 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		1	22
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE 2003	NIVEL DE REVISIÓN	15

NOMBRE DE NORMA INTERNA: SUPERVISIÓN, CONTROL Y ATENCIÓN DE AGENCIAS, ORGANISMOS DE VENTA FORÁNEOS, ORGANISMOS DE VENTA LOCALES Y VENDEDORES AMBULANTES DE BILLETES.

FIRMAS

ELABORÓ: MARCO ANTONIO PÉREZ MORENO
 JEFE DE DEPARTAMENTO REGIONAL CDMX Y ZONA NORTE

REVISÓ: CARLOS ALBERTO AGUILAR ALEMAN
 SUBGERENTE TECNICO DE SERVICIOS

REVISÓ: VACANTE
 SUBGERENCIA REGIONAL DE CDMX Y ZONA CENTRO


REVISÓ: CARLOS SÁNCHEZ PEÑA
 SUBGERENTE REGIONAL DE SUR VERACRUZ

REVISÓ: CARMEN IBETH LAZOS CORONEL
 SUBGERENTE REGIONAL DE NOROESTE GUADALAJARA

REVISÓ: JUAN RAMON CANCINO ESTRADA
 SUBGERENTE REGIONAL DE SURESTE MERIDA

REVISÓ: RAMÓN ARMANDO DE LEÓN RIVERS
 SUBGERENCTE REGIONAL DE NORESTE MONTERREY

REVISÓ: PEDRO ESTEBAN II ROMANO LEÓN
 SUBGERENTE REGIONAL DE PACIFICO HERMOSILLO

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		2	22
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE 2003	NIVEL DE REVISIÓN	15

NOMBRE DE NORMA INTERNA: SUPERVISIÓN, CONTROL Y ATENCIÓN DE AGENCIAS, ORGANISMOS DE VENTA FORÁNEOS, ORGANISMOS DE VENTA LOCALES Y VENDEDORES AMBULANTES DE BILLETES.

REVISÓ: SHAMIR AMYNE BARRERA ABBUD
SUBGERENTE REGIONAL DE OCCIDENTE
CHIHUAHUA


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

VALIDÓ: DANIEL EDUARDO AHUMADA DURÁN
GERENTE DE VENTAS DE LOTERÍA TRADICIONAL

APROBÓ: LUIS RODRIGO TAPIA SÁNCHEZ
DIRECTOR DE VENTAS

AUTORIZÓ: JAVIER RESÉNDIZ GARCIA
SUBDIRECTOR GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES


FECHA DE PUBLICACIÓN: _____

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		3	22
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE 2003	NIVEL DE REVISIÓN	15

NOMBRE DE NORMA INTERNA: SUPERVISIÓN, CONTROL Y ATENCIÓN DE AGENCIAS, ORGANISMOS DE VENTA FORÁNEOS, ORGANISMOS DE VENTA LOCALES Y VENDEDORES AMBULANTES DE BILLETES.

ÍNDICE

I.	Objetivo	4
II.	Alcance	4
III.	Fundamento Jurídico	4
IV.	Políticas	5
V.	Descripción de las Actividades	10
VI.	Diagrama de Flujo	19
VII.	Plan de Calidad	20
VIII.	Control de Cambios	22
IX.	Glosario	25
X.	Anexos	25

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		4	22
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE 2003	NIVEL DE REVISIÓN	15

NOMBRE DE NORMA INTERNA: SUPERVISIÓN, CONTROL Y ATENCIÓN DE AGENCIAS, ORGANISMOS DE VENTA FORÁNEOS, ORGANISMOS DE VENTA LOCALES Y VENDEDORES AMBULANTES DE BILLETES.

I. OBJETIVO


Establecer las actividades que permitan proporcionar atención y servicio personalizado a la Red de Agencias, Organismos de Venta Foráneos, Organismos de Venta Locales y Vendedores Ambulantes de Billetes, así como prospectar nuevos puntos de venta a través de los Supervisores y/o Ejecutivos de Cuenta, Supervisores Lotería Nacional (Lotería) con el objeto de alcanzar los niveles de rentabilidad e imagen institucional que requiere Lotería en los puntos de venta donde se comercializan sus productos.

II. ALCANCE

El procedimiento aplica para la Red de Agencias en operación a nivel nacional, Organismos de Venta Foráneos, Organismos de Venta Locales y Vendedores Ambulantes de Billetes, y en la apertura de nuevos puntos de venta e inicia con la visita a las agencias por parte del Supervisor y/o Ejecutivos de Cuenta, Supervisor Lotería, la prospección de nuevos puntos de venta, la recopilación de documentos para integración de expedientes, el registro en el Reporte Diario de Trabajo del Supervisor de las incidencias detectadas y concluye con el seguimiento de las acciones tomadas por las Subgerencias Regionales y/o Gerencia de Ventas Lotería Tradicional.

III. FUNDAMENTO JURÍDICO


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

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		5	22
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE 2003	NIVEL DE REVISIÓN	15

NOMBRE DE NORMA INTERNA: SUPERVISIÓN, CONTROL Y ATENCIÓN DE AGENCIAS, ORGANISMOS DE VENTA FORÁNEOS, ORGANISMOS DE VENTA LOCALES Y VENDEDORES AMBULANTES DE BILLETES.

IV. POLÍTICAS

1. Para los efectos de establecer las acciones de supervisión a la Red de Comercializadores y/o Agentes de Lotería, se entenderá la existencia de Supervisores y/o Ejecutivos de Cuenta y Supervisores Lotería que se registrarán por este procedimiento, y Supervisores y/o Promotores de agencias que se podrán contratar a través de Prestadores de Servicios Especializados; por lo que en éste supuesto el personal externo deberá someter su operación bajo los términos contenidos en el respectivo contrato y/o anexos.
2. El Subgerente Regional y/o el Supervisor y/o el Ejecutivo de Cuenta deberán enviar vía correo electrónico el "Itinerario de Visitas mensual" al Supervisor Lotería, a partir del primer día hábil de cada mes y detallarán la prospección de nuevos puntos de venta y actividades prioritarias que resulten en el periodo.
3. El Supervisor Lotería deberá visitar las agencias que conformen el "Itinerario de Visitas Mensual", realizar la prospección de nuevos puntos de venta, así como las actividades específicas indicadas por los Subgerentes Regionales, y/o Supervisor y/o Ejecutivo de Cuenta.
4. El Supervisor y/o Ejecutivo de Cuenta y Supervisor Lotería deberán respetar de manera estricta el "Itinerario de Visitas Mensual", una vez elaborado y sólo se podrá modificar con autorización de los Subgerentes Regionales y/o Gerente de Ventas Lotería Tradicional, respectivamente.
5. La atención y actitud que el Supervisor y/o Ejecutivo de Cuenta y Supervisor Lotería proporcione al Comercializador y/o Agente deberá ser proactiva, amable y de servicio, buscando en todo momento el mejoramiento del punto de venta enfocado a la estrategia comercial definida.
6. El Supervisor y/o Ejecutivo de Cuenta y Supervisor Lotería al momento de visitar una agencia deberá identificarse ante el Comercializador y/o Agente con oficio que los faculte e identificación oficial o institucional, misma que acredita su pertenencia a la Entidad.
7. El Subgerente Regional será responsable de solicitar los gastos de transporte local y viáticos utilizados por el Supervisor y/o Ejecutivo de Cuenta y/o Supervisor Lotería conforme al "Itinerario de Visitas Mensual", previamente definidos, los cuales deberán enviarse a la Subdirección General de Ventas y Operaciones y/o a la Gerencia de Ventas de Lotería Electrónica y/o Gerencia de Ventas Lotería Tradicional, según corresponda,

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		6	22
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE 2003	NIVEL DE REVISIÓN	15


NOMBRE DE NORMA INTERNA: SUPERVISIÓN, CONTROL Y ATENCIÓN DE AGENCIAS, ORGANISMOS DE VENTA FORÁNEOS, ORGANISMOS DE VENTA LOCALES Y VENDEDORES AMBULANTES DE BILLETES.

para su aprobación y firma **ver SAF-INT-26 Dotación y Comprobación de Gastos de Transporte a Supervisores Mediante Depósito en Cuenta de Nómina y/o Cheque.**

8. El Supervisor y/o Ejecutivo de Cuenta y Supervisor Lotería para efectos de verificación de las actividades encomendadas, conciliarán el “Itinerario de Visitas Mensual”, el “Reporte Diario de Trabajo del Supervisor”, contra el Reporte electrónico del registro que se realiza en las visitas a las agencias por medio de las terminales, que emite el Coordinador Profesional Ejecutivo, a través de la Gerencia Administrativa, así como las actividades específicas indicadas por el Subgerente Regional.

DE LAS OBLIGACIONES DEL SUPERVISOR LOTERÍA EN LA VISITA A LAS AGENCIAS

9. El Supervisor Lotería deberá vigilar que la agencia cumpla con lo señalado en la descripción de códigos de barras, y llevará a cabo la siguiente serie de acciones durante su estancia en la misma:
- Identificarse como Supervisor Lotería ante el titular y/o el operador de la Agencia u Organismos de Venta Foráneo y/o Organismo de Venta Local o Vendedor Ambulante de Billetes
 - Registrará su hora de llegada a la agencia por medio de la terminal de Lotería.
 - Verificará que el Comercializador y/o Agente y/u Operador de la terminal u Organismos de Venta Foráneo y/o Organismo de Venta Local o Vendedor Ambulante de Billetes, tenga las habilidades de operación y conozca como se juega cada producto. En caso contrario, deberá brindar la capacitación al Comercializador y/o Agente y/u Operador de la terminal u Organismos de Venta Foráneo y/o Organismo de Venta Local o Vendedor Ambulante de Billetes. Además de registrarlo en su Reporte Diario de Trabajo del Supervisor y en la terminal a través del código de barras correspondiente.
 - Verificará que el nombre del titular de la Agencia coincida con el registro de su directorio de agencias, en caso contrario lo deberá registrar en el “Reporte Diario de Trabajo del Supervisor” y en la terminal a través del código de barras correspondiente.
 - Conforme a la estrategia comercial, entregará el material punto de venta (POP), y orientará sobre su colocación. A petición expresa del comercializador podrá hacerle llegar el material que requiera en posterior visita, en caso de que exista disponibilidad de este.


 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		7	22
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE 2003	NIVEL DE REVISIÓN	15

NOMBRE DE NORMA INTERNA: SUPERVISIÓN, CONTROL Y ATENCIÓN DE AGENCIAS, ORGANISMOS DE VENTA FORÁNEOS, ORGANISMOS DE VENTA LOCALES Y VENDEDORES AMBULANTES DE BILLETES.

- Verificará que el domicilio de la Agencia u Organismos de Venta Foráneo y/o Organismo de Venta Local o Vendedor Ambulante de Billetes, coincida con el registrado en el directorio de agencias, en caso contrario lo registrará en su “Reporte Diario de Trabajo del Supervisor” y en la terminal a través del código de barras correspondiente.
 - El Supervisor Lotería al momento de registrar en la terminal cualquier incidencia de las antes mencionadas deberá dar por finalizada la visita a la agencia, en caso de no haber encontrado ninguna incidencia deberá registrar su salida con el código de barras que identifica que la agencia cumple con todos los requisitos establecidos.
 - De acuerdo con su “Itinerario de Visita Mensual”, el Supervisor Lotería deberá visitar las agencias que el Subgerente Regional y/o Gerente de Ventas Lotería Tradicional, Supervisor y/o Ejecutivos de Cuenta identifiquen como incosteables, para apoyar dando asesoría en la promoción y venta de los productos al titular de las mismas y éste al consumidor, registrará en su “Reporte Diario de Trabajo del Supervisor” las acciones implementadas.
10. En caso de recibir peticiones que no se encuentren dentro del ámbito de su competencia, el Supervisor Lotería deberá canalizar a los comercializadores y/o Agentes u Organismos de Venta Foráneo y/o Organismo de Venta Local o Vendedor Ambulante de Billetes, con las áreas correspondientes, y lo registrará en su “Reporte Diario de Trabajo del Supervisor”.
 11. El Supervisor Lotería deberá registrar en su “Reporte Diario de Trabajo del Supervisor”, las incidencias que no se encuentran consideradas en la descripción de código de barra, con el fin de que el Subgerente Regional, el Supervisor y/o Ejecutivo de Cuenta correspondiente realice las acciones pertinentes para su solución.
 12. El Subgerente Regional y/o Supervisor y/o Ejecutivo de Cuenta, deberá dar solución a las incidencias reportadas por el Supervisor Lotería del “Reporte Diario de Trabajo del Supervisor”.

DEL SEGUIMIENTO A LAS INCIDENCIAS REPORTADAS POR EL SUPERVISOR LOTERÍA.

13. Es responsabilidad del Subgerente Regional y/o Supervisor y/o Ejecutivo de Cuenta dar seguimiento a las incidencias reportadas en el “Reporte Diario de Trabajo del Supervisor” de cada Supervisor Lotería.

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		8	22
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE 2003	NIVEL DE REVISIÓN	15

NOMBRE DE NORMA INTERNA: SUPERVISIÓN, CONTROL Y ATENCIÓN DE AGENCIAS, ORGANISMOS DE VENTA FORÁNEOS, ORGANISMOS DE VENTA LOCALES Y VENDEDORES AMBULANTES DE BILLETES.


14. El Supervisor y/o Ejecutivo de Cuenta deberá atender la incidencia presentada por el Supervisor Lotería en un plazo breve después de haber recibido el “Reporte Diario de Trabajo del Supervisor”, el cual deberá ser entregado en la Subgerente Regional y/o Gerencia de Ventas Lotería Tradicional al término de la quincena correspondiente.
15. El Subgerente Regional y/o Gerente de Ventas de Lotería Tradicional, Supervisor y/o Ejecutivo de Cuenta, deberán integrar el archivo por Supervisor Lotería al cierre de cada mes con lo siguiente:
 - Reportes Diarios de Trabajo del Supervisor.
 - Itinerario de Visitas Mensual.
 - Reporte electrónico de registro vía terminal.

DE LA FALTA DE CAPACITACIÓN DEL COMERCIALIZADOR Y/O AGENTE U OPERADOR DE TERMINAL

16. Cuando se presente como incidencia la falta de capacitación del Comercializador y/o Agente y/u Operador de la terminal, el Subgerente Regional deberá informar lo más pronto posible de conocida la incidencia por correo electrónico al Proveedor de Lotería en Línea, para que este lleve a cabo la capacitación correspondiente.

DE LAS OBLIGACIONES DE PROSPECCIÓN DEL SUPERVISOR LOTERÍA

17. Prospectará nuevos puntos de venta conforme las necesidades de Lotería, en la zona que se le asigne para tal fin, para lo que deberá realizar varias acciones:
 - Identificará zonas de oportunidad para prospección en el área que le corresponda, conforme las políticas establecidas en el **SSC-PRO-01 Prospección, Alta, Control y Baja de Comercializadores y/o Agentes.**
 - Acudirá a cada uno de los puntos de venta para ofrecer el otorgamiento de una agencia, explicando a detalle los requisitos, derechos y obligaciones que tendrá el prospecto para ser Comercializador y/o Agente de Lotería.
18. Recopilará la documentación de los prospectos para integración de expedientes conforme los requisitos establecidos, una vez que se haya evaluado y autorizado para nuevo punto de venta por el Subgerente Regional y/o Supervisor y/o Ejecutivo de Cuenta.
19. Revisará todos los lunes con su Subgerente Regional y/o Supervisor y/o Ejecutivo de Cuenta, el avance de prospección y atención de solicitudes de agencia que tenga en su Subdirección.


 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		9	22
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE 2003	NIVEL DE REVISIÓN	15

NOMBRE DE NORMA INTERNA: SUPERVISIÓN, CONTROL Y ATENCIÓN DE AGENCIAS, ORGANISMOS DE VENTA FORÁNEOS, ORGANISMOS DE VENTA LOCALES Y VENDEDORES AMBULANTES DE BILLETES.

20. Dará seguimiento a los prospectos una vez firmado su Contrato de Comisión Mercantil, con la finalidad de que se tenga listo el local con los requerimientos técnicos para la Instalación de la terminal.
21. Atenderá las indicaciones del Subgerente Regional correspondiente de la programación de instalaciones de terminales de las nuevas agencias, con la finalidad de que a la brevedad inicie ventas desde su primer día de instalación.
22. Supervisará los nuevos puntos de venta durante su periodo de prueba hasta su maduración para reforzar las acciones de capacitación y/o estrategias de venta implementadas por Subgerente Regional correspondiente.

DEL PROCESO CONTRA ACTOS DE CORRUPCIÓN

23. Para mitigar posibles actos de corrupción derivados del presente procedimiento, 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 Ventas de Lotería Electrónica, se establece que cualquier persona involucrada en alguna de las etapas anteriormente descritas sin importar el nivel jerárquico al que pertenezca podrá denunciar cualquier acto de corrupción del que tenga conocimiento en la aplicación del presente procedimiento, el cual deberá notificarlo a las instancias correspondientes de Lotería.
24. 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		10	22
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE 2003	NIVEL DE REVISIÓN	15

NOMBRE DE NORMA INTERNA: SUPERVISIÓN, CONTROL Y ATENCIÓN DE AGENCIAS, ORGANISMOS DE VENTA FORÁNEOS, ORGANISMOS DE VENTA LOCALES Y VENDEDORES AMBULANTES DE BILLETES.

V. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		REGISTRO
1. SUBGERENCIA TECNICA DE SERVICIOS /ANALISTA ESPECIALIZADO	1.1	Ingresa al Aplicativo de Servicio de Comercializadores y/o Agentes los datos solicitados para realizar el alta de la agencia, registro que también incluye el número de la ruta asignada al Supervisor Lotería. Ver Administración de Ventas.	SISTEMA APLICATIVO DE COMERCIALIZADORES Y/O AGENTES
2. SUBGERENTE REGIONAL	2.1	Informa al Coordinador Profesional Ejecutivo sobre los movimientos de personal para que se asigne número de supervisor y se genere el código de barras y/o clave para el Supervisor.	
VISITA A AGENCIAS			
3. SUPERVISOR LOTERÍA	3.1	Realiza visita a las agencias y/o Organismo de Venta Foráneo y/o Organismo de Venta Local y/o Vendedor Ambulante de Billetes, que se encuentran dentro de su itinerario, registrando su entrada en la terminal por medio de código de barras.	ITINERARIO DE VISITAS MENSUAL
	3.2	Registra en la “terminal salida”, asignando las incidencias presentadas, de no haber incidencias debe registrar su salida, basándose en el registro Descripción de código de barras.	
	3.3	Indica al comercializador y/o agente, en caso de existir problemas técnicos, que reporte a Centro de Soporte a Terminales del Proveedor de Lotería en Línea; para que registre e inicie su trámite correctivo.	
	3.4	Elabora Reporte Diario de Trabajo del Supervisor, registra incidencias encontradas durante su visita y entrega al Supervisor y/o Ejecutivo de Cuenta.	REPORTE DIARIO DE TRABAJO DEL SUPERVISOR AB-02

**LOTERÍA NACIONAL**

ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		11	22
CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE 2003	NIVEL DE REVISIÓN	15

NOMBRE DE NORMA INTERNA: SUPERVISIÓN, CONTROL Y ATENCIÓN DE AGENCIAS, ORGANISMOS DE VENTA FORÁNEOS, ORGANISMOS DE VENTA LOCALES Y VENDEDORES AMBULANTES DE BILLETES.

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		REGISTRO
Tratándose de la Supervisión de un Organismo de Venta Foráneo y/o Organismo de Venta Local y/o Vendedor Ambulante de Billetes, aplicara lo siguiente:			
4. DIRECTOR DE VENTAS	4.1	Solicita a la Gerencia de Ventas de Lotería Tradicional la calendarización, planeación y coordinación de las Visitas de Supervisión.	
5. GERENTE DE VENTAS DE LOTERÍA TRADICIONAL	5.1	Realizan la planeación y coordinación para la elaboración del calendario de Visitas de Supervisión y remiten a la Dirección de Ventas para su aprobación.	
6. DIRECTOR DE VENTAS	6.1	Recibe el calendario para su aprobación.	
	¿Aprueba calendario?		
	6.2	Sí.- Informa a la Subdirección General de Ventas y Operaciones el inicio y término de las Visitas de Supervisión, de acuerdo al calendario de visitas aprobado.	
	6.3	No.- Regresa a la actividad 5.1	
7. GERENTE DE VENTAS DE LOTERÍA TRADICIONAL	7.1	Elabora programa de comisiones de acuerdo con el calendario de visitas de supervisión, ubicando a los Comercializadores y/u Organismos de Venta del Área Metropolitana, Interior de la República o Vendedor Ambulante de Billetes.	
	7.2	Asigna al personal que realizará las visitas de supervisión e informa a la Dirección de Ventas para su validación.	
8. DIRECTOR DE VENTAS	8.1	Recibe relación del personal asignado para realizar las visitas de supervisión y valida.	
9. GERENTE DE VENTAS DE LOTERÍA TRADICIONAL	9.1	Emiten los oficios de habilitación a los Servidores Públicos para realizar las visitas de supervisión a los Comercializadores y/u Organismos de Venta del Área Metropolitana e interior de la República, una vez validado por la Dirección de Ventas.	
10. PERSONAL DE LA GERENCIA DE VENTAS DE LOTERÍA ELECTRÓNICA Y DE LA	10.1	Visitan a los Comercializadores y/u Organismos de Venta del Área Metropolitana o Interior de la República a supervisar, identificándose con el oficio	

**LOTERÍA NACIONAL**

ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		12	22
CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE 2003	NIVEL DE REVISIÓN	15

NOMBRE DE NORMA INTERNA: SUPERVISIÓN, CONTROL Y ATENCIÓN DE AGENCIAS, ORGANISMOS DE VENTA FORÁNEOS, ORGANISMOS DE VENTA LOCALES Y VENDEDORES AMBULANTES DE BILLETES.

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		REGISTRO
GERENCIA DE VENTAS DE LOTERÍA TRADICIONAL		de habilitación. Ver plan de calidad.	
	10.2	Realizan la supervisión, verificando que el portafolio de productos de Lotería Nacional se encuentre exhibido en lugar visible, y se encuentre a la vista del público en general, de igual forma buscando detectar las necesidades del comisionista para que realice una mejor comercialización, observando la atención y servicio que se brinda al cliente.	
	10.3	Elaboran el Reporte de las Visitas de Supervisión a los Comercializadores y/u Organismos de Venta del Área Metropolitana e Interior de la República AV-50 .	
	10.4	Informa a la Gerencia de Ventas de Lotería Electrónica y la Gerencia de Ventas de Lotería Tradicional el resultado de la Supervisión y entrega el Reporte de las Visitas de Supervisión a los Comercializadores y/u Organismos de Venta del Área Metropolitana o Interior de la República, para revisión y firma.	
11. GERENTE DE VENTAS DE LOTERÍA TRADICIONAL	11.1	Recibe el Reporte de las Visitas de Supervisión de los Comercializadores y/u Organismos de Venta del Área Metropolitana o Interior de la República requisitado, para su revisión y análisis y firma, mismo que remite a la Dirección de Ventas.	
12. DIRECTOR (A) DE VENTAS	12.1	Evalúa los Reportes de las Visitas de Supervisión de los Comercializadores y/u Organismos de Venta para determinar acciones a seguir derivadas del resultado de la supervisión.	
PROSPECCIÓN DE NUEVOS PUNTOS DE VENTA			
13. SUBGERENTE REGIONAL Y/O /SUPERVISOR Y/O EJECUTIVO DE CUENTA	13.1	Indica conforme necesidades de Prospección, de nuevos puntos de venta en la zona a prospectar.	



LOTERÍA NACIONAL

ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		13	22
CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE 2003	NIVEL DE REVISIÓN	15

NOMBRE DE NORMA INTERNA: SUPERVISIÓN, CONTROL Y ATENCIÓN DE AGENCIAS, ORGANISMOS DE VENTA FORÁNEOS, ORGANISMOS DE VENTA LOCALES Y VENDEDORES AMBULANTES DE BILLETES.


RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		REGISTRO
14. SUPERVISOR LOTERÍA	14.1	Realiza recorrido identificando los giros definidos por Lotería, aborda a los dueños de los locales comerciales, ofrece agencia presentando los beneficios y obligaciones que le permiten ser Comercializador y/o Agente autorizado. ¿Existe interés de agencia?	REQUISITOS PARA OBTENER UNA AGENCIA DE PRONOSTICOS SC-19 ANEXO 2 SOLICITUD DE AGENCIA Y EVALUACIÓN DEL PROSPECTO SC-19 ANEXO 1 METODOLOGÍA DE PROSPECCIÓN DE AGENCIAS POR GIRO COMERCIAL Y VENTA MINIMA REQUERIDA N/A
	14.2	No.- Agradece su atención y continúa ofreciendo a los demás negocios de la zona. Fin del Procedimiento	
	14.3	Sí.- Proporciona hoja de requisitos y solicitud para obtener una agencia, solicita número de teléfono del local y móvil para dar seguimiento a la prospección del punto.	
	14.4	Presenta datos básicos (Coordenadas, giro comercial, población, tráfico de consumidores y venta semanal estimada del negocio) para la evaluación del nuevo punto de venta. ¿Procede el punto de venta?	
	14.5	No.- Informa al prospecto cual fue el resultado final de la evaluación. Fin del Procedimiento	
	14.6	Sí.- Solicita al prospecto la documentación requerida y recopila los requisitos señalados para ser Comercializador y/o Agente autorizado de Lotería.	

**LOTERÍA NACIONAL**

ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		14	22
CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE 2003	NIVEL DE REVISIÓN	15

NOMBRE DE NORMA INTERNA: SUPERVISIÓN, CONTROL Y ATENCIÓN DE AGENCIAS, ORGANISMOS DE VENTA FORÁNEOS, ORGANISMOS DE VENTA LOCALES Y VENDEDORES AMBULANTES DE BILLETES.

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
	14.7 Toma coordinadas y fotografías del local comercial para entregarlo al Subgerente Regional y/o Ejecutivo de Cuenta y/o Supervisor de Lotería.	
15. SUPERVISOR Y/O EJECUTIVO DE CUENTA	5.8 No.- Fin del procedimiento.	
	5.9 Sí.- Recopila los requisitos señalados por Lotería y los presenta al Supervisor y/o Ejecutivo de Cuenta, para la elaboración del contrato de comisión mercantil correspondiente.	CONTRATO DE COMISIÓN MERCANTIL
	15.1 Revisa que el contrato esté elaborado correctamente. Ver Plan de calidad.	CONTRATO DE COMISIÓN MERCANTIL
	¿El contrato cumple con los requisitos solicitados?	
	15.2 No.- Regresa a la actividad 5.6	
	15.3 Si.- Comunica al prospecto que debe pagar la prima de fianza, proporciona el número de cuenta y referencias a la Afianzadora que tenga convenio con Lotería.	
	15.4 Solicita cita con el prospecto para realizar la firma del contrato de comisión mercantil y demás documentos.	CONTRATO DE COMISIÓN MERCANTIL
	15.5 Realiza seguimiento al pago de la prima de fianza para que el prospecto entregue póliza de fianza para integración de expediente. Recopila los documentos para integración del expediente.	PÓLIZA DE FIANZA EXPEDIENTE
15.6 Entrega el Contrato de Comisión Mercantil firmado, anexando la póliza original para cierre del expediente.	CONTRATO DE COMISIÓN MERCANTIL	
16. SUBGERENTE	16.1 Recibe expediente y turna para firma del	EXPEDIENTE


 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		15	22
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE 2003	NIVEL DE REVISIÓN	15

NOMBRE DE NORMA INTERNA: SUPERVISIÓN, CONTROL Y ATENCIÓN DE AGENCIAS, ORGANISMOS DE VENTA FORÁNEOS, ORGANISMOS DE VENTA LOCALES Y VENDEDORES AMBULANTES DE BILLETES.

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		REGISTRO
REGIONAL Y/O COORDINADOR PROFESIONAL EJECUTIVO		Subgerente Regional para registrarlo en el Aplicativo de Servicio de Comercializadores y/o Agentes.	
17. SUPERVISOR LOTERÍA	17.1	Realiza el seguimiento a la instalación e inicio de venta de la agencia y a sus ventas en el periodo de prueba.	


SUPERVISIÓN DEL ITINERARIO/REPORTE DE VISITAS DE SUPERVISORES LOTERÍA REPORTE DIARIO DE TRABAJO DE SUPERVISORES LOTERÍA

18. SUBGERENTE REGIONAL/ SUPERVISOR Y/O EJECUTIVO DE CUENTA.	18.1	Recibe el "Reporte Diario de Trabajo del Supervisor" y revisa las incidencias reportadas.	REPORTE DIARIO DE TRABAJO DEL SUPERVISOR AB-02
	18.2	Establece acciones al respecto y notifica al área correspondiente para su solventación en un lapso de 5 días hábiles posteriores a la recepción del Reporte Diario de Trabajo del Supervisor.	
	18.3	Revisa los Reportes Diarios de Trabajo a fin de supervisar el seguimiento y/o solución a las incidencias que se pudieran presentar en las agencias.	REPORTE DIARIO DE TRABAJO DEL SUPERVISOR AB-02
19. SUBGERENTE REGIONAL	19.1	Recibe el Reporte electrónico de registro vía terminal de las visitas del Supervisor Lotería para su conciliación mensual del Itinerario de visitas de Supervisores de Agencias, el Reporte Diario de Trabajo del Supervisor, contra el Reporte electrónico del registro que se realiza en las visitas a las agencias y lo envía mensualmente y/o quincenalmente a la Subdirección General de Ventas y Operaciones y/o a la Gerencia de Ventas de Lotería Electrónica para su conocimiento. Ver SAF-INT-26 Dotación y Comprobación de Gastos de Transporte a Supervisores Mediante Depósito	REPORTE ELECTRÓNICO

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		16	22
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE 2003	NIVEL DE REVISIÓN	15

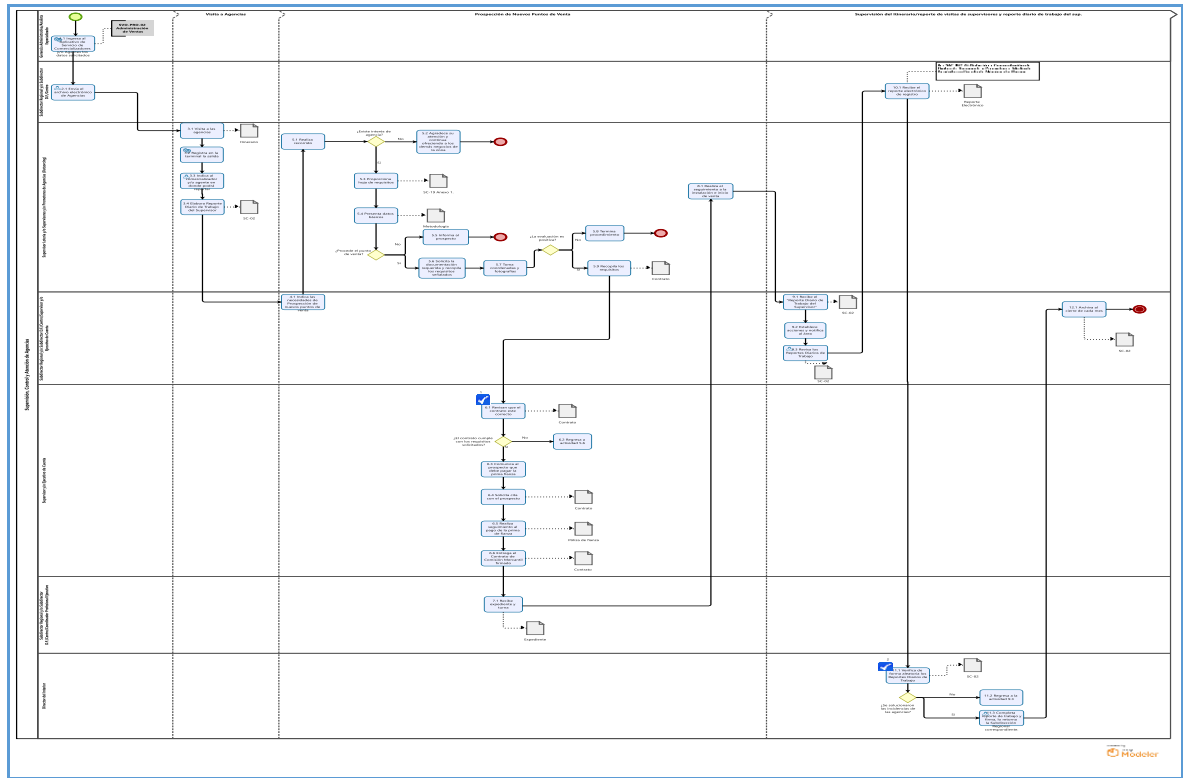
NOMBRE DE NORMA INTERNA: SUPERVISIÓN, CONTROL Y ATENCIÓN DE AGENCIAS, ORGANISMOS DE VENTA FORÁNEOS, ORGANISMOS DE VENTA LOCALES Y VENDEDORES AMBULANTES DE BILLETES.

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		REGISTRO
20. GERENTE DE VENTAS DE LOTERIA ELECTRONICA	20.1	en Cuenta de Nómina y/o Cheque. Verifica de forma aleatoria los "Reportes Diarios de Trabajo del Supervisor" a fin de supervisar el seguimiento y/o solución a las incidencias que se pudieran presentar en las agencias. Ver Plan de calidad.	REPORTE DIARIO DE TRABAJO DEL SUPERVISOR AB-02
	21.2	No.- Regresa a la actividad 9.3	REPORTE DIARIO DE TRABAJO DEL SUPERVISOR AB-02
21.3	Si.- Completa reporte de trabajo y firma, y lo retorna la Subgerencia Regional correspondiente.		
22.1	Archiva al cierre de cada mes los "Reportes Diarios de Trabajo del Supervisor".		
21. SUBGERENTE REGIONAL/ SUPERVISOR Y/O EJECUTIVO DE CUENTA	Fin del Procedimiento		

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:	HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES	17	22
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-47	TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE 2003	NIVEL DE REVISIÓN


NOMBRE DE NORMA INTERNA: SUPERVISIÓN, CONTROL Y ATENCIÓN DE AGENCIAS, ORGANISMOS DE VENTA FORÁNEOS, ORGANISMOS DE VENTA LOCALES Y VENDEDORES AMBULANTES DE BILLETES.

VI. DIAGRAMA DE FLUJO.



Ver archivo del diagrama de flujo




 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		18	22
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE 2003	NIVEL DE REVISIÓN	15

NOMBRE DE NORMA INTERNA: SUPERVISIÓN, CONTROL Y ATENCIÓN DE AGENCIAS, ORGANISMOS DE VENTA FORÁNEOS, ORGANISMOS DE VENTA LOCALES Y VENDEDORES AMBULANTES DE BILLETES.

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	Revisa que el contrato esté elaborado correctamente.	Supervisor y/o Ejecutivo de Cuenta	Por cada uno de los expedientes requeridos semanalmente.	<ul style="list-style-type: none"> No. de Agencia Nombre correcto del titular Domicilio del negocio y particular Horario de atención <ul style="list-style-type: none"> Giro Medios de contacto (Teléfono del negocio y particular, celular y correo electrónico) Monto afianzado Firmas del titular y personal de Lotería 	Que los datos del contrato de comisión mercantil estén como se menciona en los Requisitos para integración de expediente y las firmas coincidan con los de la identificación oficial que haya presentado el comercializador y/o agente.	<ul style="list-style-type: none"> Contrato de comisión mercantil Requisitos para integración de expediente AV-18 	En caso de no coincidir los datos del contrato de comisión mercantil con los documentos entregados para la integración del expediente, se regresan al Supervisor y/o Ejecutivo de Cuenta de agencias para su corrección.
2	Verifica de forma aleatoria los "Reportes Diarios de Trabajo del Supervisor" a fin de supervisar el seguimiento y/o solución a las incidencias que se pudieran presentar en las agencias.	Gerencia de ventas de lotería electrónica	Mensualmente	<ul style="list-style-type: none"> Agencia visitada Horario de reporte Señalización de agencia Acción inmediata ejecutada respecto a las observaciones <ul style="list-style-type: none"> Material POP Propuesta y/o Comentarios Adicionales a Lotería 	<p>Que la agencia haya sido visitada</p> <p>Que en la visita a la agencia se hayan cubierto los criterios establecidos en el reporte diario de trabajo.</p> <p>Que el reporte diario de trabajo cuente con las firmas correspondientes</p> <p>Que se le dé el seguimiento a las incidencias reportadas.</p>	Reporte diario de trabajo del Supervisor de agencias AB-02.	<p>Lo comunica al Subgerente correspondiente para su solución</p> <p>En caso de que el reporte diario de trabajo indique anomalías de la agencia visitada, se debe dar seguimiento de ello hasta su corrección.</p>

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		19	22
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE 2003	NIVEL DE REVISIÓN	15

NOMBRE DE NORMA INTERNA: SUPERVISIÓN, CONTROL Y ATENCIÓN DE AGENCIAS, ORGANISMOS DE VENTA FORÁNEOS, ORGANISMOS DE VENTA LOCALES Y VENDEDORES AMBULANTES DE BILLETES.

VIII. CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
10	El Itinerario Permanente de Visitas de Promotores, lo recibe el Jefe del Departamento de Atención a Comercializadores, el primer día de cada mes y lo captura en el sistema.	Agosto 2007
11	Incorporación del Diagrama de Flujo y Plan de Calidad y cambio de nombre de Promotor a Supervisor.	Mayo 2009
12	Se agregan las políticas y actividades del Prospectador de Agencias, Analista de prospección y Supervisión y del Coordinador Nacional. Así mismo se actualiza algunas actividades del supervisor. Así mismo se actualiza el Reporte de Reporte Diario de Trabajo del Supervisor V-02, se agrega un nuevo de reporte denominado "Reporte de Prospección, Instalación y Seguimiento de Agencias" V-49.	Junio 2012
13	Se actualizaron los responsables de firmar el documento; se modificó el Objetivo, el Alcance del documento, el Fundamento Jurídico; se sustituyó "Subdirección General de Ventas" por "Subdirección General de Servicios Comerciales", se eliminó la figura de "Prospectador"; se modificaron las políticas 4, 5, 6, 7 y 8; se modificaron y cambio de numeración las políticas 1 (actual 2), 2 (actual 3), 11 (actual 9), 12 (actual 10), 13 (actual 11) 14 (actual 12), 15 (actual 13), 16 (actual 14), 17 (actual 15), 18 (actual 16), 19 (actual 17), 20 (actual 18), 21 (actual 19), 22 (actual 20) y 23 (actual 21); se eliminaron las políticas 3, 9, 10, 24 y 25; se adicionó la política 1, 22 y 23; se modificaron las actividades 1.1, 5.1, 6.2 y 6.4; se eliminaron las actividades 4.1, 5.2 y 6.7; se adicionó la actividad 2.1; se modificaron y cambió la numeración de las actividades 2.1 (actual 3.1), 2.2 (actual 3.2), 2.3 (actual 3.3), 3.1 (actual 4.1), 3.3 (actual 4.3), 3.4 (actual 4.4), 6.10 (actual 6.9), 8.1 (actual 7.2), 8.3 (actual 7.4), 8.4 (actual 7.5), 9.1 (actual 8.1), 10.1 (actual 9.1); se cambió la numeración de la actividades 3.2 (actual 4.2), 6.8 (actual 6.7), 6.9 (actual 6.8) y 8.2 (actual 7.3). Se modificó el Diagrama de Flujo de acuerdo con las actividades, el Plan de Calidad, el Glosario de Términos.	Diciembre 2015



LOTERÍA NACIONAL

ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		20	22
CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE 2003	NIVEL DE REVISIÓN	15

NOMBRE DE NORMA INTERNA: SUPERVISIÓN, CONTROL Y ATENCIÓN DE AGENCIAS, ORGANISMOS DE VENTA FORÁNEOS, ORGANISMOS DE VENTA LOCALES Y VENDEDORES AMBULANTES DE BILLETES.


REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
14	Se actualizaron los responsables de firmar el documento; Se modificó el Objetivo, el Alcance, el Fundamento Jurídico y las Referencias Normativas; Se sustituyó "Subdirección General de Servicios Comerciales" ahora "Subdirección General de Ventas y Operaciones", Asimismo, cambiaron de clave las normas internas de referencia "Supervisión, Control y Atención de Agencias" "SSC-PRO-02" ahora "SVO-PRO-01"; "Administración de Ventas" "SSC-PRO-06" ahora "SVO-PRO-02"; también cambiaron de nombre las normas internas SSC-PRO-01 "Prospección, Alta, Control y Baja de Agencias" ahora "Prospección, Alta, Control y Baja de Comercializadores y/o Agentes" . y "SAF-INT-26" "Instructivo Dotación y Comprobación de Gastos de Transporte a Promotores Mediante Depósito en Tarjeta de Débito" ahora "Dotación y Comprobación de Gastos de Transporte a Supervisores Mediante Depósito en Cuenta de Nómina y/o Cheque"; Se actualizaron los títulos "De las obligaciones del Supervisor Pronósticos y/o Supervisor de Agencias" (Outsourcing) en la visita a las Agencias" ahora "De las obligaciones del Supervisor Lotería en la visita a las agencias"; "Del seguimiento a las incidencias reportadas por el Supervisor Pronósticos y/o Supervisores de Agencias (Outsourcing)" ahora "Del seguimiento a las Incidencias reportadas por el Supervisor de Lotería" y "De las obligaciones de Prospección del Supervisor Pronósticos y/o Supervisores de agencias (Outsourcing)" ahora "De las obligaciones de Prospección del Supervisor Lotería"; Se eliminó el apartado "De la aplicación del Presente Procedimiento" En el apartado de las actividades se modificó el título "Supervisión del Itinerario/Reporte de Visitas de Supervisores y Reporte Diario de Trabajo del Supervisor" ahora "Supervisión del Itinerario/Reporte de Visitas de Supervisores Lotería Reporte Diario de Trabajo de Supervisores Lotería"; Se modificaron las políticas 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 y 9; Se adicionó la política 10; Cambiaron de numeración y se modificaron las políticas 10 (actual 11), 11 (actual 12), 12 (actual 13), 13 (actual 14), 14 (actual 15), 16 (actual 17), 18 (actual 19) y 22 (actual 23); cambiaron de numeración 15 (actual 16), 17 (actual 18), 19 (actual 20),	Enero 2024

**LOTERÍA NACIONAL**

ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		21	22
CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE 2003	NIVEL DE REVISIÓN	15

NOMBRE DE NORMA INTERNA: SUPERVISIÓN, CONTROL Y ATENCIÓN DE AGENCIAS, ORGANISMOS DE VENTA FORÁNEOS, ORGANISMOS DE VENTA LOCALES Y VENDEDORES AMBULANTES DE BILLETES.

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
15	<p>20 (actual 21) y 21 (actual 22); y se eliminó la política 23. Se modificaron las actividades 1.1 y 2.1; Se eliminaron las actividades 3.1, 3.2 y 3.3; Cambiaron de numeración y se modificaron 4.3 (actual 3.3), 6.1 (actual 5.1), 6.6 (actual 5.6), 6.7 (actual 5.7), 6.9 (actual 5.9), 7.2 (actual 6.3), 11.1 (actual 10.1) y 13.1 (actual 12.1); Se adicionaron las actividades 6.2, 11.2 y 11.3; Cambiaron de numeración 4.1 (actual 3.1), 4.2 (actual 3.2), 4.3 (actual 3.3), 5.1 (actual 4.1), 6.2 (actual 5.2), 6.3 (actual 5.3), 6.4 (actual 5.4), 6.5 (actual 5.5), 6.8 (actual 5.8), 7.1 (actual 6.1), 7.3 (actual 6.4), 7.5 (actual 6.6), 9.1 (actual 8.1), 10.1 (actual 9.1), 10.2 (actual 9.2) y 10.3 (actual 9.3); cambiaron de numeración y se modificaron 6.1 (actual 5.1), 6.6 (actual 5.6), 6.7 (actual 5.7), 6.9 (actual 5.9), 7.2 (actual 6.3), 7.4 (actual 6.5), 8.1 (actual 7.1), 11.1 (actual 10.1), 12.1 (actual 11.1) y 13.1 (actual 12.1) y se adicionaron 6.2, 11.2 y 11.3. Se modificaron los planes de calidad 1 y 2; y 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.</p> <p>Se actualizó la norma de acuerdo con la operación y estructura orgánica autorizada de Lotería Nacional. Lo anterior, acorde a lo previsto en el “ACUERDO POR EL QUE SE MODIFICA EL TRANSITORIO SEXTO DEL ESTATUTO ORGÁNICO DE LOTERÍA NACIONAL, publicado en el Diario Oficial de la Federación del 29 de julio de 2022 y sus reformas”. Asimismo, fusiona al documento denominado SUPERVISIÓN, CONTROL Y ATENCIÓN DE AGENCIAS SVO-PRO-01 a los documentos denominados VISITAS DE SUPERVISIÓN A LOS ORGANISMOS DE VENTA DEL</p>	Marzo 2026

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		22	22
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE 2003	NIVEL DE REVISIÓN	15

NOMBRE DE NORMA INTERNA: SUPERVISIÓN, CONTROL Y ATENCIÓN DE AGENCIAS, ORGANISMOS DE VENTA FORÁNEOS, ORGANISMOS DE VENTA LOCALES Y VENDEDORES AMBULANTES DE BILLETES.

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
	ÁREA METROPOLITANA SVO-PRO-06 y PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE VISITAS DE SUPERVISIÓN. LN-6211-MP-PO-01.	

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 ofrece al público y que son registrados en el Sistema de Cómputo Central o Sistema de Captación de Apuestas en Línea.
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.
Supervisor y/o Ejecutivo de Cuenta	Empleado de Lotería que además de coordinar las actividades de los Supervisores de Agencias, es responsable de la planeación, autorización, evaluación de actividades relacionadas con la prospección de nuevos puntos de venta y/o sustituciones.
Reporte Diario De Trabajo	Formato en el cual el Supervisor y/o Supervisor Lotería, registran las visitas a las Agencias en el día, igualmente es el documento en donde se registran las observaciones encontradas en la supervisión a las agencias.
Supervisor y/o Ejecutivo de Cuenta	Empleado de Lotería que está fuera de plaza de las Subgerencias Regionales y Subgerencia Regional de CDMX y Zona Centro y que realiza actividades de prospección y visitas a las agencias conforme el Itinerario Permanente de Visitas Mensual.
Supervisor Lotería	Personal de Lotería capacitado para visitar a las agencias autorizadas de Lotería, haciendo un acercamiento con los comercializadores y/o agentes y realizando las actividades asignadas del puesto.
Terminal	Cualquier dispositivo de punto de venta que se utilice para la comercialización de concursos, sorteos, productos y servicios que ofrece Lotería.

X. ANEXOS

No aplica.