 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:	HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES	1	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-02	TIPO: RESERVADO	
	FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2004	NIVEL DE REVISIÓN

NOMBRE DE NORMA INTERNA: ADMINISTRACIÓN DE VENTAS

FIRMAS

ELABORÓ: JESÚS DÍAZ MACHORRO
COORDINADOR DE DISTRIBUCIÓN

REVISÓ: CARLOS ALBERTO AGUILAR ALEMÁN
SUBGERENTE TÉCNICO DE SERVICIOS

REVISÓ: CLAUDIA RAMÍREZ MINOR
GERENCIA DE CRÉDITO Y COBRANZA

REVISÓ: ROMÁN VILLARREAL ROMÁN
GERENTE DE SISTEMAS

REVISÓ: KARELY MARÍA ASCENCIO GUEVARA
GERENTE DE VENTAS DE LOTERÍA ELECTRÓNICA


REVISÓ: MARIO ALBERTO GUZMÁN JAIME
DIRECTOR DE RECURSOS FINANCIEROS

REVISÓ: MARCO ANTONIO LÓPEZ MELÉNDEZ
DIRECTOR DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES

VALIDÓ Y APROBÓ: BONIFACIO MARIO GODÍNEZ DÁVALOS
GERENTE DE SERVICIOS COMERCIALES Y OPERATIVOS

AUTORIZÓ: JAVIER RESÉNDIZ GARCÍA
SUBDIRECTOR GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES


FECHA DE PUBLICACIÓN: _____

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		2	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-02		TIPO: RESERVADO	
	FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2004	NIVEL DE REVISIÓN	18

NOMBRE DE NORMA INTERNA: ADMINISTRACIÓN DE VENTAS

ÍNDICE

I.	Objetivo	3
II.	Alcance	3
III.	Fundamento Jurídico	3
IV.	Políticas	3
V.	Descripción de las Actividades	27
VI.	Diagrama de Flujo	40
VII.	Plan de Calidad	41
VIII.	Control de Cambios	42
IX.	Glosario	44
X.	Anexos	46

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		3	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-02		TIPO: RESERVADO	
	FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2004	NIVEL DE REVISIÓN	18

NOMBRE DE NORMA INTERNA: ADMINISTRACIÓN DE VENTAS

I. OBJETIVO

Establecer las políticas para la administración de los Comercializadores y/o Agentes, desde la creación del prospecto hasta la baja, regulando todas las actividades asociadas a la operación de los Comercializadores y/o Agentes para mantener actualizado el Padrón de Comercializadores y/o Agentes autorizados dentro del Sistema Aplicativo de Comercializadores y/o Agentes coadyuvando al cumplimiento de las metas institucionales.

II. ALCANCE

Inicia con el registro del prospecto, su alta y en caso de que aplique concluye con el trámite del registro de baja del Comercializador y/o Agente.


III. FUNDAMENTO JURÍDICO

- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Código de Ética e Integridad para un Buen Gobierno en la Administración Pública Federal.
- Reglamento de Comercializadores y/o Agentes de Pronósticos para la Asistencia Pública.
- Acuerdo que establece los datos, documentos y formatos de los trámites de Pronósticos para la Asistencia Pública.
- Estatuto Orgánico de Lotería Nacional.

IV. POLÍTICAS

De la carga de Prospectos en el Sistema Aplicativo Comercializadores y/o Agentes

1. Las Subgerencias Regionales deberán verificar que el Prospecto, Cambio de Domicilio, Cambio de Titular y Cambio de Nomenclatura no se encuentre en el Buró de Comercializadores y/o Agentes Deudores institucional, en caso de encontrarse en dicho Buró, deberá gestionar con el Gerencia de Crédito y Cobranza la liberación del Comercializador y/o Agente.
2. Las Subgerencias Regionales deberán registrar la información y cargar la documentación del prospecto en el Sistema Aplicativo de Comercializadores y/o Agentes, dicho sistema asignará de manera automática un número de folio consecutivo.
3. Es responsabilidad de las Subgerencias Regionales capturar correctamente la información del prospecto, así mismo que la documentación cumpla con las siguientes características:


 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		4	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-02		TIPO: RESERVADO	
	FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2004	NIVEL DE REVISIÓN	18

NOMBRE DE NORMA INTERNA: ADMINISTRACIÓN DE VENTAS

- a) Vigentes (formatos internos máximo 2 meses de antigüedad y comprobantes de domicilio y del negocio 3 meses de antigüedad).
 - b) Completa.
 - c) Legible.
 - d) Sin alteraciones.
 - e) Digitalizada y renombrada correctamente conforme al número de agencia asignado.
4. La Gerencia de Crédito y Cobranza debe mantener actualizado y publicado en la Intranet Institucional el Buró de Comercializadores y/o Agentes Deudores, en caso de no tener acceso a la Intranet deberá enviarlo por correo a la Subgerencia Técnica de Servicios.
 5. La Subgerencia Técnica de Servicios al detectar un folio sin información o con la documentación incompleta procederá a su cancelación al siguiente día hábil de su creación en el Sistema Aplicativo.
 6. La Subgerencia Técnica de Servicios tiene dos días hábiles a partir de la fecha de creación para revisar y validar los folios registrados en el Sistema Aplicativo de Comercializadores y/o Agentes, conforme al formato AV-18 "Requisitos para Integración de Expedientes", en caso de que dicha documentación esté correcta se procederá al alta correspondiente.


Requisitos para solicitud de Agencia Autorizada

- a. "Requisitos para Integración de Expediente" documento vigente conforme a lo establecido por la Subgerencia Técnica de Servicios.
- b. "Solicitud de Agencia y Evaluación del Prospecto" documento vigente conforme a lo establecido por la Subgerencia Técnica de Servicios.
- c. Identificación Oficial Vigente del Titular (Credencial para votar, Pasaporte o cédula profesional) y cuando sea requerida Carta de autenticidad de firma.
- d. Comprobante del domicilio particular y comprobante del domicilio del negocio (una copia) con antigüedad no mayor a tres meses al momento de la revisión (predio, agua, luz, teléfono o gas natural).
- e. Durante la fase contractual, se procederá a la firma del Contrato de Comisión Mercantil entre las partes y Metodología de Prospección de Agencias. Asimismo, se deberán integrar y resguardar, como parte del expediente contractual, los siguientes documentos debidamente firmados:

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		5	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-02		TIPO: RESERVADO	
	FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2004	NIVEL DE REVISIÓN	18


NOMBRE DE NORMA INTERNA: ADMINISTRACIÓN DE VENTAS

- a) “Acuse de Recibo de Contrato de Comisión Mercantil” vigente conforme a lo establecido por la Subgerencia Técnica de Servicios.
 - b) “Acuse de Recibo del Programa de Incentivos para Comercializadores y/o Agentes, sujeto a aprobación del Consejo Directivo” vigente conforme a lo establecido por la Subgerencia Técnica de Servicios.
 - c) “Acuse de Recibo del Material de Capacitación (Manual y Guía de Referencia Rápida)” vigente conforme a lo establecido por la Subgerencia Técnica de Servicios.
 - d) “Información Importante que debe saber el Comercializador y/o Agente (original)” vigente conforme a lo establecido por la Subgerencia Técnica de Servicios.
 - e) Carta de Ausencia de Conflicto de Intereses.
 - f) Otorgamiento de consentimiento para el tratamiento, transferencia y demás procedimientos aplicables a los datos personales.
 - f. Garantía que respalde las obligaciones establecidas en el Contrato de Comisión Mercantil.
 - g. Para el caso de personas morales, se deberá adjuntar_
 - a) Identificación Oficial Vigente del Representante Legal (Credencial para votar, Pasaporte o cédula profesional) y cuando sea requerida Carta de autenticidad de firma.
 - b) Acta Constitutiva y en su caso las modificaciones a la misma, anexando evidencia de inscripción en el Registro Público de la Propiedad.
 - c) Poder Notarial del Representante Legal, con las facultades para actos de dominio o actos de administración, anexando evidencia de inscripción en el Registro Público de la Propiedad.
7. En el caso de que las firmas plasmadas en los documentos que integran el expediente del prospecto no coincidan con la firma de la identificación oficial que presente, las Subgerencias Regionales deben entregar una nota informativa, comunicando que las firmas son fidedignas a través de la Identificación por Huella digital debidamente requisitado.

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		6	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-02		TIPO: RESERVADO	
	FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2004	NIVEL DE REVISIÓN	18

NOMBRE DE NORMA INTERNA: ADMINISTRACIÓN DE VENTAS

8. Para poder integrar un expediente, los comprobantes de domicilio particular y/o fiscal y del negocio, deberán tener una antigüedad no mayor a tres meses al momento de la revisión en el Sistema Aplicativo de Comercializadores y/o Agentes.
9. Las Subgerencias Regionales en caso de que detecten alguna inconsistencia en la dirección particular o del negocio, deberán aclarar mediante Oficio de **“Aclaración de domicilio particular”** o **“Aclaración de domicilio del negocio”**, según corresponda.
10. Para aquellas agencias que requieran de la instalación de una antena satelital presentarán de manera obligatoria la Carta de Autorización para Instalación de Antena, con el nombre del arrendador o dueño del local; en aquellos casos donde la agencia se vaya a localizar dentro de una plaza comercial o tienda de autoservicio, la Carta de Autorización deberá presentarse en papel membretado y/o con sello de la administración, junto con el puesto o título de quien firma y autoriza el documento.
11. Durante la celebración de la firma del Contrato de Comisión Mercantil, la Subgerencia Regional deberá realizar la entrega de un tanto de dicho documento al comercializador y/o agente con su respectivo formato “Acuse de recibo de Contrato de Comisión Mercantil” vigente conforme a lo establecido por la Subgerencia Técnica de Servicios.
12. En caso de que exista alguna observación por parte de la Subgerencia Técnica de Servicios al momento de la validación del Contrato de Comisión Mercantil, la Subgerencia Regional correspondiente se encargará de corregir dicho documento.
13. Cuando el comercializador y/o agente requiera una copia del Contrato de Comisión Mercantil, la Subgerencia Regional correspondiente, solicitará a la Subgerencia Técnica de Servicios el documento digitalizado por correo electrónico, lo anterior aplicará para aquellos comercializadores y/o agentes con mayor antigüedad y en caso de pérdida y/o extravío de su original.
14. En caso de que el comercializador y/o agente sufra la pérdida o extravío de su tanto original, podrá solicitar a la Subgerencia Regional una copia simple de Contrato de Comisión Mercantil.
15. La Subgerencia Técnica de Servicios revisará que la garantía de cumplimiento corresponda con los datos del comercializador y/o agente, así como la vigencia y el monto establecido en el contrato.
16. La Subgerencia Técnica de Servicios al detectar algún error en la revisión de los documentos digitalizados en el Sistema Aplicativo de Comercializadores y/o Agentes, rechazará el documento electrónico en el sistema antes mencionado, cambiando el estatus a No Aprobado e ingresando un comentario donde especifica las inconsistencias encontradas, adicional a esto se notificará a la Subgerencia Regional correspondiente vía correo electrónico.


 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		7	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-02		TIPO: RESERVADO	
	FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2004	NIVEL DE REVISIÓN	18

NOMBRE DE NORMA INTERNA: ADMINISTRACIÓN DE VENTAS

17. Las Subgerencias Regionales diariamente deberán verificar la validación de los folios registrados en el Sistema Aplicativo de Comercializadores y/o Agentes, en caso de detectar algún rechazo, tendrán 3 días hábiles para solventar el error, en caso contrario solicitarán por medio de correo electrónico a la Subgerencia Técnica de Servicios la cancelación definitiva de dicho folio describiendo la causa de esta.
18. La Subgerencia Técnica de Servicios deberá revisar en el Sistema Aplicativo de Comercializadores y/o Agentes que los documentos No Aprobados hayan sido corregidos y cargados nuevamente; una vez verificado lo anterior se deberá proceder a la validación del folio (cambio de estado).
19. La Subgerencia Técnica de Servicios solicitará por correo electrónico al Proveedor del Servicio Integral para Captación de Apuestas en Línea (PSICAL) la aprobación del prospecto en el Sistema Aplicativo de Comercializadores y/o Agentes, una vez aprobado se continuará con el registro total de los datos del prospecto, dicha información se replica en el Sistema Integral de Lotería en el apartado de comercializadores autorizados.
20. La Subgerencia Técnica de Servicios registrará en el formato "Aviso de Movimientos de Agencias (Altas, Cambio de Domicilio y Cambio de Titular)" vigente conforme a lo establecido por la Subgerencia Técnica de Servicios, el cual contienen información de los movimientos realizados al día y por concepto de alta, Cambio de Domicilio, Cambio de Titular y Cambio de Nomenclatura, dicho formato se envía por correo electrónico al PSICAL, Gerencia de Contabilidad, Gerencia de Crédito y Cobranza y Subgerencias Regionales a fin de que se lleve un seguimiento de la instalación de acuerdo al ámbito de su competencia.

Del Resguardo de los Expedientes Electrónicos de los Comercializadores y/o Agentes

21. Al siguiente día hábil, posterior al alta del prospecto, la Subgerencia Técnica de Servicios revisará en el Sistema Integral de Lotería Nacional Insurgentes (SILNI) en el apartado de Comercializadores autorizados, la correcta integración de los documentos en el expediente digital.
22. La Gerencia de Sistemas será la responsable del resguardo y monitoreo de los archivos electrónicos de los Comercializadores y/o Agentes, enviados por el PSICAL y que diariamente son transferidos por un proceso automático, para ser consultados en el Registro de Comercializadores y/o Agentes Autorizados; para el caso del Sistema Aplicativo de Comercializadores y/o Agentes, el responsable de los registros y archivos será el PSICAL a través de la intervención de la Gerencia de Sistemas.
23. En caso de actualizaciones de los documentos que integran el expediente del comercializador y/o agente, la Subgerencia Técnica de Servicios deberá depositar en la carpeta correspondiente los documentos digitalizados a cargar en el Sistema de Registros de Comercializadores Autorizados; y ejecutar el proceso de actualización automático, así


 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		8	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-02		TIPO: RESERVADO	
	FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2004	NIVEL DE REVISIÓN	18

NOMBRE DE NORMA INTERNA: ADMINISTRACIÓN DE VENTAS

mismo deberá reportar a la Gerencia de Sistemas los problemas que se susciten cuando se ejecute el proceso automático.

Del Envío de Expedientes Físicos por parte de las Subgerencias Regionales para su Resguardo.

24. Las Subgerencias Regionales al verificar la aprobación de sus folios registrados en el Sistema Aplicativo de Comercializadores y/o Agentes, enviarán a la Subgerencia Técnica de Servicios el expediente físico, a partir del siguiente día hábil de la fecha de aprobación (cambio de estado), se precisa que el tiempo de entrega puede variar en función a los tiempos estipulados en el Contrato de Servicio de Mensajería vigente, para el caso de la Subgerencia Regional CDMX y Zona Centro deberá entregar su expediente al siguiente día hábil de su aprobación.
25. La Subgerencia Técnica de Servicios recibe el expediente físico, conforme a la política 6, para su revisión y registro en el formato AV-37 “Control de Expedientes Físicos Entregados al Archivo de trámite de Comercializadores y/o Agentes”, en caso de detectar alguna inconsistencia en los documentos, se notificará vía correo electrónico a la Subgerencia Regional correspondiente para su corrección.
26. La Subgerencia Técnica de Servicios, recibe de las Subgerencias Regionales la documentación ordenada de acuerdo con la política número 6, para registrar el expediente en el formato “Movimiento de Expedientes dados de Alta” vigente conforme a lo establecido por la Subgerencia Técnica de Servicios.
27. La Subgerencia Técnica de Servicios será el encargado de foliar en forma consecutiva las hojas del expediente en orden cronológico para evitar alteraciones de este.
28. El acceso al lugar donde se resguardan los expedientes de Comercializadores y/o Agentes, es restringido, sólo se permite la entrada al personal autorizado por la Subgerencia Técnica de Servicios.
29. La Subgerencia Técnica de Servicios deberá aplicar las medidas de seguridad e higiene, necesarias para garantizar la conservación en óptimo estado de los expedientes que integran su acervo.
30. Los expedientes de Comercializadores y/o Agentes contienen información clasificada como confidencial, en los términos de la normatividad vigente y sus modificaciones en materia de transparencia, acceso a la información y protección de datos personales.
31. La Subgerencia Técnica de Servicios, deberá marcar al momento de la apertura de un expediente los datos de valor documental, plazo de conservación y de clasificación conforme al Cuadro General de Clasificación Archivística vigente o del Catálogo de Disposición Documental.

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		9	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-02		TIPO: RESERVADO	
	FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2004	NIVEL DE REVISIÓN	18

NOMBRE DE NORMA INTERNA: ADMINISTRACIÓN DE VENTAS


32. La Subgerencia Técnica de Servicios deberá actualizar el formato M-31 “Portada de Expedientes”, cuando se reciba el formato “Baja de Comercializadores y/o Agentes” vigente conforme a lo establecido por la misma, a efecto de registrar la fecha de conservación en el Archivo de trámite de Comercializadores y/o Agentes.
33. La Subgerencia Técnica de Servicios deberá enviar los expedientes dados de baja al Archivo de Concentración que cumplan el período de resguardo en apego a los lineamientos establecidos en el Catálogo de Disposición Documental. **Ver Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones Generales para la transferencia y los Archivos de la Administración Pública Federal y el Manual Administrativo de Aplicación General en las materias de Transparencia y de Archivos.**
34. La Subgerencia Técnica de Servicios, deberá requisitar el formato “Portada de Expediente” vigente conforme a lo establecido por la misma para la adecuada entrega/recepción, clasificación, identificación y traslado de documentación al Archivo de Concentración de la Entidad, para su resguardo y custodia normativa.

Del préstamo de Expedientes Físicos a las áreas autorizadas

35. La Subgerencia Técnica de Servicios bajo causa sustentada y cuando así lo requieran podrá facilitar a las áreas autorizadas los expedientes de aquellos Comercializadores y/o Agentes que se encuentren aún en el Archivo de trámite de Comercializadores y/o Agentes; mediante oficio dirigido a la Subdirección General de Ventas y Operaciones, exponiendo el motivo de dicho préstamo, mismos que deberán ser devueltos por oficio a la misma en un plazo no mayor a 2 meses.
36. La Subgerencia Técnica de Servicios deberá señalar que se están proporcionado datos personales y que éstos deberán de tratarse con la debida responsabilidad y lícitud. Asimismo, para las finalidades concretas, lícitas, explícitas y legítimas, relacionadas con las atribuciones que la normatividad aplicable le confiera a cada una de las áreas.

Las áreas **autorizadas** para solicitar algún expediente son:

- a) Dirección General.
- b) Subdirección General de Ventas y Operaciones.
- c) Órgano Interno de Control.
- d) Gerencia de Ventas de Lotería Electrónica.
- e) Dirección de Recursos Financieros.
- f) Gerencia de Contabilidad.
- g) Gerencia de Crédito y Cobranza.

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		10	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-02		TIPO: RESERVADO	
	FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2004	NIVEL DE REVISIÓN	18

NOMBRE DE NORMA INTERNA: ADMINISTRACIÓN DE VENTAS

37. La Gerencia de Servicios Comerciales y Operativos, deberá llevar un registro de los préstamos de expedientes de Comercializadores y/o Agentes, con el formato AV-04 “Control de Préstamo de Expedientes y/o Contratos de Comisión Mercantil”.
38. La Subgerencia Técnica de Servicios llevará el control de los expedientes de los Comercializadores Alternos **Ver Procedimiento de Alta de Comercializadores Alternos de Lotería Nacional**


De la Codificación de Nuevas Poblaciones

39. Cuando se identifique una nueva población donde se instalará un punto de venta, las Subgerencias Regionales deberán solicitar por correo electrónico a la Subgerencia Técnica de Servicios el alta de la nueva codificación.
40. La Subgerencia Técnica de Servicios, asignará las codificaciones de nuevas poblaciones que requieran las Subgerencias Regionales, posteriormente notifica por correo electrónico al PSICAL para su alta en el Sistema Aplicativo de Comercializadores y/o Agentes, marcando copia del correo a la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones y las Subgerencia Regional.

De los Cambios y/o Actualizaciones de los Comercializadores y/o Agentes en el Sistema Aplicativo de Comercializadores y/o Agentes

41. La Subgerencia Técnica de Servicios deberá realizar las actualizaciones de información de contacto en el Sistema Aplicativo de Comercializadores y/o Agentes, conforme lo solicite la Gerencia de Ventas de Lotería Electrónica, Subgerencias Regionales y en su caso las actualizaciones que se realicen a través del Portal de Comercializadores.
42. Será responsabilidad de las Subgerencias Regionales integrar, revisar y verificar de manera minuciosa la información y/o documentación soporte, de los cambios y movimientos de los Comercializadores y/o Agentes conforme a los siguientes casos:
 - **Cambio de domicilio.** – Se dará tratamiento de baja y alta, considerando la reubicación del equipo al nuevo domicilio, sólo aplica para aquellas agencias que mantengan la misma codificación de población.

En caso de que el Comercializador y/o Agente requiera cambio de domicilio durante el periodo de prueba establecido en el Reglamento de Comercializadores y/o Agentes, la Subgerencia Regional analizará y validará que las causas no sean atribuibles al Comercializador y/o Agente, justificando mediante oficio a la Subgerencia Técnica de Servicios, caso contrario no podrá realizarse el trámite, si fuera el caso la Subgerencia Regional deberá integrar el expediente completo conforme al formato “Requisitos para obtener una agencia de Pronósticos” vigente conforme a lo establecido por la Subgerencia Técnica de Servicios.

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		11	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-02		TIPO: RESERVADO	
	FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2004	NIVEL DE REVISIÓN	18

NOMBRE DE NORMA INTERNA: ADMINISTRACIÓN DE VENTAS

- **Cambio de Nomenclatura.** - Se dará tratamiento de modificación y/o actualización de información en los casos de:
 - a) Cambia algún dato oficial del domicilio del negocio en el que se encuentra el Comercializador y/o Agente, sin que la terminal sea reubicada fuera del mismo.
 - b) En caso de que el Comercializador y/o Agente requiera cambio a otro local, manteniéndose la misma colonia y/o código postal.


La Subgerencia Regional deberá autorizar, integrar y cargar el expediente completo en el Sistema Aplicativo de Comercializadores y/o Agentes y conforme al Formato “Requisitos para obtener una agencia de Pronósticos” vigente conforme a lo establecido por la Subgerencia Técnica de Servicios, adicional a esto deberá entregar los siguientes requisitos:

- a) Oficio de solicitud de Cambio de Nomenclatura dirigido a la Subgerencia Técnica de Servicios.
 - b) Formato de “Cambio de Nomenclatura y/o Cambio de Giro y/o Cambio de Domicilio Particular” vigente conforme a lo establecido por la Subgerencia Técnica de Servicios.
 - c) Endoso de la garantía de cumplimiento de las obligaciones que deriven de la operación del Contrato de Comisión Mercantil (Fianza), donde se aprecie la actualización del domicilio anterior por el actual.
- **Cambio de Titular.** - Se dará el tratamiento de baja y alta del comercializador y/o agente responsable de la terminal, sin que se modifique el domicilio donde se encuentra instalada la terminal. La Subgerencia Regional deberá integrar y cargar el expediente completo en el Sistema Aplicativo de Comercializadores y/o Agentes y conforme al Formato SC-19 “Requisitos para obtener una agencia de Pronósticos” vigente conforme a lo establecido por la Subgerencia Técnica de Servicios.

En casos fortuitos para aquellos agentes que se encuentren en periodo de prueba, las Subgerencias Regionales solicitarán por escrito a la Subgerencia Técnica de Servicios el Cambio de Titular justificando los motivos para realizarlo, adicional a esto coordinarán con el PSICAL la visita al domicilio del negocio del Comercializador y/o Agente a efecto de reprogramar la terminal con el nuevo número de agencia y reanudar la venta.

De la Modificación y/o Actualización a los Límites Financieros de los Comercializadores y/o Agentes en el Sistema Aplicativo de Comercializadores y/o Agentes

43. Las Subgerencias Regionales son las facultadas para otorgar la autorización correspondiente a los Comercializadores y/o Agentes que por estrategia comercial requieran el incremento o decremento de su límite financiero actual, mismo que deberán

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		12	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-02		TIPO: RESERVADO	
	FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2004	NIVEL DE REVISIÓN	18

NOMBRE DE NORMA INTERNA: ADMINISTRACIÓN DE VENTAS

solicitar por oficio a la Subgerencia Técnica de Servicios, para lo cual deberán enviar los siguientes documentos actualizados del comercializador:

- a) Contrato de Comisión Mercantil actualizado con el nuevo monto de fianza.
- b) Documento de endoso emitido por la Afianzadora.
- c) Comprobante de domicilio particular (en caso de actualización y/o modificación).

Para el caso de las disminuciones, estas no deben ser menores al monto mínimo establecido por la Entidad.


La Subgerencia Técnica de Servicios es la encargada de modificar el límite financiero en el Sistema Aplicativo de Comercializadores y/o Agentes, así mismo actualizar los documentos en el Sistema Integral.

Del Proceso de Afianzamiento Global del Padrón de Comercializadores y/o Agentes

44. Durante el proceso de Afianzamiento Global, la Subdirección General de Ventas y Operaciones y/o la Gerencia de Ventas de Lotería Electrónica son las facultadas para establecer los lineamientos generales de ampliaciones y disminuciones de los límites financieros al Padrón de comercializadores y/o agentes que se encuentren activos, **ver Procedimiento para el Manejo y Control del Afianzamiento de los Comercializadores y/o Agentes.**
45. La Subgerencia Técnica de Servicios es la encargada de solicitar a la Gerencia de Contabilidad y a la Gerencia de Crédito y Cobranza la Aplicación de los montos de fianza (en caso de que se autoricen el pago de fianza a parcialidades semanal), así como los cargos semanales en caso de que corresponda.
46. La Gerencia de Sistemas verificará que en el Sistema Aplicativo de Comercializadores y/o Agentes se incluya dentro del límite semanal de ventas, lo correspondiente a gastos administrativos por medio de un control automatizado.

De la Suspensión y/o Reactivación de los Comercializadores y/o Agentes

47. Las Subgerencias Regionales conforme a su seguimiento y control, solicitarán a la Subgerencia Técnica de Servicios la suspensión y/o reactivación de las terminales mediante el Formato “Cédula de Suspensión / Reactivación” vigente conforme a lo establecido por la Subgerencia Técnica de Servicios por las razones que se especifiquen en el formato correspondiente o a solicitud del propio Comercializador y/o Agente, adicional a esto deberá entregar los siguientes documentos:
 - a) Oficio de la Subgerencia Regional, especificando el motivo.


 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		13	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-02		TIPO: RESERVADO	
	FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2004	NIVEL DE REVISIÓN	18

NOMBRE DE NORMA INTERNA: ADMINISTRACIÓN DE VENTAS

- b) Carta de solicitud e identificación del titular, cuando se requiera.
- c) Reporte de Venta Anual de la agencia.

48. La Subgerencia Técnica de Servicios ejecutará en el Sistema Aplicativo de Comercializadores y/o Agentes, la desactivación temporal o reactivación, con los datos del formato “Cédula de Suspensión/Reactivación” vigente conforme a lo establecido por la Subgerencia Técnica de Servicios que contienen la solicitud, signada por las Subgerencias Regionales, según corresponda y de acuerdo con la siguiente clasificación:

Por Desactivación (suspensión)			Por Reactivación				
Clave	Concepto			Clave	Concepto		
001.	Permiso por vacaciones			051.	Término de período vacacional		
	(Subgerencia Técnica de Servicios)	de			(Subgerencia Técnica de Servicios)		
002.	Mal manejo de equipo			052.	Buen manejo de equipo		
	(Subgerencia Técnica de Servicios)	de			(Subgerencia Técnica de Servicios)		
003.	Cambio de titular						
	(Subgerencia Técnica de Servicios)	de					
004.	Robo de Terminal			054.	Reposición de Terminal		
	(Subgerencia Técnica de Servicios)	de			(Subgerencia Técnica de Servicios)		
005.	Remodelación			055.	Fin de remodelación		
	(Subgerencia Técnica de Servicios)	de			(Subgerencia Técnica de Servicios)		
006.	Sin regularizar			056.	Regularización		
	(Subgerencia Técnica de Servicios)	de			(Subgerencia Técnica de Servicios)		

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		14	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-02		TIPO: RESERVADO	
	FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2004	NIVEL DE REVISIÓN	18

NOMBRE DE NORMA INTERNA: ADMINISTRACIÓN DE VENTAS

Por Desactivación (suspensión)			Por Reactivación				
Clave	Concepto			Clave	Concepto		
007.	Reubicación sin permiso			057.	Reubicación Autorizada		
	(Subgerencia Técnica de Servicios)				(Subgerencia Técnica de Servicios)		
008.	Incosteabilidad			058.	Prórroga por incosteabilidad		
	(Subgerencia Técnica de Servicios)				(Subgerencia Técnica de Servicios)		
009.	Contrato rescindido			059.	Cancelación de Contrato rescindido		
	(Subgerencia Técnica de Servicios)				(Subgerencia Técnica de Servicios)		


49. La Gerencia de Crédito y Cobranza aplicará la suspensión temporal o reactivación de los Comercializadores y/o Agentes por problemas financieros (falta de pago), conforme a los criterios establecidos. **Ver Procedimiento de Ingresos por Venta de Quinielas.**

De la Suspensión de los Comercializadores y/o Agentes al Término de su Periodo de Prueba.

50. La Subgerencia Técnica de Servicios, suspenderá al término de su periodo de prueba aquellos Comercializadores y/o Agentes que se encuentren por debajo de la venta mínima requerida conforme a lo establecido por la Entidad.

51. Para aquellas agencias que se encuentren suspendidas conforme el punto anterior, las Subgerencias Regionales deberán enviar el formato de la baja correspondiente o en caso contrario analizarán y determinarán si es procedente a una prórroga por el tiempo que la Subgerencia Regional considere necesario conforme su análisis de rentabilidad realizado, aplicara única y exclusivamente para los siguientes casos:

- a) Aquellas agencias que durante las últimas 8 semanas hayan alcanzado un porcentaje sobre el monto de la venta mínima requerida igual o mayor al 65%.
- b) Agencias ubicadas en localidades y zonas aisladas donde difícilmente se logra el promedio mínimo nacional de ventas, esto tiene como objetivo, mantener la presencia de la Entidad y conservar ventas y clientes que sólo de esta forma tendrían acceso a los productos de Lotería Nacional.

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		15	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-02		TIPO: RESERVADO	
	FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2004	NIVEL DE REVISIÓN	18

NOMBRE DE NORMA INTERNA: ADMINISTRACIÓN DE VENTAS

- c) Otorgamiento de prórrogas por situaciones de contingencia similares a pandemias u otros, esto conforme los acuerdos y tiempos que se hayan determinado entre la Gerencia de Ventas de Lotería Electrónica, las Subgerencias Regionales y la Subgerencia Técnica de Servicios.

52. Dicha prórroga deberá ser solicitada a la Gerencia de Servicios Comerciales y Operativos vía oficio donde exprese claramente las causas que justifican la solicitud, así como la cédula de Reactivación, Control “R” y carta del agente debidamente firmada, por lo que a partir de su aplicación la Subgerencia Regional deberán monitorear y darles el seguimiento oportuno a dichas agencias, será responsabilidad de la Subgerencia Regional una vez concluido el plazo de la prórroga solicitada analizar la continuidad o baja de dicha agencia.

De la Reactivación de Bajas


53. Las Subgerencias Regionales, con la autorización de la Gerencia de Ventas de Lotería Electrónica podrán solicitar la reactivación de aquellas agencias que hubiesen causado baja hasta por un máximo de dos ocasiones siempre y cuando la terminal se encuentre en poder del comercializador, cuente con Garantía que respalde las obligaciones establecidas en el Contrato de Comisión Mercantil (fianza) y no se encuentre en estatus “Baja Definitiva” en el Sistema de Comercializadores y/o agentes. Para tal fin las Subgerencias Regionales deberán enviar los requisitos mencionados en la política 47, incorporando:

- a) Carta compromiso firmada por el comercializador y copia de la identificación oficial vigente.
- b) Comprobantes de pago, si el motivo de la baja lo requiere.
- c) Validación de la fianza que demuestre estatus vigente.

54. Las Subgerencias Regionales serán las responsables de notificar vía oficio a la Gerencia de Crédito y Cobranza sobre las cancelaciones de bajas que se lleguen a presentar siempre y cuando no esté en estatus “Baja Definitiva” y que previamente hubiesen generado adeudos para la Entidad, con la finalidad de detener el proceso de reclamación de Adeudos en caso de que exista.


De la Baja de los Comercializadores y/o Agentes

55. Las Subgerencias Regionales y con autorización de Gerencia de Ventas de Lotería Electrónica podrán determinar la baja de una agencia conforme a los resultados de su seguimiento previo análisis, integración, revisión, justificación y/o solicitudes recibidas por el Comercializador y/o Agente, considerando las causas que la motivan.

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		16	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-02		TIPO: RESERVADO	
	FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2004	NIVEL DE REVISIÓN	18


NOMBRE DE NORMA INTERNA: ADMINISTRACIÓN DE VENTAS

56. La Subgerencia Técnica de Servicios es la encargada de generar reportes de ventas semanales que sirvan como base para la toma de decisiones de las Subgerencias Regionales.
57. Toda solicitud de baja de un Comercializador y/o Agente, será autorizada por la Gerencia de Ventas de Lotería Electrónica o en ausencia de ella, la Subdirección General de Ventas y Operaciones.
58. La Gerencia de Servicios Comerciales y Operativos, recibirá de las Subgerencias Regionales los formatos “Baja de Comercializadores y/o Agentes” vigente conforme a lo establecido por la Subgerencia Técnica de Servicios digitalizados con la documentación soporte conforme al motivo de baja, que podrá ser:
- **Incosteabilidad.** - Se refiere a los Comercializadores y/o Agente que terminaron su periodo de prueba y no alcanzaron la venta mínima promedio por semana que establece la Entidad, conforme su Contrato de Comisión Mercantil.
 - **Problemas Financieros.** - Cuando el Comercializador y/o Agente no liquida las ventas semanales conforme a los tiempos establecidos en el Contrato de Comisión Mercantil, incurriendo a su vez en períodos de inactividad, se podrá dar de baja por este motivo a partir de la primera semana, conforme el seguimiento de la Subgerencia Regional.
 - **Retiro Voluntario.** - Cuando el Comercializador y/o Agente solicita su baja por cuestiones propias.
 - **Cambio de Titular.** - Cuando la terminal punto de venta cambia de propietario.
 - **Inactivas sin Venta.** - Cuando el Comercializador y/o Agente no refleja ventas en su Reporte de Ventas Anual (Control R), se podrá dar de baja por este motivo desde la primera semana de inactividad.
 - **Problemas Administrativos.** - Cuando el Comercializador y/o Agente contraviene lo establecido en el Contrato de Comisión Mercantil, respecto al mandato que le confiere el ser Comercializador y/o Agente autorizado de la Entidad.
 - **Cambio de Domicilio.** - Cuando el Comercializador y/o Agente decide cambiar de ubicación su agencia, previa autorización de la Subgerencia Regional correspondiente.
59. Las Solicitudes de Bajas de Comercializadores y/o Agentes por la causa de **Incosteabilidad** deberán tener anexos los documentos que a continuación se indican:
- “Baja de Comercializadores y/o Agentes vigente conforme a lo establecido por la Subgerencia Técnica de Servicios.

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		17	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-02		TIPO: RESERVADO	
	FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2004	NIVEL DE REVISIÓN	18

NOMBRE DE NORMA INTERNA: ADMINISTRACIÓN DE VENTAS

- “Cédula de Suspensión/Reactivación” vigente conforme a lo establecido por la Subgerencia Técnica de Servicios.
 - Reporte de Venta anual (Control R).
 - Oficio de la Subgerencia Regional, solicitando a la Gerencia de Servicios Comerciales y Operativos la aplicación de la baja, explicando los motivos de ésta y las acciones realizadas en apoyo al comercializador.
 - Mensaje de terminal o correo electrónico enviado al Comercializador y/o Agente **al concluir su semana 21** (mitad de período de prueba) **semana 34** (inicio de las últimas 8 semanas de operación) y **semana 41** (información de baja definitiva).
 - Copia del correo electrónico al PSICAL, donde se solicita realizar los cargos por concepto de instantáneos en caso de que sea aplicable y la confirmación de este, adicional a esto será responsabilidad de la Subgerencia Regional verificar que posterior a la confirmación del PSICAL no haya algún adeudo en el balance del comercializador al momento de enviar del formato de baja.
60. Las Solicitudes de Bajas de Comercializadores y/o Agentes por la causa de **Problemas Financieros** deberán tener anexos los documentos que a continuación se indican:
- Baja de Comercializadores y/o Agentes vigente conforme a lo establecido por la Subgerencia Técnica de Servicios.
 - Cédula de Suspensión/Reactivación vigente conforme a lo establecido por la Subgerencia Técnica de Servicios.
 - Reporte de Venta anual (Control R).
 - Oficio de la Subgerencia Regional, solicitando a la Gerencia de Servicios Comerciales y Operativos la aplicación de la baja, explicando los motivos de esta y las acciones realizadas en apoyo al comercializador, así como indicando los conceptos del adeudo del Comercializador y/o Agente. (Venta en línea, Instantáneos, cargo por reactivación, por fianza, gastos administrativos).
 - Último estado de adeudo y/o Balance del Sistema semanal para identificar el adeudo total.
 - Copia del correo electrónico al PSICAL, donde se solicita realizar los cargos por concepto de instantáneos en caso de que sea aplicable y la confirmación de este, adicional a esto será responsabilidad de la Subgerencia Regional verificar que

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		18	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-02		TIPO: RESERVADO	
	FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2004	NIVEL DE REVISIÓN	18

NOMBRE DE NORMA INTERNA: ADMINISTRACIÓN DE VENTAS

posterior a la confirmación del PSICAL no haya algún adeudo en el balance del comercializador al momento de enviar del formato de baja.


- En caso de que los Comercializadores y/o Agentes presenten un adeudo por más de tres Unidades de Medida de Actualización (UMA's) en su tira de liquidación semanal y tenga desde una semana de inactividad, se podrá considerar baja por problemas financieros.

61. Las Solicitudes de Bajas de los Comercializadores y/o Agentes por la causa de **Retiro Voluntario** deberán tener anexos los documentos que a continuación se indican:

- Baja de Comercializadores y/o Agentes vigente conforme a lo establecido por la Subgerencia Técnica de Servicios.
- Cédula de Suspensión/Reactivación vigente conforme a lo establecido por la Subgerencia Técnica de Servicios.
- Reporte de Venta anual (Control R).
- Oficio de la Subgerencia Regional, solicitando a la Gerencia de Servicios Comerciales y Operativos la aplicación de la baja, explicando los motivos de esta y las acciones realizadas en apoyo al comercializador.
- Formato de "Baja de Agencia" vigente conforme a lo establecido por la Subgerencia Técnica de Servicios.
- Copia de la identificación oficial vigente del titular.
- Último estado de adeudo y/o Balance del Sistema semanal para identificar el adeudo total, el cual deberá estar en "0" en caso contrario anexar ficha de pago.
- Copia del correo electrónico al PSICAL, donde se solicita realizar los cargos por concepto de instantáneos en caso de que sea aplicable y la confirmación de este, adicional a esto será responsabilidad de la Subgerencia Regional verificar que posterior a la confirmación del PSICAL no haya algún adeudo en el balance del comercializador al momento de enviar del formato de baja.

62. Las Solicitudes de Bajas de Comercializadores y/o Agentes por la causa de **Cambio de Titular** deberán tener anexos los documentos que a continuación se indican:

- Baja de Comercializadores y/o Agentes vigente conforme a lo establecido por la Subgerencia Técnica de Servicios.

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		19	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-02		TIPO: RESERVADO	
	FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2004	NIVEL DE REVISIÓN	18


NOMBRE DE NORMA INTERNA: ADMINISTRACIÓN DE VENTAS

- Cédula de Suspensión/Reactivación vigente conforme a lo establecido por la Subgerencia Técnica de Servicios.
- Reporte de Venta anual (Control R).
- Oficio de la Subgerencia Regional, solicitando a la Gerencia de Servicios Comerciales y Operativos la aplicación de la baja, explicando los motivos de esta y las acciones realizadas en apoyo al comercializador.
- AB-56 Formato de Baja de Agencia
- Copia de la identificación oficial vigente del titular y del solicitante en su caso.
- Último estado de adeudo y/o Balance del Sistema semanal para identificar el adeudo total, el cual deberá estar en "0" en caso contrario anexar ficha de pago.
- Copia del correo electrónico al PSICAL, donde se solicita realizar los cargos por concepto de instantáneos en caso de que sea aplicable y la confirmación de este, adicional a esto Será responsabilidad de la Subgerencia Regional verificar que posterior a la confirmación del PSICAL no haya algún adeudo en el balance del comercializador al momento de enviar del formato de baja.

Las Subgerencias Regionales en caso de que el Comercializador y/o Agente tenga algún saldo a favor, deberá solicitar vía correo electrónico ante la Gerencia de Crédito y Cobranza la Transferencia de saldos a favor y anexando el formato "Transferencia de Saldo por Cambio de Titular" vigente conforme a lo establecido por la Subgerencia Técnica de Servicios.

63. Las Solicitudes de Bajas de Comercializadores y/o Agentes por la causa de **Inactivas sin Ventas** deberán tener anexos los documentos que a continuación se indican:

- Baja de Comercializadores y/o Agentes vigente conforme a lo establecido por la Subgerencia Técnica de Servicios.
- Cédula de Suspensión/Reactivación vigente conforme a lo establecido por la Subgerencia Técnica de Servicios.
- Reporte de Venta anual (Control R).
- Oficio de la Subgerencia Regional, solicitando a la Gerencia de Servicios Comerciales y Operativos la aplicación de la baja, explicando los motivos de esta y las acciones realizadas en apoyo al comercializador.
- Último estado de adeudo y/o Balance del Sistema semanal para identificar el adeudo total, el cual deberá estar en "0".

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		20	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-02		TIPO: RESERVADO	
	FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2004	NIVEL DE REVISIÓN	18

NOMBRE DE NORMA INTERNA: ADMINISTRACIÓN DE VENTAS

- Copia del correo electrónico al PSICAL, donde se solicita realizar los cargos por concepto de instantáneos en caso de que sea aplicable y la confirmación de este, adicional a esto será responsabilidad de la Subgerencia Regional verificar que posterior a la confirmación del PSICAL no haya algún adeudo en el balance del comercializador al momento de enviar del formato de baja.


En caso de que el Comercializador y/o Agente presente un adeudo hasta por 3 (tres) Unidades de Medida de Actualización (UMA's) en su tira de liquidación semanal y tenga una o más semanas de inactividad, ésta se considerará baja por inactiva sin ventas.

64. Las Solicitudes de Bajas de Comercializadores y/o Agentes por la causa de **Problemas Administrativos** deberán tener anexos los documentos que a continuación se indican:

- Baja de Comercializadores y/o Agentes vigente conforme a lo establecido por la Subgerencia Técnica de Servicios.
- Cédula de Suspensión/Reactivación vigente conforme a lo establecido por la Subgerencia Técnica de Servicios.
- Reporte de Venta anual (Control R).
- Oficio de la Subgerencia Regional, solicitando a la Gerencia de Servicios Comerciales y Operativos la aplicación de la baja, explicando los motivos de esta y las acciones realizadas en apoyo al comercializador.
- De ser el caso, copia del correo electrónico al PSICAL, donde se solicita realizar los cargos por concepto de instantáneos en caso de que sea aplicable y la confirmación de este, adicional a esto Será responsabilidad de la Subgerencia Regional verificar que posterior a la confirmación del PSICAL no haya algún adeudo en el balance del comercializador al momento de enviar del formato de baja.

65. Las Solicitudes de Bajas de Comercializadores y/o Agentes por la causa de **Cambio de Domicilio** deberán tener anexos los documentos que a continuación se indican:

- Baja de Comercializadores y/o Agentes vigente conforme a lo establecido por la Subgerencia Técnica de Servicios.
- Cédula de Suspensión/Reactivación vigente conforme a lo establecido por la Subgerencia Técnica de Servicios.
- Reporte de Venta anual (Control R).
- AB-56 Formato de Baja de Agencia Copia de la identificación vigente del titular.

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		21	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-02		TIPO: RESERVADO	
	FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2004	NIVEL DE REVISIÓN	18


NOMBRE DE NORMA INTERNA: ADMINISTRACIÓN DE VENTAS

- Oficio de la Subgerencia Regional, solicitando a la Gerencia de Servicios Comerciales y Operativos la aplicación de la baja, explicando los motivos de esta y las acciones realizadas en apoyo al comercializador.
- Último estado de adeudo y/o Balance del Sistema semanal para identificar el adeudo total, el cual deberá estar en "0" en caso contrario anexar ficha de pago.
- Copia del correo electrónico al PSICAL, donde se solicita realizar los cargos por concepto de instantáneos en caso de que sea aplicable y la confirmación de este, adicional a esto será responsabilidad de la Subgerencia Regional verificar que posterior a la confirmación del PSICAL no haya algún adeudo en el balance del comercializador al momento de enviar del formato de baja.

Adicionalmente en caso de requerir un cambio de giro comercial, deberá integrar el formato "Cambio de Nomenclatura y/o Cambio de Giro y/o Cambio de Domicilio Particular" vigente conforme a lo establecido por la Subgerencia Técnica de Servicios.

Las Subgerencias Regionales en caso de que el Comercializador y/o Agentes tenga algún saldo a favor, deberá solicitar vía correo electrónico ante la Gerencia de Crédito y Cobranza la transferencia de saldos a favor y anexando el formato "Transferencia de Saldo por Cambio de Domicilio" vigente conforme a lo establecido por la Subgerencia Técnica de Servicios.

66. Se precisa, que en caso de que no se cuente con algún requisito para la integración de la baja por cualquiera de los motivos antes mencionados, las Subgerencias Regionales deberán generar oficio en el que expongan y se justifiquen las causas.
67. La Subgerencia Técnica de Servicios aplicará la baja en el Sistema Aplicativo de Comercializadores y/o Agentes bajo el motivo que sea especificado en el formato "Baja de Comercializadores y/o Agentes" vigente conforme a lo establecido por la Subgerencia Técnica de Servicios además de registrar en dicho sistema, si amerita el cargo por gastos de administración en favor de la Institución por el monto que se establece en el Contrato de Comisión Mercantil vigente, cuando la baja de la agencia así lo indique.
68. La Gerencia de Crédito y Cobranza. deberá llevar el control de las agencias que hayan sido dados de baja, detectando si fue por alguna irregularidad del Comercializador y/o Agente que amerite sea incluido en el Buró de Comercializadores y/o Agentes.
69. La Gerencia de Crédito y Cobranza a partir de la fecha de registro de baja en el Sistema Aplicativo de Comercializadores y/o Agentes por parte de la Subgerencia Técnica de Servicios y conforme a su normatividad vigente deberá realizar los ajustes en la tira de liquidación por concepto de Gastos de Administración en favor de la entidad,

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		22	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-02		TIPO: RESERVADO	
	FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2004	NIVEL DE REVISIÓN	18

NOMBRE DE NORMA INTERNA: ADMINISTRACIÓN DE VENTAS


adicionalmente dar de Baja Definitiva a los Comercializadores y/o Agentes en el Sistema Aplicativo.

Del Envío de Mensajes vía terminal a los Comercializadores y/o Agentes.

70. Las solicitudes de mensajes para todas las terminales se deberán solicitar a través del formato "Formato para Enviar Mensajes vía terminal" vigente conforme a lo establecido por la Subgerencia Técnica de Servicios, la Subdirección General de Ventas y Operaciones, la Gerencia de Ventas de Lotería Electrónica y/o la Subgerencia Técnica de Servicios, deberán autorizar el envío correspondiente.
71. La Subgerencia Técnica de Servicios será la encargada de realizar los envíos correspondientes únicamente a nivel nacional, así como de guardar la evidencia electrónica de dichos envíos (capturas de pantallas del Sistema Aplicativo de Comercializadores y/o Agentes).
72. Las Subgerencias Regionales por naturaleza de sus funciones podrán realizar envíos a una terminal, estado o a un grupo específico de agencias pertenecientes a su región, siendo responsables del contenido enviado a través de estos.

De los Trámites de Comisiones Adicionales a los Comercializadores y/o Agentes

73. La Subdirección General de Ventas y Operaciones podrá someter ante el Consejo Directivo, la implementación de un Plan de Incentivos Adicionales, en el que indicará los Sorteos que aplican, especificando las características, condiciones, así como su temporalidad.
74. La Subgerencia Técnica de Servicios revisará las mascarillas que se publican diariamente en los medios oficiales para identificar cuando existan ganadores del primer lugar de los Sorteos autorizados en el Plan Temporal de Incentivos e identificará en su caso, al Comercializador/es y/o Agente/s que vendieron el/los boletos ganadores a primer lugar.
75. La Subgerencia Técnica de Servicios contactará por teléfono, mensaje a terminal y/o por correo electrónico a los Comercializadores y/o Agentes, acreedores del incentivo informándole los requisitos para recibir el pago de acuerdo con la opción elegida. La Subgerencia Técnica de Servicios realizará la solicitud de pago según el **Procedimiento de Cuentas por Pagar/Egresos** a la Dirección de Recursos Financieros, en el entendido, de que los Comercializadores y/o Agentes deberán proporcionar el Comprobante Fiscal Digital que avale el monto adicional a recibir, de lo contrario no le será entregado el importe del incentivo.
76. La Subgerencia Técnica de Servicios, solicitará a los Comercializadores y/o Agentes, proporcionen comprobante de cuenta bancaria a su nombre para trámite de pago mediante

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		23	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-02		TIPO: RESERVADO	
	FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2004	NIVEL DE REVISIÓN	18


NOMBRE DE NORMA INTERNA: ADMINISTRACIÓN DE VENTAS

transferencia electrónica del importe del 1% de comisión adicional, lo anterior siempre y cuando el importe sea menor a \$1'000,000.00 (Un millón de pesos 00/100 M.N.).

77. La Gerencia de Servicios Comerciales y Operativos, entregará los cheques mayores o iguales a \$1'000,000.00 (Un millón de pesos 00/100 M.N.), a los Comercializadores y/o Agentes que hayan sido acreedores al incentivo correspondiente. Se recabará la firma de acuse de recibo del oficio de felicitación, recibo de incentivo, del obsequio adicional (en caso de disponibilidad) y de la póliza-cheque, anexando fotocopia de su identificación oficial vigente.
78. Los Comercializadores y/o Agentes, podrán recibir el incentivo mediante un abono en su estado de adeudo semanal a través de la Gerencia de Crédito y Cobranza, hasta por un importe de \$9,999.99 (Nueve mil novecientos noventa y nueve pesos 99/100 M.N.), debiendo éste integrar la cantidad en el Comprobante Fiscal Digital que sube de manera mensual en el portal de comercializadores.
79. Tratándose de incentivos con valor igual o mayor a \$9,999.99 (Nueve mil novecientos noventa y nueve pesos 99/100 M.N) la Subgerencia Técnica de Servicios, podrá mediante correo electrónico dirigido a los Comercializadores y/o Agentes, recabar la firma de los acuses de oficio de felicitación, recibo de incentivo, recibo de obsequio adicional (en caso de disponibilidad). Para aquellos incentivos con valor menor al referido, se notificará la aplicación del pago mediante correo electrónico dirigido a los comercializadores y/o agentes junto con comprobante que avale el movimiento (comprobante de transferencia, o copia de estado de adeudo semanal o equivalente) según sea el caso.

De la Capacitación de Comercializadores y/o Agentes

80. La Subdirección General de Ventas y Operaciones a través de la Gerencia de Ventas de Lotería Electrónica y la Gerencia de Servicios Comerciales y Operativos se coordinará con el PSICAL para dotar a las Subgerencias Regionales de material de capacitación como el Manual de Capacitación: Curso para Comercializadores, Operadores de Terminales, Supervisores de Ventas y Personal en General y una Guía de Referencia Rápida, para los prospectos que se vayan a dar de alta, (éstos en caso de existencia).
81. La Subdirección General de Ventas y Operaciones, Gerencia de Ventas de Lotería Electrónica y la Gerencia de Servicios Comerciales y Operativos acordarán con el PSICAL las condiciones, mecanismos y plazos para la capacitación de los Comercializadores y/o Agentes, cuando se generen nuevos productos para la comercialización y/o cuando la Entidad lo considere conveniente.
82. La Subdirección General de Ventas y Operaciones solicitará al PSICAL la incorporación de la información de los nuevos productos, mecánica del juego y demás características en el

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		24	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-02		TIPO: RESERVADO	
	FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2004	NIVEL DE REVISIÓN	18


NOMBRE DE NORMA INTERNA: ADMINISTRACIÓN DE VENTAS

curso de capacitación, a fin de que el Comercializador y/o Agente los conozca y pueda venderlos, satisfaciendo las necesidades del consumidor.

83. La Gerencia de Servicios Comerciales y Operativos deberá medir la capacitación proporcionada a los Comercializadores y/o Agentes nuevos por el PSICAL de manera mensual por medio de un indicador sobre los resultados obtenidos de la Constancia de la Capacitación presencial que realiza el técnico instalador del Servicio Integral para Captación de Apuestas en Línea (SICAL) aplicada a cada Comercializador y/o Agente al momento de concluir la instalación de la terminal y la capacitación al Comercializador y/o Agente u operadores de las terminales.

Del Seguimiento de Consumibles e Insumos a los Comercializadores y/o Agentes

84. La Subdirección General de Nuevos Negocios, Mercadotecnia y Publicidad deberá presentar a la Subdirección General de Ventas y Operaciones los diseños de los promocionales para su consideración y Vo.Bo. para su posterior producción y distribución a los Comercializadores y/o Agentes.
85. La Subdirección General de Ventas y Operaciones, Gerencia de Ventas de Lotería Electrónica y la Gerencia de Servicios Comerciales y Operativos en el ámbito de su competencia, deberán verificar que el PSICAL realice la distribución de los consumibles e insumos (Material operativo), conforme a los calendarios anuales de Producción, Distribución y Entrega de Materiales Consumibles, involucrando de ser necesario a las diversas áreas de la Institución en el ámbito de su competencia.
86. La Gerencia de Servicios Comerciales y Operativos en conjunto con la Gerencia de Ventas de Lotería Electrónica en coordinación con el PSICAL, definirán el padrón de Comercializadores y/o Agentes actualizado al cierre de la semana correspondiente conforme el Calendario anual autorizado, para que se haga llegar los consumibles e insumos a los Comercializadores y/o Agentes, una vez definidas las cantidades de materiales para cada comercializador por parte de Proveedor del SICAL, enviara el Plan de Distribución vía correo electrónico a la Subdirección General de Ventas y Operaciones, Gerencia de Ventas de Lotería Electrónica y Subgerencia Técnica de Servicios, el cual contiene las cantidades de materiales y las fechas estimadas de entrega, lo anterior conforme al análisis realizado de las transacciones de cada terminal.
87. La Subgerencia Técnica de Servicios deberá enviar mensaje de terminal a los Comercializadores y/o Agentes, indicando el período de la entrega del material operativo, así como a manera de recordatorio que registren la recepción directamente en su terminal por medio de la lectura de uno de los dos códigos de barras que contiene la guía.
88. La Subdirección General de Ventas y Operaciones o las áreas en el ámbito de su competencia podrán obtener del "Sistema de consumibles e insumos" el reporte final los avances de recepción por parte del comercializador y/o agente o la confirmación que se

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:	HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES	25	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-02	TIPO: RESERVADO	
	FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2004	NIVEL DE REVISIÓN

NOMBRE DE NORMA INTERNA: ADMINISTRACIÓN DE VENTAS

realiza a través de los códigos de barras, acorde a los tiempos estipulados en el Calendario anual de Producción, Distribución y Entrega de Materiales Consumibles.

De la Entrega del Material Punto de Venta


89. La Gerencia de Servicios Comerciales y Operativos en conjunto con la Gerencia de Ventas de Lotería Electrónica deberán verificar el envío y distribución de los materiales promocionales con el PSICAL para su distribución a los Comercializadores y/o Agentes o a las Subgerencias Regionales según sea el caso y de acuerdo con las estrategias, que implemente la Subdirección General de Ventas y Operaciones conforme al Plan de Medios. **Ver Procedimiento para el diseño e implementación de la estrategia y programa anual de promoción y publicidad.**
90. Las Subgerencias Regionales y sus departamentos serán las responsables de asignar los materiales promocionales para cada uno de los Comercializadores y/o Agentes de su región, previa autorización de la Subdirección General de Ventas y Operaciones y/o la Gerencia de Ventas de Lotería Electrónica; mismos que determinarán los mecanismos para asignar las cantidades de materiales promocionales, pudiendo ser:
- Promedios de ventas semanales, mensuales u otros.
 - Antigüedad y tipo de agencia.
 - Ubicación y tamaño de agencia.
 - Por estrategia comercial.
91. La Subdirección General de Ventas y Operaciones y/o la Gerencia de Ventas de Lotería Electrónica una vez autorizada la propuesta del Calendario anual de Producción, Distribución y Entrega de Materiales Consumibles deberá enviarlo a la Subdirección de Nuevos Negocios, lo anterior tiene como finalidad dar a conocer los tiempos estipulados para el envío de material publicitarios y licitados por las áreas de su competencia.

De la Estadística de Ventas

92. La Subgerencia Técnica de Servicios deberá coordinar la generación de los reportes de ventas semanales y mensuales, así como los análisis que requiera la Subdirección General de Ventas y Operaciones y la Gerencia de Ventas de Lotería Electrónica. Los reportes de ventas estarán disponibles para su consulta en la Intranet Institucional.

De la Clave de Acceso a las Terminales de Comercializadores y/o Agentes

93. La Subgerencia Técnica de Servicios, es la única facultada para atender la solicitud por teléfono o por escrito de los titulares de los Comercializadores y/o Agentes, que requieran

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		26	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-02		TIPO: RESERVADO	
	FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2004	NIVEL DE REVISIÓN	18

NOMBRE DE NORMA INTERNA: ADMINISTRACIÓN DE VENTAS

cambio de clave de acceso de su terminal o la recuperación, por lo que seguirá el siguiente protocolo para asegurarse que el solicitante sea el titular de la agencia:


- Solicitará nombre completo del titular.
- Registro Federal de Causantes.
- Número de Comercializador y/o Agente.
- Antigüedad del Comercializador y/o Agente.
- Domicilio del negocio.
- Domicilio particular.
- Teléfono tanto del negocio como del domicilio particular.
- Clave actual (en caso de solicitar el cambio).

Del Proceso de Mejora Continua

94. Como parte del proceso de mejora continua 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 Servicios Comerciales y Operativos, se establece que cualquier persona involucrada en alguna de las etapas anteriormente descritas sin importar el nivel jerárquico al que pertenezca podrá detectar y en su momento notificar sobre las posibles mejoras al proceso establecido. Dicha notificación deberá hacerse mediante escrito dirigido al titular de la Gerencia de Servicios Comerciales y Operativos con copia para la Subdirección General de Ventas y Operaciones.

Del Aviso del cambio de domicilio de las Subgerencias Regionales.


95. Las Subgerencias Regionales son las responsables de informar a todos los empleados de la Entidad y a los Comercializadores y/o Agentes de los cambios de domicilio de sus oficinas, así como los cambios de teléfonos, extensiones y/o correos electrónicos oficiales.
96. 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 VENTAS Y OPERACIONES	27	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-02	TIPO: RESERVADO	
	FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2004	NIVEL DE REVISIÓN

NOMBRE DE NORMA INTERNA: ADMINISTRACIÓN DE VENTAS

V. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		REGISTRO
DE LA CARGA DE PROSPECTOS EN EL SISTEMA APLICATIVO COMERCIALIZADORES Y/O AGENTES			
1. SUBGERENCIA REGIONAL / COORDINADOR ADMINISTRATIVO	1.1	Verifica en el Buró de Comercializadores y/o Agentes Deudores institucional que el prospecto no tenga adeudos anteriores, en caso de presentarlos informa al prospecto sobre su deuda y gestiona el pago correspondiente notificando a la Gerencia de Crédito y Cobranza para la eliminación del registro.	CORREO ELECTRÓNICO
		¿El prospecto ha cubierto el adeudo en su totalidad?	
	1.2	No.- Fin de la actividad.	
	1.3	Sí.- Recibe y registra la documentación en el Sistema Aplicativo de Comercializadores y/o Agentes, el cual genera de manera automática un folio.	REQUISITOS PARA INTEGRACIÓN DE EXPEDIENTE SISTEMA APLICATIVO DE COMERCIALIZADORES Y/O AGENTES
2. SUBGERENCIA TÉCNICA DE SERVICIOS / ANALISTA ESPECIALIZADO	2.1	Revisa que la codificación asignada al Comercializador y/o Agente sea correcta.	
	2.2	Revisa la documentación digitalizada en el Sistema Aplicativo de Comercializadores y/o Agentes.	
		¿El Comercializador y/o Agente cuenta con la documentación e información completa y correcta?	
	2.3	No.- Rechaza el documento digitalizado dentro del sistema y requisita el formato de Expedientes Rechazados para atención de la Subgerencia Regional correspondiente. Regresa a la actividad 1.3.	EXPEDIENTES RECHAZADOS
	2.4	Sí. - Valida el folio de prospección en el Sistema Aplicativo de Comercializadores y/o Agentes.	SISTEMA APLICATIVO DE COMERCIALIZADORES Y/O AGENTES


 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		28	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-02		TIPO: RESERVADO	
	FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2004	NIVEL DE REVISIÓN	18

NOMBRE DE NORMA INTERNA: ADMINISTRACIÓN DE VENTAS

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
3. SUBGERENCIA TÉCNICA DE SERVICIOS ANALISTA ESPECIALIZADO	3.1 Cancela folio rechazado si en 3 días hábiles no ha sido corregido el error y notifica a la Subgerencia Regional responsable por correo electrónico.	CORREO ELECTRÓNICO
4. SUBGERENCIA TÉCNICA DE SERVICIOS ANALISTA ESPECIALIZADO	4.1 Revisa en el Sistema Aplicativo de Comercializadores y/o Agentes, la aprobación del folio por parte del PSICAL y continua con el registro de los datos del prospecto.	SISTEMA APLICATIVO DE COMERCIALIZADORES Y/O AGENTES
	4.2 Genera en el Sistema Aplicativo de Comercializadores y/o Agentes, el registro de la información de estos, en donde se encuentran los datos básicos de identificación del Comercializador y/o Agente, para su incorporación en su expediente electrónico.	SISTEMA APLICATIVO DE COMERCIALIZADORES Y/O AGENTES
	4.3 Elabora Aviso de Movimiento de Comercializadores y/o Agentes dados de Alta dirigido a la Gerencia de Crédito y Cobranza para control de las altas del día, y por correo electrónico a las siguientes áreas: <ul style="list-style-type: none"> - PSICAL para seguimiento de instalación de equipo. - Gerencia de Crédito y Cobranza. - Subgerencias Regionales. <p style="text-align: center;">Fin.</p>	AVISO DE MOVIMIENTOS DE AGENCIAS (ALTAS, CAMBIO DE DOMICILIO Y CAMBIO DE TITULAR)


DEL RESGUARDO DE LOS EXPEDIENTES ELECTRÓNICOS DE LOS COMERCIALIZADORES Y/O AGENTES

5. GERENTE DE CONSULTORÍA Y DESARROLLO	5.1 Resguarda el expediente electrónico de los comercializadores y/o agentes.	
6. SUBGERENCIA TÉCNICA DE SERVICIOS/ ANALISTA ESPECIALIZADO	6.1 Valida la correcta integración del expediente electrónico en el Sistema Integral Lotería Nacional Insurgentes (SILNI). ¿Fue correcta la integración?	SISTEMA INTEGRAL LOTERÍA NACIONAL INSURGENTES (SILNI)
	6.2 Sí. - Fin del proceso.	

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		29	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-02		TIPO: RESERVADO	
	FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2004	NIVEL DE REVISIÓN	18

NOMBRE DE NORMA INTERNA: ADMINISTRACIÓN DE VENTAS

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		REGISTRO
	6.3	<p>No. - Solicita por correo electrónico a la Gerencia de Sistemas se ejecute nuevamente el proceso de resguardo de los expedientes y regresa a la actividad 5.1</p> <p style="text-align: center;">Fin</p>	
DEL ENVÍO DE EXPEDIENTES FÍSICOS POR PARTE DE LAS SUBGERENCIAS REGIONALES PARA SU RESGUARDO			
7. SUBGERENCIA REGIONAL / COORDINADOR ADMINISTRATIVO	7.1	Envía los expedientes físicos de los Comercializadores y/o Agentes dados de alta a la Subgerencia Técnica de Servicios para su resguardo.	CONTROL DE EXPEDIENTES FÍSICOS ENTREGADOS AL ARCHIVO DE TRÁMITE DE COMERCIALIZADORES Y/O AGENTES
8. SUBGERENCIA TÉCNICA DE SERVICIOS ANALISTA ESPECIALIZADO	8.1	<p>Recibe los expedientes físicos de los Comercializadores y/o Agentes.</p> <p>Registra el expediente en el formato de Control de expedientes físicos y entrega los documentos debidamente integrados al Archivo de agentes y/o comercializadores, a efecto de que genere la carátula del expediente.</p>	
9. SUBGERENCIA TÉCNICA DE SERVICIOS ANALISTA ESPECIALIZADO	9.1	<p>Recibe la documentación y verifica que el expediente se encuentre registrado en el formato AV-37 para la apertura de expediente.</p> <p>¿El expediente está completo?</p>	
	9.2	No. - Regresa a la actividad 8.1	
	9.3	Sí. - Registra el expediente en el formato "Movimiento de Expedientes dados de Alta" vigente conforme a la Subgerencia Técnica de Servicios y elabora carátula de marcado de expediente.	MOVIMIENTO DE EXPEDIENTES DADOS DE ALTA
	9.4	Archiva expediente de acuerdo con su número progresivo de Comercializador y/o Agente, y procede a foliar el número de fojas.	
		Fin	

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		30	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-02		TIPO: RESERVADO	
	FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2004	NIVEL DE REVISIÓN	18

NOMBRE DE NORMA INTERNA: ADMINISTRACIÓN DE VENTAS


RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		REGISTRO
DEL PRÉSTAMO DE EXPEDIENTES FÍSICOS A LAS ÁREAS AUTORIZADAS			
10. SOLICITANTE	10.1	Solicita para su consulta el expediente del Comercializador y/o Agente, mediante oficio dirigido a la Subdirección General de Ventas y Operaciones.	OFICIO COM-01
11. GERENCIA DE SERVICIOS COMERCIALES Y OPERATIVOS	11.1	Entrega el expediente requerido mediante oficio dirigido al área solicitante.	OFICIO COM-01
	11.2	Registra en formato "Control de Préstamo de Expedientes y/o Contratos de Comisión Mercantil AV-04, el préstamo de expedientes de Comercializadores y/o Agentes y deberá ser regresado por oficio a la Subdirección General de Ventas y Operaciones por oficio en un plazo no mayor a 2 meses. Fin	CONTROL DE PRÉSTAMO DE EXPEDIENTES Y/O CONTRATOS DE COMISIÓN MERCANTIL
DE LA CODIFICACIÓN DE NUEVAS POBLACIONES			
12. SUBGERENCIA REGIONAL / COORDINADOR ADMINISTRATIVO	12.1	Solicita por correo electrónico a la Subgerencia Técnica de Servicios el alta de una nueva codificación.	CORREO ELECTRONICO
13. SUBGERENCIA TÉCNICA DE SERVICIOS / ANALISTA ESPECIALIZADO	13.1	Asigna la codificación de nuevas poblaciones y notifica por correo electrónico al PSICAL para su alta en el Sistema aplicativo de Comercializadores y/o Agentes. Fin	SISTEMA APLICATIVO DE COMERCIALIZADORES Y/O AGENTES
DE LOS CAMBIOS Y/O ACTUALIZACIONES DE LOS COMERCIALIZADORES Y/O AGENTES EN EL SISTEMA APLICATIVO DE COMERCIALIZADORES Y/O AGENTES			
14. GERENCIA DE VENTAS DE LOTERÍA ELECTRÓNICA / SUBGERENCIA REGIONAL / COMERCIALIZADOR Y/O AGENTE	14.1	Recibe la solicitud para la actualización de información de medios de contacto.	CORREO ELECTRÓNICO PORTAL DE COMERCIALIZADORES Y/O AGENTES
15. SUBGERENCIA TÉCNICA DE SERVICIOS / ANALISTA ESPECIALIZADO	15.1	Registra el cambio en el Sistema Aplicativo de Comercializadores y/o Agentes.	SISTEMA APLICATIVO DE COMERCIALIZADORES Y/O AGENTES



ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		31	46
CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-02		TIPO: RESERVADO	
FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2004	NIVEL DE REVISIÓN	18


NOMBRE DE NORMA INTERNA: ADMINISTRACIÓN DE VENTAS

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO	
CAMBIO DE DOMICILIO, DE TITULAR Y CAMBIO DE NOMENCLATURA			
16. SUBGERENCIA REGIONAL / COORDINADOR ADMINISTRATIVO	16.1	<p>Integra el expediente completo conforme al formato "Requisitos para Integración de Expediente" vigente conforme a la Subgerencia Técnica de Servicios.</p> <p>Nota: Para el caso del cambio de nomenclatura enviará oficio y/o correo de solicitud que incluye el formato "Cambio de nomenclatura y/o cambio de giro y/o cambio de domicilio particular" vigente conforme a la Subgerencia Técnica de Servicios.</p>	<p>REQUISITOS PARA INTEGRACIÓN DE EXPEDIENTE</p> <p>CAMBIO DE NOMENCLATURA Y/O CAMBIO DE GIRO Y/O CAMBIO DE DOMICILIO PARTICULAR</p>
	16.2	Carga y registra la información del comercializador en el Sistema Aplicativo de Comercializadores y/o Agentes y se genera de manera automática un folio.	SISTEMA APLICATIVO DE COMERCIALIZADORES Y/O AGENTES
17. SUBGERENCIA TÉCNICA DE SERVICIOS / ANALISTA ESPECIALIZADO	17.1	<p>Revisa la documentación cargada en el Sistema Aplicativo de Comercializadores y/o Agentes.</p> <p style="text-align: center;">¿La información es correcta?</p>	SISTEMA APLICATIVO DE COMERCIALIZADORES Y/O AGENTES
	17.2	Sí. - Valida el folio de prospección en el Sistema Aplicativo de Comercializadores y/o Agentes.	SISTEMA APLICATIVO DE COMERCIALIZADORES Y/O AGENTES
	17.3	No. - Rechaza los documentos cargados en el sistema y notifica por correo electrónico a las Subgerencias Regionales las inconsistencias encontradas. Regresa a la actividad 16.1	SISTEMA APLICATIVO DE COMERCIALIZADORES Y/O AGENTES
	17.4	Realiza las actividades 3.1,4.1, 4.2 y 4.3	<p>SISTEMA APLICATIVO DE COMERCIALIZADORES Y/O AGENTES</p> <p>AVISO DE MOVIMIENTOS DE AGENCIAS (ALTAS, CAMBIO DE DOMICILIO Y CAMBIO DE TITULAR</p>
Fin			

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		32	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-02		TIPO: RESERVADO	
	FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2004	NIVEL DE REVISIÓN	18


NOMBRE DE NORMA INTERNA: ADMINISTRACIÓN DE VENTAS

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
DE LA MODIFICACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN A LOS LÍMITES FINANCIEROS DE LOS COMERCIALIZADORES Y/O AGENTES EN EL SISTEMA APLICATIVO DE COMERCIALIZADORES Y/O AGENTES		
18. COMERCIALIZADOR Y/O AGENTE	18.1 Solicita al Subgerente Regional la ampliación o disminución de límite financiero a través de llamada telefónica y otros medios.	
19. SUBGERENCIA REGIONAL / COORDINADOR ADMINISTRATIVO	19.1 Envía la documentación por oficio para el incremento o decremento del límite financiero de los Comercializadores y/o Agentes, y enviará documentación actualizada del Comercializador y/o Agente.	DOCUMENTACIÓN SOPORTE OFICIO COM-01
20. SUBGERENCIA TÉCNICA DE SERVICIOS ANALISTA ESPECIALIZADO	20.1 Revisa la documentación soporte para la modificación del límite financiero en Sistema Aplicativo de Comercializadores y/o Agentes (Enterprise). Nota: En caso de encontrar inconsistencias en la documentación, regresa a la actividad 19.1 Fin	SISTEMA APLICATIVO DE COMERCIALIZADORES Y/O AGENTES
DEL PROCESO DE AFIANZAMIENTO GLOBAL DEL PADRÓN DE COMERCIALIZADORES Y/O AGENTES.		
21. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES / GERENCIA DE SERVICIOS COMERCIALES Y OPERATIVOS	21.1 Establece los lineamientos y determinan los montos y límites financieros de los Comercializadores y/o Agentes para el Afianzamiento Global.	MINUTA DE ACUERDOS
22. SUBGERENCIA TÉCNICA DE SERVICIOS	22.1 Solicita por oficio y/o correo electrónico a la Gerencia de Crédito y Cobranza [CA1][VF2] el cobro de las parcialidades semanales del costo de la Fianza.	OFICIO COM-01 CORREO ELECTRÓNICO
23. GERENCIA DE CONTABILIDAD	23.1 Revisa y aplica, ver Procedimiento para el Manejo y Control del Afianzamiento de los Comercializadores y/o Agentes.	
24. GERENTE DE SISTEMAS	24.1 Solicita y verifica que el PSICAL realice la correcta actualización de los nuevos montos de fianza en el Sistema Aplicativo de Comercializadores y/o Agentes. Fin	INTERFAZ

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		33	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-02		TIPO: RESERVADO	
	FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2004	NIVEL DE REVISIÓN	18


NOMBRE DE NORMA INTERNA: ADMINISTRACIÓN DE VENTAS

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
DE LA SUSPENSIÓN Y/O REACTIVACIÓN DE LOS COMERCIALIZADORES Y/O AGENTES		
25. SUBGERENCIA REGIONAL / COORDINADOR ADMINISTRATIVO	25.1 Determina con base en los reportes de ventas, la suspensión administrativa de los Comercializadores y/o Agentes, emite la Cédula de Suspensión/Reactivación y anexa documentación soporte.	CÉDULA DE SUSPENSIÓN/ REACTIVACIÓN AB-09
26. GERENCIAS DE SERVICIOS COMERCIALES Y OPERATIVOS / SUBGERENCIA TÉCNICA DE SERVICIOS ANALISTA ESPECIALIZADO	26.1 Recibe la solicitud de Suspensión/Reactivación con documentos soporte (cuando sea el caso) y aplica en el Sistema Aplicativo de Comercializadores y/o Agentes. Fin	SISTEMA APLICATIVO DE COMERCIALIZADORES Y/O AGENTES (ENTERPRISE)
DE LA SUSPENSIÓN DE LOS COMERCIALIZADORES Y/O AGENTES AL TÉRMINO DE SU PERIODO DE PRUEBA		
27. SUBGERENCIA TÉCNICA DE SERVICIOS ANALISTA ESPECIALIZADO	27.1 Aplica la suspensión en el Sistema de Comercializadores y/o Agentes (Enterprise) de aquellas agencias que no lograron la venta mínima requerida por la Entidad al término de sus 42 semanas de prueba.	DOCUMENTO EN .TXT
28. SUBGERENCIAS REGIONALES / COORDINADOR ADMINISTRATIVO	28.1 Realiza el análisis correspondiente, para determinar la baja por incosteabilidad o en caso contrario solicita una prórroga por tiempo indefinido.	OFICIO COM -01 CÉDULA DE SUSPENSIÓN/ REACTIVACIÓN BAJA DE COMERCIALIZADORES Y/O AGENTES
29. SUBGERENCIA TÉCNICA DE SERVICIOS ANALISTA ESPECIALIZADO	29.1 Recibe la solicitud por correo electrónico y realiza la reactivación o baja correspondiente en el Sistema Aplicativo de Comercializadores y/o Agentes Fin.	CORREO ELECTRÓNICO SISTEMA APLICATIVO DE COMERCIALIZADORES Y/O AGENTES
DE LA REACTIVACIÓN DE BAJAS.		
30. SUBGERENTE REGIONAL / COORDINADOR ADMINISTRATIVO	30.1 Analiza y determina con base en los reportes de ventas, y a solicitud del propio Comercializador y/o Agente la viabilidad de reactivar la agencia y emite la Cédula de Suspensión/Reactivación, anexando el escrito del Comercializador y/o Agente junto con el soporte correspondiente, el Reporte Anual de Ventas (Control R), para su reactivación y firma cédula.	CÉDULA DE SUSPENSIÓN/ REACTIVACIÓN OFICIO COM -01 DOCUMENTACIÓN SOPORTE SOLICITUD DE INTERVENCIÓN

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		34	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-02		TIPO: RESERVADO	
	FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2004	NIVEL DE REVISIÓN	18

NOMBRE DE NORMA INTERNA: ADMINISTRACIÓN DE VENTAS

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		REGISTRO
31. SUBGERENCIA TÉCNICA DE SERVICIOS ANALISTA ESPECIALIZADO	31.1	Recibe solicitud y realiza la reactivación de la agencia en el Sistema Aplicativo de Comercializadores y/o Agentes.	SISTEMA APLICATIVO DE COMERCIALIZADORES Y/O AGENTES
	31.2	Registra número de agencia reactivada en el sistema Integral Lotería Nacional Insurgentes (SILNI) envía correo electrónico de notificación a la Subgerencia Regional, al PSICAL, y a la Gerencia de Crédito y Cobranza y entrega formato "Cédula de suspensión/reactivación" vigente conforme a la Subgerencia Técnica de Servicios al Supervisor de archivo/ Auxiliar de archivo para su guarda y custodia.	SISTEMA INTEGRAL LOTERÍA NACIONAL INSURGENTES (SILNI) CORREO ELECTRÓNICO
Fin			
DE LA BAJA DE LOS COMERCIALIZADORES Y/O AGENTES			
32. SUBGERENTE REGIONAL COORDINADOR ADMINISTRATIVO	32.1	Determina y requisita el formato de la baja de Comercializadores y/o Agentes, clasificándolos por los motivos vigentes.	BAJA DE COMERCIALIZADORES Y/O AGENTES CÉDULA DE SUSPENSIÓN/ REACTIVACIÓN OFICIO COM -01 DOCUMENTACIÓN SOPORTE
33. SUBGERENCIA TÉCNICA DE SERVICIOS ANALISTA ESPECIALIZADO	33.1	Recibe solicitud de baja y documentación soporte según sea su caso, especificando el motivo de la baja de acuerdo con las políticas 58 y 59.	SISTEMA APLICATIVO DE COMERCIALIZADORES Y/O AGENTES
	33.2	Verifica que contengan las firmas de autorización del Gerente de Ventas de Lotería Electrónica, así como la documentación soporte dependiendo del motivo por el cual se da de baja al Comercializador y/o Agente y registra en el Sistema Aplicativo de Comercializadores y/o Agentes, la aplicación de los cargos a favor de la Entidad (Gastos Administrativos).	
34. GERENCIA DE CRÉDITO Y COBRANZA	34.1	Verifica en el Sistema Aplicativo de Comercializadores y/o Agentes, los Comercializadores y/o Agentes registrados para su baja definitiva. Ver Plan de Calidad.	SISTEMA APLICATIVO DE COMERCIALIZADORES Y/O AGENTES

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		35	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-02		TIPO: RESERVADO	
	FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2004	NIVEL DE REVISIÓN	18

NOMBRE DE NORMA INTERNA: ADMINISTRACIÓN DE VENTAS


RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
	<p>¿Están identificados los Comercializadores y/o Agentes para su baja definitiva?</p> <p>34.2 No.- Regresa a actividad 34.1 para identificar aquellos Comercializadores y/o Agentes que tengan saldo deudor y en su caso se inicia el trámite de recuperación ante la afianzadora.</p> <p>34.3 Si.- Realiza a partir de la fecha de registro de baja en el Sistema Aplicativo de Comercializadores y/o Agentes, los procesos para dar el estatus de “Baja Definitiva” a los Comercializadores y/o Agentes.</p> <p style="text-align: center;">Fin</p>	<p>SISTEMA APLICATIVO DE COMERCIALIZADORES Y/O AGENTES</p> <p>SISTEMA APLICATIVO DE COMERCIALIZADORES Y/O AGENTES</p>

DEL ENVÍO DE MENSAJES VÍA TERMINAL A LOS COMERCIALIZADORES Y/O AGENTES.

35. SOLICITANTE	ÁREA	35.1	Solicita a la Subgerencia Técnica de Servicios por medio del formato “Formato para enviar mensajes vía terminal” vigente conforme a la Subgerencia Técnica de Servicios el envío de mensaje vía terminal a los Comercializadores y/o Agentes previa autorización.	FORMATO PARA ENVIAR MENSAJES VÍA TERMINAL
36. SUBGERENCIA TÉCNICA DE SERVICIOS / COORDINADOR ADMINISTRATIVO		36.1	Realiza el envío de mensaje vía terminal a los Comercializadores y/o Agentes, a través de grupos específicos que determinen, previa autorización.	FORMATO PARA ENVIAR MENSAJES VÍA TERMINAL SISTEMA APLICATIVO DE COMERCIALIZADORES Y/O AGENTES
37. SUBGERENTE REGIONAL / COORDINADOR ADMINISTRATIVO		37.1	Envía mensajes vía terminal exclusivamente a los Comercializadores y/o Agentes de su región.	SISTEMA APLICATIVO DE COMERCIALIZADORES Y/O AGENTES
Fin				


DE LOS TRÁMITES DE COMISIONES ADICIONALES A LOS COMERCIALIZADORES Y/O AGENTES

38. SUBGERENCIA TÉCNICA DE SERVICIOS / COORDINADOR ADMINISTRATIVO		38.1	Revisa diariamente las mascarillas de resultados publicadas en los medios oficiales para identificar las bolsas acumuladas de los concursos/sorteos contemplados en el programa temporal de incentivos (sujeto a aprobación) y detectar cuando existan ganadores del primer lugar.	
---	--	------	--	--

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		36	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-02		TIPO: RESERVADO	
	FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2004	NIVEL DE REVISIÓN	18


NOMBRE DE NORMA INTERNA: ADMINISTRACIÓN DE VENTAS

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
39. COMERCIALIZADOR Y/O AGENTE	38.2 Realiza la consulta de los reportes en el Sistema Aplicativo de Comercializadores y/o Agentes e identifica el/los números/s de agencia/s vendedoras del primer lugar.	SISTEMA APLICATIVO DE COMERCIALIZADORES Y/O AGENTES
	38.3 Contacta al/los comercializador/es titular/es de la/s Agencia/s vendedoras del primer lugar y solicita requisitos para recibir el pago de acuerdo con la opción que le corresponda.	CORREO ELECTRÓNICO
	39.1 Entrega documentación requerida de acuerdo con la forma de pago que corresponde respecto al monto del incentivo (abono a estado de adeudo, transferencia o cheque).	
40. SUBGERENCIA TÉCNICA DE SERVICIOS / COORDINADOR ADMINISTRATIVO	40.1 Valida que los documentos recibidos cumplan con las especificaciones. Ver Plan de Calidad.	
	¿La documentación cumple con las especificaciones requeridas?	
	40.2 No.- Informa al comercializador sobre las correcciones necesarias para continuar con el trámite y regresa a la actividad 39.1.	
41. DIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	40.3 Sí. - Elabora oficio para pago y adjunta formato DF-10-004 "Solicitud de pago a la Dirección de Recursos Financieros" (según corresponda) junto con documentos soporte y lo entrega a la Dirección de Recursos Financieros. Nota: La solicitud de pago aplica solo para transferencia y cheque.	SOLICITUD DE PAGO A LA DIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS DF-10-004 OFICIO COM -01 DOCUMENTACIÓN SOPORTE
	41.1 Recibe solicitud de pago para su aprobación (transferencia y cheque) y turna a la Gerencia de Crédito y Cobranza.	SOLICITUD DE PAGO A LA DIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS DF-10-004 OFICIO COM -01 DOCUMENTACIÓN SOPORTE

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		37	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-02		TIPO: RESERVADO	
	FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2004	NIVEL DE REVISIÓN	18

NOMBRE DE NORMA INTERNA: ADMINISTRACIÓN DE VENTAS

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		REGISTRO
42. GERENCIA DE CRÉDITO Y COBRANZA	42.1	Aplica el incentivo correspondiente mediante la opción instruida (abono a estado de adeudo, transferencia o cheque).	OFICIO COM-01 DOCUMENTACIÓN SOPORTE
43. SUBGERENCIA TÉCNICA DE SERVICIOS/ COORDINADOR ADMINISTRATIVO	43.1	Verifica aplicación de pago y elabora oficio (carta de felicitación) / acuse de recibo y/o notificación por correo electrónico de acuerdo con el monto del incentivo, y lo envía al Comercializador y/o Agente. Fin	OFICIO COM-01 CORREO ELECTRÓNICO
DE LA CAPACITACIÓN DE COMERCIALIZADORES Y/O AGENTES			
44. GERENCIA DE VENTAS DE LOTERÍA ELECTRÓNICA.	44.1	Solicita al PSICAL mediante oficio y/o correo electrónico, la capacitación para los Comercializadores y/o Agentes, así como las cantidades de material de capacitación requerido.	OFICIO COM-01 CORREO ELECTRÓNICO
	44.2	Verifica con el PSICAL las fechas de envío del material de capacitación solicitado y confirma con los Subgerentes Regionales que dicho material haya sido recibido.	
45. SUBGERENCIA TÉCNICA DE SERVICIOS / COORDINADOR ADMINISTRATIVO	45.1	Realiza mensualmente el seguimiento de los resultados de la capacitación presencial que realiza el técnico instalador del PSICAL, aplicada a cada Comercializador y/o Agente al momento de concluir la instalación de la terminal y la capacitación al Comercializador y/o Agente u operadores de terminales, y lo envía para su archivo en el expediente del Comercializador y/o Agente. Fin.	CONSTANCIA DE CAPACITACIÓN PRESENCIAL QUE REALIZA EL TÉCNICO INSTALADOR DEL PSICAL N/A
DEL SEGUIMIENTO DE CONSUMIBLES E INSUMOS A LOS COMERCIALIZADORES Y/O AGENTES			
46. GERENCIA DE VENTAS DE LOTERÍA ELECTRÓNICA	46.1	Acuerda y autoriza con el Proveedor del SICAL el “Calendario de Producción, Distribución y Entrega de Materiales Consumibles de Lotería Nacional” que se utilizará para la entrega de Consumibles e Insumos.	CALENDARIO DE PRODUCCIÓN, DISTRIBUCIÓN Y ENTREGA DE MATERIALES CONSUMIBLES DE LOTERÍA NACIONAL


 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		38	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-02		TIPO: RESERVADO	
	FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2004	NIVEL DE REVISIÓN	18

NOMBRE DE NORMA INTERNA: ADMINISTRACIÓN DE VENTAS

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
47. GERENCIA DE SERVICIOS COMERCIALES Y OPERATIVOS	46.2 Recibe del PSICAL, las cantidades de consumibles e insumos, conforme a las necesidades de cada comercializador y/o agente y procede el proveedor a realizar las entregas conforme al Plan de Distribución de Consumibles e Insumos, el cual está basado en el Calendario de Entrega de Consumibles e Insumos.	PLAN DE DISTRIBUCIÓN DE CONSUMIBLES E INSUMOS
	47.1 Realiza la medición de los resultados de las entregas al termino de cada cierre de distribución, e informa al Administrador del Contrato del PSICAL los resultados.	SISTEMA DE MONITORE DE CONSUMIBLES E INSUMOS
Fin.		

DE LA ENTREGA DEL MATERIAL PUNTO DE VENTA

48. SUBDIRECCIÓN GENERAL VENTAS Y OPERACIONES / SUBDIRECCIÓN GENERAL DE NUEVOS NEGOCIOS, MERCADOTECNIA Y PUBLICIDAD	48.1	Elabora el diseño de los promocionales para su presentación a la Subdirección General de Ventas y Operaciones, a efecto de que emita su opinión de los diseños y se elaboren para su distribución a los Comercializadores y/o Agentes.	
	48.2	Elabora el diseño de los promocionales aprobados, conforme a la fecha del período correspondiente del Calendario de Entrega de Consumibles e Insumos.	
	48.3	Acuerdan con el PSICAL, los detalles del envío de acuerdo con las características de los materiales (tamaño, forma, peso, consistencia, etc.).	
49. GERENCIA DE VENTAS DE LOTERÍA ELECTRÓNICA/ SUBGERENTE REGIONAL	49.1	Realiza el Plan Nacional de Colocación de Material Punto de Venta el cual contiene la asignación de las cantidades de cada uno de los materiales punto de venta.	PLAN NACIONAL DE COLOCACIÓN DE MATERIAL PUNTO DE VENTA N/A
50. SUBGERENCIA TÉCNICA DE SERVICIOS/ COORDINADOR ADMINISTRATIVO	50.1	Envía al PSICAL el Padrón de Comercializadores y/o Agentes del período que corresponda con la asignación de materiales promocionales.	PADRÓN DE COMERCIALIZADORES N/A

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		39	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-02		TIPO: RESERVADO	
	FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2004	NIVEL DE REVISIÓN	18

NOMBRE DE NORMA INTERNA: ADMINISTRACIÓN DE VENTAS

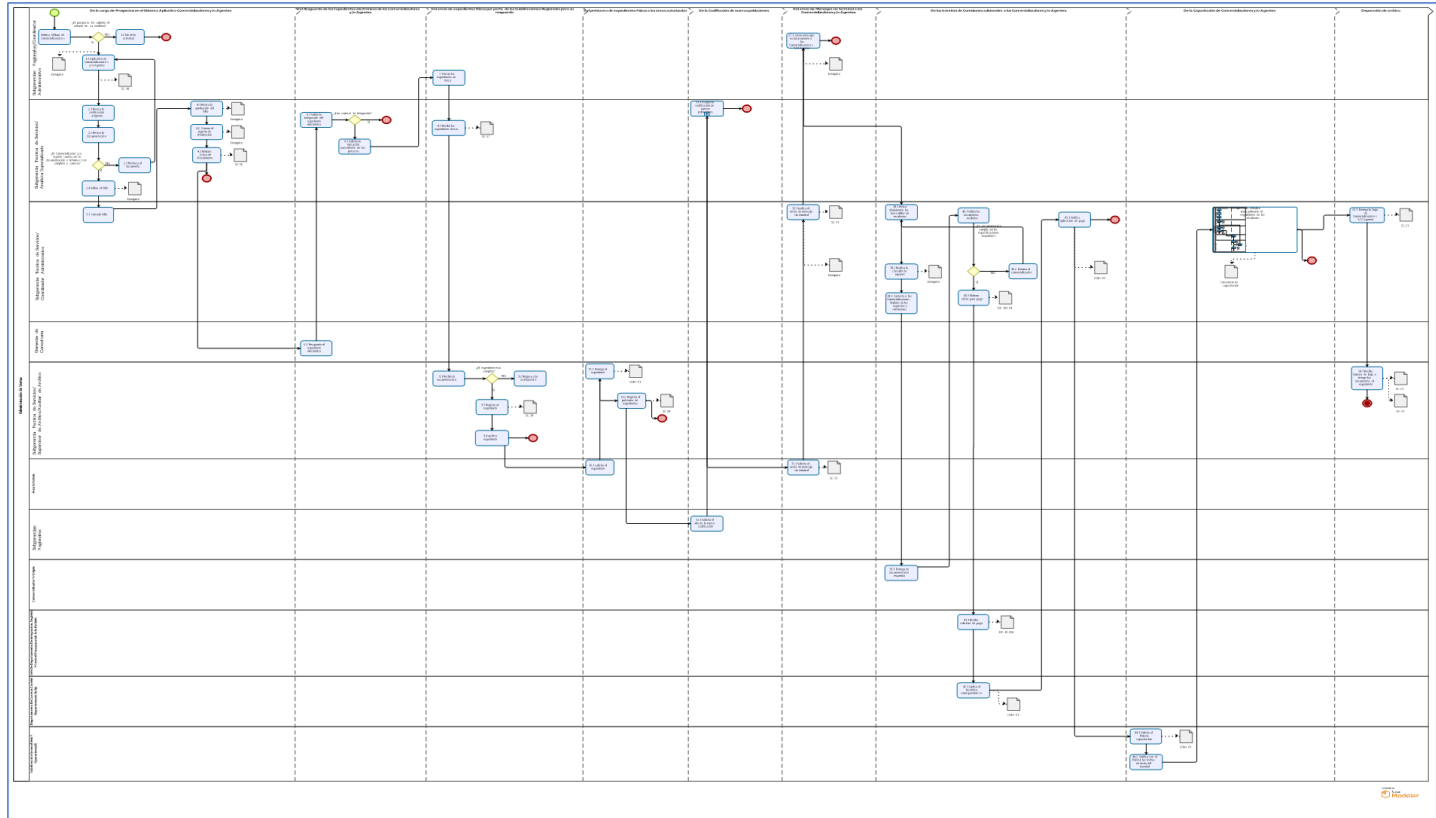
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		REGISTRO
	50.2	Al término de cada cierre de distribución realiza la medición de los resultados de las entregas e informa al Administrador del Contrato del PSICAL los resultados. Fin.	SISTEMA DE MONITOREO DE CONSUMIBLES E INSUMOS
DE LA CLAVE DE ACCESO A LAS TERMINALES DE COMERCIALIZADORES Y/O AGENTES			
51. COMERCIALIZADOR Y/O AGENTE	51.1	Llama a la Subgerencia Técnica de Servicios para solicitar la consulta y/o actualización de la clave de la terminal.	
52. SUBGERENCIA TÉCNICA DE SERVICIOS/ COORDINADOR ADMINISTRATIVO	52.1	Solicita el número de la agencia e ingresa al Sistema Aplicativo de Comercializadores y/o Agentes (Enterprise) y realiza las preguntas de seguridad, verifica que se trate del titular de la agencia. ¿Es el titular?	SISTEMA APLICATIVO DE COMERCIALIZADORES Y/O AGENTES
	52.2	No. - Solicita que se comuniquen el titular de la agencia. Regresa a actividad 51.1	
	52.3	Sí. - Proporciona la información solicitada y/o se solicitan cuatro dígitos para la actualización y registra en el Sistema Aplicativo de Comercializadores y/o Agentes (Enterprise) la nueva clave. Fin	SISTEMA APLICATIVO DE COMERCIALIZADORES Y/O AGENTES
DEPURACIÓN DE ARCHIVO			
53. SUBGERENCIA TÉCNICA DE SERVICIOS/ COORDINADOR ADMINISTRATIVO	53.1	Entrega al Supervisor de Archivo/Auxiliar de Archivo, la baja de los Comercializadores y/o Agentes para su depuración.	BAJA DE COMERCIALIZADORES Y/O AGENTES
54. SUPERVISOR DE ARCHIVO / AUXILIAR DE ARCHIVO	54.1	Recibe formato de baja e integra los documentos al expediente del Comercializador y/o Agente, y actualiza la carátula de Portada de expediente, para su clasificación, resguardo y custodia. Ver Disposiciones Generales en las materias de Archivos y de Gobierno Abierto para la Administración Pública Federal y su Anexo Único. Fin del Procedimiento	BAJA DE COMERCIALIZADORES Y/O AGENTES PORTADA DE EXPEDIENTE M-31



ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		40	46
CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-02		TIPO: RESERVADO	
FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2004	NIVEL DE REVISIÓN	18


NOMBRE DE NORMA INTERNA: ADMINISTRACIÓN DE VENTAS

VI. DIAGRAMA DE FLUJO



Ver archivo del diagrama de flujo




 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		41	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-02		TIPO: RESERVADO	
	FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2004	NIVEL DE REVISIÓN	18

NOMBRE DE NORMA INTERNA: ADMINISTRACIÓN DE VENTAS

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	Verifica en el Sistema Aplicativo de Comercializadores y/o Agentes, los Comercializadores y/o Agentes registrados para su baja definitiva	Gerente de Crédito y Cobranza/ Coordinador de Cuentas Corrientes/ Auxiliar de Registro de Pólizas de Ingreso	Cada vez que emita la relación de los Comercializadores y/o Agentes dados de baja definitiva. (semanal)	<ul style="list-style-type: none"> • Número de Comercializador y/o Agente • Fecha • Estatus 	Que el número de Comercializador y/o Agente dado de baja y fecha sea correcto Sea estatus 9.	Relación de Comercializadores con estatus 9 (baja definitiva) Sistema Aplicativo de Comercializadores y/o Agentes	Se identifica el error, se corrige, se reprocesa y se obtiene nuevamente la relación.
2	Valida que los documentos recibidos cumplan con las especificaciones	Subgerencia Técnica de Servicios/Coordinador Administrativo	Cada vez que se otorgue el incentivo del 1%	<ul style="list-style-type: none"> • Factura • Estado de cuenta bancario • Identificación oficial vigente 	Que corresponda con las especificaciones proporcionadas al Comercializador y/o Agente	Solicitud De Pago A La Dirección de Recursos Financieros DF-10-004	Se rechazan los documentos y se informa al Comercializador y/o Agente para su corrección.

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		42	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-02		TIPO: RESERVADO	
	FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2004	NIVEL DE REVISIÓN	18

NOMBRE DE NORMA INTERNA: ADMINISTRACIÓN DE VENTAS

VIII. CONTROL DE CAMBIOS


REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
17	<p>Se verificó que se actualizaron las firmas de los responsables, Se modificó el Objetivo; Se modificó el área emisora y clave de la norma interna, antes “Subdirección General de Servicios Comerciales” ahora a cargo de la “Subdirección General de Ventas y Operaciones”, claves “SSC-PRO-06” por “SVO-PRO-02; del documento de referencia “Generación de Demanda” “SGM-PRO-02” ahora “SSC-PRO-08. Cambió el código “SC” de todos los formatos ahora “AB” y “AV” de acuerdo con el proceso de “Alta y Baja de Agencias y “Administración de Ventas” respectivamente, así como algunos de sus nombres. Se modificaron los títulos “Prospección”, “Cambio de domicilio”, “Cambio de titular”, “Cambios y movimientos de los Comercializadores y/o Agentes en operación”, “Integración de expedientes”, “Depuración de archivo”, “Codificación de nuevas poblaciones y números disponibles de Comercializadores y/o Agentes”, “Suspensión y/o Reactivación”, “Baja de Comercializadores y/o Agentes”, “Mensajes por terminal a los Comercializadores y/o Agentes”, “Seguimiento de consumibles e insumos”, “Del envío de material promocional”, “De la capacitación de Comercializadores y/o Agentes”, “Depuración de archivo”, ahora “De la carga de prospección en el Sistema Aplicativo Comercializadores y/o Agentes”, “Del resguardo de los expedientes electrónicos de los Comercializadores y/o Agentes”, “Del envío de expedientes físico por parte de las Subgerencias Regionales para su resguardo”, “Del préstamo de expedientes físicos a las áreas autorizadas”, “De la Codificación de nuevas poblaciones”, “De los cambios y/o actualizaciones de los Comercializadores y/o Agentes en el Sistema Aplicativo de Comercializadores y/o Agentes”, “De la modificación y/o actualización a los límites financieros de los Comercializadores y/o Agentes en el Sistema Aplicativo de Comercializadores y/o Agentes”, “Del proceso de afianzamiento global del padrón de Comercializadores y/o Agentes”, “De la suspensión y/o reactivación de los Comercializadores y/o Agentes”, “De la suspensión de los Comercializadores y/o Agentes al término de su periodo de prueba”, “De la reactivación de bajas”, “De la baja de los Comercializadores y/o Agentes”, “Del envío de mensajes vía terminal a los Comercializadores y/o Agentes”, “De los trámites de comisiones adicionales a los Comercializadores y/o Agentes”, “De la capacitación de Comercializadores y/o Agentes”,</p>	Diciembre 2023



ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		43	46
CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-02		TIPO: RESERVADO	
FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2004	NIVEL DE REVISIÓN	18

NOMBRE DE NORMA INTERNA: ADMINISTRACIÓN DE VENTAS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
	<p>“Del seguimiento de consumibles e insumos a los Comercializadores y/o Agentes”, “De la entrega del material punto de venta”, “De la clave de acceso a las Terminales de Comercializadores y/o Agentes” y “Depuración de archivo”. Se adicionaron las políticas 1, 4, 5, 11, 12, 13, 14, 15, 21, 25, 39, 45, 46, 52, 53, 55, 56, 66, 67, 71, 72 y 95; Cambiaron de numeración y se modificaron 2 (actual 6), 4 (actual 8), 12 (actual 23), 13 (actual 22), 14 (actual 38), 15 (actual 16), 16 (actual 17), 17 (actual 18), 18 (actual 24), 23 (actual 19), 24 (actual 20), 25 (actual 26), 26 (actual 27), 27 (actual 35), 29 (actual 37) 31 (actual 34), 32(actual 30), 33 (actual 31), 34 (actual 32), 35 (actual 33), 36 (actual 28), 38 (actual 40), 39 (actual) (actual 41), 40 (actual 42), 41 (actual 44), 42 (actual 43), 43 (actual 47), 44 (actual 48), 46 (actual 57), 47 (actual 58), 48 (actual 50), 49 (actual 51), 50 (actual 59), 51 (actual 60), 52 (actual 61), 53 (actual 62), 54 (actual 63), 55 (actual 64), 56 (actual 65), 59 (actual 54), 60 (actual 68), 62 (actual 69), 63 (actual 70), 65 (actual 74), 66 (actual 75), 67 (actual 76), 68 (actual 77), 69 (actual 78), 70 (actual 79), 71 (actual 80), 72 (actual 81), 73 (actual 82), 74 (actual 83), 75 (actual 85), 79 (actual 87), 80 (actual 88), 86 (actual 89), 87 (actual 90), 88 (actual 91), 89 (actual 92), 90 (actual 93) y 91 (actual 94); Cambiaron de numeración 6 (actual 7), 7 (actual 10), 8 (actual 9), 37 (actual 29), 45 (actual 49) y 64 (actual 73); Se eliminaron las políticas 3, 5, 9, 10, 11, 19, 20, 21, 22, 30, 58, 61, 76, 81, 82, 83, 85 y 92; Se fusionaron y modificaron las políticas 28 y 29 (actual 36) y 77 y 78 (actual 86); Se dividió y modificó la política 1 (actual 2 y 3). Se adicionaron las actividades 1.1, 1.2 5.1, 6.1, 6.2, 6.3, 8.1,14.1, 16.1, 16.2, 17.4, 18.1, 19.1, 20.1, 21.1, 22.1, 23.1, 24.1, 28.1, 29.1, 35.1, 38.1, 38.2, 38.3, 39.1, 40.1, 40.2, 40.3, 41.1, 42.1, 43.1 51.1, 52.1 y 52.2; Se eliminaron 1.2, 3.1, 4.1, 5.1, 6.4, 12.1, 13.1, 14.1, 14.2, 14.3, 14.4, 14.5, 15.1, 16.1, 16.2, 16.3, 17.1, 19.1, 20.1, 20.2, 20.3, 20.5, 20.6, 20.7, 20.8, 21.1, 22.1, 23.1, 24.1, 25.1, 25.2, 26.1, 27.1, 28.1, 29.1, 29.2, 30.4, 30.5, 30.6, 30.8, 30.9, 31.2, 33.1, 34.1, 35.1, 35.2, 35.3, 35.4, 42.2, 50.2, 50.3, 50.4, y 50.5; Cambio de numeración y se modificó 2.1 (actual 2.2), 2.3 (actual 2.4), 2.4 (actual 2.3), 6.1 y 6.2 (actual 4.1), 6.3 (actual 4.2), 6.5 (actual 4.3), 7.1 (actual 16.1), 8.1 (actual 15.1), 10.1 (actual 17.1), 10.2 (actual 17.2), 10.3 (actual 17.3), 11.1 (actual 3.1), 15.2 (actual 16.2), 18.1 (actual 7.1), 30.1 (actual 9.1), 30.2 (actual 9.2), 30.3 (actual 9.3), 30.7 (actual 9.4), 31.1 y 31.3 se fusionaron (actual 10.1), 32.1 (actual 11.2), 32.2 (actual 11.1), 36.1 se dividió en (actual 12.1 y 13.1), 37.1 se dividió (actual</p>	

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		44	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-02		TIPO: RESERVADO	
	FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2004	NIVEL DE REVISIÓN	18

NOMBRE DE NORMA INTERNA: ADMINISTRACIÓN DE VENTAS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
	25.2 y 30.1), 38.1 (actual 26.1), 39.1 se dividió en (actual 31.11 y 31.2), 40.1 (actual 32.1), 41.1 (actual 33.1), 42.1 (actual 27.1), 43.2 (actual 34.3), 43.3 (actual 34.2), 44.1 se dividió en (actual 36.1 y 37.1), 44.2(actual 46.1), 44.3 (actual 46.2), 44.4 (actual 47.1), 45.1 (actual 48.1), 45.2 (actual 48.2), 45.2 (actual 48.2), 45.3 (actual 48.3), 46.2 (actual 50.1), 46.3 (actual 50.2), 47.1 (actual 44.1), 47.2 (actual 44.2), 48.1 (actual 45.1), 49.1 (actual 53.1) y 50.1 (actual 54.1); Cambio de numeración sin modificación 2.2 (actual 2.1), 43.1 (actual 34.1) y 46.1 (actual 49.1.) Se eliminaron los planes de calidad 1 y 3, el plan de calidad 2 paso a 1 y se adicionó el plan 2, Se actualizó el Glosario. 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”; 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 20 de enero de 2023.	
18	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 aprueba la modificación al Sexto Transitorio del Estatuto Orgánico de Lotería Nacional, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 2 de enero de 2026.	Marzo 2026


IX. GLOSARIO

Agencia:

Punto de venta o establecimiento en el que se comercializan y se concentran los registros de participaciones de los concursos, sorteos, productos o servicios que Lotería Nacional ofrece al público y que son registrados en el Sistema Integral de Captación de Apuestas en Línea.

Agencia Madura:

Punto de venta o establecimiento que haya concluido su período de prueba a que hace referencia el artículo 19 del Reglamento de Comercializadores y/o Agentes de Pronósticos para la Asistencia Pública, superando o igualando el promedio de venta semanal mínimo establecido en su Contrato de Comisión Mercantil.

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		45	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-02		TIPO: RESERVADO	
	FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2004	NIVEL DE REVISIÓN	18

NOMBRE DE NORMA INTERNA: ADMINISTRACIÓN DE VENTAS

Buró de Comercializadores y/o Agentes deudores:

Es un historial de Comercializadores y/o agentes que incumplieron con el pago de sus ventas durante la vigencia de su Contrato de Comisión Mercantil.

Comercializador y/o Agente:

La persona física o moral cuyo objeto sea captar las ventas de los juegos, concursos, sorteos, productos y servicios que ofrezca la Lotería Nacional, previa suscripción del instrumento jurídico correspondiente con dicho organismo descentralizado, en la forma y términos señalados en las disposiciones aplicables.

Contrato de Comisión Mercantil:

Es el acto jurídico por el cual Lotería Nacional, en su carácter de comitente le otorga un mandato escrito al comercializador y/o agente en su calidad de comisionista, en términos de lo que prevé el Código de Comercio sobre la comisión mercantil; a través del cual el comercializador y/o agente se obliga a distribuir todos los juegos, concursos, sorteos, productos y servicios, así como los que resulten en lo futuro y que considere necesario implementar en respuesta a la demanda y acorde a sus objetivos contenidos en su decreto de creación.

Dispositivos Electrónicos:

Cualquier medio electrónico mediante el cual Lotería Nacional comercialice sus concursos (cajeros automáticos, dispositivos de comunicaciones móviles como celulares, ipad's, entre otros, computadoras conectadas a Internet en sitios web autorizados por Pronósticos, terminales punto de venta o cualquier otro dispositivo electrónico con comunicación al Sistema Integral de Captación de Apuestas en Línea Autorizado por Lotería Nacional).

Escrito libre:

Documento sin formato, sin identificación (nombre específico y/o clave de registro) el cual el Comercializador utiliza para emitir comentarios, solicitud de cambio de banco, entre otros.

Límite de Ventas:

Parámetro que se tiene con respecto al límite de la garantía de operación denominada fianza.

Entidad:

Lotería Nacional

Prospección:


Elección de puntos comerciales.

PSICAL:

Proveedor del Servicio Integral para Captación de Apuestas en Línea.

SICAL:

Servicio Integral para Captación de Apuestas en Línea.

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		46	46
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-02		TIPO: RESERVADO	
	FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2004	NIVEL DE REVISIÓN	18

NOMBRE DE NORMA INTERNA: ADMINISTRACIÓN DE VENTAS

Sistema Aplicativo de Comercializadores y/o Agentes:

Modulo perteneciente al SICAL dedicado a la Administración de Agentes para la actualización del Padrón de Comercializares y/o Agentes.

SILNI:

Sistema Integral Lotería Nacional Insurgentes.

Suspensión:

Inhabilitación de señal.

Estatus:

Situación administrativa que se asigna al Comercializador para su debida identificación y conforme a su operación: Venta, Inactiva, Inactiva PAP, Baja, Baja Definitiva, Instalada sin Venta, Pendiente de Instalar, Suspendida o en proceso de alta, y los que pudieran determinarse.

Terminal:

Cualquier dispositivo de punto de venta que se utilice para la comercialización de juegos, concursos, sorteos, productos y servicios que ofrece Lotería Nacional.

UMA:

Unidad de Medida y Actualización.

X. ANEXOS

No Aplica.