

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		1	21
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2007	NIVEL DE REVISIÓN	17

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	PROCEDIMIENTO MONITOREO DE SISTEMAS DEL SERVICIO INTEGRAL DE CAPTACIÓN DE APUESTAS EN LÍNEA
---------------------------------	--

FIRMA

ELABORÓ ROMÁN SUAREZ LARA
JEFE DE DEPARTAMENTO DE CENTRO DE MONITOREO

REVISÓ: FRANCISCO JAVIER CORTES DELGADO
SUBGERENTE DE OPERACIÓN DE SISTEMAS DE SORTEOS ELECTRÓNICOS

VALIDÓ: OLEGARIO MONROY DECARO
GERENTE DE OPERACIÓN Y TECNOLOGÍA

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

AUTORIZÓ: ANDRÉS VILLASEÑOR HERRERO
SUBDIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

FECHA DE PUBLICACIÓN: _____

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		2	21
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2007	NIVEL DE REVISIÓN	17
NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO MONITOREO DE SISTEMAS DEL SERVICIO INTEGRAL DE CAPTACIÓN DE APUESTAS EN LÍNEA				

ÍNDICE

I.	Objetivo	3
II.	Alcance	3
III.	Fundamento Jurídico	3
IV.	Políticas	3
V.	Descripción de las Actividades	7
VI.	Diagrama de Flujo	14
VII.	Plan de Calidad	15
VIII.	Control de Cambios	18
IX.	Glosario	20
X.	Anexos	21

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		3	21
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2007	NIVEL DE REVISIÓN	17
NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO MONITOREO DE SISTEMAS DEL SERVICIO INTEGRAL DE CAPTACIÓN DE APUESTAS EN LÍNEA				

I. OBJETIVO

Establecer las actividades que permitan supervisar la operatividad de los Sistemas del Servicio Integral de Captación de Apuestas en Línea (SICAL), a través de herramientas especializadas que permiten identificar incidentes en el Sistema Primario que interrumpan el registro de transacciones y que tengan como consecuencia una interrupción total o parcial de las apuestas.

II. ALCANCE

El procedimiento inicia cuando el personal de la Subgerencia de Operación de Sistemas de Sorteos Electrónicos, a través de las herramientas especializadas del Centro de Monitoreo, identifica alguna incidencia en el Sistema Primario que tenga como consecuencia una afectación total o parcial del registro de transacciones y concluye con la aplicación de la deductiva y/o penalización correspondiente de conformidad con el contrato vigente.

III. FUNDAMENTO JURÍDICO

- Decreto por el que se modifica la denominación del organismo público descentralizado Pronósticos para la Asistencia Pública y se reforma el decreto por el que se crea el organismo público descentralizado Pronósticos Deportivos para la Asistencia Pública, publicado el 24 de febrero de 1978.
- Estatuto Orgánico de Lotería Nacional, artículo 36 párrafos I, XIII y XVII.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP), artículos 95,96 y 97.
- 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.
- CÓDIGO de Ética e Integridad para un Buen Gobierno en la Administración Pública Federal.

IV. POLÍTICAS

1. El monitoreo de la operatividad de los Sistemas de los Concursos y Sorteos Electrónicos debe realizarse en las instalaciones del Centro de Monitoreo de la Subgerencia de Operación de Sistemas de Sorteos Electrónicos mediante las herramientas especializadas definidas en el Anexo Técnico del SICAL.
2. Las herramientas especializadas utilizadas para el monitoreo de la operación de los Sistemas del SICAL, de acuerdo con el anexo técnico son:

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		4	21
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2007	NIVEL DE REVISIÓN	17
NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO MONITOREO DE SISTEMAS DEL SERVICIO INTEGRAL DE CAPTACIÓN DE APUESTAS EN LÍNEA				

- a) Aplicación Informática del SICAL: Muestra en tiempo real la continuidad del registro de transacciones de ventas, cancelaciones y validaciones, y es utilizado para verificar que el sistema definido como primario, este operando correctamente en el registro de transacciones.
 - b) Herramienta de monitoreo de actividad del sistema primario, secundario y alterno: Permite visualizar en tiempo real el estatus de los sistemas del SICAL a nivel general y por producto.
 - c) Herramienta de monitoreo de la red de comunicaciones: Muestra en tiempo real el estatus de la comunicación (UP/DOWN/DISCONNECTED) entre el Sistema Primario y las terminales punto de venta.
 - d) Herramienta de monitoreo del Centro de Atención Telefónica: Permite realizar consultas de los reportes técnicos realizados por los comercializadores de Lotería Nacional al PSICAL, mismo que se utiliza para monitorear la oportunidad en la atención a los mantenimientos correctivos de las terminales punto de venta que tuvieron problemas técnicos que provocaron una afectación en el registro de apuestas en el Sistema Primario.
 - e) Terminales Punto de Venta físicas conectadas al sistema de producción del SICAL: Son utilizadas como apoyo para el monitoreo de la operación de los Sistemas de Captación de Apuestas en Línea.
3. El monitoreo de la operatividad de los Sistemas de los Concursos y Sorteos Electrónicos debe realizarse por el personal de la Jefatura de Centro de Monitoreo y supervisado por la Subgerencia de Operación de Sistemas de Sorteos Electrónicos de acuerdo con sus funciones descritas en el Manual de Organización General de Lotería Nacional.
 4. La Subgerencia de Operación de Sistemas de Sorteos Electrónicos y/o la Jefatura de Centro de Monitoreo notificará las penalizaciones y deductivas correspondientes al mes inmediato anterior a la Gerencia de Operación y Tecnología una vez terminado el análisis de los incidentes del sistema, de las interfaces recibidas y de los mantenimientos correctivos.
 5. El personal de la Jefatura de Centro de Monitoreo de la Subgerencia de Operación de Sistemas de Sorteos Electrónicos debe supervisar que el PSICAL envíe las interfaces en los tiempos definidos en el Anexo Técnico del SICAL.
 6. Los boletos que sean emitidos en las terminales punto de venta conectadas a producción deben ser cancelados y serán resguardados junto con los reportes emitidos en la terminal en la Subgerencia de Operación de Sistemas de Sorteos Electrónicos durante dos meses en caso de que se requieran para aclaraciones y/o consultas, posteriormente serán destruidos.

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		5	21
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2007	NIVEL DE REVISIÓN	17
NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO MONITOREO DE SISTEMAS DEL SERVICIO INTEGRAL DE CAPTACIÓN DE APUESTAS EN LÍNEA				

7. Las “Incidencias del Sistema” se registrarán en el formato correspondiente después de haber sido solucionadas y una vez que se cuenta con la información previamente validada por la Jefatura de Centro de Monitoreo y revisada por la Subgerencia de Operación de Sistemas de Sorteos Electrónicos.
8. La Jefatura de Centro de Monitoreo y/o la Subgerencia de Operación de Sistemas de Sorteos Electrónicos, cuando así lo consideren conveniente, podrán solicitar al PSICAL la o las evidencias necesarias (electrónicas, impresas, etc.) con la finalidad de identificar la falla con la mayor precisión posible.
9. Los causales de deductiva y/o penalización que son considerados para el presente procedimiento con base en el Anexo Técnico del contrato vigente con el PSICAL son los siguientes:
 - a) Deductiva por falla del Sistema Primario que provoque una pérdida parcial de ventas y que cuentan con una tolerancia para su solución, por ejemplo: incidentes en los nodos de comunicación con las terminales, caída de uno o varios productos, por mencionar algunos.
 - b) Deductiva por recibir archivos de interfaces (de la Subgerencia) con datos incorrectos o fuera del tiempo de tolerancia.
 - c) Penalización por inoperatividad en el Sistema Primario que provoque pérdida de ventas (no cuenta con un tiempo de tolerancia para su solución).
 - d) Penalización por demora en la atención a los mantenimientos correctivos a las Terminales Punto de Venta.
10. Para la penalización por demora en la atención de los mantenimientos correctivos, se deben tomar en cuenta los siguientes conceptos o razones de fallas técnicas que son consideradas como problemas causantes de pérdida del registro de apuestas en la terminal:

Razones consideradas para la penalización	
Comunicaciones	Problemas entre el modem y la terminal, así como la carga incompleta de parámetros
Electricidad/energía	Problemas con regulador, módulo no enciende y cortocircuito
Impresora	Módulo que se utiliza para la emisión de los boletos
Pantalla táctil/video	Fallas con el touch screen o imagen de la pantalla de la terminal
Recinto de Terminal	Fallas del ventilador

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		6	21
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2007	NIVEL DE REVISIÓN	17
NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO MONITOREO DE SISTEMAS DEL SERVICIO INTEGRAL DE CAPTACIÓN DE APUESTAS EN LÍNEA				

11. Todo el personal de la Subgerencia de Operación de Sistemas de Sorteos Electrónicos tiene la obligación, de ser el caso, de señalar a través del formato CA-07 “Control de Riesgos” si identifica alguna debilidad en el control y riesgos potenciales en el proceso del monitoreo de los Sistemas del SICAL, para que en su caso la Subgerencia tome las medidas correctivas y/o preventivas.
12. El personal de Centro de Monitoreo debe revisar periódicamente en la Bitácora Electrónica (<https://www.pronosticos.gob.mx/ReportesTerminales/Login>), el registro de los incidentes de comunicaciones capturados por el PSICAL.
13. El personal de Centro de Monitoreo debe asegurar que el personal externo a la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones que ingrese al Centro de Monitoreo, se registre en la “Bitácora de Visitas”, exceptuando el personal especializado del PSICAL que da soporte y participa en las pruebas CAT, mismo que estará debidamente identificado en todo momento, lo anterior dado a que éste, es de acceso restringido derivado a que cuenta con terminales de prueba conectadas al Sistema en Línea de producción, así como acceso permanente a las herramientas de monitoreo.
14. 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 ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		7	21
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2007	NIVEL DE REVISIÓN	17

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	PROCEDIMIENTO MONITOREO DE SISTEMAS DEL SERVICIO INTEGRAL DE CAPTACIÓN DE APUESTAS EN LÍNEA
--------------------------	---

V. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		REGISTRO
1. OPERADOR DEL CENTRO DE MONITOREO/JEFE DE DEPARTAMENTO DE CENTRO DE MONITOREO		MONITOREO DE LOS SISTEMAS A continuación, se describen las actividades que realiza la Subgerencia de Operación de Sistemas de Sorteos Electrónicos mediante la Jefatura de Centro de Monitoreo para supervisar la actividad de los sistemas del PSICAL, así como identificar los incidentes que se llegaran a presentar de acuerdo con su ámbito de competencia:	
		MONITOREO DE LA ACTIVIDAD DE LOS PRODUCTOS	
	1.1	Emite todos los días por la terminal de prueba conectada a producción, lo siguiente: - Apuestas de prueba de cada uno de los productos activos, después de que se active el inicio de la venta por la noche, así como antes de las 09:00 horas del día siguiente. Ver plan de calidad. Nota: En guardias de sábado, domingo y días festivos esta actividad se realizará a partir de las 12:00 horas y se omite por la noche. ¿Detecta alguna inconsistencia?	
	1.2	Sí.- Reporta vía telefónica y correo electrónico al PSICAL y al jefe inmediato y da seguimiento, después de analizado el incidente, lo registra en el formato electrónico CA-04 "Incidencias del Sistema". (Continúa en la actividad 1.4).	CORREO ELECTRÓNICO INCIDENCIAS DEL SISTEMA CA-04
	1.3	No.- Continúa en la actividad 1.4.	
	1.4	Verifica todos los días y registra cada hora en el formato electrónico CA-01 "Registro Diario de Ventas" de las 08:00 a 21:00 horas a través del Sistema del SICAL, que se estén registrando transacciones de ventas, cancelaciones y pagos en tiempo real. Asimismo, mediante la herramienta de monitoreo de actividad del Sistema Primario, Secundario y Alterno	REGISTRO DIARIO DE VENTAS CA-01

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		8	21
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2007	NIVEL DE REVISIÓN	17

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	PROCEDIMIENTO MONITOREO DE SISTEMAS DEL SERVICIO INTEGRAL DE CAPTACIÓN DE APUESTAS EN LÍNEA
--------------------------	---

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		REGISTRO
2. SUBGERENTE DE OPERACIÓN DE SISTEMAS DE SORTEOS ELECTRÓNICOS		supervisa, que los productos estén activos. Ver plan de calidad.	
		¿Detecta alguna inconsistencia?	
	1.5	Sí. - Reporta vía telefónica y correo electrónico al PSICAL y al jefe inmediato y da seguimiento, después de analizado el incidente, lo registra en el formato electrónico CA-04 "Incidencias del Sistema" y continúa en la actividad 1.7.	CORREO ELECTRÓNICO INCIDENCIAS DEL SISTEMA CA-04
	1.6	No.- Continúa en la actividad 1.7.	
		MONITOREO DE LAS COMUNICACIONES CON LAS TERMINALES PUNTO DE VENTA	
	1.7	Monitorea todos los días cada media hora de las 08:00 a las 21:00 horas, por medio de la herramienta de monitoreo de la red de comunicaciones el estatus de ésta (up, down y disconnected), y registra en el formato electrónico CA-02 "Registro Diario de Comunicaciones". Ver plan de calidad.	REGISTRO DIARIO DE COMUNICACIONES CA-02
		¿Detecta alguna inconsistencia?	
	1.8	Sí. - Reporta vía telefónica y correo electrónico al PSICAL y al jefe inmediato y da seguimiento, después de analizado el incidente, lo registra en el formato electrónico CA-04 "Incidencias del Sistema" y continúa en la actividad 2.1.	CORREO ELECTRÓNICO INCIDENCIAS DE COMUNICACIONES CA-04
	1.9	No.- Continúa en la actividad 2.1.	
		Nota: En guardias de sábado, domingo y días festivos el monitoreo se realizará a partir de las 12:00 horas.	
	2.1	Revisa periódicamente los incidentes presentados en el mes corriente y, con base en lo estipulado en el contrato vigente, determina aquellos que son causales de alguna penalización y/o deductiva por causa de falla del Sistema Primario y que provoque una afectación del registro de transacciones total (inoperatividad) o parcial.	INCIDENCIAS DEL SISTEMA CA-04 BITÁCORA ELECTRÓNICA DE INCIDENCIAS N/A

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		9	21
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2007	NIVEL DE REVISIÓN	17

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	PROCEDIMIENTO MONITOREO DE SISTEMAS DEL SERVICIO INTEGRAL DE CAPTACIÓN DE APUESTAS EN LÍNEA
--------------------------	---

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		REGISTRO
3. GERENTE DE OPERACIÓN Y TECNOLOGÍA	2.2	¿Hay incidentes que ameriten la aplicación de deductivas o penalizaciones? Sí.- Prepara, con apoyo de la Jefatura de Centro de Monitoreo una vez terminado el análisis de los incidentes del sistema, la evidencia documental o electrónica de los incidentes presentados en el SICAL del mes inmediato anterior registrados en el formato CA-04 “Incidencias del Sistema”, realiza los cálculos de las deductivas y/o penalizaciones correspondientes según sea el caso, los graba en un CD, los revisa y los pasa a validación de la Gerencia de Operación y Tecnología. (Continúa en la actividad 3.1).	INCIDENCIAS DEL SISTEMA CA-04 CD
	2.3	No.- Notifica a la Gerencia de Operación y Tecnología que no hay incidentes que ameriten la aplicación de deductivas y/o penalizaciones.	
	3.1	Recibe formato CA-04 “Incidencias del Sistema” y CD que contiene los cálculos de deductivas y/o penalizaciones, lo valida y notifica por oficio a la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones el monto de las deductivas y/o penalizaciones. (Continúa en la actividad 10.1).	INCIDENCIAS DEL SISTEMA CA-04 CD OFICIO COM-01
4. OPERADOR DEL CENTRO DE MONITOREO/JEFE DE DEPARTAMENTO DE CENTRO DE MONITOREO	SEGUIMIENTO A LOS MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS		
	4.1	Realiza por medio de la herramienta de monitoreo del Centro de Atención Telefónica del PSICAL, una consulta a la base de datos de las llamadas recibidas del mes inmediato anterior para su análisis y determinación de los mantenimientos correctivos que hayan excedido el tiempo de atención, de acuerdo con los tiempos de respuesta definidos en el contrato vigente y por los conceptos que son causales de pérdida de venta por fallas de la terminal.	
	4.2	¿Hay Mantenimientos correctivos que penalizar? Sí.- Realiza el cálculo de penalización y lo graba en un CD, de la misma forma registra la cantidad de mantenimientos correctivos atendidos fuera del tiempo	MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS A LAS TERMINALES CA-05

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		10	21
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2007	NIVEL DE REVISIÓN	17
NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO MONITOREO DE SISTEMAS DEL SERVICIO INTEGRAL DE CAPTACIÓN DE APUESTAS EN LÍNEA				

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		REGISTRO
5. SUBGERENTE DE OPERACIÓN DE SISTEMAS DE SORTEOS ELECTRÓNICOS 6. GERENTE DE OPERACIÓN Y TECNOLOGÍA		de tolerancia y el monto de la penalización en el formato CA-05 "Mantenimientos Correctivos a las Terminales" y lo pasa para su revisión a la Subgerencia de Operación de Sistemas de Sorteos Electrónicos. (Continúa en la actividad 5.1).	CD
	4.3	No.- Notifica a la Subgerencia de Operación de Sistemas de Sorteos Electrónicos que no hay mantenimientos correctivos que hayan excedido el tiempo de atención.	
	5.1	Recibe CD que contiene el cálculo de la penalización y el formato CA-05 "Mantenimientos Correctivos a las Terminales", lo revisa y entrega a la Gerencia de Operación y Tecnología para su validación.	MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS A LAS TERMINALES CA-05 CD
	6.1	Recibe formato CA-05 "Mantenimientos Correctivos a las Terminales" y CD que contiene el cálculo de penalización lo valida y notifica por medio de oficio a la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones el monto de la penalización. (Continúa en la actividad 10.1).	MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS A LAS TERMINALES CA-05 CD OFICIO COM-01
		MONITOREO DE LAS INTERFACES	
7. OPERADOR DEL CENTRO DE MONITOREO/JEFE DE DEPARTAMENTO DE CENTRO DE MONITOREO	7.1	Verifica diariamente la recepción de las siguientes interfaces que son del ámbito de competencia de la Subgerencia de Operación de Sistemas de Sorteos Electrónicos mediante la herramienta SILNI con el propósito de identificar si fueron entregadas dentro de los tiempos de tolerancia definidos en el contrato vigente (excepto los dos archivos de boletos no emitidos que son enviados por el proveedor vía correo electrónico): • Boletos no emitidos productos electrónicos • Boletos no emitidos billete electrónico • Archivo de comunicaciones • Técnicos • MJF • Log del sistema	SILNI CORREO ELECTRÓNICO

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		11	21
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2007	NIVEL DE REVISIÓN	17

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	PROCEDIMIENTO MONITOREO DE SISTEMAS DEL SERVICIO INTEGRAL DE CAPTACIÓN DE APUESTAS EN LÍNEA
--------------------------	---

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
	- Archivos de autenticación de boletos emitidos por TPV de Lotería Nacional - Archivos de autenticación de boletos emitidos por terminales de comercializadores alternos Para las interfaces de Boletos no emitidos también se realiza lo siguiente: 7.2 Recibe diariamente del Centro de Atención Telefónica del PSICAL antes de las 18:30 horas el archivo de “Boletos No Emitidos” del billete electrónico y después del cierre automático de ventas (21:00 horas) el archivo de “Boletos No Emitidos” de los demás productos de Lotería Nacional, los carga a la aplicación denominada “Boletos No Emitidos” del SILNI y realiza lo siguiente: - Transfiere diariamente el archivo de los boletos no emitidos del billete electrónico al servidor de Lotería Nacional y al del SICAL para que sean aplicados de forma automática los ajustes correspondientes. Nota: Para el caso de Boletos no emitidos de billete electrónico, los domingos después de las 21:00 horas se realiza una segunda carga (contiene los boletos reportados de las 18:10 a 21:00 horas), con el fin de que sean aplicados los ajustes al comercializador y/o agente dentro de su facturación semanal (lunes a domingo). - Transfiere diariamente después de las 21:00 horas los Boletos no emitidos de los concursos y sorteos electrónicos de Lotería Nacional al SICAL para que sean aplicados de forma automática los ajustes correspondientes. 7.3 Verifica el importe total de ajustes aplicados de forma automática por medio del reporte de ajustes generado por el SICAL. Mediante la aplicación “Boletos No Emitidos” del SILNI, aprueba diariamente los Boletos No emitidos que fueron transferidos el día inmediato anterior.	

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		12	21
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2007	NIVEL DE REVISIÓN	17

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	PROCEDIMIENTO MONITOREO DE SISTEMAS DEL SERVICIO INTEGRAL DE CAPTACIÓN DE APUESTAS EN LÍNEA
--------------------------	---

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		REGISTRO
8. SUBGERENTE DE OPERACIÓN DE SISTEMAS DE SORTEOS ELECTRÓNICOS 9. GERENTE DE OPERACIÓN Y TECNOLOGÍA	7.4	¿Hay interfaces con datos incorrectos y/o entregados fuera del tiempo de tolerancia? Sí.- Solicita mediante correo electrónico en el caso de datos incorrectos, la corrección de la interfaz al PSICAL y/o de ser necesario que envíe la interfaz según el escenario que se presente. Documenta las interfaces con datos erróneos y/o entregadas fuera del tiempo de tolerancia por el PSICAL, las registra en el formato CA-06 “Informe de Interfaces”, realiza el cálculo de la deductiva correspondiente y lo pasa a revisión de la Subgerencia de Operación de Sistemas de Sorteos Electrónicos. (Continúa en la actividad 8.1).	CORREO ELECTRÓNICO INFORME DE INTERFACES CA-06
	7.5	No.- Notifica a la Subgerencia de Operación de Sistemas de Sorteos Electrónicos que no se recibieron interfaces con datos incorrectos y/o entregados fuera del tiempo de tolerancia.	CORREO ELECTRÓNICO
	8.1	Recibe el formato CA-06 “Informe de Interfaces” y el cálculo de la deductiva, lo revisa y entrega a la Gerencia de Operación y Tecnología para su validación.	INFORME DE INTERFACES CA-06
	9.1	Recibe el formato CA-06 “Informe de Interfaces” y el cálculo de la deductiva, lo valida y notifica por oficio a la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones el monto de la deductiva correspondiente.	INFORME DE INTERFACES CA-06 OFICIO COM-01
SOBRE EL INFORME DE LAS DEDUCTIVAS Y/O PENALIZACIONES CONSIDERADAS PARA EL PRESENTE PROCEDIMIENTO			
¿Hay deductivas y/o penalizaciones?			

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		13	21
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2007	NIVEL DE REVISIÓN	17

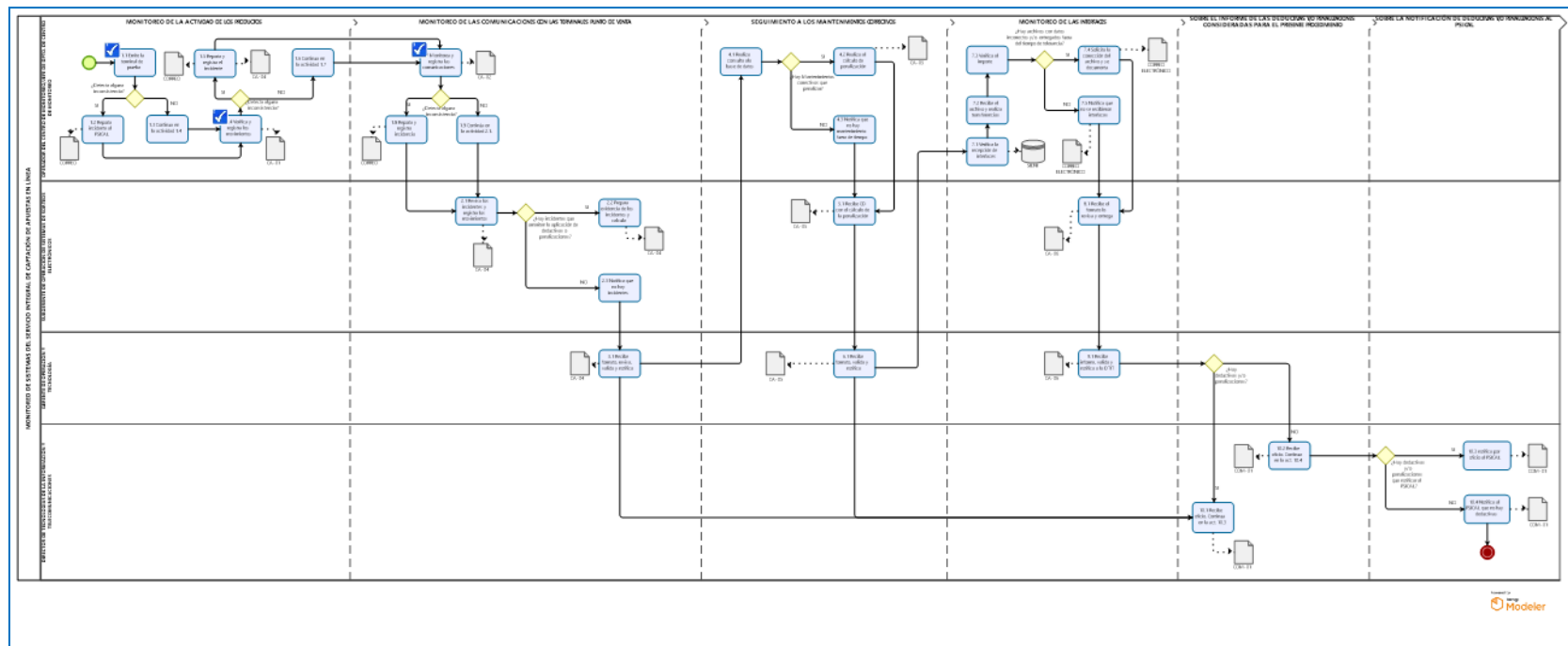
NOMBRE DE NORMA INTERNA:	PROCEDIMIENTO MONITOREO DE SISTEMAS DEL SERVICIO INTEGRAL DE CAPTACIÓN DE APUESTAS EN LÍNEA
--------------------------	---

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		REGISTRO
10. DIRECTOR DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES	10.1	Sí.- Recibe oficio de la Gerencia de Operación y Tecnología en el que le notifica lo siguiente: - Los montos de las deductivas por interfaces recibidas con datos erróneos y/o fuera del tiempo de tolerancia y falla parcial del Sistema. - Los montos de penalizaciones por Inoperatividad y por la demora en la atención a los mantenimientos correctivos de las Terminales Punto de Venta. Nota: según sea el caso, el oficio tendrá adjunto CD que contiene los cálculos de las deductivas y/o penalizaciones, así como los formatos CA-04, CA-05 y CA-06. Continúa en la actividad 10.3.	OFICIO COM-01 INFORME DE INTERFACES CA-06 INCIDENCIAS DEL SISTEMA CA-04 MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS A LAS TERMINALES CA-05 CD
	10.2	No.- Recibe oficio de la Gerencia de Operación y Tecnología donde le notifica que no hay penalizaciones y/o deductivas que aplicar al PSICAL y continúa en la actividad 10.4.	OFICIO COM-01
		SOBRE LA NOTIFICACIÓN DE DEDUCTIVAS Y/O PENALIZACIONES AL PSICAL	
	10.3	¿Hay deductivas y/o penalizaciones que notificar al PSICAL? Si.- Con base en los oficios de la Gerencia de Operación y Tecnología, notifica por oficio al PSICAL el monto de la deductiva y/o penalización correspondiente.	OFICIO COM-01
	10.4	No.- Notifica al PSICAL que no hay deductivas y/o penalizaciones que aplicar.	OFICIO COM-01
Fin del procedimiento.			

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		14	21
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2007	NIVEL DE REVISIÓN	17

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	PROCEDIMIENTO MONITOREO DE SISTEMAS DEL SERVICIO INTEGRAL DE CAPTACIÓN DE APUESTAS EN LÍNEA
---------------------------------	--

VI. DIAGRAMA DE FLUJO



Ver archivo del diagrama de flujo



 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		15	21
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2007	NIVEL DE REVISIÓN	17

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	PROCEDIMIENTO MONITOREO DE SISTEMAS DEL SERVICIO INTEGRAL DE CAPTACIÓN DE APUESTAS EN LÍNEA
--------------------------	---

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	Emite todos los días por la terminal de prueba conectada a producción lo siguiente: - Apuestas de prueba de cada uno de los productos activos, después de que el sistema inicia ventas por la noche, así como antes de las 09:00 horas del día siguiente.	Operador del Centro de Monitoreo / Jefe de Departamento de Centro de Monitoreo	Diaria	- Que se emitan boletos de todos los productos activos. - Nombre del Producto. - Número de Concurso o Sorteo. - Fecha en que celebrara el Concurso o Sorteo.	Todos los datos deben de coincidir con los Concursos y Sorteos Programados.	"Incidencias del Sistema" CA-04 (solo si se identifican incidentes)	Reporta vía telefónica y correo electrónico al Prestador del Servicio Integral de Captación de Apuestas en Línea para que dé solución lo antes posible al incidente presentado, da seguimiento y reporta al jefe inmediato.

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		16	21
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2007	NIVEL DE REVISIÓN	17

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	PROCEDIMIENTO MONITOREO DE SISTEMAS DEL SERVICIO INTEGRAL DE CAPTACIÓN DE APUESTAS EN LÍNEA
--------------------------	---

No	ACTIVIDADES	RESPONSABLE DE LA VERIFICACIÓN	FRECUENCIA DE VERIFICACIÓN	CARACTERÍSTICA A VERIFICAR	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	REGISTRO	PLAN DE ACCIÓN ANTE SITUACIONES NO CONFORMES
2	Verifica todos los días y registra cada hora en el formato electrónico CA-01 "Registro Diario de Ventas" de las 08:00 a 21:00 horas a través del Sistema del SICAL, que se estén registrando transacciones de ventas, cancelaciones y pagos en tiempo real. Asimismo, mediante la herramienta de monitoreo de actividad del Sistema Primario, Secundario y Alterno supervisa, que los productos estén activos.	Operador del Centro de Monitoreo / Jefe de Departamento de Centro de Monitoreo	Diaria	- Fecha y CDC del día de ventas. - Que la pantalla de Ventas Diarias esté actualizando los registros de transacciones de apuestas, cancelaciones y pagos de cada uno de los productos activos. - Que en la herramienta de monitoreo de la operatividad de los sistemas, los productos y/o el Sistema Primario, Secundario y Alterno no estén alarmados.	Sistema del SICAL: Debe estar refrescando la información de ventas, cancelaciones y pagos en todos los productos activos. Herramienta de Monitoreo de la Operatividad de los Sistemas: Que todos los productos estén activos o no alarmados.	Registro Diario de Ventas CA-01 Actividad de los Sistemas CA-03 (Solo si se identifica un incidente se registra también en el formato CA-04 "Incidencias del Sistema")	Reporta vía telefónica y correo electrónico al Prestador del Servicio Integral de Captación de Apuestas en Línea para que dé solución lo antes posible al incidente presentado, da seguimiento y reporta al jefe inmediato.

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		17	21
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2007	NIVEL DE REVISIÓN	17

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	PROCEDIMIENTO MONITOREO DE SISTEMAS DEL SERVICIO INTEGRAL DE CAPTACIÓN DE APUESTAS EN LÍNEA
--------------------------	---

No	ACTIVIDADES	RESPONSABLE DE LA VERIFICACIÓN	FRECUENCIA DE VERIFICACIÓN	CARACTERÍSTICA A VERIFICAR	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	REGISTRO	PLAN DE ACCIÓN ANTE SITUACIONES NO CONFORMES
3	Monitorea todos los días cada media hora de las 08:00 a las 21:00 horas, por medio de la herramienta de monitoreo de la red de comunicaciones el estatus de ésta (up, down y disconnected), y registra en el formato electrónico CA-02 "Registro Diario de Comunicaciones".	Operador del Centro de Monitoreo / Jefe de Departamento de Centro de Monitoreo	Diaria	- Fecha. - El estatus en tiempo real que guardan las Terminales Punto de Venta (up, down, disconnected). - Comportamiento del gráfico de cada uno de los nodos de comunicación. - Que no existan alertas.	Debe estar refrescando la información en tiempo real. Los gráficos de los nodos deben mostrar un comportamiento estable. Que no haya alertas en horarios de alta disponibilidad de terminales activas.	Registro Diario de Comunicaciones CA-02 (Solo si se identifica un incidente se registra también en el formato CA-04 "Incidencias del Sistema")	Operador del Centro de Monitoreo o Jefe de Departamento de Centro de Monitoreo da seguimiento al incidente presentado con el PSICAL y notifica al jefe inmediato.

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		18	21
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2007	NIVEL DE REVISIÓN	17
NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO MONITOREO DE SISTEMAS DEL SERVICIO INTEGRAL DE CAPTACIÓN DE APUESTAS EN LÍNEA				

VIII. CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
13	Se actualizaron los responsables de firmar el documento. Cambió Tipo de documento de “Reservado” a “Público”. Se adecuaron las actividades relacionadas con los archivos de interfaces; Se incorporó los causales de penalización de interfaces; Se incorporó los causales de penalización de acuerdo al convenio con el PSICAL y la “Bitácora de Visitas” para el Centro de Monitoreo. Derivado de los cambios al documento, se modificaron diversas Políticas y Actividades, cambiándose la numeración correspondiente. Se modificó el Diagrama de Flujo y el Plan de Calidad de acuerdo a las actividades. Se complementó el Glosario con la definición PSISCAL.	Diciembre 2018
14	Se actualizaron los responsables de firmar el documento. Se modificaron las políticas 3, y 10. Se modificaron las actividades 1.4, 1.7 y 9.1. Se complementó el Glosario con la definición 1.4 de los Boletos No Emitidos.	Octubre 2019
15	Se actualizaron los responsables de firmar el documento; se modificó el Fundamento Jurídico. Cambio el área emisora del documento, así como su clave “Subdirección General de Informática” “SGI-PRO-09” ahora “Subdirección General de Administración y Finanzas” “SAF-PRO-47”. Se modificaron las políticas 4, 5 numeral II, 8, 10, 13, 14, 15 17 y 19. Se modificaron las actividades 1.9, 4.1, 5.1, 7.1, 8.1, 9.1, 11.1 y 13.1. Se modifico el Diagrama de Flujo de acuerdo con las actividades y el Glosario de Términos. Derivado de la modificación al Estatuto Orgánico de Pronósticos para la Asistencia Pública publicado en el DOF el 23 de septiembre 2019, se eliminó la Subdirección General de Informática y sus funciones pasaron a la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones, asimismo para dar atención al Decreto del 9 de marzo de 2020, publicado en el DOF, se cambió el nombre de “Pronósticos para la Asistencia Pública” ahora “Lotería Nacional” (Lotería); se abroga el Estatuto Orgánico de Pronósticos para la Asistencia Pública, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 23 de septiembre de 2019, es ese tenor en concordancia con el SEGUNDO TRANSITORIO del Decreto antes mencionado se publicó el	Agosto 2021

 LOTería NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		19	21
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2007	NIVEL DE REVISIÓN	17

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	PROCEDIMIENTO MONITOREO DE SISTEMAS DEL SERVICIO INTEGRAL DE CAPTACIÓN DE APUESTAS EN LÍNEA
---------------------------------	--

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
16	Estatuto Orgánico de Lotería Nacional en el Diario Oficial de la Federación el 30 de diciembre de 2020, el cual entró en vigor el 31 de diciembre del 2020. Se actualizaron los responsables de firmar el documento y el Objetivo; se modificó el Fundamento Jurídico y las Referencia Normativas ahora Mejores Prácticas. Se modificaron las políticas 1, 2, 3, 4, 5, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18 y 19. Se modificaron y cambiaron de numeración las políticas 6 (actual 7), 8 (actual 9) y 10 (actual 11); se adicionó la política 6 y cambio de numeración la política 9 (actual 10); se eliminó la política 11. Se modificaron las actividades 1.1, 1.2, 1.4, 1.5, 1.7, 1.8, 2.1, 2.2, 4.1, 5.1, 5.2, 7.1; se modificaron y cambiaron de numeración las actividades 9.1 (actual 8.1), 9.2 (actual 8.2), 9.3 (actual 8.3), 12.1 (actual 11.1), 12.2 (actual 11.2), 12.3 (actual 11.3) y 12.4 (actual 11.4); cambiaron de numeración las actividades 9.4 (actual 8.4), 10.1 (actual 9.1) y 11.1 (actual 10.1); se eliminaron las actividades 8.1, 13.1 y 13.2. Se modificaron los Planes de Calidad 1A, 1B, 1C y 2. Se modifico el Diagrama de Flujo de acuerdo a las actividades y el Glosario de Términos. Quedando el documento acorde a las atribuciones de las áreas competentes. 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”; 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 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 11 de enero de 2024.	Septiembre 2024
17	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	Marzo 2026

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:	HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	20	21
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-47	TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2007	NIVEL DE REVISIÓN 17
NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO MONITOREO DE SISTEMAS DEL SERVICIO INTEGRAL DE CAPTACIÓN DE APUESTAS EN LÍNEA			

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
	TRANSITORIO SEXTO DEL ESTATUTO ORGÁNICO DE LOTERÍA NACIONAL, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 02 de enero de 2026.	

IX. GLOSARIO

Billete Electrónico: Se hace referencia a los boletos de sorteos tradicionales de Lotería Nacional emitidos en Terminales Punto de Venta, también conocido como Cachito Electrónico.

Boletos No Emitidos: Son los boletos que por alguna situación la Terminal no los emitió o los emitió parcialmente y por tal motivo no pueden ser cancelados en la Terminal.

Boletos No Emitidos de los demás productos de Lotería Nacional: Se refiere a los Concursos y Sorteos Electrónicos como: Melate, Chispazo, Tris, Gana Gato, Progol, Progol Media Semana, Protouch, Pronosports, etc.)

Herramienta de monitoreo del Centro de Atención Telefónica: Herramienta mediante la cual el personal del Centro de Monitoreo puede realizar consultas de las llamadas realizadas por los comercializadores y/o agentes de Lotería Nacional al área de atención telefónica del prestador del Servicio Integral de Captación de Apuestas en Línea.

Lotería Nacional: Organismo Público Descentralizado.

Mantenimiento Correctivo: Es el servicio que le proporciona un técnico de campo del PSICAL a una terminal punto de venta que fue reportada con una falla técnica al Centro de Atención Telefónica por un comercializador o agente de Lotería Nacional y que no fue solucionada vía telefónica.

Herramienta de monitoreo de la red de comunicaciones: Herramienta que permite el monitoreo detallado de las comunicaciones (UP, DOWN y DISCONNECTED) entre el Sistema Central y las Terminales punto de venta de Lotería Nacional.

Herramienta de monitoreo de actividad del Sistema Primario, Secundario y Alternativo: Herramienta que permite monitorear el estatus de los productos y los sistemas de PSICAL.

Sistema Primario: se refiere al Sistema que se desempeña como principal para el registro de transacciones en el Servicio Integral de Captación de Apuestas en Línea.

Sistema del SICAL: Aplicación informática del Servicio Integral de Captación de Apuestas en Línea que contiene diferentes módulos:

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		21	21
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2007	NIVEL DE REVISIÓN	17
NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO MONITOREO DE SISTEMAS DEL SERVICIO INTEGRAL DE CAPTACIÓN DE APUESTAS EN LÍNEA				

- Servicio de Juegos
- Administración de Agentes
- Instantáneos
- Comunicaciones
- B2B

Penalizaciones: Es la sanción que se aplica al PSICAL por incumplimiento a los estándares de servicio establecidos en el contrato vigente.

Deductiva: Es la sanción que se aplica al PSICAL por incumplimiento parcial o deficiente de los servicios establecidos en el contrato vigente.

PSICAL: Prestador del Servicio Integral de Captación de Apuestas en Línea.

SICAL: Servicio Integral de Captación de Apuestas en Línea.

SILNI: Sistema Integral Lotería Nacional - Insurgentes

TRANSACCION: cualquier petición que sea emitida por una Terminal Punto de Venta o por el Sistema de un comercializador alternativo (venta web y app) misma que se registra en el Sistema Primario, Secundario y Alternativo.

X. ANEXOS

No Aplica.