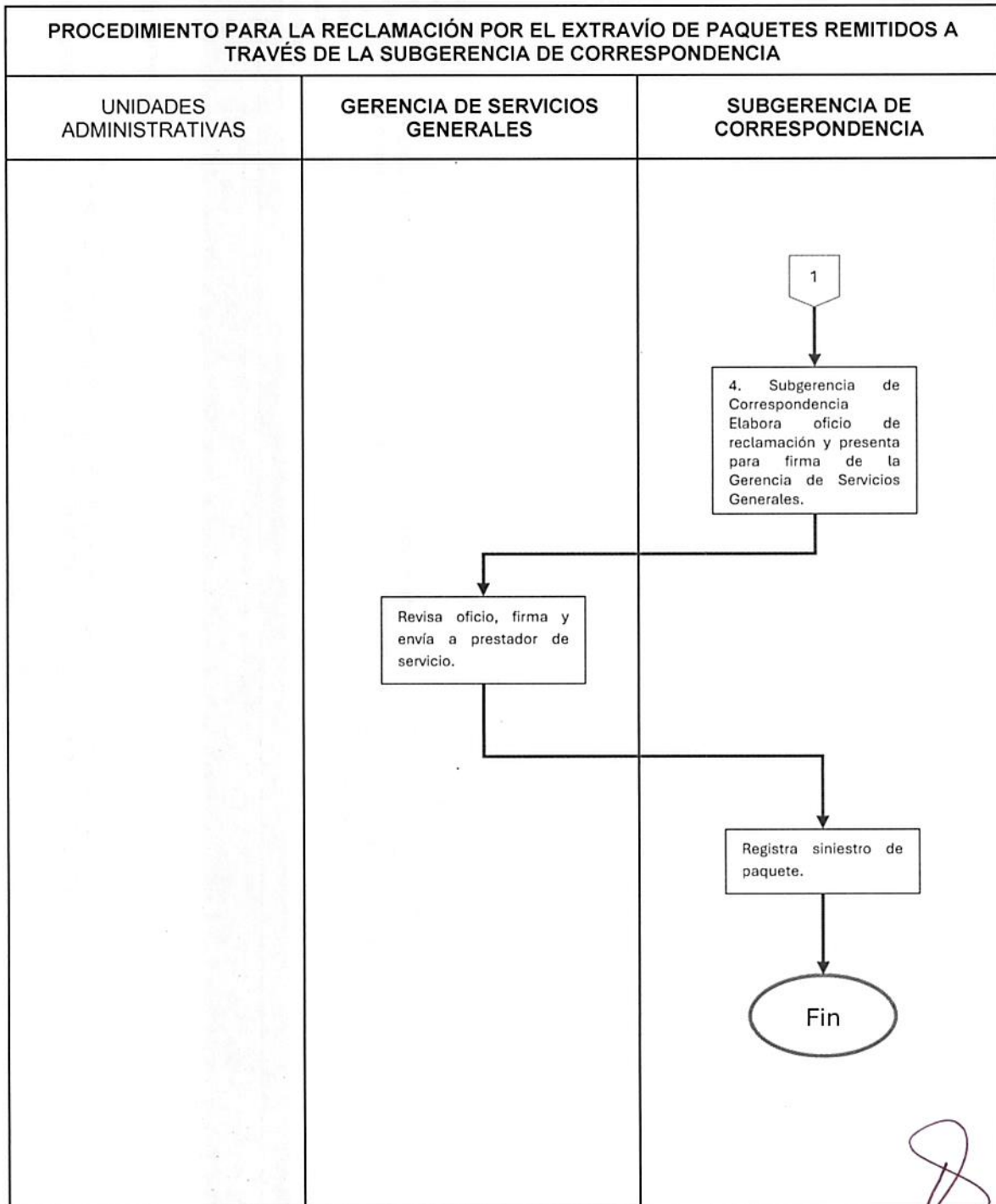




**LOTERÍA NACIONAL**

ÁREA EMISORA		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	DE	7	9
CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-85		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	SEPTIEMBRE, 2018	NIVEL DE REVISIÓN	01

NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO PARA LA RECLAMACIÓN POR EL EXTRAVÍO DE PAQUETES REMITIDOS A TRAVÉS DE LA SUBGERENCIA DE CORRESPONDENCIA






**LOTERÍA NACIONAL**

AREA EMISORA	GENERAL	DE	HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS			8	9
CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-85			TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	SEPTIEMBRE, 2018		NIVEL DE REVISIÓN	01

NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO PARA LA RECLAMACIÓN POR EL EXTRAVÍO DE PAQUETES REMITIDOS A TRAVÉS DE LA SUBGERENCIA DE CORRESPONDENCIA

### VII. PLAN DE CALIDAD

No	ACTIVIDADES	RESPONSABLE DE LA VERIFICACIÓN	FRECUENCIA DE VERIFICACIÓN	CARACTERÍSTICA A VERIFICAR	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	REGISTRO	PLAN DE ACCIÓN ANTE SITUACIONES NO CONFORMES
1	Recibe respuesta por oficio o correo electrónico del prestador de servicio sobre la investigación, e informa a la Unidad Administrativa solicitante, el resultado de la investigación.	Subgerencia de Correspondencia	Cuando se extraíe un paquete	Si el paquete fue recuperado o no	El prestador de servicio debe informar sobre el resultado de la investigación	Oficio o Correo electrónico	Elaborar oficio de reclamación de

 <b>LOTERÍA NACIONAL</b>	ÁREA EMISORA		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		9	9
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-85		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	SEPTIEMBRE, 2018	NIVEL DE REVISIÓN	01
<b>NOMBRE DE NORMA INTERNA:</b> PROCEDIMIENTO PARA LA RECLAMACIÓN POR EL EXTRAVÍO DE PAQUETES REMITIDOS A TRAVÉS DE LA SUBGERENCIA DE CORRESPONDENCIA				

### VIII. CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
00	Creación del documento.	Septiembre 2018
01	Se actualizó la norma de acuerdo con la operación y estructura orgánica autorizada de Lotería Nacional. Lo anterior, acorde a lo previsto en el "ACUERDO POR EL QUE SE MODIFICA EL TRANSITORIO SEXTO DEL ESTATUTO ORGÁNICO DE LOTERÍA NACIONAL, publicado en el Diario Oficial de la Federación del 29 de julio de 2022 y sus reformas".	Marzo 2026

### IX. GLOSARIO

**Entidad:**

Lotería Nacional

**Siniestro:**

Manifestación del Riesgo Asegurado; es un acontecimiento que origina daños concretos que se encuentran garantizados en la póliza hasta determinada cuantía, obligando a la Aseguradora a restituir, total o parcialmente al Asegurado o a sus beneficiarios, el capital garantizado en el contrato.

### X. ANEXOS

No aplica.

