

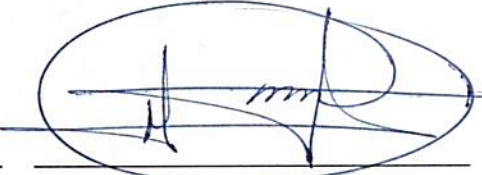
|                                                                                                           |                                              |           |                   |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-----------|-------------------|-----------|
|  <b>LOTERÍA NACIONAL</b> | <b>ÁREA EMISORA:</b>                         |           | <b>HOJA No.</b>   | <b>DE</b> |
|                                                                                                           | SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES |           | 1                 | 14        |
|                                                                                                           | CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-INT-04           |           | TIPO: PÚBLICO     |           |
|                                                                                                           | FECHA DE EMISIÓN                             | MAYO 2010 | NIVEL DE REVISIÓN | 05        |

|                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------|
| NOMBRE DE NORMA INTERNA: INSTRUCTIVO: COMUNICACIÓN A TRAVÉS DE REDES SOCIALES |
|-------------------------------------------------------------------------------|

FIRMAS

REVISÓ:

MARTÍN ISRAEL MONTIEL GUEVARA  
GERENTE DE RELACIONES PÚBLICAS



AUTORIZÓ:

JOSÉ FRANCISCO CABALLERO GARCÍA  
SUBDIRECTOR GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES



|                                                                                                           |                                              |           |                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-----------|-------------------|----|
|  <b>LOTERÍA NACIONAL</b> | ÁREA EMISORA:                                |           | HOJA No.          | DE |
|                                                                                                           | SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES |           | 2                 | 14 |
|                                                                                                           | CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-INT-04           |           | TIPO: PÚBLICO     |    |
|                                                                                                           | FECHA DE EMISIÓN                             | MAYO 2010 | NIVEL DE REVISIÓN | 05 |

NOMBRE DE NORMA INTERNA: INSTRUCTIVO: COMUNICACIÓN A TRAVÉS DE REDES SOCIALES

## ÍNDICE

|       |                                         |    |
|-------|-----------------------------------------|----|
| I.    | Objetivo                                | 3  |
| II.   | Alcance                                 | 3  |
| III.  | Fundamento Jurídico y Mejores Prácticas | 3  |
| IV.   | Políticas                               | 3  |
| V.    | Descripción de las Actividades          | 7  |
| VI.   | Diagrama de Flujo                       | 9  |
| VII.  | Plan de Calidad                         | 10 |
| VIII. | Control de Cambios                      | 12 |
| IX.   | Glosario                                | 13 |
| X.    | Anexos                                  | 14 |

|                                                                                                           |                                              |           |                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-----------|-------------------|----|
|  <b>LOTERÍA NACIONAL</b> | ÁREA EMISORA:                                |           | HOJA No.          | DE |
|                                                                                                           | SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES |           | 3                 | 14 |
|                                                                                                           | CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-INT-04           |           | TIPO: PÚBLICO     |    |
|                                                                                                           | FECHA DE EMISIÓN                             | MAYO 2010 | NIVEL DE REVISIÓN | 05 |

NOMBRE DE NORMA INTERNA: INSTRUCTIVO: COMUNICACIÓN A TRAVÉS DE REDES SOCIALES

## I. OBJETIVO

Establecer las actividades de comunicación en las redes sociales, su interacción y desarrollo, entre Lotería Nacional (Lotería) y sus grupos de interés; con el propósito de maximizar el potencial de difusión de información de la Entidad.

## II. ALCANCE

Este instructivo inicia con la administración de las redes sociales en Lotería, mediante la planeación y creación de una estrategia digital y hasta la generación de reportes.

## III. FUNDAMENTO JURÍDICO Y MEJORES PRÁCTICAS

### 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 descentralizado Pronósticos Deportivos para la Asistencia Pública, publicado el 24 de febrero de 1978. DOF. 09-03-2020.
- Estatuto Orgánico de Lotería Nacional (DOF. 18-01-2022) y sus reformas.
- 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.
- Todas las Leyes locales y federales y normatividad aplicable a Lotería Nacional.

### Mejores Prácticas

- ISO 9001: Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos.
- ISO/IEC 27001: Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información - Requerimientos.
- WLA-SCS: Estándar de Control de la Seguridad de la WLA.
- ISO 22301: Sistema Gestión de la Continuidad del Negocio y Seguridad Social-Requisitos.
- Marco de certificación de Responsabilidad Social Corporativa y Gestión Responsable del Juego de la Corporación Iberoamericana de Loterías y Apuestas de Estado (CIBELAE).

## IV. POLÍTICAS

1. El uso de las redes sociales se apegará a lo dispuesto en el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información establecido en Lotería.
2. Las principales redes sociales, utilizadas por Lotería para mantener comunicación con sus grupos de interés son: Facebook, X, YouTube e Instagram.
3. Las redes sociales se transforman constantemente, y por ello su propósito evoluciona de acuerdo con ellas y sus consumidores. En la actualidad Lotería a través de la Gerencia de Relaciones Públicas o la unidad administrativa que la sustituya en sus funciones utiliza las redes sociales de la siguiente manera:

|                                                                                                           |                                                     |                  |                          |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|------------------|--------------------------|-----------|
|  <b>LOTERÍA NACIONAL</b> | <b>ÁREA EMISORA:</b>                                |                  | <b>HOJA No.</b>          | <b>DE</b> |
|                                                                                                           | <b>SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES</b> |                  | <b>4</b>                 | <b>14</b> |
|                                                                                                           | <b>CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-INT-04</b>           |                  | <b>TIPO: PÚBLICO</b>     |           |
|                                                                                                           | <b>FECHA DE EMISIÓN</b>                             | <b>MAYO 2010</b> | <b>NIVEL DE REVISIÓN</b> | <b>05</b> |

**NOMBRE DE NORMA INTERNA: INSTRUCTIVO: COMUNICACIÓN A TRAVÉS DE REDES SOCIALES**

- Fan Page Facebook Sorteos Electrónicos. Es la página principal en la que se tiene un panorama completo de la información, los sorteos en vivo y resultados al momento.
  - Fan page Facebook Melate: Página especializada en la marca Melate, enfocada principalmente en dicho sorteo y su versión de Melate Retro.
  - Fan page Facebook Lotería Nacional Deportes: Página especializada en las marcas deportivas de Lotería, con contenidos acordes a las quinielas semanales.
  - X Lotenal: Cuenta que busca informar sobre los detalles más importantes de la marca, sus sorteos en vivo y resultados.
  - YouTube Lotería Nacional Sorteos Electrónicos: Enfocada en los sorteos en vivo que quedan de testigos en la videoteca, y almacén de tutoriales y campañas publicitarias anuales. Respecto a las campañas publicitarias deberán ser validadas en tiempos con el área administradora del contrato o bien la Subdirección General de Ventas y Operaciones para conocer su tiempo de vigencia para ser públicas y en qué momento deberán ser puestas en modo privado por cuestiones de derechos. Las campañas no serán eliminadas, pues quedarán como referencia, pero si serán puestas en modo privado.
  - Instagram loterianacional\_mx: Una forma más directa de comunicar historias con fotografías de los trabajadores, de datos importantes, videos cortos de eventos trascendentes, la intención de esta red es transparentar a la Institución y hacerla cercana a la gente.
4. El Gerente de Relaciones Públicas o quien lo (a) sustituya en sus funciones es el encargado (a) de definir los objetivos y planear la estrategia digital a seguir en base al análisis mensual de estadísticas en resultados de redes sociales. Realizará una programación calendarizada mensual con contenidos a ser publicados. Tanto la programación como los contenidos serán entregados por el Gerente a los encargados de realizar las publicaciones diariamente.
  5. Para la realización de materiales gráficos la Gerencia de Relaciones Públicas o la unidad administrativa que la sustituya en sus funciones se apoyará en el área de Diseño de la Entidad, perteneciente a la Dirección de Desarrollo Institucional o la unidad administrativa que la sustituya en sus funciones.
  6. La transmisión en vivo de los sorteos, vía redes sociales, la solicita la Subdirección General de Ventas y Operaciones a través de la Subdirección de Concursos y Sorteos o la unidad administrativa que la sustituya en sus funciones al proveedor del servicio de grabación y transmisión de los sorteos, la decisión de las redes sociales a utilizar y las estrategias, se

|                                                                                                           |                                              |           |                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-----------|-------------------|----|
|  <b>LOTería NACIONAL</b> | ÁREA EMISORA:                                |           | HOJA No.          | DE |
|                                                                                                           | SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES |           | 5                 | 14 |
|                                                                                                           | CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-INT-04           |           | TIPO: PÚBLICO     |    |
|                                                                                                           | FECHA DE EMISIÓN                             | MAYO 2010 | NIVEL DE REVISIÓN | 05 |

**NOMBRE DE NORMA INTERNA: INSTRUCTIVO: COMUNICACIÓN A TRAVÉS DE REDES SOCIALES**

realizarán en común acuerdo con la Gerencia de Relaciones Públicas o la unidad administrativa que la sustituya en sus funciones.

7. En caso de que alguna publicación realizada por Lotería sea equivocada o contenga información dañina, o que, de forma externa, exista alguna tendencia en crecimiento en redes que pueda afectar la imagen o reputación de la Entidad, cualquier integrante de la Gerencia de Relaciones Públicas o la unidad administrativa que la sustituya en sus funciones que la detecte deberá notificar a su superior inmediato y el Gerente al mando revisará con las áreas afectadas la mejor manera de solucionar la crisis. Luego de ello se realizará un reporte detallado sobre lo sucedido el cual será entregado a la Subdirección General de Ventas y Operaciones y a las áreas que esa Subdirección considere necesario.
8. Cada mes la Gerencia de Relaciones Públicas o la unidad administrativa que la sustituya en sus funciones realizará un reporte con las estadísticas de cada red social de forma clara, mediante datos y gráficas, en donde se pueda ver la evolución de cada una de las redes sociales de la Entidad. Dicho reporte será entregado al Subdirector General de Ventas y Operaciones quién a su vez lo entregará a la Dirección General.
9. La Gerencia de Relaciones Públicas o la unidad administrativa que la sustituya en sus funciones podrá realizar reportes especiales sobre algún hecho en específico que suceda en redes sociales de Lotería mediante la solicitud del interesado vía correo electrónico u oficio en dónde especifique sus necesidades. Dicha petición será atendida en máximo 5 días hábiles de acuerdo con la magnitud de la solicitud y a la información disponible en las herramientas de redes sociales.
10. La atención de las solicitudes de información a través de las redes sociales es responsabilidad de la Gerencia de Relaciones Públicas o la unidad administrativa que la sustituya en sus funciones quien se apoyará de los consultores. **Ver SVO-INT-03 Instructivo: Centro de Atención.**
11. El personal responsable de atender las redes sociales debe publicar y monitorear permanentemente el comportamiento de usuarios durante sus labores, y realizar diariamente un reporte en dónde se muestre las publicaciones realizadas y en caso de haber alguna incidencia, reportarla. Dicho reporte será enviado a la Gerencia de Relaciones Públicas vía correo electrónico al término de su jornada laboral.
12. La información que se difundirá o promoverá a través de las redes sociales:
  - Resultados de los sorteos en cada una de las redes sociales.
  - Transmisiones en vivo de los sorteos.
  - Fotos de los sorteos.
  - Responder a las dudas de los usuarios mediante mensajes directos.
  - Responder a las dudas en tiempo real de los usuarios mediante inbox.

|                                                                                                           |                                              |           |                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-----------|-------------------|----|
|  <b>LOTERÍA NACIONAL</b> | ÁREA EMISORA:                                |           | HOJA No.          | DE |
|                                                                                                           | SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES |           | 6                 | 14 |
|                                                                                                           | CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-INT-04           |           | TIPO: PÚBLICO     |    |
|                                                                                                           | FECHA DE EMISIÓN                             | MAYO 2010 | NIVEL DE REVISIÓN | 05 |

**NOMBRE DE NORMA INTERNA: INSTRUCTIVO: COMUNICACIÓN A TRAVÉS DE REDES SOCIALES**

- Invitar a los seguidores y/o visitantes a presenciar los sorteos y/o seguirlos en línea.
- Publicar notas con información relevante de Lotería.
- Acciones realizadas por Lotería en materia de Juego Responsable.

Este último punto, debe contar con el Vo. Bo. de la Subdirección General de Ventas y Operaciones en conjunto con la Dirección de Desarrollo Institucional y la Subdirección de Concursos y Sorteos o las unidades administrativas que las sustituyan en sus funciones.

13. La información que está prohibida difundir a través de las redes sociales son:

- Información personal sobre ganadores.
- Información sobre estrategias comerciales.
- Toda aquella información que pudiera poner en riesgo la operación de Lotería.
- Seguidores y/o visitantes que utilicen las redes sociales de Lotería para sus intereses comerciales o para agredir a otros usuarios, se ocultaran sus comentarios.

14. Para evitar actos de corrupción, y con la finalidad de optimizar las tareas bajo las que se encuentra sujeta la operación de la Subdirección General de Ventas y Operaciones, a través de la Gerencia de Relaciones Públicas o la unidad administrativa que la sustituya en sus funciones, se establece que cualquier persona involucrada en alguna de las etapas anteriormente descritas sin importar el nivel jerárquico al que pertenezca, podrá denunciar cualquier acto de corrupción del que tenga conocimiento en la aplicación del presente procedimiento, el cual deberá notificarlo a las instancias correspondientes de Lotería. **Ver SAF-PRO-44 Procedimiento para la Recepción y Protocolo de la Atención de Quejas y Denuncias.**

|                                                                                                           |                                              |           |                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-----------|-------------------|----|
|  <b>LOTería NACIONAL</b> | ÁREA EMISORA:                                |           | HOJA No.          | DE |
|                                                                                                           | SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES |           | 7                 | 14 |
|                                                                                                           | CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-INT-04           |           | TIPO: PÚBLICO     |    |
|                                                                                                           | FECHA DE EMISIÓN                             | MAYO 2010 | NIVEL DE REVISIÓN | 05 |

NOMBRE DE NORMA INTERNA: INSTRUCTIVO: COMUNICACIÓN A TRAVÉS DE REDES SOCIALES

## V. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

| RESPONSABLE                                                                                                   | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | REGISTRO |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| 1. GERENTE DE RELACIONES PÚBLICAS/ COORDINADOR (ES) DE REDES SOCIALES/O QUIEN LES SUSTITUYAN EN SUS FUNCIONES | 1.1                         | Difunde los concursos y sorteos, así como información relevante de cada uno, invitando a los usuarios de redes sociales a presenciar y asistir a los mismos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |          |
|                                                                                                               | 1.2                         | Identifica la información autorizada a difundir o promover: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bolsa acumulada, por ejemplo: Melate – Revancha – Revanchita.</li> <li>• Resultados de los concursos y sorteos de Lotería.</li> <li>• Publicaciones sobre los concursos y sorteos.</li> <li>• Videos de información relevante sobre los concursos y sorteos.</li> <li>• Notas de interés con información relevante de los concursos y sorteos de Lotería.</li> <li>• Invitaciones para formar parte de las redes sociales de Lotería.</li> <li>• Difundir mensajes en materia de Juego Responsable.</li> </ul> |          |
|                                                                                                               | 1.3                         | Identifica información a actualizar para ser promovida. <b>Ver Plan de Calidad.</b><br><br><b>¿La información es correcta?</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |          |
|                                                                                                               | 1.4                         | <b>No.-</b> Reporta al área encargada de revisar y emitir la información para su corrección. Regresa a la actividad 1.2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |          |
|                                                                                                               | 1.5                         | <b>Si.-</b> Identifica la imagen del perfil de cada red social y publica las actualizaciones a través de la computadora asignada al administrador.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |          |

|                                                                                                           |                                              |           |                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-----------|-------------------|----|
|  <b>LOTERÍA NACIONAL</b> | ÁREA EMISORA:                                |           | HOJA No.          | DE |
|                                                                                                           | SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES |           | 8                 | 14 |
|                                                                                                           | CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-INT-04           |           | TIPO: PÚBLICO     |    |
|                                                                                                           | FECHA DE EMISIÓN                             | MAYO 2010 | NIVEL DE REVISIÓN | 05 |

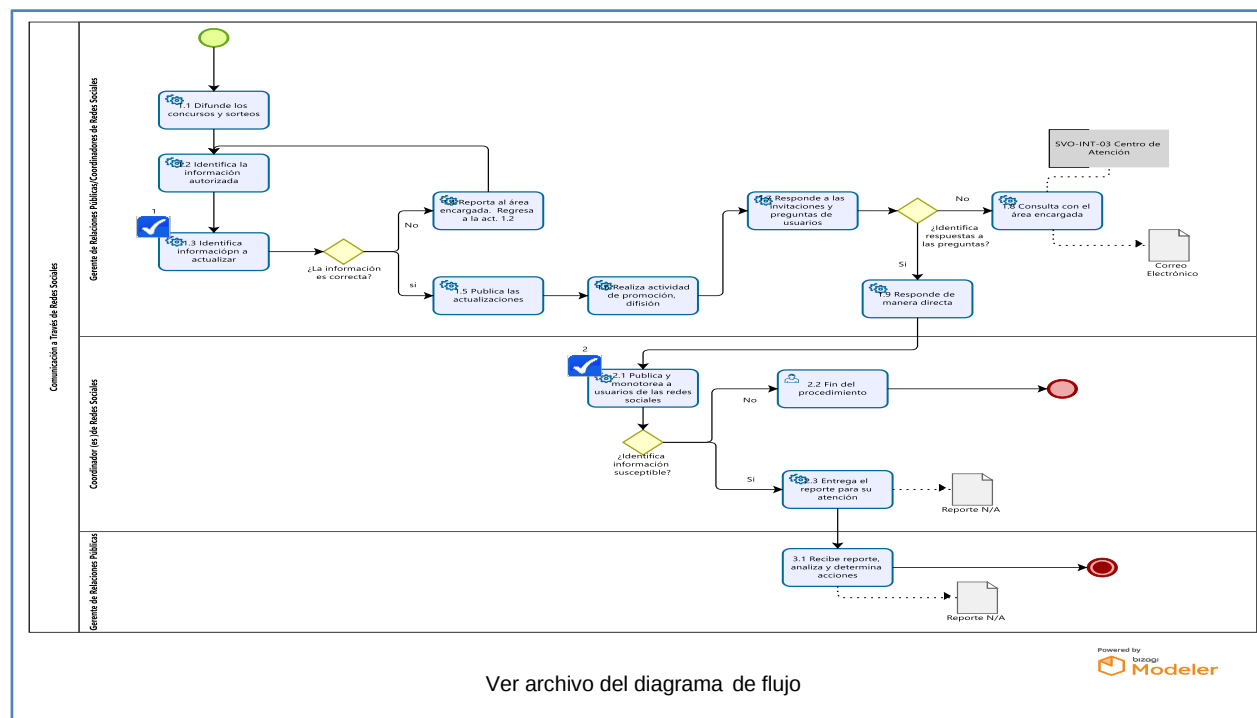
NOMBRE DE NORMA INTERNA: INSTRUCTIVO: COMUNICACIÓN A TRAVÉS DE REDES SOCIALES

| RESPONSABLE                                                                  | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | REGISTRO           |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| 2. COORDINADOR (ES) DE REDES SOCIALES/O QUIEN LE SUSSTITUYA EN SUS FUNCIONES | 1.6                         | Realiza actividad de promoción, difusión e información que incentive la participación en los concursos y sorteos de acuerdo con la imagen de perfil de cada red social.                                                                                                                               | CORREO ELECTRÓNICO |
|                                                                              | 1.7                         | Responde a las invitaciones de amistad de los usuarios interesados en Lotería y a las preguntas realizadas por los usuarios mediante mensajes directos o publicaciones en el muro.<br><br><b>¿Identifica respuestas a las preguntas?</b>                                                              |                    |
|                                                                              | 1.8                         | <b>No.-</b> Consulta con el área encargada de la información solicitada para dar respuesta al usuario.<br><b>Ver SVO-INT-03 Instructivo: Centro de Atención.</b>                                                                                                                                      |                    |
|                                                                              | 1.9                         | <b>Si.-</b> Responde de manera directa la pregunta.                                                                                                                                                                                                                                                   |                    |
| 3. GERENTE DE RELACIONES PÚBLICAS/O QUIEN LE SUSTITUYA EN SUS FUNCIONES      | 2.1                         | Publica y monitorea de forma permanente el comportamiento de usuarios de redes sociales, buscando detectar la información que pudiera generar una oportunidad o un riesgo para la entidad y generar un reporte diario. <b>Ver Plan de Calidad.</b><br><br><b>¿Identifica información susceptible?</b> | REPORTE N/A        |
|                                                                              | 2.2                         | <b>No.-</b> Fin del instructivo.                                                                                                                                                                                                                                                                      |                    |
|                                                                              | 2.3                         | <b>Si.-</b> Entrega el reporte al responsable de área para su atención.                                                                                                                                                                                                                               | REPORTE N/A        |
|                                                                              | 3.1                         | Recibe reporte, analiza y determina acciones a realizar.                                                                                                                                                                                                                                              | REPORTE N/A        |
| Fin del instructivo                                                          |                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                    |

|                                                                                                           |                                              |           |                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-----------|-------------------|----|
|  <b>LOTERÍA NACIONAL</b> | ÁREA EMISORA:                                |           | HOJA No.          | DE |
|                                                                                                           | SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES |           | 9                 | 14 |
|                                                                                                           | CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-INT-04           |           | TIPO: PÚBLICO     |    |
|                                                                                                           | FECHA DE EMISIÓN                             | MAYO 2010 | NIVEL DE REVISIÓN | 05 |

NOMBRE DE NORMA INTERNA: INSTRUCTIVO: COMUNICACIÓN A TRAVÉS DE REDES SOCIALES

## VI. DIAGRAMA DE FLUJO



|                                                                                                           |                                              |           |                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-----------|-------------------|----|
|  <b>LOTERÍA NACIONAL</b> | ÁREA EMISORA:                                |           | HOJA No.          | DE |
|                                                                                                           | SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES |           | 10                | 14 |
|                                                                                                           | CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-INT-04           |           | TIPO: PÚBLICO     |    |
|                                                                                                           | FECHA DE EMISIÓN                             | MAYO 2010 | NIVEL DE REVISIÓN | 05 |

NOMBRE DE NORMA INTERNA: INSTRUCTIVO: COMUNICACIÓN A TRAVÉS DE REDES SOCIALES

## 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  | Identifica información a actualizar para ser promovida. | Gerente de Relaciones Públicas y Coordinador (es) de Redes Sociales o quien les sustituya en sus funciones | Permanente.                | <p><b>Oportunidad:</b><br/>Ideas sobre nuevos productos, o mejoras a los ya existentes, publicaciones, canales de venta, inquietudes, entre otros.</p> <p><b>Riesgos:</b><br/>Información confidencial de los productos, de los ganadores, estrategias de mercado, información sobre nuevos productos antes de su salida al mercado, comentarios ofensivos, comentarios en contra de la entidad.</p> | Que la información recibida pueda ser una oportunidad o ser un riesgo. | Reporte. | Reporta al área encargada de revisar y emitir la información para su corrección. |

|                                                                                                           |                                              |           |                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-----------|-------------------|----|
|  <b>LOTERÍA NACIONAL</b> | ÁREA EMISORA:                                |           | HOJA No.          | DE |
|                                                                                                           | SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES |           | 11                | 14 |
|                                                                                                           | CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-INT-04           |           | TIPO: PÚBLICO     |    |
|                                                                                                           | FECHA DE EMISIÓN                             | MAYO 2010 | NIVEL DE REVISIÓN | 05 |

NOMBRE DE NORMA INTERNA: INSTRUCTIVO: COMUNICACIÓN A TRAVÉS DE REDES SOCIALES

| No | ACTIVIDADES                                                                                                                                                                                                            | RESPONSABLE DE LA VERIFICACIÓN      | FRECUENCIA DE VERIFICACIÓN | CARACTERÍSTICA A VERIFICAR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | CRITERIO DE ACEPTACIÓN                                                 | REGISTRO | PLAN DE ACCIÓN ANTE SITUACIONES NO CONFORMES                |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|----------|-------------------------------------------------------------|
| 2  | Publica y monitorea de forma permanente el comportamiento de usuarios de redes sociales, buscando detectar la información que pudiera generar una oportunidad o un riesgo para la entidad y generar un reporte diario. | Coordinador (es) de Redes Sociales. | Permanente.                | <p><b>Oportunidad:</b><br/>Ideas sobre nuevos productos, o mejoras a los ya existentes, publicaciones, canales de venta, inquietudes, entre otros.</p> <p><b>Riesgos:</b><br/>Información confidencial de los productos, de los ganadores, estrategias de mercado, información sobre nuevos productos antes de su salida al mercado, comentarios ofensivos, comentarios en contra de la entidad.</p> | Que la información recibida pueda ser una oportunidad o ser un riesgo. | Reporte. | Entrega el reporte al responsable de área para su atención. |

|                                                                                                           |                                              |           |                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-----------|-------------------|----|
|  <b>LOTería NACIONAL</b> | ÁREA EMISORA:                                |           | HOJA No.          | DE |
|                                                                                                           | SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES |           | 12                | 14 |
|                                                                                                           | CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-INT-04           |           | TIPO: PÚBLICO     |    |
|                                                                                                           | FECHA DE EMISIÓN                             | MAYO 2010 | NIVEL DE REVISIÓN | 05 |

NOMBRE DE NORMA INTERNA: INSTRUCTIVO: COMUNICACIÓN A TRAVÉS DE REDES SOCIALES

## VIII. CONTROL DE CAMBIOS

| REVISIÓN | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | FECHA        |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 01       | Cambio en el alcance, antes: “Desde la creación de blogs en la WEB institucional hasta la creación de reportes”, ahora dice: “De la administración de las redes sociales en Pronósticos hasta la generación de reportes”; se eliminó la política 5, se agregaron las actividades 2.2, 2.3 y 3.1; cambio de área responsable de revisión antes Gerencia de Consultoría y desarrollo ahora Gerencia de Administración de Proyectos, y se incluyó para firma a la Dirección de Innovación, Supervisión y Proyectos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Mayo 2011    |
| 02       | Se actualizaron los responsables de firmar el documento, quedando como responsable de revisar el Gerente de Relaciones Públicas y como responsable de autorizar el Subdirector General de Servicios Comerciales, se actualizó el Índice. Se modificó el Objetivo y el Alcance del documento. Se incluyó el Fundamento Jurídico y se actualizó la versión de las Normas. Cambió la numeración y se modificaron las políticas 3 (actual 2), 4 (actual 3), 5 (actual 4), 6 (actual 5), 7 (actual 6), 8 (actual 7) y 9 (actual 8). Se eliminó la política 2. Se modificaron las actividades 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.7, 1.8, 1.9, y 2.1. Se actualizó el Diagrama de Flujo de acuerdo a las actividades; se cambió la numeración y se modificó el Plan de Calidad 1 (actual 2) y se adicionó el Plan de Calidad 1. Se actualizó el Glosario de Términos. | Enero 2016   |
| 03       | Se actualizaron los responsables de firmar el documento; Se modificó el Objetivo y el Alcance; Se actualizó las Referencias Normativas. Se eliminaron las políticas 3 y 6; Se adicionaron las políticas 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, y 14. Se modificaron y cambio la numeración de las políticas 5 (actual 11) y 7 (actual 12); Se cambió la numeración de las políticas 4 (actual 10) y 8 (actual 13). se modificaron las actividades 2.1 y 2.2; Se actualizó el diagrama de flujo y se modificó el Plan de calidad número 2.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Junio 2018   |
| 04       | Se actualizaron los responsables de firmar el documento. Se modificaron las políticas 3, 5, 6, 10 y 12; y se modificaron las actividades 1.2 y 1.9. Derivado de la modificación al Estatuto Orgánico de Pronósticos para la Asistencia Pública, publicado en el DOF el 23 de septiembre 2019, se eliminó la Subdirección                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Octubre 2020 |

|                                                                                                           |                                              |           |                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-----------|-------------------|----|
|  <b>LOTería NACIONAL</b> | ÁREA EMISORA:                                |           | HOJA No.          | DE |
|                                                                                                           | SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES |           | 13                | 14 |
|                                                                                                           | CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-INT-04           |           | TIPO: PÚBLICO     |    |
|                                                                                                           | FECHA DE EMISIÓN                             | MAYO 2010 | NIVEL DE REVISIÓN | 05 |

NOMBRE DE NORMA INTERNA: INSTRUCTIVO: COMUNICACIÓN A TRAVÉS DE REDES SOCIALES

| REVISIÓN | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | FECHA           |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 05       | <p>General de Mercadotecnia y sus funciones pasaron a la Subdirección General de Servicios Comerciales, asimismo para dar atención al Decreto del 9 de marzo de 2020, publicado en el DOF, se cambió el nombre de “Pronósticos para la Asistencia Pública” ahora “Lotería Nacional” (Lotería).</p> <p>Se actualizaron los responsables de firmar el documento, se modificó el Fundamento Jurídico; Se modificaron las políticas 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 13 y 14; Se fusionaron las actividades 1.5 y 1.6 ahora 1.5 y cambiaron de numeración 1.7 (ahora 1.6), 1.8 (ahora 1.7), 1.9 (ahora 1.8) y 1.10 (ahora 1.9). Cambió de área emisora y clave la norma interna respectivamente “Subdirección General de Servicios Comerciales” ahora “Subdirección General de Ventas y Operaciones” “SSC-INT-10” ahora “SVO-INT-04”; Se eliminó en el documento “Pronósticos para la Asistencia Pública” ahora “Lotería Nacional”; Cambió la clave del documento de referencia “Centro de Atención” “SSC-INT-03” ahora SVO-INT-03; Se homologo “Institución” ahora “Entidad” en todo el documento, Se actualizó el Plan de calidad. Lo anterior acorde a lo previsto a las reformas publicadas en el Diario Oficial de la Federación el día 29 de julio de 2022 del “ACUERDO POR EL QUE SE MODIFICA EL TRANSITORIO SEXTO DEL ESTATUTO ORGÁNICO DE LOTERÍA NACIONAL, PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN, EL DÍA 18 DE ENERO DE 2022”; del “ACUERDO POR EL QUE SE APRUEBA LA MODIFICACIÓN DEL ESTATUTO ORGÁNICO DE LOTERÍA NACIONAL, PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN EL DÍA 18 DE ENERO DE 2022”; del día 20 de enero de 2023 y del “ACUERDO POR EL QUE SE APRUEBA LA MODIFICACIÓN DEL ESTATUTO ORGÁNICO DE LOTERÍA NACIONAL, PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN EL DÍA 18 DE ENERO DE 2022”; del día 11 de enero de 2024.</p> | Septiembre 2024 |

## IX. GLOSARIO

Grupos de interés:

|                                                                                                           |                                              |           |                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-----------|-------------------|----|
|  <b>LOTería NACIONAL</b> | ÁREA EMISORA:                                |           | HOJA No.          | DE |
|                                                                                                           | SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES |           | 14                | 14 |
|                                                                                                           | CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-INT-04           |           | TIPO: PÚBLICO     |    |
|                                                                                                           | FECHA DE EMISIÓN                             | MAYO 2010 | NIVEL DE REVISIÓN | 05 |

**NOMBRE DE NORMA INTERNA: INSTRUCTIVO: COMUNICACIÓN A TRAVÉS DE REDES SOCIALES**

Son todas aquellas personas y/o entidades que puedan verse afectadas o que tengan intereses en la actividad de Lotería, ya sean internos o externos. Lotería definió como sus grupos de interés a: Concursantes, comercializadores, Consejo Directivo, personal y proveedores.

**Lotería:**

Lotería Nacional.

**Muro:**

Es un espacio en cada perfil de usuario que permite que los amigos escriban mensajes para que el usuario los vea.

**Red social:**

Son formas de interacción social, definida como un intercambio dinámico entre personas, grupos e instituciones en contextos de complejidad. Un sistema abierto y en construcción permanente que involucra a conjuntos que se identifican en las mismas necesidades y problemáticas y que se organizan para potenciar sus recursos.

**X. ANEXOS**

No aplica.