
 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		2	13
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-59		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	JUNIO 2018	NIVEL DE REVISIÓN	01

NOMBRE DE NORMA INTERNA: RECEPCIÓN Y CONTROL DE LA DEVOLUCIÓN ÚTIL DE BILLETE DE LOTERÍA DE LOS ORGANISMOS DE VENTA Y VENDEDORES AMBULANTES DE BILLETE.

ÍNDICE

I.	Objetivo	3
II.	Alcance	3
III.	Fundamento Jurídico	3
IV.	Políticas	4
V.	Descripción de las Actividades	6
VI.	Diagrama de Flujo	10
VII.	Plan de Calidad	12
VIII.	Control de Cambios	13
IX.	Glosario	13
X.	Anexos	13

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		3	13
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-59		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	JUNIO 2018	NIVEL DE REVISIÓN	01

NOMBRE DE NORMA INTERNA: RECEPCIÓN Y CONTROL DE LA DEVOLUCIÓN ÚTIL DE BILLETE DE LOTERÍA DE LOS ORGANISMOS DE VENTA Y VENDEDORES AMBULANTES DE BILLETE.

I. OBJETIVO

Coordinar y supervisar la devolución útil de los Billetes de Lotería, con el propósito de que la Gerencia de Ventas de Lotería Tradicional, realice su redistribución de manera eficiente a los Organismos de Venta Foráneos, Locales y Vendedores Ambulantes de Billeto.

II. ALCANCE


Este proceso inicia una vez que un comisionista independientemente del tipo, solicita explicando el motivo por escrito que se le permita hacer devolución de billete útil de un sorteo que está a días de celebrarse. Si es aceptada la solicitud, termina con la recepción de billete útil para su redistribución y con la liberación correspondiente a la línea de crédito o saldo a favor del comisionista. Si no es aceptada, termina con la notificación de la causa por la que no fue aceptada la solicitud del comisionista.

Su observancia es obligatoria para las siguientes unidades administrativas:

- Gerencia de Ventas de Lotería Tradicional.
- Subgerencia de Coordinación de Ventas Foráneas y su Departamento de Almacén y Distribución.
- Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana y su Departamento de Almacén y Distribución.
- Subgerencia Expendedora y su Departamento de Almacén y Distribución a Vendedores Ambulantes de Billetes.

III. FUNDAMENTO JURÍDICO

- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Código de Ética e Integridad para un Buen Gobierno en la Administración Pública Federal.
- Estatuto Orgánico de Lotería Nacional (DOF 18-01-2022) y sus reformas.
- 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		4	13
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-59		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	JUNIO 2018	NIVEL DE REVISIÓN	01

NOMBRE DE NORMA INTERNA: RECEPCIÓN Y CONTROL DE LA DEVOLUCIÓN ÚTIL DE BILLETE DE LOTERÍA DE LOS ORGANISMOS DE VENTA Y VENDEDORES AMBULANTES DE BILLETE.

- Acuerdo por el que se dan a conocer las Bases Generales de Sorteos de la Lotería Nacional para la Asistencia Pública. (DOF. 08-09-2021).


IV. POLÍTICAS

1. La Gerencia de Ventas de Lotería Tradicional, la Subgerencia de Coordinación de Ventas Foráneas y la Subgerencia de Coordinación de Ventas Zona Metropolitana y la Subgerencia Expendedora analizarán y valorarán las solicitudes de devolución de billete útil que se reciban de los Organismos de Venta y Vendedores Ambulantes de Billete.
2. Las devoluciones útiles de los organismos de venta y vendedores ambulantes de billete deberán contener únicamente series completas y en buen estado.
3. En los casos de billete siniestrado (Con excepción de Billete siniestrado por robo, donde no existe físicamente el billete), la Gerencia de Mantenimiento de Inmuebles, a través de la Subgerencia de Correspondencia, entrega copia simple del acta de hechos, y con base en ella la Gerencia de Ventas de Lotería Tradicional, determina la devolución útil. El plazo para dicha devolución debe ser como mínimo de 72 horas previas a la celebración del sorteo.
4. Para los Organismos de Venta Foráneos, se podrá aplicar únicamente con un mínimo de 10 días de anticipación a la celebración del sorteo. En caso de negativa se informará a la brevedad al organismo de venta solicitante.
5. Para los Organismos de Venta Locales y Vendedores Ambulantes de Billete, se podrá aplicar únicamente con un mínimo de 5 días de anticipación a la celebración del sorteo. En caso de negativa se informará a la brevedad al organismo de venta solicitante.
6. Para casos excepcionales en los que la solicitud se realice el mismo día de la celebración del Sorteo, las autoridades señaladas valoraran la recepción de esta, siempre y cuando se efectúe con antelación al horario de devolución de billete inútil el día del Sorteo de que se trate.
7. La Gerencia de Ventas de Lotería Tradicional recibirá únicamente series completas y en buen estado; en los casos de billete útil siniestrado, notificados por la Gerencia de Mantenimiento de Inmuebles, en cuyo caso dichos billetes serán redistribuidos.
8. La Gerencia de Producción y Devolución es la encargada de la lectura de los billetes siniestrados a recibirse como devolución útil.

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		5	13
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-59		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	JUNIO 2018	NIVEL DE REVISIÓN	01

NOMBRE DE NORMA INTERNA: RECEPCIÓN Y CONTROL DE LA DEVOLUCIÓN ÚTIL DE BILLETE DE LOTERÍA DE LOS ORGANISMOS DE VENTA Y VENEDORES AMBULANTES DE BILLETE.

9. La Gerencia de Crédito y Cobranza a través de sus áreas adscritas es la encargada de determinar y aplicar la liberación correspondiente a la línea de crédito o la carga de saldo a favor del comisionista equivalente al billete que se aceptó como devolución útil.
10. La Gerencia de Ventas de Lotería Tradicional en el almacén principal, será la encargada de la lectura y resguardo del billete devuelto hasta su reasignación.

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		6	13
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-59		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	JUNIO 2018	NIVEL DE REVISIÓN	01

NOMBRE DE NORMA INTERNA: RECEPCIÓN Y CONTROL DE LA DEVOLUCIÓN ÚTIL DE BILLETE DE LOTERÍA DE LOS ORGANISMOS DE VENTA Y VENDEDORES AMBULANTES DE BILLETE.

V. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		REGISTRO
		<p>INICIO</p> <p>Este procedimiento inicia cuando algún Organismo de Venta Local, Foráneo o algún Vendedor Ambulante de Billeto cuenta con dotación de billetes y solicita la devolución de billete útil de alguno o la totalidad de éstos.</p>	SOLICITUD
1. GERENCIA DE VENTAS DE LOTERÍA TRADICIONAL	1.1	<p>Recibe escrito de solicitud de devolución útil de billete, previo a la celebración del sorteo, la cual debe contener el nombre del titular y número de Organismo de Venta, cantidad de billetes a devolver, así como tipo y número de sorteo, motivo(s) que origina(n) la devolución útil y firma del titular:</p> <p>a) En caso de devolución útil por solicitud de un organismo de venta o vendedor ambulante de billete turna por volante a la Subgerencia que corresponda dar seguimiento. (continúa en la siguiente operación).</p> <p>b) En caso de devolución útil por siniestro (continúa en la actividad 10).</p>	VOLANTE

**LOTERÍA NACIONAL**

ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		7	13
CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-59		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	JUNIO 2018	NIVEL DE REVISIÓN	01

NOMBRE DE NORMA INTERNA: RECEPCIÓN Y CONTROL DE LA DEVOLUCIÓN ÚTIL DE BILLETE DE LOTERÍA DE LOS ORGANISMOS DE VENTA Y VENDEDORES AMBULANTES DE BILLETE.

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
2.SUBGERENCIAS DE COORDINACIÓN DE VENTAS FORÁNEAS O SUBGERENCIA DE COORDINACIÓN DE VENTAS ZONA METROPOLITANA O SUBGERENCIA EXPENDEDORA	2.1 Analiza la solicitud, con la finalidad de determinar si está en tiempo y existe la posibilidad de reasignar la cantidad de billetes devuelta, así como la(s) causa(s) que la originan, analiza la información y remite nota informativa a la Gerencia de Ventas de Lotería Tradicional.	NOTA INFORMATIVA
3. GERENCIA DE VENTAS DE LOTERÍA TRADICIONAL	3.1 A) Si se acepta la solicitud, informa a la Gerencia de Ventas de Lotería Tradicional y elabora oficio para autorizar la devolución útil. En el caso de los Organismos de Venta Foráneos, envía oficio por correo electrónico notificando al Organismo de Venta Foráneo que se le autoriza la devolución útil y que envíe la dotación de billete del sorteo referido en su solicitud, a las oficinas que ocupa la Gerencia de Ventas de Lotería Tradicional. B) No se acepta la solicitud, instruye a la Subgerencia correspondiente notificar al comisionista la decisión.	OFICIO
4. SUBGERENCIAS DE COORDINACIÓN DE VENTAS FORÁNEAS O SUBGERENCIA DE COORDINACIÓN DE VENTAS ZONA METROPOLITANA O SUBGERENCIA EXPENDEDORA	4.1 La subgerencia correspondiente, tras la autorización de la Gerencia de Ventas de Lotería Tradicional, notifican al comisionista, y solicita sea enviada o entregada la dotación al Almacén. 4.2 Instruye al Departamento de Almacén y Distribución correspondiente contabilizar y verificar que el billete que se va a devolver se encuentre en buenas condiciones, no este fraccionado, o deteriorado antes de emitir un acuse de Recibo.	CORREO ELECTRÓNICO O ATENTA NOTA

**LOTERÍA NACIONAL**

ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		8	13
CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-59		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	JUNIO 2018	NIVEL DE REVISIÓN	01

NOMBRE DE NORMA INTERNA: RECEPCIÓN Y CONTROL DE LA DEVOLUCIÓN ÚTIL DE BILLETE DE LOTERÍA DE LOS ORGANISMOS DE VENTA Y VENDEDORES AMBULANTES DE BILLETE.


RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
	<p>4.3 A) El billete se encuentra en buen estado, recibe la devolución útil del comisionista y emite un acuse de recibo de billete útil al organismo de venta o vendedor ambulante de billete continúa a la actividad 5.</p> <p>B) El billete no se encuentra en buen estado, no recibe la dotación y notifica al comisionista que tendrá que hacer devolución de billete inútil el día de la celebración del sorteo.</p>	
5. DEPARTAMENTOS DE ALMACÉN Y DISTRIBUCIÓN DE BILLETE DE ORGANISMOS DE VENTA LOCALES, FORÁNEOS O VENDEDORES AMBULANTES DE BILLETE.	<p>5 Recibe el billete físico de la devolución útil del comisionista, lo cuenta y captura en el Sistema de Loterías en la Pantalla LT215 "Registro de Devolución Útil" (Instructivo 01 página 14 del Manual de Procedimientos de la Gerencia de Ventas de Lotería Tradicional); número de Organismo de Venta, Tipo y número de Sorteo, y cantidad de billete, al obtener el número de folio, se imprime recibo en tres tantos, un tanto lo entrega al Organismo de Venta, el segundo se remite mediante oficio a la Gerencia de Crédito y Cobranza y el tercer tanto para la Gerencia de Ventas de Lotería Tradicional, Departamento Almacén y de Distribución a Organismos de Venta Local. Remite el acuse de recibo a la Gerencia de Ventas de Lotería Tradicional.</p>	ACUSE DE RECIBO DE DEVOLUCIÓN ÚTIL
	<p>5.1 Traslada el billete útil al almacén correspondiente.</p>	
6. GERENCIA DE VENTAS DE LOTERÍA TRADICIONAL	<p>6.1 Informa a la Gerencia de Crédito y Cobranza y remite copia del recibo de devolución útil.</p>	OFICIO
7. GERENCIA DE CRÉDITO Y COBRANZA	<p>7.1 Recibe oficio de la Gerencia de Ventas de Lotería Tradicional con el recibo de devolución útil, instruye al personal correspondiente a realizar las acciones necesarias para la liberación de saldos del billete recibido como devolución útil.</p>	

**LOTERÍA NACIONAL**

ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		9	13
CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-59		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	JUNIO 2018	NIVEL DE REVISIÓN	01

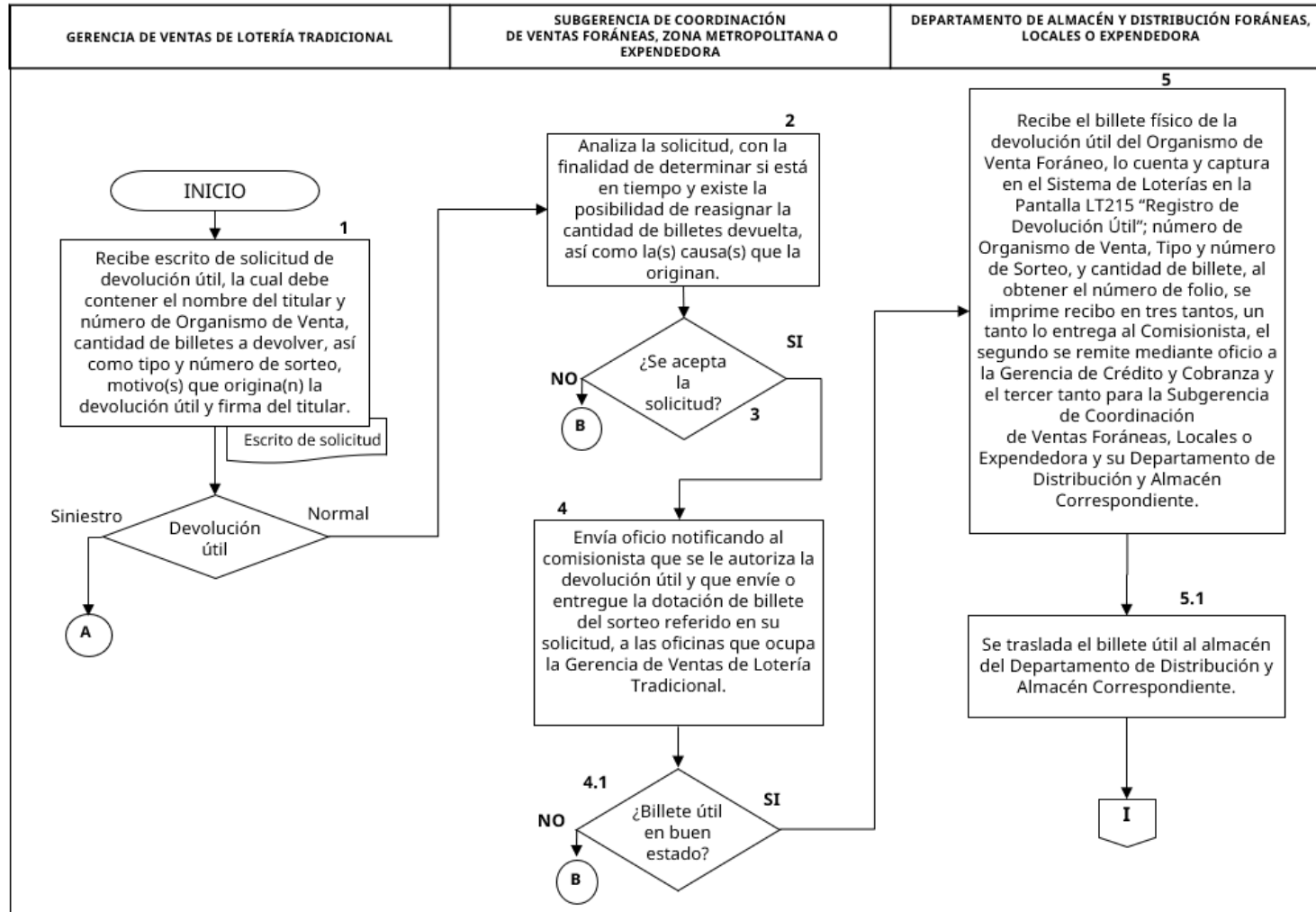
NOMBRE DE NORMA INTERNA: RECEPCIÓN Y CONTROL DE LA DEVOLUCIÓN ÚTIL DE BILLETE DE LOTERÍA DE LOS ORGANISMOS DE VENTA Y VENDEDORES AMBULANTES DE BILLETE.


RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
8.GERENCIA DE SERVICIOS GENERALES	<p>8.1 En caso de que la devolución útil fuera provocada por un siniestro en el traslado de la dotación, la Gerencia de Mantenimiento de Inmuebles, a través de la Subgerencia de Correspondencia, convoca a reunión en la que se informará y presentará acta de hechos para determinar en conjunto con la Gerencia de Producción y Devolución, la Gerencia de Crédito y Cobranza y la Gerencia de Sistemas Sustantivos, el estado físico del billete y las acciones a seguir según sea el caso.</p> <p>A) Se determina que el billete está en condiciones para su redistribución, se acuerda que la Gerencia de Producción y Devolución haga lectura de la devolución útil.</p> <p>B) Se determina que el billete NO está en condiciones para su redistribución, inicia trámites para activar póliza de seguros. Se acuerda con las áreas realizar las acciones correspondientes para que no haya afectación en los saldos, en el proceso de devolución y demás procesos en los que pudiera existir una repercusión en la operación de los comisionistas afectados.</p>	MINUTA DE REUNIÓN
9. GERENCIA DE VENTAS DE LOTERÍA TRADICIONAL	<p>9.1 Recibe el acta de hechos y el billete para hacer la devolución útil, misma que se carga en el Sistema de Loterías para su redistribución.</p> <p style="text-align: center;">Fin del procedimiento</p>	ACTA DE HECHOS

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:	HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES	10	13
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-59	TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	JUNIO 2018	NIVEL DE REVISIÓN

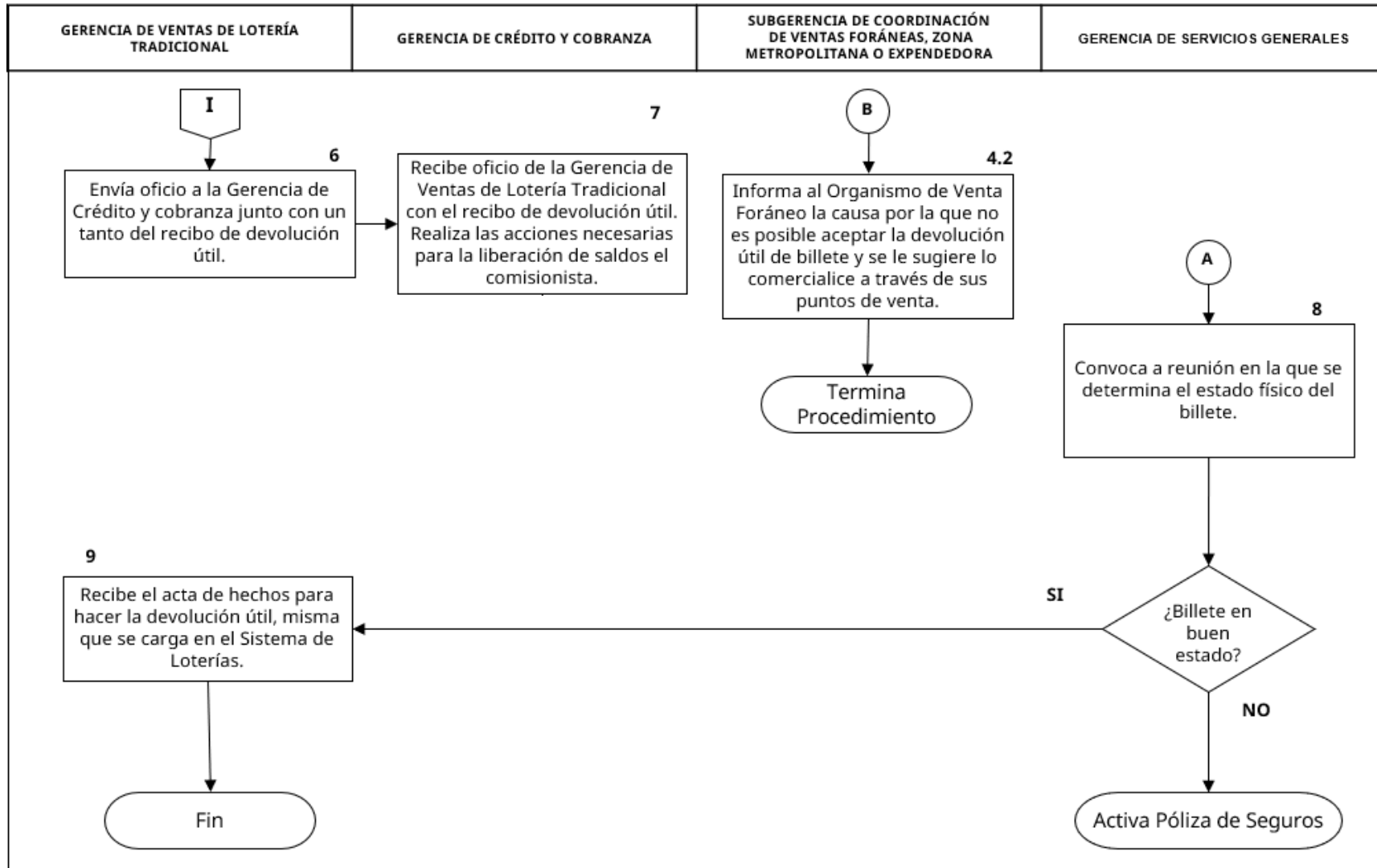
NOMBRE DE NORMA INTERNA: RECEPCIÓN Y CONTROL DE LA DEVOLUCIÓN ÚTIL DE BILLETE DE LOTERÍA DE LOS ORGANISMOS DE VENTA Y VENDEDORES AMBULANTES DE BILLETE.


VI. DIAGRAMA DE FLUJO



 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:	HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES	11	13
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-59	TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	JUNIO 2018	NIVEL DE REVISIÓN

NOMBRE DE NORMA INTERNA: RECEPCIÓN Y CONTROL DE LA DEVOLUCIÓN ÚTIL DE BILLETE DE LOTERÍA DE LOS ORGANISMOS DE VENTA Y VENDEDORES AMBULANTES DE BILLETE.




 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		12	13
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-59		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	JUNIO 2018	NIVEL DE REVISIÓN	01

NOMBRE DE NORMA INTERNA: RECEPCIÓN Y CONTROL DE LA DEVOLUCIÓN ÚTIL DE BILLETE DE LOTERÍA DE LOS ORGANISMOS DE VENTA Y VENDEDORES AMBULANTES DE BILLETE.

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.	Recepción de Solicitud Devolución de Billeto Útil	Gerencia de Ventas de Lotería Tradicional.	Por cada solicitud	La solicitud debe estar Firmada por el titular del Organismo de Venta	Cumplir con los tiempos establecidos y con documentación que acredite los motivos de la solicitud.	Escrito volante y de turno	Orientar al solicitante sobre la normatividad aplicable, y los requisitos para recibir la solicitud para su valoración.
2.	Análisis de la Solicitud	Subgerencia de Coordinación de Ventas Foráneas, Zona Metropolitana o Expendedora	Por cada solicitud turnada.	Analiza la posibilidad de redistribución, si existe tiempo suficiente, así como las causas que lo originan.	Que el billete útil cuente con el tiempo suficiente para su redistribución y sea generado por una causa no imputable al comisionista.	Nota Informativa	Notificar al comisionista los motivos por los cuales no puede ser aceptada la solicitud de devolución útil.
3.	Aceptación o rechazo de la Solicitud	Gerencia de Ventas de Lotería Tradicional.	Por cada solicitud	Validación de la información proporcionada.	La solicitud debe contar con nota favorable para ser aceptada.	Oficio	Instruir a la Subgerencia correspondiente notificar al comisionista los motivos por los cuales no puede ser aceptada la solicitud de devolución útil.

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		13	13
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-59		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	JUNIO 2018	NIVEL DE REVISIÓN	01

NOMBRE DE NORMA INTERNA: RECEPCIÓN Y CONTROL DE LA DEVOLUCIÓN ÚTIL DE BILLETE DE LOTERÍA DE LOS ORGANISMOS DE VENTA Y VENDEDORES AMBULANTES DE BILLETE.

VIII. CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
01	<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”.</p> <p>Asimismo, fusiona al documento denominado PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y CONTROL DE LA DEVOLUCIÓN ÚTIL DE BILLETE DE LOTERÍA DE LOS ORGANISMOS DE VENTA FORÁNEOS. LN-6211-MP-PO-19 a los documentos denominados PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y CONTROL DE LA DEVOLUCIÓN ÚTIL DE BILLETES DE LOS EXPENDIOS LOCALES LN-6212-MP-PO-72 y PROCEDIMIENTO PARA LA DEVOLUCIÓN DEL BILLETE ÚTIL POR PARTE DE LOS VENDEDORES AMBULANTES DE BILLETE, DE LOS SORTEOS QUE LA INSTITUCIÓN CELEBRA. LN-6212-MP-PO-76.</p>	Marzo 2026

IX. GLOSARIO

Comisionista / Organismo de Venta	Persona física o moral con la que la Lotería Nacional suscribe un Contrato de Comisión Mercantil para llevar a cabo la distribución y comercialización de billetes de Lotería.
BILLETE	Billete de Lotería compuesto por 20 fracciones vigésimos o “cachitos”, corresponde a un sorteo clásico o instantáneo de la Lotería Nacional que representa un documento al portador que, sirve únicamente para identificar a su tenedor como participante en el sorteo señalado en el mismo, el cual contiene imágenes gráficas, signos y elementos de seguridad. Puede ser físico o electrónico, para este último su tenedor siempre deberá obtener un Comprobante de Participación impreso.
DEVOLUCIÓN DE BILLETE ÚTIL	Es el billete que el comisionista devuelve antes de la celebración del Sorteo para su abono y la Entidad procede a su redistribución.

X. ANEXOS

No Aplica.