



**LOTERÍA  
NACIONAL**

ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		1	11
CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-PRO-06		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	JULIO, 2024	NIVEL DE REVISIÓN	00

NOMBRE DE NORMA INTERNA: VISITAS DE SUPERVISIÓN A LOS ORGANISMOS DE VENTA DEL ÁREA METROPOLITANA

FIRMAS

REVISÓ:

JOSÉ MAURICIO ARÉVALO MORÁN  
JEFE DE DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A CLIENTES


VICTOR ALFONSO CORONA DE LA CRUZ  
SUBGERENTE DE NUEVOS PROYECTOS

JOSÉ ANTONIO SANDOVAL BUSTOS  
GERENTE DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA

BONIFACIO MARIO GODÍNEZ DÁVALOS  
DIRECTOR DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y  
ENCARGADO DE DESPACHO DE LA DIRECCIÓN DE  
COMERCIALIZACIÓN

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	11
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-PRO-06		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	JULIO, 2024	NIVEL DE REVISIÓN	00

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	VISITAS DE SUPERVISIÓN A LOS ORGANISMOS DE VENTA DEL ÁREA METROPOLITANA
--------------------------	---

## ÍNDICE

I.	Objetivo	3
II.	Alcance	3
III.	Fundamento Jurídico y Mejores Prácticas	3
IV.	Políticas	4
V.	Descripción de las Actividades	5
VI.	Diagrama de Flujo	9
VII.	Plan de Calidad	10
VIII.	Control de Cambios	11
IX.	Glosario	11
X.	Anexos	11

 <b>LOTERÍA NACIONAL</b>	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		3	11
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-PRO-06		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	JULIO, 2024	NIVEL DE REVISIÓN	00

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	VISITAS DE SUPERVISIÓN A LOS ORGANISMOS DE VENTA DEL ÁREA METROPOLITANA
--------------------------	---

## I. OBJETIVO

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

## II. ALCANCE

Inicia con la planeación y calendarización de las visitas de supervisión a los organismos de venta del Área Metropolitana y termina con el análisis del Reporte de las Visitas de Supervisión a los Organismos de Venta del Área Metropolitana y la determinación de las acciones a realizar, con base en los resultados de las visitas realizadas.


## 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 Público 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 (DOF 06-09-2021).
- Acuerdo por el cual se dan a conocer las Bases Generales de Sorteos de la Lotería Nacional para la Asistencia Pública. (DOF-08-09-2011).
- Todas las Leyes locales y federales y normatividad aplicable a Lotería Nacional.

### Mejores Prácticas:


- ISO 9001- Sistemas de Gestión de la Calidad.
- Marco de Gestión de Seguridad de la Información (MGSI).
- ISO/IEC 27001 Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información.
- ISO 22301 Seguridad de la Sociedad – Sistemas de Gestión de la Continuidad del Negocio.

 <b>LOTERÍA NACIONAL</b>	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		4	11
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-PRO-06		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	JULIO, 2024	NIVEL DE REVISIÓN	00

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	VISITAS DE SUPERVISIÓN A LOS ORGANISMOS DE VENTA DEL ÁREA METROPOLITANA
--------------------------	---

#### IV. POLÍTICAS

1. Es responsabilidad de la Subdirección General de Ventas y Operaciones a través de la Subgerencia de Nuevos Proyectos o la Unidad Administrativa que la sustituya en sus funciones, la planeación y coordinación de las Visitas de Supervisión a los Organismos de Venta del Área Metropolitana, con la finalidad de verificar que cuenten con una oportuna exhibición de billetes y material exclusivo de Lotería Nacional; detectar necesidades del comisionista para que realice una mejor comercialización de los mismos; observando la atención y servicio que se le brinda al cliente.
2. Es responsabilidad del Departamento de Atención a Clientes o la Unidad Administrativa que la sustituya en sus funciones, realizar las Visitas de Supervisión de conformidad al calendario de visitas establecido previamente y elaborar el **Reporte de las Visitas de Supervisión a Organismos de Venta del Área Metropolitana AV-50**, así como atender las visitas extraordinarias a solicitud de la Gerencia de Ventas Área Metropolitana o la Unidad Administrativa que la sustituya en sus funciones.
3. La Dirección de Comercialización o la Unidad Administrativa que la sustituya en sus funciones autorizará los recursos económicos para llevar a cabo las Visitas de Supervisión a los Organismos de Venta del Área Metropolitana y determinará las acciones a realizar, con base en los resultados de las mismas.

 <b>LOTERÍA NACIONAL</b>	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		5	11
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-PRO-06		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	JULIO, 2024	NIVEL DE REVISIÓN	00

NOMBRE DE NORMA INTERNA: VISITAS DE SUPERVISIÓN A LOS ORGANISMOS DE VENTA DEL ÁREA METROPOLITANA

## V. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
1. GERENTE DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA O LA UNIDAD ADMINISTRATIVA QUE LA SUSTITUYA EN SUS FUNCIONES	1.1 Solicita a la Subgerencia de Nuevos Proyectos o la Unidad Administrativa que la sustituya en sus funciones, la planeación y coordinación de las Visitas de Supervisión.	
2. SUBGERENTE DE NUEVOS PROYECTOS O LA UNIDAD ADMINISTRATIVA QUE LA SUSTITUYA EN SUS FUNCIONES	2.1 Realiza la planeación y coordinación solicitando al Departamento de Atención a Clientes o la Unidad Administrativa que la sustituya en sus funciones elaborar calendario de Visitas de Supervisión.	
3. JEFE DE DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A CLIENTES O LA UNIDAD ADMINISTRATIVA QUE LA SUSTITUYA EN SUS FUNCIONES	3.1 Elabora calendario de Visitas de Supervisión y lo remite a la Subgerencia de Nuevos Proyectos o la Unidad Administrativa que la sustituye en sus funciones para su aprobación.	
4. SUBGERENTE DE NUEVOS PROYECTOS O LA UNIDAD ADMINISTRATIVA QUE LA SUSTITUYA EN SUS FUNCIONES	4.1 Recibe el calendario para su aprobación.	
	<b>¿Aprueba calendario?</b>	
	4.2 <b>Sí.-</b> Informa a la Gerencia de Ventas Área Metropolitana o la Unidad Administrativa que la sustituya en sus funciones el inicio y término de las Visitas de Supervisión, de acuerdo al calendario de visitas aprobado.	CALENDARIO DE VISITAS DE SUPERVISIÓN A LOS ORGANISMOS DE VENTA DEL ÁREA METROPOLITANA
	4.3 <b>No.-</b> Regresa a la actividad 3.1	



<b>ÁREA EMISORA:</b>		<b>HOJA No.</b>	<b>DE</b>
<b>SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES</b>		6	11
<b>CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-PRO-06</b>		<b>TIPO: PÚBLICO</b>	
<b>FECHA DE EMISIÓN</b>	JULIO, 2024	<b>NIVEL DE REVISIÓN</b>	00

**NOMBRE DE NORMA INTERNA: VISITAS DE SUPERVISIÓN A LOS ORGANISMOS DE VENTA DEL ÁREA METROPOLITANA**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>	<b>REGISTRO</b>
5. JEFE DE DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A CLIENTES O LA UNIDAD ADMINISTRATIVA QUE LA SUSTITUYA EN SUS FUNCIONES	4.4 Solicita al Departamento de Atención a Clientes o la Unidad Administrativa que la sustituya en sus funciones, designar al personal que realizará las Visitas de Supervisión a los Organismos de Venta del Área Metropolitana y elaborar ruta según el calendario de visitas de supervisión.	
	5.1 Elabora ruta de acuerdo con el calendario de visitas de supervisión, ubicando a los Organismos de Venta del Área Metropolitana.	
6. SUBGERENTE DE NUEVOS PROYECTOS O LA UNIDAD ADMINISTRATIVA QUE LA SUSTITUYA EN SUS FUNCIONES	5.2 Asigna al personal que realizará las visitas de supervisión e informa a la Subgerencia de Nuevos Proyectos o la Unidad Administrativa que la sustituya en sus funciones.	
	6.1 Recibe relación del personal asignado para realizar las visitas de supervisión.	
7. GERENTE DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA O LA UNIDAD ADMINISTRATIVA QUE LA SUSTITUYA EN SUS FUNCIONES	6.2 Solicita a la Gerencia de Ventas Área Metropolitana o la Unidad Administrativa que la sustituya en sus funciones, la emisión de oficio de habilitación del personal asignado para realizar las visitas de supervisión.	
	7.1 Emite oficio de habilitación para el personal que realizará las visitas de supervisión y lo remite a la Subgerencia de Nuevos Proyectos o la Unidad Administrativa que la sustituya en sus funciones.	OFICIO
8. SUBGERENTE DE NUEVOS PROYECTOS O LA UNIDAD ADMINISTRATIVA QUE LA SUSTITUYA EN SUS FUNCIONES	8.1 Entrega oficio de habilitación al personal que realizará la visita de supervisión.	OFICIO



ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		7	11
CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-PRO-06		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	JULIO, 2024	NIVEL DE REVISIÓN	00

NOMBRE DE NORMA INTERNA: VISITAS DE SUPERVISIÓN A LOS ORGANISMOS DE VENTA DEL ÁREA METROPOLITANA

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO	
9. PERSONAL DE LA GERENCIA DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA O LA UNIDAD ADMINISTRATIVA QUE LA SUSTITUYA EN SUS FUNCIONES	9.1	Acude a los Organismos de Venta del Área Metropolitana a supervisar, identificándose con el oficio de habilitación. <b>Ver plan de calidad.</b>	<p>REPORTE DE VISITAS DE SUPERVISIÓN A LOS ORGANISMOS DE VENTA DEL ÁREA METROPOLITANA AV-50</p>
	9.2	Realiza la supervisión, verificando que los billetes de los diferentes sorteos de Lotería Nacional se encuentren exhibidos en lugar visible, que el material publicitario sea exclusivo de Lotería Nacional y se encuentre a la vista del público en general, detecta las necesidades del comisionista para que realice una mejor comercialización, observando la atención y servicio que se brinda al cliente.	
	9.3	Elabora el <b>Reporte de las Visitas de Supervisión a los Organismos de Venta del Área Metropolitana AV-50</b>	
	9.4	Informa a la Subgerencia de Nuevos Proyectos o la Unidad Administrativa que la sustituya en sus funciones el resultado de la Visita de Supervisión y entrega el Reporte de las Visitas de Supervisión a los Organismos de Venta del Área Metropolitana para revisión y firma.	
10. SUBGERENTE DE NUEVOS PROYECTOS O LA UNIDAD ADMINISTRACIÓN QUE LA SUSTITUYA EN SUS FUNCIONES	10.1	Recibe el Reporte de las Visitas de Supervisión a los Organismos de Venta del Área Metropolitana requisitado, lo revisa y firma y remite a la Gerencia de Ventas Área Metropolitana o la Unidad Administrativa que la sustituya en sus funciones.	<p>REPORTE DE VISITAS DE SUPERVISIÓN A LOS ORGANISMOS DE VENTA DEL ÁREA METROPOLITANA AV-50</p>
11. GERENTE DE VENTAS ÁREA METROPOLITANA O LA UNIDAD ADMINISTRATIVA QUE LA SUSTITUYA EN SUS FUNCIONES	11.1	Recibe el Reporte de las Visitas de Supervisión a los Organismos de Venta del Área Metropolitana debidamente requisitado, lo firma, analiza e informa el resultado de la supervisión a la Dirección de Comercialización o la Unidad Administrativa que la sustituya en sus funciones.	<p>REPORTE DE VISITAS DE SUPERVISIÓN A LOS ORGANISMOS DE VENTA DEL ÁREA METROPOLITANA AV-50</p>
12. DIRECTOR DE COMERCIALIZACIÓN O LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	12.1	Determina las acciones a realizar, con base en los resultados de las Visitas de Supervisión a los Organismos de Venta.	



**LOTERÍA  
NACIONAL**

ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		8	11
CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-PRO-06		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	JULIO, 2024	NIVEL DE REVISIÓN	00

NOMBRE DE NORMA INTERNA: VISITAS DE SUPERVISIÓN A LOS ORGANISMOS DE VENTA DEL ÁREA METROPOLITANA

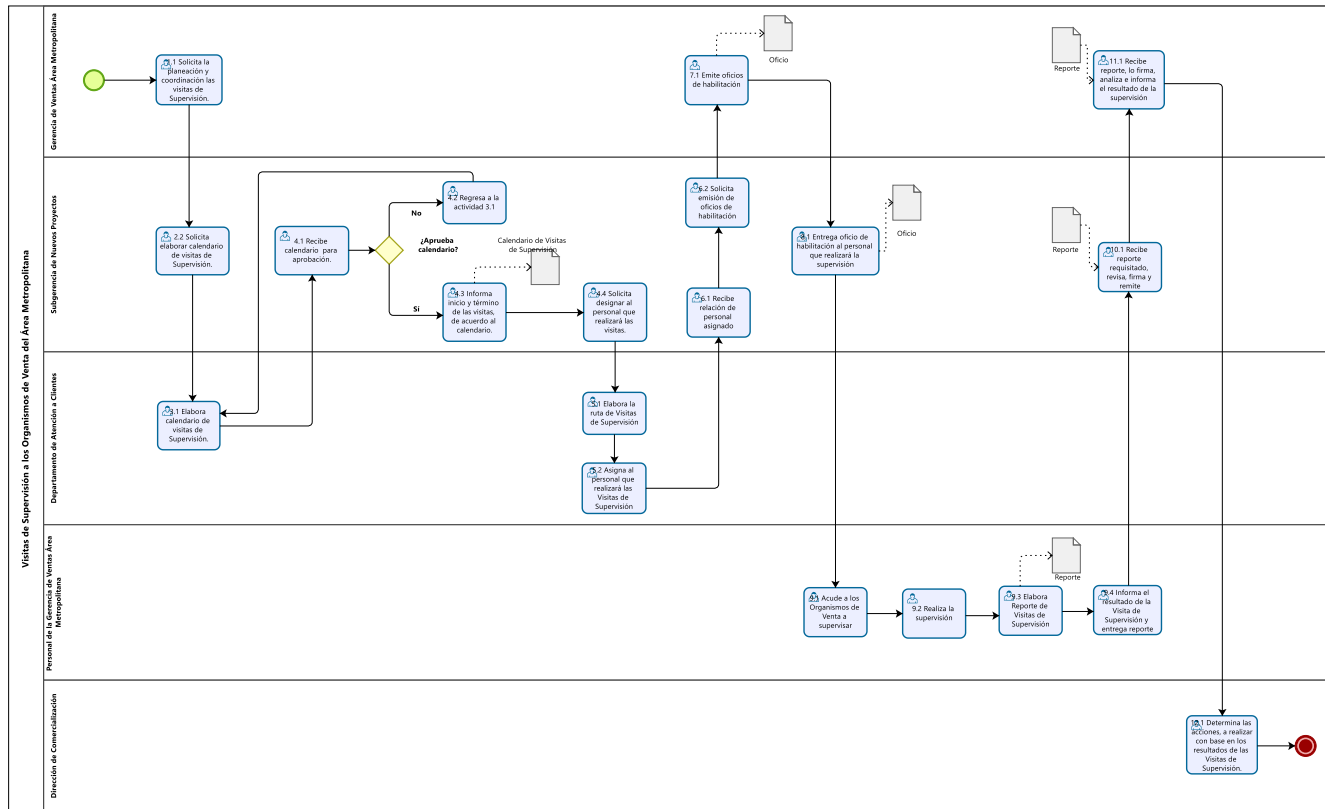
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
QUE LA SUSTITUYA EN SUS FUNCIONES	Fin del procedimiento.	




<b>ÁREA EMISORA:</b>		<b>HOJA No.</b>	<b>DE</b>
<b>SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES</b>		<b>9</b>	<b>11</b>
<b>CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-PRO-06</b>		<b>TIPO: PÚBLICO</b>	
<b>FECHA DE EMISIÓN</b>	<b>JULIO, 2024</b>	<b>NIVEL DE REVISIÓN</b>	<b>00</b>

**NOMBRE DE NORMA INTERNA: VISITAS DE SUPERVISIÓN A LOS ORGANISMOS DE VENTA DEL ÁREA METROPOLITANA**

## VI. DIAGRAMA DE FLUJO




 <b>LOTERÍA NACIONAL</b>	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		10	11
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-PRO-06		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	JULIO, 2024	NIVEL DE REVISIÓN	00

NOMBRE DE NORMA INTERNA: VISITAS DE SUPERVISIÓN A LOS ORGANISMOS DE VENTA DEL ÁREA METROPOLITANA

## 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	Acude a los Organismos de Venta del Área Metropolitana a supervisar, identificándose con el oficio de habilitación.	Personal de la Gerencia de Ventas Área Metropolitana o unidad administrativa que la sustituya en sus funciones.	En cada Visita de Supervisión a los Organismos de Venta del Área Metropolitana.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contar con una oportuna exhibición de billetes.</li> <li>• Material publicitario exclusivo de Lotería Nacional y que se encuentre a la vista del público.</li> <li>• Atención y servicio que brinda al cliente.</li> <li>• Detección de necesidades del comisionista para una mejor comercialización.</li> </ul>	Cumplir con todas las características a verificar y detección de necesidades para una mejor comercialización.	Reporte de las Visitas de Supervisión a los Organismos de Venta del Área Metropolitana AV-50.	Informa a la Dirección de Comercialización o unidad administrativa que la sustituya en sus funciones para que determine las acciones a realizar, con base en el resultado de la Visita de Supervisión.

 <b>LOTERÍA NACIONAL</b>	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		11	11
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SVO-PRO-06		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	JULIO, 2024	NIVEL DE REVISIÓN	00

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	VISITAS DE SUPERVISIÓN A LOS ORGANISMOS DE VENTA DEL ÁREA METROPOLITANA
--------------------------	---

## VIII. CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
00	Creación del documento.	Septiembre 2024

## IX. GLOSARIO

### Billete:

Documento al portador que, sirve únicamente para identificar a su tenedor como participante en el sorteo señalado en el mismo. Puede ser físico o electrónico, para este último su tenedor siempre podrá obtener un comprobante de participación impreso.

Un billete se conforma de 20 vigésimos.

### Organismo de venta:

Expendio Foráneo, Expendio Local o Vendedor Ambulante de Billete que se encuentra autorizado por Lotería Nacional, para comercializar los productos de la Entidad.

### Sorteo:

La actividad en la que los poseedores o titulares de un billete o boleto mediante la selección previa de un número, combinación de números o cualquier otro símbolo, obtienen el derecho a participar en un procedimiento previamente estipulado y aprobado por la Secretaría de Gobernación, conforme al cual se determina al azar un número, combinación de números, símbolo o símbolos que generan uno o varios ganadores de un premio.

## X. ANEXOS

No aplica.