



**LOTERÍA
NACIONAL**

ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		1	26
CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-24		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	SEPTIEMBRE 2018	NIVEL DE REVISIÓN	01

NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO DE LA DEVOLUCIÓN ELECTRÓNICA EN FIRME DE BILLETE INÚTIL A TRAVÉS DE KIOSCOS DE DEVOLUCIÓN Y VÍA WEB

FIRMA


ELABORÓ: ALHEN RAFAEL ARRIAGA SUMANO
SUBGERENTE DE DEVOLUCIÓN

VALIDÓ: NORMA ARACELI MEDINA CÓRDOVA
GERENTE DE PRODUCCIÓN Y DEVOLUCIÓN

APROBÓ: RICARDO ROJAS MONTERO
DIRECTOR DE OPERACIÓN DE CONCURSOS, JUEGOS Y SORTEOS


AUTORIZÓ: JAVIER RESÉNDIZ GARCÍA
SUBDIRECTOR GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES

FECHA DE PUBLICACIÓN: 20 MAR 2026

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		2	26
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-24		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	SEPTIEMBRE 2018	NIVEL DE REVISIÓN	01
NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO DE LA DEVOLUCIÓN ELECTRÓNICA EN FIRME DE BILLETE INÚTIL A TRAVÉS DE KIOSCOS DE DEVOLUCIÓN Y VÍA WEB				

ÍNDICE

I.	Objetivo	3
II.	Alcance	3
III.	Fundamento Jurídico	3
IV.	Políticas	4
V.	Descripción de las Actividades	8
VI.	Diagrama de Flujo	16
VII.	Plan de Calidad	18
VIII.	Control de Cambios	19
IX.	Glosario	19
X.	Anexos	21

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		3	26
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-24		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	SEPTIEMBRE 2018	NIVEL DE REVISIÓN	01
NOMBRE DE NORMA INTERNA:		PROCEDIMIENTO DE LA DEVOLUCIÓN ELECTRÓNICA EN FIRME DE BILLETE INÚTIL A TRAVÉS DE KIOSCOS DE DEVOLUCIÓN Y VÍA WEB		

I. OBJETIVO

Definir las actividades para la devolución formal de los billetes no comercializados (billetes inútiles) por los vendedores ambulantes de billetes y los organismos locales de venta previo al inicio de cada sorteo tradicional, mediante el uso del Kiosco de Devolución y Vía Web, para determinar con precisión los montos devueltos y vendidos, garantizando la integridad de la información comercial, la protección patrimonial y la disponibilidad de datos confiables para la rendición de cuentas.

II. ALCANCE


Este procedimiento inicia con la descarga del Sistema Integral de Lotería la relación de Organismos que fueron dotados de billete para la devolución del sorteo que se realizará, continuando con la recepción física o digital del billete no comercializado por parte de los Organismos de Venta locales y foráneos y Vendedores Ambulantes. Comprende la validación de la información recibida, su aplicación en el Sistema Integral de Loterías (SIL) y en el Sistema de Lotería (SL), la generación de reportes oficiales y el cierre del sorteo en los sistemas institucionales. Concluye con el resguardo físico y digital de los registros generados, reportes y documentación generada, así como con la notificación de inconsistencias mediante Acta de Hechos cuando corresponda.

Es aplicable exclusivamente a la Subgerencia de Devolución, la Gerencia de Producción y Devolución, la Dirección de Operación de Concursos, Juegos y Sorteos, Gerencia de Sistemas, la Gerencia de Telecomunicaciones y Seguridad Informática y a los Organismos de Venta y Vendedores Ambulantes que mantienen relación contractual con la Entidad.

III. FUNDAMENTO JURÍDICO

Los siguientes documentos se mencionan en el texto de tal manera que parte o la totalidad de su contenido constituyen requisitos de este documento.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, vigente.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, vigente.
- Ley Federal de las Entidades Paraestatales, vigente, vigente.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas, vigente.
- Ley General de Archivos, vigente.
- Decreto por el que se crea el organismo público descentralizado Pronósticos Deportivos para la Asistencia Pública, vigente.
- Decreto por el que se modifica la denominación del Organismo descentralizado Pronósticos para la Asistencia Pública y se reforma el Decreto por el que se crea el


 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		4	26
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-24		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	SEPTIEMBRE 2018	NIVEL DE REVISIÓN	01
NOMBRE DE NORMA INTERNA:		PROCEDIMIENTO DE LA DEVOLUCIÓN ELECTRÓNICA EN FIRME DE BILLETE INÚTIL A TRAVÉS DE KIOSCOS DE DEVOLUCIÓN Y VÍA WEB		

organismo público descentralizado Pronósticos Deportivos para la Asistencia Pública, vigente.

- Reglamento de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales, vigente.
- 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 comunicaciones, y la de seguridad de la información en la Administración Pública Federal, vigente.
- Manual de Organización General de Lotería Nacional, vigente.
- Estatuto Orgánico de la Lotería Nacional, vigente.
- Código de Ética de la Administración Pública Federal, vigente.
- Código de Conducta de la Lotería Nacional, vigente.
- Código de Ética e Integridad para un Buen Gobierno en la Administración Pública Federal, vigente.

IV. POLÍTICAS


1. La Gerencia de Producción y Devolución es responsable de supervisar y comunicar el cumplimiento de los lineamientos operativos y metas del proceso de Devolución Electrónica en Firme de Billeto Inútil, conforme a este procedimiento.
2. La Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones deberá asegurar la disponibilidad y confiabilidad de los sistemas, infraestructura tecnológica y comunicaciones requeridas para la devolución electrónica, garantizando su operación segura y continua, antes y durante el horario de devolución.
3. El proceso deberá garantizar la integridad, unicidad y congruencia de los registros electrónicos, aplicando controles que impidan duplicidades o alteraciones en la información generada por los sistemas institucionales, mediante la verificación en sistemas (Sistema Integral de Loterías y Sistema de Loterías)
4. Los expedientes de cada sorteo y recibos de Devolución Inútil en el proceso de devolución electrónica deberán resguardarse conforme a la Ley General de Archivos y conservarse durante el plazo institucional establecido antes de su transferencia al Archivo Histórico.
5. Toda incidencia operativa, tecnológica o documental que comprometa la trazabilidad, la integridad del billete o la fiabilidad del registro deberá documentarse mediante Acta de Hechos y tratarse conforme al marco institucional de gestión de riesgos (Metodología para la Administración de Riesgos SAF-MET-01).
6. La Subgerencia de Devolución deberá asegurar igualdad de oportunidades en la participación de colaboradores en el proceso de Devolución, recibiendo y registrando de

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE	
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		5	26	
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-24		TIPO: PÚBLICO		
	FECHA DE EMISIÓN	SEPTIEMBRE 2018	NIVEL DE REVISIÓN	01	
NOMBRE DE NORMA INTERNA:		PROCEDIMIENTO DE LA DEVOLUCIÓN ELECTRÓNICA EN FIRME DE BILLETE INÚTIL A TRAVÉS DE KIOSCOS DE DEVOLUCIÓN Y VÍA WEB			

manera cuatrimestral todas las solicitudes bajo criterios objetivos, transparentes y no discriminatorios.

7. El personal participante en el proceso de devolución deberá contar con las competencias técnicas requeridas y ser evaluado periódicamente para garantizar la continuidad operativa del proceso.
8. El personal participante en el proceso de devolución no deberá contar con ningún procedimiento disciplinario abierto; en el entendido que de existir alguno, no podrá participar hasta que el mismo se encuentre finalizado.
9. El personal que participa directamente en la ejecución y operación técnica de la devolución no podrá ser parte del presidium en la celebración de sorteos, ello con el fin de preservar la segregación de funciones y reducir el riesgo operativo asociado a la celebración del sorteo.
10. La Subgerencia de Devolución deberá realizar la consolidación e integración en el Sistema de Loterías de cifras comerciales, el resultado del billete devuelto, así como la generación y envío de los reportes a la Dirección General, Subdirección General de Ventas y Operaciones, Subdirección General de Administración y Finanzas, Dirección de Operación de Concursos, Juegos y Sorteos, Dirección de Imagen Mercadotecnia y Publicidad, Gerencia de Presupuesto, Gerencia de Tesorería, Gerencia de Crédito y Cobranza y Gerencia de Mercadotecnia y Publicidad.
11. Todo billete devuelto y registrado electrónicamente deberá de contar con su Recibo de Devolución LTER212 debidamente emitido, validado y firmado por las partes involucradas (persona que elabora el Recibo, persona que recibe el billete, persona que lee el billete y Organismo de Venta o Billetero).
12. La Devolución Electrónica en Firme de Billeto Inútil a través de Kioscos de Devolución deberá realizarse dentro de los horarios autorizados, por el Consejo Directivo de Lotería Nacional, conforme al Acuerdo número 37/2005.

HORARIO DE RECEPCIÓN DE LA DEVOLUCIÓN ELECTRÓNICA DE BILLETE INÚTIL A TRAVÉS DE KIOSCOS DE DEVOLUCIÓN		
TIPO DE SORTEO	APERTURA Y CIERRE DE PUERTAS Y CAJAS	CIERRE DE SISTEMA
MAYOR, SUPERIOR, ZODIACO Y ZODIACO ESPECIAL	18:00 A 19:40 HORAS	19:55 HORAS
MAGNO, ESPECIAL Y GORDO DE NAVIDAD	16:30 A 19:40 HORAS	19:55 HORAS

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		6	26
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-24		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	SEPTIEMBRE 2018	NIVEL DE REVISIÓN	01
NOMBRE DE NORMA INTERNA:		PROCEDIMIENTO DE LA DEVOLUCIÓN ELECTRÓNICA EN FIRME DE BILLETE INÚTIL A TRAVÉS DE KIOSCOS DE DEVOLUCIÓN Y VÍA WEB		


HORARIO DE RECEPCIÓN DE LA DEVOLUCIÓN ELECTRÓNICA DE BILLETE INÚTIL VIA WEB		
TIPO DE SORTEO	APERTURA Y CIERRE DE PUERTAS Y CAJAS	CIERRE DE SISTEMA
MAYOR, SUPERIOR, ZODIACO Y ZODIACO ESPECIAL	17:45 A 19:45 HORAS	19:55 HORAS
MAGNO, ESPECIAL Y GORDO DE NAVIDAD	16:45 A 19:45 HORAS	19:55 HORAS

13. La Subgerencia de Devolución deberá realizar el cierre de la Devolución de Billeto Inútil en el Sistema de Loterías (SL) y Sistema Integral de Loterías (SIL), para Agencias Expendedoras, Expendios Foráneos, Expendios Locales y Vendedores Ambulantes, en el horario establecido.
14. El horario para la realización de la Devolución de Billeto Inútil en cualquiera de sus modalidades, así como la apertura y cierre del Sistema Integral de Loterías y Sistema de Loterías; serán susceptibles de modificación sólo con autorización por escrito de la Subdirección General de Ventas y Operaciones.
15. La Subgerencia de Devolución deberá verificar, a solicitud de cualquier área de la Entidad que cuente con esas atribuciones; si los billetes premiados que se presenten para su pago se encuentren registrados en los sistemas de Entidad como devolución de billete inútil.

Devolución Electrónica en Firme de Billeto Inútil a través de Kioscos

16. De acuerdo con las necesidades de la Subgerencia de Devolución y en atención al tipo de Sorteo a celebrarse, se asignarán los siguientes lugares para participar en el proceso de Devolución Electrónica en Firme de Billeto Inútil a través de Kioscos.

Tipo de Sorteo	Colaboradores Requeridos
Mayor	21
Superior	21
Zodiaco	14
Zodiaco Especial	14
Magno	23
Especial	21
Gordo de Navidad	23
Gran Especial	23

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:	HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES	7	26
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-24	TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	SEPTIEMBRE 2018	NIVEL DE REVISIÓN
NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO DE LA DEVOLUCIÓN ELECTRÓNICA EN FIRME DE BILLETE INÚTIL A TRAVÉS DE KIOSCOS DE DEVOLUCIÓN Y VÍA WEB			

Devolución Electrónica en Firme de Billeto Inútil vía Web

17. De acuerdo con las necesidades de la Subgerencia de Devolución en atención al tipo de Sorteo a celebrarse, se asignarán los siguientes lugares para participar en el proceso de Devolución Electrónica en Firme de Billeto Inútil vía web.

Tipo de Sorteo	Colaboradores Requeridos
Mayor	11
Superior	11
Zodiaco	10
Zodiaco Especial	10
Magno	13
Especial	11
Gordo de Navidad	13
Gran Especial	13

18. Los Organismos de Venta Locales, Foráneos y Vendedores Ambulantes de Billetes podrán confirmar su Devolución Electrónica en Firme con la Subgerencia de Devolución, en la Sala de Comunicaciones por los siguientes medios de comunicación:

Conmutador: +52 55 5140 – 7000
 Extensiones: 7422, 2007, 4257, 4010, 4223, 3399.
 4220, 4265, 4262, 4254, 2445, 4003.



LOTERÍA NACIONAL

ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		8	26
CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-24		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	SEPTIEMBRE 2018	NIVEL DE REVISIÓN	01

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	PROCEDIMIENTO DE LA DEVOLUCIÓN ELECTRÓNICA EN FIRME DE BILLETE INÚTIL A TRAVÉS DE KIOSCOS DE DEVOLUCIÓN Y VÍA WEB
--------------------------	---

V. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO	
DEVOLUCIÓN ELECTRÓNICA EN FIRME DE BILLETE INÚTIL A TRAVÉS DE KIOSCOS			
1. SUBGERENTE DE DEVOLUCIÓN	1.1	Descarga del Sistema Integral de Lotería la relación que contiene el número de Organismos de Venta que fueron dotados de billete para del sorteo del que se realizará la Devolución.	REPORTE NUMÉRICO
	1.2	Envía al inicio, durante y previo al cierre del proceso de Devolución a la Dirección de Operación de Concursos, Juegos y Sorteos el reporte de avances de Devolución clasificado en Billeteros, Organismos Foráneos y Organismos Locales.	REPORTE DE AVANCES
	1.3	Recibe del Organismo de Venta (O.V.), que devuelve físicamente el billete no comercializado, el total de enteros de 20, tiras de 5 y fracciones de 1 billete inútil a devolver.	RECIBO DE DEVOLUCIÓN ELECTRÓNICA EN FIRME LTER212
	1.4	Realiza el registro en el Sistema de Loterías (SL) y la generación del recibo LTER212 de Devolución Electrónica en Firme de acuerdo con las cantidades que el Organismo de Venta indica con los siguientes datos: Número de Organismo de Venta, el total de enteros de 20, tiras de 5 y fracciones de 1 billete.	RECIBO DE DEVOLUCIÓN ELECTRÓNICA EN FIRME LTER212
	1.5	Entrega al Organismo de Venta de forma impresa por duplicado el Recibo de Devolución Electrónica en Firme LTER212 generado por el Sistema de Lotería; el Organismo de Venta pasa a la ventanilla asignada, entrega el billete físico y recibo LTER212 por duplicado.	BILLETE FÍSICO Y RECIBO DE DEVOLUCIÓN ELECTRÓNICA EN FIRME LTER212 POR DUPLICADO
	1.6	Recibe en ventanilla el billete físico y por duplicado el recibo de Devolución Electrónica en Firme LTER212.	RECIBO DE DEVOLUCIÓN ELECTRÓNICA EN FIRME LTER212
	1.7	Verifica el número de Organismo de Venta; cuenta, corta y rotula en el reverso de la última fracción de cada grupo de cinco, enteros o fracciones, la clave del Organismo de Venta y el número de vigésimos a registrar.	



LOTERÍA NACIONAL

ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		9	26
CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-24		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	SEPTIEMBRE 2018	NIVEL DE REVISIÓN	01

NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO DE LA DEVOLUCIÓN ELECTRÓNICA EN FIRME DE BILLETE INÚTIL A TRAVÉS DE KIOSCOS DE DEVOLUCIÓN Y VÍA WEB

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
	¿coincide con la cantidad de billete devuelto?	
1.8	Sí.- Continúa en la actividad 1.14.	
1.9	No.- Continua en la actividad 1.10.	VERIFICACIÓN VISUAL
1.10	Cancela de forma manual el recibo de Devolución Electrónica en Firme LTER212 y coloca las cifras correctas de manera manual.	RECIBO DE DEVOLUCIÓN ELECTRÓNICA EN FIRME LTER212 CANCELADO
1.11	Entrega el recibo de Devolución Electrónica en Firme LTER212 con cifras correctas colocadas de manera manual y solicita su cancelación en el Sistema de Lotería	RECIBO DE DEVOLUCIÓN ELECTRÓNICA EN FIRME LTER212 CANCELADO
1.12	Ingresa clave de permiso para cancelación en el Sistema de Lotería y cancela el recibo de Devolución Electrónica en Firme LTER212 erróneo.	RECIBO DE DEVOLUCIÓN ELECTRÓNICA EN FIRME LTER212 CANCELADO
1.13	Genera en Sistema de Lotería el recibo de Devolución Electrónica en Firme LTER212 con las cifras correctas y entrega por duplicado al Organismo de Venta para revisión y firma de aceptación.	RECIBO DE DEVOLUCIÓN ELECTRÓNICA EN FIRME LTER212, CON NÚMERO DE FOLIO NUEVO
1.14	Recibe una copia del recibo de Devolución Electrónica en Firme LTER212 firmado por el Organismo de Venta, manifestando su aceptación.	RECIBO DE DEVOLUCIÓN ELECTRÓNICA EN FIRME LTER212
1.15	Verifica que la clave del Organismo de Venta que devolvió físicamente el billete no comercializado corresponda a los registradas en el recibo de Devolución Electrónica en Firme LTER212 firmado.	RECIBO DE DEVOLUCIÓN ELECTRÓNICA EN FIRME LTER212
1.16	Inicia sesión en el Sistema Integral de Loterías (SIL), módulo Kiosco y realiza la lectura de las fracciones, cabezas de tiras de cinco y vigésimo 20 de los enteros en módulo Kiosco Cajero	RECIBO DE DEVOLUCIÓN ELECTRÓNICA EN FIRME LTER212
1.17	Verifica en el Sistema Integral de Loterías, Pantalla Kiosco Cajero, datos del Organismo de Venta, los	RECIBO DE DEVOLUCIÓN



ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		10	26
CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-24		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	SEPTIEMBRE 2018	NIVEL DE REVISIÓN	01

NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO DE LA DEVOLUCIÓN ELECTRÓNICA EN FIRME DE BILLETE INÚTIL A TRAVÉS DE KIOSCOS DE DEVOLUCIÓN Y VÍA WEB

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
	totales de los billetes leídos contra las cifras y datos registrados en el Recibo de Devolución Electrónica en Firme LTER212 sean idénticas.	ELECTRÓNICA N FIRME LTER212
1.18	Aplica los totales de lectura registrados en el Sistema Integral de Loterías, módulo Kiosco Cajero, verificando que correspondan al organismo de venta que devolvió físicamente el billete no comercializado.	REPORTE DE BILLETES REPORTADOS COMO DEVUELTOS (SIL)
1.19	Realiza la inutilización del billete registrado devuelto por el Organismo de Venta como Devolución Electrónica en Firme, verificando que las Fracciones, Tiras y Enteros y las fracciones desprendidas queden inutilizadas en su totalidad.	REPORTE DE BILLETES REPORTADOS COMO DEVUELTOS (SIL)
1.20	Si identifica entero y/o tira de cinco con fracciones de un sorteo distinto al de celebración. ¿Se identifican diferencias?	FOTOCOPIA DEL BILLETE ARMADO
1.21	Sí.- Identifica diferencias. Regresar a la actividad 1.10.	
1.22	No.- identifica diferencias. Continúa en la actividad 1.23.	
1.23	Deposita el billete devuelto e inutilizado en contenedores para su almacenaje y elabora nota informativa de entrega.	NOTA INFORMATIVA DE ENTREGA
1.24	Realiza la conciliación del total de billete inútil recibido físicamente y registrado entre el Sistema de Loterías y Sistema Integral de Loterías.	
1.25	Genera e imprime el Reporte Final de Devolución Inútil de Billetes LT2291 en el Sistema de Loterías Pantalla LT225 "DEV. INÚTIL POR SORTEO OVAL", de organismos de venta que devolvieron físicamente el billete no comercializado.	REPORTE FINAL DE DEVOLUCIÓN INÚTIL DE BILLETES LT2291



ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		11	26
CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-24		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	SEPTIEMBRE 2018	NIVEL DE REVISIÓN	01

NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO DE LA DEVOLUCIÓN ELECTRÓNICA EN FIRME DE BILLETE INÚTIL A TRAVÉS DE KIOSCOS DE DEVOLUCIÓN Y VÍA WEB

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
2. GERENTE DE PRODUCCIÓN Y DEVOLUCIÓN	1.26 Envía a la Gerencia de Producción y Devolución para su conocimiento el Reporte Final de Devolución Inútil de Billetes LT2291 en el Sistema de Loterías Pantalla LT225 "DEV. INÚTIL POR SORTEO OVAL", de organismos de venta que devolvieron físicamente el billete no comercializado.	REPORTE FINAL DE DEVOLUCIÓN INÚTIL DE BILLETES LT2291
	2.1 Recibe el Reporte Final de Devolución Inútil de Billeto, LT2291 valida con su rúbrica y archiva para su control.	REPORTE FINAL DE DEVOLUCIÓN INÚTIL DE BILLETES LT2291 RUBRICADO
3. SUBGERENTE DE DEVOLUCIÓN	3.1 Exporta del Sistema Integral de Loterías "Módulo Balance Sorteos", las cifras de billete devuelto por los vendedores ambulantes de billete del sorteo celebrado y del anterior similar.	HOJA DE EXCEL CON CIFRAS DE AMBOS SORTEOS
	3.2 Genera reporte en hoja de Excel "Comparativo de la Devolución de Billetes Inútiles del Sorteo", con los datos de Billeto dotado, Billeto devuelto, Billeto cargado como venta y porcentaje de devolución, por organismos de venta del en celebración vs el anterior similar" e imprime.	COMPARATIVO DE LA DEVOLUCIÓN DE BILLETES INÚTILES DEL SORTEO
	3.3 Verifica visualmente el "Comparativo de la Devolución de Billetes Inútiles del Sorteo" en celebración contra el Recibo de Devolución Electrónica en Firme LTER212 la cantidad de billete físico devuelto, clave del Organismo de Venta.	RECIBO DE DEVOLUCIÓN ELECTRÓNICA EN FIRME LTER212 Y COMPARATIVO DE LA DEVOLUCIÓN DE BILLETES INÚTILES DEL SORTEO
	¿identifica diferencias?	
	3.4 Si. Regresar a la actividad 3.2	
	3.5 No. Continúa en la actividad 3.6	
3.6 Clasifica por clave de organismos de venta de menor a mayor los recibos de Devolución Electrónica en Firme LTER212 emitidos en el proceso, da número de folio para su control y archiva.	RECIBO DE DEVOLUCIÓN ELECTRÓNICA EN FIRME LTER212 FOLIADO	



ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		12	26
CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-24		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	SEPTIEMBRE 2018	NIVEL DE REVISIÓN	01

NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO DE LA DEVOLUCIÓN ELECTRÓNICA EN FIRME DE BILLETE INÚTIL A TRAVÉS DE KIOSCOS DE DEVOLUCIÓN Y VÍA WEB

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
4. GERENTE DE PRODUCCIÓN Y DEVOLUCIÓN	3.7 Elabora Nota Informativa de Entrega con la cantidad de contenedores y peso respectivo, del billete inutilizado de la Devolución Electrónica en Firme de Billeto Inútil para su entrega a la Subgerencia de Impresión.	NOTA INFORMATIVA DE ENTREGA
	3.8 a) Traslada al área asignada los contenedores del billete inutilizado recibido en el proceso de la Devolución Electrónica en Firme de Billeto Inútil y entrega a la Subgerencia de Impresión.	NOTA INFORMATIVA DE ENTREGA
	4.1 Recibe notificación verbal y concluido el proceso de Devolución verificará el Acta de Hechos.	ACTA DE HECHOS
Fin del procedimiento.		

DEVOLUCIÓN ELECTRÓNICA EN FIRME DE BILLETE INÚTIL VÍA WEB

5. SUBGERENTE DE DEVOLUCIÓN	5.1 Recibe en archivos electrónicos, los reportes con la información de los billetes de devolución, enviados por los Organismos de Venta Locales, Foráneos y/o Vendedores Ambulantes de Billetes vía Web, el día de la celebración del sorteo en los horarios autorizados.	REPORTES
	5.2 Confirma al organismo de venta la recepción de archivos electrónicos de los reportes de Devolución Electrónica en Firme recibidos vía Web.	DEVOLUCIÓN EN FIRMA ELECTRÓNICA
	5.3 Monitorea y verifica la recepción de archivos electrónicos que contienen los reportes de Devolución Electrónica en Firme vía Web.	ARCHIVOS
	5.4 Confirma al organismo de venta, el contenido de los diferentes archivos de la Devolución Electrónica en Firme registra y verifica los siguientes datos: Número de organismo de venta, cantidad de Billetes, importe, Sorteo, fecha, Folio Web, nombre de la persona que confirma, y referencia del que confirma.	CORREO ELECTRÓNICO
	5.5 Realiza la copia de seguridad de los archivos en formato PDF con el soporte de la Devolución Electrónica en	COPIA DE SEGURIDAD



ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		13	26
CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-24		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	SEPTIEMBRE 2018	NIVEL DE REVISIÓN	01

NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO DE LA DEVOLUCIÓN ELECTRÓNICA EN FIRME DE BILLETE INÚTIL A TRAVÉS DE KIOSCOS DE DEVOLUCIÓN Y VÍA WEB

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
	Firme remitida por el Organismo de Venta en cada Sorteo.	
5.6	Monitorea a los Organismos de Venta Locales, Foráneos y/o Vendedores Ambulantes de Billetes que realizan Devolución por este medio y verifica su estatus 30 minutos antes del término de transmisiones por sorteo, con el propósito de identificar los Organismos que no han efectuado su Devolución.	
5.7	Realiza llamada telefónica y/o correo electrónico con los Organismos de Venta Locales, Foráneos y/o Vendedores Ambulantes de Billetes que tienen error o duplicidad en sus reportes y los que rebasan el margen de tiempo crítico de 30 minutos antes del cierre de sistema, exhortándolos a la corrección y prevención.	CORREO ELECTRÓNICO
5.8	Realiza la verificación de la transmisión concluida de los reportes por parte de los Organismos de Venta Locales, Foráneos y Vendedores Ambulantes de Billetes, en hoja de cálculo, extrae datos de la página WEB, del Sistema Integral de Loterías del vínculo "Verificación de Devolución".	INFORMACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE LOTERÍAS.
5.9	Realiza la aplicación en el SIL, de cada una de las Devoluciones de los Organismos de Venta Locales, Foráneos y Vendedores Ambulantes de Billetes, como interfaz registra en el Sistema de Loterías y/o Captura en el Sistema de Loterías.	
5.10	Elabora el reporte de la Devolución de Billeto Inútil de los Organismos de Venta Locales, Foráneos y Vendedores Ambulantes de Billetes, señalando los siguientes datos: clave, nombre del Organismo de Venta, total de Billeto devuelto, hora de inicio y término, medio en el que se recibió y observaciones, utilizando la interfase que existe en el SIL y el SL.	REPORTE
5.11	Recibe por medio de correo electrónico de la Gerencia de Sistemas, las fracciones vendidas de los Organismos	CORREO ELECTRÓNICO



ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		14	26
CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-24		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	SEPTIEMBRE 2018	NIVEL DE REVISIÓN	01

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	PROCEDIMIENTO DE LA DEVOLUCIÓN ELECTRÓNICA EN FIRME DE BILLETE INÚTIL A TRAVÉS DE KIOSCOS DE DEVOLUCIÓN Y VÍA WEB
--------------------------	---


RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
	participantes en la Venta Electrónica, antes del horario de cierre de la Devolución Electrónica.	
5.12	Realiza el cierre del Sorteo en el Sistema de Loterías en la pantalla (CIERRE DE TODAS LAS ÁREAS Lt2109).	
5.13	Realiza el cierre en el SIL y concilia con la confrontación de los Sistemas Institucionales que reciben la Devolución Electrónica en Firme vía WEB.	
5.14	Elabora los comparativos con las cifras comerciales, posterior a la recepción de Devolución Electrónica en Firme de Billeto Inútil: -Comparativo entre la Dotación, Devolución y la Última Venta que se recibe. -Comparativo del sorteo similar inmediato anterior.	COMPARATIVO
5.15	Elabora los siguientes reportes: - "Primer Reporte" describiendo: emisión, valor del billete que no salió a la venta, devolución local, devolución foránea, devolución total, venta y porcentaje de cada uno. "Segundo Reporte" del sorteo correspondiente a la Devolución Inútil Local y Foránea, describiendo la existencia que no salió a la venta, emisión, dotación, venta y porcentaje de devolución vs emisión, estableciendo un comparativo con los tres sorteos anteriores.	REPORTES
5.16	Genera el reporte de los premios principales del sorteo celebrado, donde describe: número de Billetes, series, hora en que salieron los premios, lugar donde será cantado, organismo de venta el cual realiza la devolución y cuanto devolvió y número de fracciones devueltas, en el caso de no haberse vendido en su totalidad.	REPORTE DE PREMIOS
5.17	Elabora comparativo de los tres sorteos anteriores, indicando dotación, devolución local y foránea, y los porcentajes de devolución con respecto a la emisión, venta total, devolución de premio principal,	COMPARATIVO



ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		15	26
CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-24		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	SEPTIEMBRE 2018	NIVEL DE REVISIÓN	01

NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO DE LA DEVOLUCIÓN ELECTRÓNICA EN FIRME DE BILLETE INÚTIL A TRAVÉS DE KIOSCOS DE DEVOLUCIÓN Y VÍA WEB

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO		
6. GERENTE DE PRODUCCIÓN Y DEVOLUCIÓN	5.18	Elabora Tarjeta de premios principales emisión, devolución y venta en importe y en billetes.	ELABORACIÓN TARJETA	
	6.1	Revisa los reportes elaborados que contienen la información de la Devolución Electrónica en Firme.	REPORTES	
	7. SUBGERENTE DE DEVOLUCIÓN	7.1	Recibe los reportes con la información de la Devolución Electrónica en Firme, y archiva para su control.	REPORTES
		7.2	Envía mediante correo electrónico Institucional, los Reportes de Devolución Electrónica en Firme y Localización de Premios Principales a las siguientes áreas: Dirección General. Subdirección General de Ventas y Operaciones Subdirección General de Administración y Finanzas Dirección de Operación de Concursos, Juegos y Sorteos. Dirección de Imagen Mercadotecnia y Publicidad Gerencia de Presupuesto Gerencia de Tesorería. Gerencia de Crédito y Cobranza. Gerencia de Mercadotecnia y Publicidad	CORREO ELECTRÓNICOS
8. SUBGERENTE DE DEVOLUCIÓN	7.3	Verifica y resguarda los archivos electrónicos y los documentos impresos de los Reportes de la Devolución de Billeto Inútil vía Web, para su control.	RESGUARDO ARCHIVOS ELECTRÓNICOS	
	7.4	Realiza el registro y localización de premios principales. En el sistema integral de loterías (SIL).		
	8.1	En caso de incidencias o inconsistencias, recibe notificación verbal y concluido el proceso de la devolución realiza el levantamiento del Acta de Hechos, con la documentación que respalde la inconsistencia.	ACTA DE HECHOS	
	8.2	Se archiva la documentación, reportes y volantes de devolución generados.	VOLANTES Y EXPEDIENTES DE CADA SORTEO.	
Fin del procedimiento.				

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:	HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES	19	26
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-24	TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	SEPTIEMBRE 2018	NIVEL DE REVISIÓN

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	PROCEDIMIENTO DE LA DEVOLUCIÓN ELECTRÓNICA EN FIRME DE BILLETE INÚTIL A TRAVÉS DE KIOSCOS DE DEVOLUCIÓN Y VÍA WEB
--------------------------	---

VIII. CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
00	Creación del documento.	Septiembre 2018
01	Fusión de los procedimientos LN-6214-MP-PO-19 y LN-6214-MP-PO-20. Modificación a la estructura orgánica de Lotería Nacional, lo que implicó cambios en denominaciones de puesto y de línea de mando en otros casos, mapeo de proceso y actualización del Manual de Organización General. 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 el 02 de enero de 2026".	Marzo 2026


IX. GLOSARIO

Organismo de Venta: Entidad autorizada por la institución emisora para recibir, distribuir, comercializar y gestionar billetes de lotería u otros productos oficiales en una zona geográfica determinada. Actúa como intermediario entre la institución y los vendedores ambulantes, asegurando el cumplimiento de los procedimientos de entrega, devolución, control y rendición de cuentas establecidos para cada sorteo.

Billete Inútil: Documento de lotería que, habiendo sido emitido por la institución para su comercialización, no fue vendido ni distribuido al público antes del inicio del sorteo correspondiente. Por lo tanto, carece de validez para participar en dicho sorteo y debe ser devuelto formalmente a la institución a través del mecanismo establecido

Entero: Conjunto completo de veinte fracciones que conforman una serie u hoja.

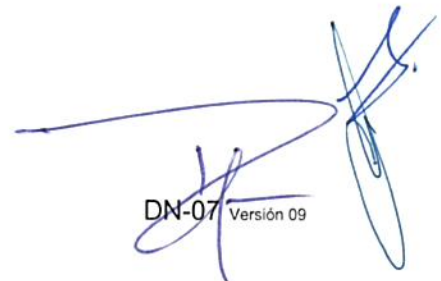
Fracción: Unidad individual en que se divide un billete de lotería. Cada fracción representa una parte proporcional del valor total del entero y otorga al portador el derecho a cobrar el porcentaje correspondiente del premio, en caso de que el número resulte ganador.


 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		20	26
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-24		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	SEPTIEMBRE 2018	NIVEL DE REVISIÓN	01
NOMBRE DE NORMA INTERNA:		PROCEDIMIENTO DE LA DEVOLUCIÓN ELECTRÓNICA EN FIRME DE BILLETE INÚTIL A TRAVÉS DE KIOSCOS DE DEVOLUCIÓN Y VÍA WEB		

Tira: Conjunto físico de billetes con igual número y fracción variable en grupos de cinco.

SIL (Sistema Integral de Loterías): Sistema que articula funciones administrativas, logísticas, financieras y de seguridad, para garantizar la trazabilidad, transparencia y eficiencia en cada etapa del ciclo de sorteos

SL (Sistema de Lotería): Conjunto de procesos, que permiten la operación completa de los sorteos de lotería, desde la emisión y distribución de billetes hasta la devolución, validación y premiación. Con la finalidad de centralizar y automatizar las funciones operativas, administrativas y de control relacionadas con cada sorteo

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		21	26
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-24		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	SEPTIEMBRE 2018	NIVEL DE REVISIÓN	01
NOMBRE DE NORMA INTERNA:		PROCEDIMIENTO DE LA DEVOLUCIÓN ELECTRÓNICA EN FIRME DE BILLETE INÚTIL A TRAVÉS DE KIOSCOS DE DEVOLUCIÓN Y VÍA WEB		

X. ANEXOS

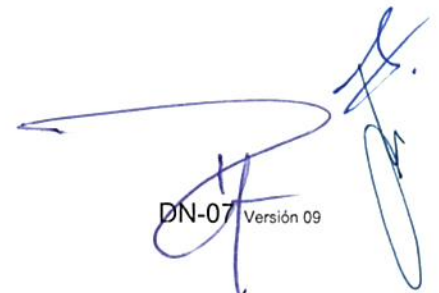
ANEXO 1 RESPONSABILIDADES


1. Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.

- Proporcionar a través de la Gerencia de Sistemas y Gerencia de Telecomunicaciones y Seguridad Informática el soporte técnico para el adecuado funcionamiento de los equipos de cómputo, así como el Checklist respectivamente, que permita conocer el estado de Infraestructura de los sistemas requeridos.
- Asegurar la disponibilidad de las TIC para garantizar la correcta ejecución del proceso de Devolución previo a la celebración del Sorteo.
- Verificar los equipos activos y pasivos de la red de datos.

2. Subgerencia de Devolución.

- Opera las acciones logísticas y técnicas necesarias para realizar la devolución de billete inútil a través de Kiosco previo a la celebración de cada sorteo.
- Validar la devolución efectiva de los billetes y registrar incidencias.
- Apoyar en la resolución de problemas operativos durante el proceso.





 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		22	26
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-24		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	SEPTIEMBRE 2018	NIVEL DE REVISIÓN	01
NOMBRE DE NORMA INTERNA:		PROCEDIMIENTO DE LA DEVOLUCIÓN ELECTRÓNICA EN FIRME DE BILLETE INÚTIL A TRAVÉS DE KIOSCOS DE DEVOLUCIÓN Y VÍA WEB		

ANEXO 2 REQUERIMIENTOS

Los requerimientos se definen como las necesidades mínimas o específicas operativas que garantizan, de manera consistente, el cumplimiento de los niveles de calidad establecidos.

1. Por cada Kiosco destinado a realizar la recepción de billete físico no comercializado (billete inútil) se requiere:
 - a. Un equipo de cómputo con conectividad a Internet con un nivel de servicio dedicado que garantice conexión ininterrumpida, redundancia y respaldo para recuperación de datos, así como con los accesos y permisos para operar el Sistema Integral de Loterías (SIL) desde el inicio del proceso de Devolución hasta el cierre de esta.
 - b. Un operador de terminal con usuario y contraseña vigente del Sistema Integral de Loterías (SIL) y Sistema de Lotería (SL).
 - c. Un equipo automático para contar billetes (contadora).
 - d. Materiales para conteo manual. (Dedal de plástico, cera para contar billetes)
 - e. Un lector (escáner) de códigos QR ("Quick Response")
 - f. Materiales de sujeción. (cinta adhesiva y ligas de hule)
 - g. Cuerda plana de algodón por rollo.
 - h. Perforadora mecánica automática o manual.
 - i. Sello foliador con tinta.
 - j. Plumas y plumones indelebles.
 - k. Cajas plásticas de almacenamiento.
 - l. Impresora con escáner de alta velocidad.
 - m. Uno de cuatro equipos de radiocomunicación portátil en red, de Ultra Alta Frecuencia (UHF) profesional que opere un rango de frecuencia de 300 MHz a 3GHz, para uso del Coordinador de la zona de kioscos.


 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		23	26
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-24		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	SEPTIEMBRE 2018	NIVEL DE REVISIÓN	01
NOMBRE DE NORMA INTERNA:		PROCEDIMIENTO DE LA DEVOLUCIÓN ELECTRÓNICA EN FIRME DE BILLETE INÚTIL A TRAVÉS DE KIOSCOS DE DEVOLUCIÓN Y VÍA WEB		

n. Materiales para caso de contingencia por Centro de Datos Inaccesible:

- ✓ 01 caja o maleta con cerradura, preferentemente hermética y dimensiones de 28x19x7 pulgadas al menos, exclusiva para contener materiales y billete inútil devuelto a resguardar en caso de contingencia.
- ✓ 01 paquete con al menos 100 cinchos de nylon para sujeción, con medidas de 4.8 x 200 milímetros.
- ✓ 100 bolsas transparentes de plástico grueso de al menos 60x90cms.
- ✓ 05 plumones punta de cincel de tinta permanente.

2. Para poder recibir y aplicar las Devoluciones Electrónicas en Firme de Billeto Inútil vía web de los vendedores ambulantes de billetes y Organismos de Venta Locales y Foráneos, la Sala de Comunicaciones requiere de:

- a. 12 equipos de cómputo portátiles (Laptop) con conectividad a Internet con un nivel de servicio dedicado que garantice conexión ininterrumpida, redundancia y respaldo para recuperación de datos, así como con los accesos y permisos para operar el Sistema Integral de Loterías (SIL) desde el inicio del proceso de Devolución hasta el cierre de esta.
- b. 12 operadores, uno por terminal con usuario y contraseña vigente del Sistema Integral de Loterías (SIL) y Sistema de Lotería (SL).
- c. Una impresora con scanner de alta velocidad.
- a. Tres de cuatro equipos de radiocomunicación portátil en red, de Ultra Alta Frecuencia (UHF) profesional que opere un rango de frecuencia de 300 MHz a 3GHz, para uso del Subgerente de Devolución, Coordinador General de Devolución y personal de apoyo asignado en sala.

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:	HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES	24	26
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-24	TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	SEPTIEMBRE 2018	NIVEL DE REVISIÓN
NOMBRE DE NORMA INTERNA:		PROCEDIMIENTO DE LA DEVOLUCIÓN ELECTRÓNICA EN FIRME DE BILLETE INÚTIL A TRAVÉS DE KIOSCOS DE DEVOLUCIÓN Y VÍA WEB	

ANEXO 3 CONTROL DE RIESGOS

POSIBLES RIESGOS:

- Inaccessibilidad del centro de datos principal (por falla eléctrica, ataque cibernético, desastre físico, etc.)
- Inaccessibilidad de sistemas institucionales de autenticación, bases de datos, y comunicación.

ACTIVACIÓN DEL PLAN

Confirmada la afectación en la disponibilidad de sistemas institucionales, servicios de autenticación, comunicación y módulos de registro, se inicia el protocolo de **Devolución electrónica en firme de billete inútil a través de KIOSCO de devolución por centro de datos inaccesible.**

No.	ACCIÓN POR CONTINGENCIA
1	El personal designado por la Subgerencia de Devolución: Realiza en recibo provisional de forma manual, el registro de Devolución Electrónica en Firme de acuerdo con las cantidades que el Organismo de Venta indica, con los siguientes datos: Clave de Organismo de Venta, total de fracciones, tiras de cinco, enteros y total de billetes.
2	El personal designado por la Subgerencia de Devolución: Realiza la verificación del número de Organismo de Venta; corta, cuenta y rotula en el reverso de la última fracción de cada grupo, la clave del Organismo de Venta, tipo de grupo y total de fracciones. <ul style="list-style-type: none"> • Si es correcto – (continúa operación 4) • Existen diferencias – (continúa en la siguiente operación)
3	Modifica el recibo con las cantidades correctas, cancelando el recibo original, adjuntándolo al nuevo con la firma de conformidad del Organismo de Venta.
4	No se realiza lectura por situación de contingencia, se pasa al numeral siguiente.
5	Por cada Vendedor Ambulante de Billeto u Organismo de Venta que se presente a realizar su devolución física, se realizarán las siguientes acciones: <ul style="list-style-type: none"> • Inutilizar con tinta indeleble sin afectar el código QR, fracciones, cabezas de tiras de cinco y vigésimo número veinte de los enteros recibidos. • Inutilizar por cualquier medio físico, los complementos resultantes para su resguardo. • Depositar y cerrar con cincho de sujeción en bolsa UNO: fracciones, cabezas de tiras de cinco y vigésimo número veinte de los enteros recibidos.



LOTERÍA NACIONAL

ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		25	26
CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-24		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	SEPTIEMBRE 2018	NIVEL DE REVISIÓN	01

NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO DE LA DEVOLUCIÓN ELECTRÓNICA EN FIRME DE BILLETE INÚTIL A TRAVÉS DE KIOSCOS DE DEVOLUCIÓN Y VÍA WEB

No.	ACCIÓN POR CONTINGENCIA
	<ul style="list-style-type: none"> • Depositar y cerrar con cincho de sujeción en bolsa DOS los complementos de las fracciones, cabezas de tiras de cinco y vigésimo número veinte de los enteros recibidos. • Ambas bolsas deberán ser resguardadas por la Subgerencia de Devolución, para retomar el numeral 1, 4, 6 y subsecuentes del procedimiento LN-6214-MP-PO-19 una vez que la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones a través de la Gerencia de Telecomunicaciones y Seguridad Informática notifique a la Subgerencia de Devolución el restablecimiento del acceso al Centro de Datos. • La Subgerencia de Devolución procederá a elaborar el Acta de Hechos, una vez que se finalice la contingencia y se dé término al Protocolo descrito.

POSIBLES RIESGOS:

- Inaccessibilidad del centro de datos principal (por falla eléctrica, ataque cibernético, desastre físico, etc.)
- Inaccessibilidad de sistemas institucionales de autenticación, bases de datos, y comunicación.

ACTIVACIÓN DEL PLAN

Confirmada la afectación en la disponibilidad de sistemas institucionales, servicios de autenticación, comunicación y módulos de registro, se inicia el protocolo de **Devolución electrónica en firme de billete inútil VÍA WEB por centro de datos inaccesible**

No.	ACCIÓN POR CONTINGENCIA
	<p>El personal designado por la Subgerencia de Devolución: Ante la imposibilidad de acceder a los sistemas institucionales para operar la Devolución electrónica en Firme de Billeto Inútil Vía Web por Centro de Datos Inaccesible:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicará a los Distintos Organismos de Venta vía correo electrónico, telefónica, mensajería instantánea o cualquier otro que esté a su alcance, que deberán de remitir sus reportes de archivos electrónicos generados por concepto de devolución en formato .TXT al correo electrónico devolucionprotocolo20@gmail.com o en caso de ser inaccesible, el que en ese momento designe la Subgerencia de Devolución para estar en posibilidad de resguardar la información generada previo inicio de la celebración del Sorteo de ese día. • Precisar a los Organismos de Venta que se deberá de respetar el HORARIO DE RECEPCIÓN DE LA DEVOLUCIÓN ELECTRÓNICA DE BILLETE INÚTIL POR MEDIO DE LA WEB, señalado en las políticas establecidas en el Procedimiento LN-6214-MP-PO-20, salvo la existencia de Circular Vigente emitida por la



**LOTERÍA
NACIONAL**

ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VENTAS Y OPERACIONES		26	26
CLAVE DE NORMA INTERNA: SGVO-PRO-24		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	SEPTIEMBRE 2018	NIVEL DE REVISIÓN	01

NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO DE LA DEVOLUCIÓN ELECTRÓNICA EN FIRME DE BILLETE INÚTIL A TRAVÉS DE KIOSCOS DE DEVOLUCIÓN Y VÍA WEB

No.	ACCIÓN POR CONTINGENCIA
	<p>Subdirección General de Ventas y Operaciones; misma que en su caso deberá señalarse al Organismo de Venta.</p> <ul style="list-style-type: none">• Precisar a los Organismos de venta qué, solo se tomarán en cuenta como DEVOLUCIÓN ELECTRÓNICA EN FIRME DE BILLETE INÚTIL VÍA WEB, aquellas recibidas a través de la cuenta de correo electrónico devolucionprotocolo20@gmail.com o en caso de ser inaccesible, el que en ese momento designe la Subgerencia de Devolución, en el horario establecido.• Una vez que la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones a través de la Gerencia de Telecomunicaciones y Seguridad Informática notifique a la Subgerencia de Devolución el restablecimiento del acceso al Centro de Datos, ésta instruirá retomar el numeral 2 subsecuentes del procedimiento LN-6214-MP-PO-20.• La Subgerencia de Devolución procederá a elaborar el Acta de Hechos, una vez que se finalice la contingencia y se dé término al Protocolo descrito.

DN-07 Versión 09