

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		1	23
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SAF-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2007	NIVEL DE REVISIÓN	15

NOMBRE DEL DOCUMENTO: CAPTACIÓN DE APUESTAS

FIRMAS

REVISÓ: FRANCISCO JAVIER CORTES DELGADO
JEFE DE DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN

ISRAEL VILLAFUERTE OSORNIO
GERENTE DE OPERACIÓN Y SOPORTE

RICARDO DAVID ESPRIELLA GODÍNEZ
DIRECTOR DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

AUTORIZÓ: MAURICIO JOSÉ QUIROGA FERNÁNDEZ
SUBDIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		2	23
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SAF-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2007	NIVEL DE REVISIÓN	15
NOMBRE DEL DOCUMENTO: CAPTACIÓN DE APUESTAS				

ÍNDICE

I.	Objetivo	3
II.	Alcance	3
III.	Fundamento Jurídico y Referencias Normativas	3
IV.	Políticas	3
V.	Descripción de las Actividades	10
VI	Diagrama de Flujo	16
VII.	Plan de Calidad	17
VIII.	Control de Cambios	21
IX.	Glosario	22
X.	Anexos	23

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		3	23
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SAF-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2007	NIVEL DE REVISIÓN	15

NOMBRE DEL DOCUMENTO: CAPTACIÓN DE APUESTAS
--

I. OBJETIVO

Establecer las actividades que permitan supervisar la continuidad de la Captación de Apuestas, a través del monitoreo y registro de transacciones en el Sistema Integral de Servicio de Captación de Apuestas en Línea (SISCAL), al estado que guardan las comunicaciones con los puntos de venta y a la oportunidad en la atención a los mantenimientos correctivos que permitan identificar cualquier incidencia que tenga como consecuencia una interrupción total o parcial en el registro de las apuestas.

II. ALCANCE

El procedimiento inicia cuando el personal del Departamento de Operación a través de las herramientas del Centro de Monitoreo identifica alguna incidencia que tiene como consecuencia una afectación en la Captación de Apuestas y concluye con la aplicación de la penalización correspondiente de conformidad con el contrato vigente.

III. FUNDAMENTO JURÍDICO Y REFERENCIAS NORMATIVAS

Fundamento Jurídico

- Manual Administrativo de Aplicación General en las materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, y en la de Seguridad de la Información (MAAGTICSI).
- Contratos y Convenios suscritos entre Lotería Nacional (antes Pronósticos para la Asistencia Pública) y el Proveedor del Sistema Integral de Servicio de Captación de Apuestas en Línea (PSISCAL).

Referencias Normativas

- ISO 9001: Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos.
- ISO/IEC 27001: Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información - Requerimientos.
- WLA-SCS: Estándar de Control de Seguridad de la WLA.
- ISO-22301: Seguridad Social – Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio - Requisitos.
- WLA Marco de Juego Responsable. Guía de Adhesión.

IV. POLÍTICAS

El personal del Departamento de Operación es responsable de:

1. Monitorear a través del centro de monitoreo:
 - a. La continuidad de la Captación de Apuestas (Enterprise Series).
 - b. La operatividad de cada uno de los productos de venta (Opercon).

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		4	23
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SAF-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2007	NIVEL DE REVISIÓN	15

NOMBRE DEL DOCUMENTO: CAPTACIÓN DE APUESTAS

- c. La red de comunicaciones (Netmoncol).
 - d. La oportunidad en la atención a los mantenimientos correctivos (Cadence).
- Lo anterior con base en los contratos y convenios suscritos con el PSISCAL.
2. Emitir todos los días después de las 22:35 horas y antes de las 08:30 horas apuestas y reportes en la terminal de prueba y en línea para asegurar que contengan la información correcta referente al número de concurso o sorteo, fecha, hora y importe del producto. Asimismo, se debe verificar la información contenida en los reportes de ventas y ganadores.
 3. Monitorear y registrar todos los días a partir las 08:00 horas y hasta las 21:00 horas (sábados, domingos y días festivos será a partir de las 12:00 horas), lo siguiente:
 - a) Las ventas, cancelaciones y pagos CA-01 “Registro Diario de Ventas” mostradas en el portal del Sistema Integral de Servicio de Captación de Apuestas en Línea (Enterprise Series).
 - b) El estado que guardan los nodos de comunicación con los puntos de venta CA-03 “Registro Diario de Comunicaciones” por medio de la herramienta Netmoncol.
 - c) El monitoreo constante de los productos de venta mediante la herramienta Opercon CA-02 “Incidencias del Sistema”.
 4. Registrar en el formato electrónico CA-02 “Incidencias del Sistema” y CA-04 “Incidencias de Comunicaciones” los incidentes detectados durante el monitoreo y que tengan como consecuencia la afectación total o parcial de las ventas, así mismo debe notificarlos a su jefe inmediato y al PSISCAL para el seguimiento correspondiente hasta la solución del problema, de acuerdo al siguiente cuadro:

Por Lotería Nacional		Por el Proveedor		
Cargo	Teléfono	Tipo de incidente	Cargo	Teléfono
Jefe de Departamento de Operación	55 54 82 00 25	Sistema	Área de Operaciones del Proveedor	55 52 76 80 36
Gerente de Operación y Soporte	55 54 82 51 10	Comunicaciones	Supervisor de Comunicaciones y TI	55 52 76 80 38
Director de Tecnología de la Información y Comunicaciones	55 54 82 60 01	Sistema/Comunicaciones	Director de Operaciones	55 52 76 80 37

5. Solicitar al PSISCAL, cuando así lo considere conveniente, la evidencia por medio magnético, impresa o a través de interfaces de acceso al sistema con la finalidad de identificar la falla con la mayor precisión posible.

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:	HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	5	23
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SAF-PRO-47	TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2007	NIVEL DE REVISIÓN 15

NOMBRE DEL DOCUMENTO: CAPTACIÓN DE APUESTAS

LOS CAUSALES DE PENALIZACIÓN CONSIDERADOS (DE ACUERDO AL CONVENIO CON EL PSISCAL):

I. Penalización por deficiencias en el Sistema

“El Proveedor” se hará acreedor a una pena convencional por las pérdidas en ventas derivadas de la deficiencia parcial en su sistema (fallas de comunicación, intermitencia de funcionamiento, caída de un producto, atribuibles a **“El proveedor”**, causales que se enumeran de manera enunciativa más no limitativa) ya sea a nivel nacional, en una ciudad o población, cuando exceda los 47 (cuarenta y siete) minutos de tolerancia en un periodo semanal, computados de lunes a domingo.

El cálculo de penalización será bajo la siguiente mecánica:

El tiempo de la deficiencia parcial corresponde al tiempo transcurrido entre la hora inicio y la hora final del incidente.

La suma de la venta de las últimas 10 semanas en el mismo día durante el tiempo de la deficiencia parcial: (a)

Promedio de la venta de las últimas 10 semanas en el mismo día durante el tiempo de deficiencia parcial: (b) = (a/10)

Ventas realizadas durante el día y tiempo de la deficiencia parcial: (c)

Venta no efectuada durante el tiempo de la deficiencia parcial: (d) = (b-c)

*La penalización aplicable será del 35% de la venta no efectuada: (e)= (d*0.35) 35%”*

II. Penalización por demora en la atención a los mantenimientos correctivos a las terminales

“En caso de que exista una demora en la atención de mantenimiento correctivo a las terminales punto de venta “El Proveedor” deberá pagar una penalización a Lotería Nacional.” en los siguientes términos:

El proveedor deberá tener un representante como mínimo en aquellas poblaciones donde haya más de 30 comercializadores y/o agentes.

Para efectos de definir las penalizaciones por demora en el mantenimiento correctivo a las terminales punto de venta, se establecen cuatro zonas de cobertura, para ello se indica el tiempo máximo en que debe ser atendida la solicitud de la agencia con problemas, ya sea registrada dicha solicitud a través del sistema o vía call center (el cual generará un folio de solicitud), el tiempo iniciará al momento de levantar la solicitud.

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		6	23
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SAF-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2007	NIVEL DE REVISIÓN	15

NOMBRE DEL DOCUMENTO: CAPTACIÓN DE APUESTAS

Zona	Tiempo de tolerancia
1	2 horas
2	4 horas
3	8 horas
4	12 horas

En el siguiente cuadro se delimitan las zonas:

Zona	Explicación
1	Dentro de una ciudad en donde el Proveedor tiene representante.
2	En una población distante hasta 50 Km de donde el Proveedor tiene representante.
3	En una población distante entre 51 y 100 Km de donde el Proveedor tiene representante.
4	En una población distante a más de 101 Km de donde el Proveedor tiene representante.

El cálculo de la penalización será bajo la siguiente mecánica:

El retraso en la atención a los mantenimientos correctivos corresponde al tiempo transcurrido después de la tolerancia hasta la debida atención del reporte del mantenimiento correctivo.

El cálculo de la penalización será bajo la siguiente mecánica:

El tiempo transcurrido después de la tolerancia: (a)

La suma de la venta de las últimas 10 semanas en el mismo día durante el tiempo en que el reporte de mantenimiento correctivo estuvo sin atención: (b)

Promedio de venta de las últimas 10 semanas en el mismo día durante el tiempo en que el reporte de mantenimiento correctivo estuvo sin atención: (c) $c=(b/10)$

Promedio de venta por minuto de las últimas 10 semanas en el mismo día durante el tiempo en que el reporte de mantenimiento correctivo estuvo sin atención: (d) $d=(c/ (a + \text{Tolerancia de la zona}))$

Venta no efectuada a penalizar después de la tolerancia de acuerdo a la zona: (e) $e=(d*a)$

La penalización aplicable será el 35% de la venta no efectuada: (f) $f=(e*0.35)$

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		7	23
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SAF-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2007	NIVEL DE REVISIÓN	15

NOMBRE DEL DOCUMENTO: CAPTACIÓN DE APUESTAS

El servicio de mantenimiento correctivo debe otorgarse a los comercializadores y/o agentes en un horario comprendido desde las 08:00 y hasta las 21:15 horas de lunes a domingo. Por lo tanto no se contabilizará como tiempo sin atención los periodos comprendidos entre 21:16 horas y 7:59 horas para las penalizaciones de los mantenimientos correctivos.”

- Realizar por medio de la herramienta Cadence el análisis de los mantenimientos correctivos atendidos fuera del tiempo de tolerancia del mes inmediato anterior para su análisis y cálculo de penalización de ser el caso.
- Los conceptos o razones que son considerados como problemas que son causantes de inoperancia en la terminal son:

Razones consideradas para la penalización	
Comunicaciones	Problemas de 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

- Realizar el cálculo de penalización por los conceptos de falla en el SISCAL y por la demora en la atención de los mantenimientos correctivos, así como de hacer la entrega de dichos cálculos a la Gerencia de Operación y Soporte quien lo revisará, validará y entregará por oficio para su validación a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- Señalar a través del formato CA-08 “Control de Riesgos” si existe alguna debilidad en el control y riesgos potenciales en el proceso del monitoreo de la Captación de Apuestas, para que en su caso el Departamento de Operación tome las medidas correctivas y/o preventivas.

DE LOS CAUSALES DE DEDUCCIONES AL PAGO CONSIDERADOS PARA EL PRESENTE PROCEDIMIENTO, ES EL DE BOLETOS NO EMITIDOS

- El personal del Centro de Soporte a Terminales del PSISCAL debe enviar al personal del Departamento de Operación de Lotería Nacional vía correo electrónico antes de las 18:30 horas, el archivo de “Boletos No Emitidos” del billete electrónico y posteriormente del cierre de ventas (21:00 horas) los “Boletos No Emitidos” de los demás productos de Lotería Nacional (antes Pronósticos para la Asistencia Pública), en caso de que por alguna situación el Centro de Soporte a Terminales no pueda entregar vía correo electrónico el archivo, podrá hacerlo llegar por otros medios como por ejemplo depositarlo en uno de los

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		8	23
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SAF-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2007	NIVEL DE REVISIÓN	15

NOMBRE DEL DOCUMENTO: CAPTACIÓN DE APUESTAS
--

servidores de Loteria Nacional a los que tiene acceso el PSISCAL, una vez recibidos los transfiere mediante el aplicativo denominado “boletos no emitidos” al servidor del billete electrónico y al SISCAL.

11. El personal del Departamento de Operación en caso de detectar archivos con datos incorrectos deberá registrarlo en la Bitácora de Incidencias (<http://pronosticos4:8080/SGL/GCD/Lists/Bitacora/AllItems.aspx>) de la Gerencia de Consultoría y Desarrollo.
12. El Departamento de Operación es el responsable de informar a la Gerencia de Operación y Soporte dentro de los 5 primeros días hábiles de cada mes, la cantidad de archivos de “Boletos No Emitidos” que se recibieron con datos incorrectos del mes inmediato anterior.
13. La Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones es responsable de solicitar por oficio los primeros días de cada mes a la Gerencia de Operación y Soporte le informe de ser el caso, los cálculos de penalización mencionados en la política No. 8 del presente procedimiento, así como la cantidad de archivos que el Centro de Soporte a Terminales del PSISCAL envió con datos incorrectos al Departamento de Operación de Lotería Nacional.
14. La Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones deberá notificar al PSISCAL sobre los importes de penalización y deductivas al pago.
15. Lotería Nacional, a través del servidor público que para el efecto designe, tendrá en todo tiempo el derecho de supervisar la ejecución de los Servicios Contratados y dará por escrito al PSISCAL las instrucciones que estime pertinentes en relación con su ejecución.
16. Es responsabilidad del PSISCAL garantizar que se puedan realizar consultas de los concursos y sorteos de por lo menos dos años anteriores a la entrada del contrato vigente, misma que será supervisada por el Departamento de Operación.
17. Es responsabilidad del personal del Área de Operaciones y de Comunicaciones del PSISCAL, registrar en la Bitácora Electrónica (<http://www.pronosticos.gob.mx/Paginas/ReportesTerminales/Login>), el detalle de los incidentes por fallas del sistema o de comunicaciones que tengan como consecuencia una afectación total o parcial de las ventas, asimismo debe notificar vía correo electrónico o por teléfono dentro de los siguientes 20 minutos de haberse presentado el incidente a cada una de las personas que se indican a continuación en el siguiente orden.
 - 1.- Subdirector General de Servicios Comerciales.
 - 2.- Director de Tecnología de la Información y Comunicaciones.
 - 3.- Gerente de Operación y Soporte.

 LOTería NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		9	23
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SAF-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2007	NIVEL DE REVISIÓN	15
NOMBRE DEL DOCUMENTO: CAPTACIÓN DE APUESTAS				

4.- Gerente de Relaciones Públicas (Centro de Atención de Lotería Nacional).

5.- Jefe de Departamento de Operación.

18. El centro de monitoreo es de acceso restringido debido a que cuenta con terminales conectadas al Sistema en Línea (producción), así como acceso permanente al Sistema Enterprise Series, el personal externo a la Gerencia de Operación y Soporte debe registrar su entrada en la "Bitácora de Visitas".
19. En caso de existir algún conflicto o controversia presente o futura que se suscite entre Lotería Nacional y el PSISCAL alguna(s) cláusula(s) establecida(s) en el contrato, la Subdirección General de Administración y Finanzas observará los criterios que permitan su atención oportuna, conforme al procedimiento **SAJ-PRO-05 Solicitud de Trámites Jurídicos y Legales**.

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		10	23
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SAF-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2007	NIVEL DE REVISIÓN	15

NOMBRE DEL DOCUMENTO: CAPTACIÓN DE APUESTAS

V. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		REGISTRO
1. OPERADOR DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN		MONITOREO DEL SISTEMA INTEGRAL DE SERVICIO DE CAPTACIÓN DE APUESTAS EN LÍNEA (SISCAL)	
	1.1	Emite todos los días por la terminal de prueba 01 00 30 528 o en la 01 00 30 529 lo siguiente: - Apuestas de prueba después de que el sistema inicia ventas (22:35 horas), así como antes de las 08:30 horas de todos los productos para verificar que la información contenida en cada apuesta sea correcta. - Reportes de ganadores, así como los de ventas diarias y semanal para asegurar que los datos correspondan a la semana en curso. - Todos los lunes, martes y miércoles antes de las 08:30 a.m., se emiten tiras de liquidación de agencias seleccionadas de manera aleatoria para asegurar que la información contenida sea correcta. Ver plan de calidad. ¿Detecta alguna inconsistencia?	
	1.2	Si.- Registra la inconsistencia en el formato electrónico CA-02 "Incidencias del Sistema" y reporta al Jefe del Departamento de Operación. (Continúa en la actividad 1.4).	INCIDENCIAS DEL SISTEMA CA-02
	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 de la pantalla "Ver Ventas Diarias" del Sistema Enterprise Series que se estén registrando ventas, cancelaciones y pagos. Para el caso del monitoreo de los productos de venta supervisa por medio de la herramienta Opercon que los productos estén activos. Ver plan de calidad. ¿Detecta alguna inconsistencia?	REGISTRO DIARIO DE VENTAS CA-01

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		11	23
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SAF-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2007	NIVEL DE REVISIÓN	15

NOMBRE DEL DOCUMENTO: CAPTACIÓN DE APUESTAS

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		REGISTRO
2. JEFE DE DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN / OPERADOR DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN	1.5	Si.- Registra en el formato electrónico CA-02 “Incidencias del Sistema” y reporta al Jefe de Departamento de Operación cualquier incidencia. (Continúa en la actividad 1.7).	INCIDENCIAS DEL SISTEMA CA-02
	1.6	No.- Continúa en la actividad 1.7.	
	MONITOREO DE LAS COMUNICACIONES		
	1.7	Monitorea todos los días cada media hora de las 08:00 a las 21:00 horas, por medio de la aplicación Netmoncol el estatus de la red de comunicaciones y registra en el formato electrónico CA-03 “Registro Diario de Comunicaciones”.	REGISTRO DIARIO DE COMUNICACIONES CA-03
		¿Detecta alguna inconsistencia?	
	1.8	Si.- Registra en el formato electrónico CA-04 “Incidencias de Comunicaciones” y reporta al Jefe del Departamento de Operación cualquier incidencia. (Continúa en la actividad 2.1).	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 todos los lunes los servicios proporcionados por el PSISCAL, tomando como base los registros electrónicos CA-02, CA-04 y la Bitácora Electrónica de Incidencias: (http://www.pronosticos.gob.mx/Paginas/ReportesTerminales/Login). ¿Hay incidentes que penalizar?	INCIDENCIAS DEL SISTEMA CA-02 INCIDENCIAS DE COMUNICACIONES CA-04 BITÁCORA ELECTRÓNICA DE INCIDENCIAS N/A
	2.2	Si.- Prepara dentro de los primeros 10 días hábiles de cada mes, la evidencia documental o electrónica de los incidentes presentados en el SISCAL o en la red de comunicaciones del mes inmediato anterior y realiza el cálculo de penalización correspondiente. (Continúa en la actividad 3.1).	

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		12	23
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SAF-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2007	NIVEL DE REVISIÓN	15

NOMBRE DEL DOCUMENTO: CAPTACIÓN DE APUESTAS

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		REGISTRO
3. JEFE DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN	2.3	No.- Notifica a la Gerencia de Operación y Soporte que no hay incidentes que penalizar.	PENALIZACIÓN POR DEFICIENCIA EN EL SISTEMA CA-05
	3.1	Entrega a la Gerencia de Operación y Soporte para su revisión y validación el formato CA-05 “Penalización por Deficiencia en el Sistema” según corresponda, así como un CD que contiene el cálculo de penalización.	
4. GERENTE DE OPERACIÓN SOPORTE	4.1	Recibe formato y CD con el cálculo de penalización, lo revisa, valida y entrega por medio de oficio a la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones. Continúa en la actividad 12.1 .	OFICIO COM-01
	SEGUIMIENTO A LOS MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS		
5. JEFE DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN / OPERADOR DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN	5.1	Realiza dentro de los primeros 10 días hábiles de cada mes, por medio de la herramienta Cadence, una consulta a la base de datos de las llamadas recibidas por el Centro de Soporte a Terminales del mes inmediato anterior para su análisis y determinación de los mantenimientos correctivos que hayan excedido el tiempo de atención, de acuerdo a los tiempos de respuesta por zona y por los conceptos que son causales de inoperatividad de la terminal.	
	¿Hay Mantenimientos correctivos que penalizar?		
	5.2	Si.- Prepara en caso de detectar mantenimientos correctivos atendidos fuera del tiempo de tolerancia la evidencia documental o electrónica y realiza el cálculo de penalización. (Continúa en la actividad 6.1).	
6. JEFE DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN	5.3	No.- Notifica a la Gerencia de Operación y Soporte que no hay mantenimientos correctivos atendidos fuera del tiempo de tolerancia.	PENALIZACIÓN POR MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS CA-06
	6.1	Entrega a la Gerencia de Operación y Soporte para su revisión y validación el formato CA-06 “Penalización por Mantenimientos Correctivos”, así como un dispositivo electrónico (CD) que contiene el cálculo de penalización.	



ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		13	23
CLAVE DE NORMA INTERNA: SAF-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2007	NIVEL DE REVISIÓN	15

NOMBRE DEL DOCUMENTO: CAPTACIÓN DE APUESTAS

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		REGISTRO
7. GERENTE DE OPERACIÓN Y SOPORTE	7.1	Recibe formato y CD con el cálculo de penalización lo revisa, valida y entrega por medio de oficio a la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones (Continúa en la actividad 12.1).	OFICIO COM-01
	DE LAS DEDUCCIONES AL PAGO		
8. PERSONAL DEL CENTRO DE SOPORTE A TERMINALES DEL PSISCAL	8.1	Envía diariamente vía correo electrónico después del cierre de ventas un archivo en Excel que contiene los “Boletos No Emitidos” que fueron reportados por los comercializadores y/o agentes de Lotería Nacional.	CORREO ELECTRÓNICO
9. JEFE DE DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN / OPERADOR DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN	9.1	Recibe diariamente del PSISCAL después de las 18:30 horas el archivo de “Boletos No Emitidos” del billete electrónico y después del cierre de automático de ventas (21:00 horas) el archivo de “Boletos No Emitidos” de los demás productos de Lotería Nacional, los carga al aplicativo denominado “Boletos No Emitidos” y realiza lo siguiente: • Transfiere diariamente el archivo los boletos no emitidos del billete electrónico al servidor de billete electrónico y al SISCAL 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 transferencia solo hacia el SISCAL (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 los boletos no emitidos de los demás productos de Lotería Nacional al SISCAL para que sean aplicados de forma automática los ajustes correspondientes. • Los días lunes de cada semana transfiere al área de Control de Datos de Lotería Nacional el acumulado semanal (lunes a domingo) de boletos no emitidos de billete electrónico y los	

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		14	23
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SAF-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2007	NIVEL DE REVISIÓN	15

NOMBRE DEL DOCUMENTO: CAPTACIÓN DE APUESTAS

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		REGISTRO
10. JEFE DE DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN		demás productos de Lotería Naional con el fin de que dicha área genere los reportes correspondientes a través del sistema administrativo de Lotería Nacional.	
	9.2	Verifica el importe total de ajustes aplicados de forma automática por medio del reporte “adj_report” generado por el SISCAL.	
		¿Hay archivos con datos incorrectos?	
	9.3	Si.- Registra en la Bitácora Electrónica de Incidencias de la Gerencia de Consultoría y Desarrollo (GCD): (http://pronosticos4:8080/SGI/GCD/Lists/Bitacora/AllItems.aspx). (Continúa en la actividad 10.1).	BITÁCORA ELECTRÓNICA DE LA GCD N/A
11. GERENTE DE OPERACIÓN Y SOPORTE	9.4	No.- Notifica a la Gerencia de Operación y Soporte que no se recibieron archivos con datos incorrectos.	
	10.1	Informa dentro de los primeros días de cada mes por medio del formato CA-07 “Informe de Interfaces” a la Gerencia de Operación y Soporte la cantidad de archivos de “Boletos No Emitidos” que se recibieron con datos erróneos del mes inmediato anterior.	INFORME DE INTERFACES CA-07
12. DIRECTOR DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	11.1	Recibe por medio del formato CA-07 “Informe de Interfaces” los primeros días de cada mes, el informe de los archivos de “Boletos No Emitidos”, lo revisa, valida y envía por oficio a la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones.	OFICIO COM-01 INFORME DE INTERFACES CA-07
		SOBRE EL INFOME DE LAS PENALIZACIONES POR PERDIDA DE VENTA CONSIDERADAS PARA EL PRESENTE PROCEDIMIENTO	
		¿Hay penalizaciones?	
	12.1	Si.- Recibe oficio de la Gerencia de Operación y Soporte, los formato CA-05 “Penalización por Deficiencia en el Sistema”, CA-06 “Penalización por Mantenimientos Correctivos” y CD que contiene el	OFICIO COM-01 PENALIZACIÓN POR DEFICIENCIA EN EL SISTEMA CA-05

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		15	23
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SAF-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2007	NIVEL DE REVISIÓN	15

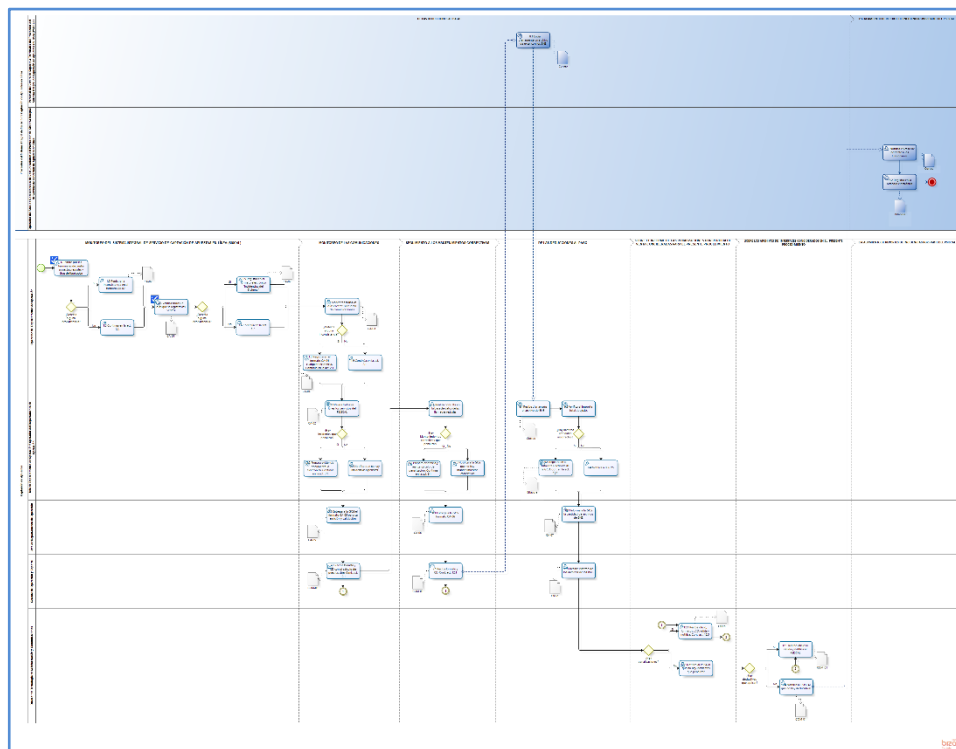
NOMBRE DEL DOCUMENTO: CAPTACIÓN DE APUESTAS

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		REGISTRO
13. OPERADOR DEL AREA DE OPERACIONES O DE COMUNICACIONES DEL PSISCAL	12.2	cálculo de penalización según corresponda, lo valida y notifica por oficio al PSISCAL los importes de penalización según corresponda. (Continúa en la actividad 12.3). No.- Notifica al PSISCAL que no hay incidentes que penalizar por concepto de pérdidas de ventas y/o mantenimientos correctivos, según sea el caso.	PENALIZACIÓN POR MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS CA-06 CD
	SOBRE LOS ARCHIVOS DE INTERFACES CONSIDERADOS EN EL PRESENTE PROCEDIMIENTO		
	12.3	¿Hay deductivas que aplicar? Si.- Recibe oficio de la Gerencia de Operación y Soporte y el formato CA-07 "Informe de interfaces", lo valida y notifica por oficio al PSISCAL el monto de la deductiva por archivos de "Boletos No Emitidos".	OFICIO COM-01 INFORME DE INTERFACES CA-07
	12.4	No.- Notifica al PSISCAL que no hay deductivas que aplicar por archivos de Boletos No Emitidos.	OFICIO COM-01
	ESCALAMIENTO DE REPORTE DE INCIDENCIAS POR PARTE DEL PSISCAL		
	13.1	Notifica en caso de presentarse una incidencia en el SISCAL o en la red de comunicaciones de las terminales a los siguientes funcionarios de Lotería Nacional: - Subdirector General de Servicios Comerciales. - Director de Tecnología de la Información y Comunicaciones. - Gerente de Operación y Soporte. - Gerente de Relaciones Públicas (Centro de Atención de Lotería Nacional). - Jefe de Departamento de Operación.	CORREO ELECTRÓNICO
	13.2	Registra en la Bitácora Electrónica de Incidencias: (http://www.pronosticos.gob.mx/Paginas/ReportesTerminales/Login) el detalle de los incidentes ocurridos por fallas del sistema o de comunicaciones.	BITÁCORA ELECTRÓNICA DE INCIDENCIAS N/A
Fin del procedimiento.			

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		16	23
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SAF-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2007	NIVEL DE REVISIÓN	15

NOMBRE DEL DOCUMENTO: CAPTACIÓN DE APUESTAS

VI. DIAGRAMA DE FLUJO



Ver archivo del diagrama de flujo



 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		17	23
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SAF-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2007	NIVEL DE REVISIÓN	15

NOMBRE DEL DOCUMENTO: CAPTACIÓN DE APUESTAS

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
1A	Verifica que la información contenida en cada apuestas de prueba sea correcta.	Operador del Departamento de Operación.	Diaria	- Nombre del Producto. - Número de Concurso o Sorteo. - Fecha en que celebrara el Concurso o Sorteo. - Que el precio corresponda a la mascarilla seleccionada. - Número de boleto. - Número de serie. - Número de Terminal. - Fecha y hora de venta. - Mensaje en el boleto.	Todos los datos deben de coincidir con los Concursos y Sorteos Programados, así como el CDC para los números de series de los boletos.	Incidencias del Sistema CA-02	Operador o Jefe de Departamento de Operación registra la Incidencia y reporta al área de Operaciones del Proveedor del Sistema Integral de Servicio de Captación de Apuestas en Línea para que realice la corrección correspondiente, y da seguimiento hasta su solución

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		18	23
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SAF-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2007	NIVEL DE REVISIÓN	15

NOMBRE DEL DOCUMENTO: CAPTACIÓN DE APUESTAS

No	ACTIVIDADES	RESPONSABLE DE LA VERIFICACIÓN	FRECUENCIA DE VERIFICACIÓN	CARACTERÍSTICA A VERIFICAR	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	REGISTRO	PLAN DE ACCIÓN ANTE SITUACIONES NO CONFORMES
1B	Verifica los reportes de ganadores, los de ventas diarias y el semanal, para asegurar que los datos correspondan a la semana en curso.	Operador del Departamento de Operación.	Diaria	(VENTAS) - Fecha y hora de la emisión del reporte - Fecha correspondiente al día del reporte solicitado - Número de la Terminal que se emite se asignó para la emisión del reporte - Información de ventas, cancelaciones y pagos - Productos y Números de Concursos o Sorteos correspondiente a la semana o el día solicitado (GANADORES) - Fecha y hora de la emisión del reporte - Producto - No de Concurso o Sorteo - Nrs. Ganadores (sorteos) - Mascara Ganadora (concursos) - Bolsa Garantizada para el siguiente concurso o sorteo (en caso de aplicar)	Los reportes deben contener los datos de ventas así como los números de los Concursos y Sorteos, la fecha correcta del día en que se solicitó el reporte según su número.	Incidencias del Sistema CA-02.	Operador o Jefe de Departamento registra la Incidencia y reporta al área de Operaciones del Sistema Integral de Servicio de Captación de Apuestas en Línea para que realice la corrección correspondiente, y da seguimiento hasta su solución.

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		19	23
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SAF-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2007	NIVEL DE REVISIÓN	15

NOMBRE DEL DOCUMENTO: CAPTACIÓN DE APUESTAS

No	ACTIVIDADES	RESPONSABLE DE LA VERIFICACIÓN	FRECUENCIA DE VERIFICACIÓN	CARACTERÍSTICA A VERIFICAR	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	REGISTRO	PLAN DE ACCIÓN ANTE SITUACIONES NO CONFORMES
1C	Verifica Tiras de Liquidación de agencias seleccionadas de manera aleatoria para asegurar que la información contenida sea correcta.	Operador del Departamento de Operación.	Lunes, Martes y Miércoles.	- Fecha y hora de la emisión del reporte - Número de la Terminal - Saldo Vencido - Productos, Números de Concursos y Sorteos correspondientes al periodo de facturación. - Fecha e importes del saldo anterior - Venta de la semana - Descuentos - Total a pagar	Debe contener fecha, números de Concursos y Sorteos correctos. Así mismo que las cantidades mostradas en la Tira sean correctas como son: Ventas, Cancelaciones, pagos, comisiones, Ajustes, etc.	Incidencias del Sistema CA-02.	Operador o Jefe de Departamento registra la Incidencia y reporta al área de Operaciones del Sistema Integral de Servicio de Captación de Apuestas en Línea para que realice la corrección correspondiente, y da seguimiento hasta su solución.

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		20	23
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SAF-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2007	NIVEL DE REVISIÓN	15

NOMBRE DEL DOCUMENTO: CAPTACIÓN DE APUESTAS

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 de la pantalla "Ver Ventas Diarias" del Sistema Enterprise Series que se estén registrando ventas, cancelaciones y pagos. Para el caso del monitoreo de los productos de venta supervisa por medio de la herramienta Opercon que los productos estén activos.	Operador del Departamento de Operación.	Diaria	- Fecha y CDC del día de ventas - La pantalla de Ventas Diarias muestre el registro de apuestas, cancelaciones y pagos de cada uno de los productos activos - Que en la herramienta Opercon los productos de venta no estén alarmados	Debe estar refrescando cada 5 segundos la información de ventas, cancelaciones y pagos en todos los productos activos. En Opercon: Los productos este en color verde (activos).	Registro Diario de Ventas CA-01 Incidencias del Sistema CA-02	Operador o Jefe de Departamento registra la Incidencia y reporta al área de Operaciones del Proveedor del Sistema Integral de Servicio de Captación de Apuestas en Línea para que realice la corrección correspondiente, y da seguimiento hasta su solución

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		21	23
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SAF-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2007	NIVEL DE REVISIÓN	15

NOMBRE DEL DOCUMENTO: CAPTACIÓN DE APUESTAS

VIII. CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
11	Se actualizaron las referencias normativas; se actualizaron e incluyeron nuevos horarios de cierre de Ventas en las políticas 4, 5, 7 y de las actividades 1.1, 1.3 y 1.5; se eliminó la Política 6; se adecuó la política 9; la Política 12 fue modificada; la Política 17 se eliminó; Se modificaron las Políticas 22,23,24,25. Se modificaron las actividades 1.5 y 3.1	Septiembre 2011
12	Se actualizaron los responsables de firmar el documento, el Índice; se modificó el Objetivo, el Alcance del documento, el Fundamento Jurídico y se actualizó la versión de las normas; se sustituyó "G-Tech" por "Proveedor de Lotería en Línea", "Coordinación de Tecnología de la Información y Comunicaciones" por "Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones" y se cambió del Sistema "Pro-Sys" a "ES" en todo el documento; se modificó la política 1; se eliminaron las políticas 7, 8, 16, 17, 19, 22, 24, 26 y 27; se adicionaron las políticas 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 y 19; se modificaron y cambió la numeración de las políticas 2 (actual 20), 3 (actual 4), 4 (actual 2), 5 (actual 3), 6 (actual 5 Inciso I), 9 (actual 5 Inciso I), 10 (actual 8), 11 (actual 6), 12 (actual 5 Inciso II), 13 (actual 5 Inciso II), 14 (actual 5 Inciso II), 15 (actual 7), 18 (actual 16), 20 (actual 17), 21 (actual 17), 23 (actual 18) y 25 (actual 18); se modificaron las actividades 1.1, 1.2, 2.1 y 2.2; se eliminaron las actividades 3.1, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4; se adicionaron las actividades 1.3, 1.6, 1.9, 2.3, 3.1, 4.1, 5.3, 6.1, 7.1, 8.1, 9.1, 9.2, 9.3, 10.1, 11.1, 12.1, 12.2, 12.3, 12.4, 13.1, 14.1 y 14.2; se modificaron y cambió la numeración de las actividades 1.3 (actual 1.4), 1.4 (actual 1.5), 1.5 (actual 1.7), 1.6 (actual 1.8), 4.1 (actual 5.1) y 4.2 (actual 5.2). Se modificó el Diagrama de Flujo de acuerdo con las actividades, el Plan de Calidad y el Glosario de Términos.	Junio 2016
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 PSISCAL y la "Bitácora de Visitas" para el Centro de Monitoreo. Derivado de los cambios al documento, se modificaron diversas Políticas y Actividades,	Diciembre 2018

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		22	23
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SAF-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2007	NIVEL DE REVISIÓN	15

NOMBRE DEL DOCUMENTO: CAPTACIÓN DE APUESTAS

	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.	
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 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 modificó 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 pasarán 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 publica el Estatuto Orgánico de Lotería Nacional publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de diciembre de 2020, el cual entra en vigor el 31 de diciembre del 2020.	Abril 2021

IX. GLOSARIO

Billete electrónico: Se hace referencia a los boletos de los juegos de la Lotería Nacional en proceso de fusión con Pronósticos.

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.

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	DE	23	23
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SAF-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2007	NIVEL DE REVISIÓN	15

NOMBRE DEL DOCUMENTO: CAPTACIÓN DE APUESTAS

Boletos No Emitidos de los de más productos de Lotería Nacional antes Pronósticos para la Asistencia Pública: Se refiere a los productos de venta de Pronósticos para la asistencia pública en proceso de fusión (Melate, Chispazo, Tris, Gana Gato, Progol, Portouch, Pronosports etc.)

Cadence: Herramienta donde se registran todas las llamadas realizadas por los comercializadores y/o agentes de Lotería Nacional al Centro de Soporte a Terminales del PSISCAL.

Log del sistema: Archivo del Sistema Integral de Servicio de Captación de Apuestas en Línea en donde se registra toda la actividad del mismo.

Lotería Nacional: Antes Pronósticos para la Asistencia Pública en proceso de fusión.

Mantenimiento Correctivo: Son las llamadas reportadas al Centro de Soporte a Terminales (CST) del (PSISCAL) que requieren asistencia técnica en sitio para la solución del problema reportado.

Netmoncol: Herramienta que permite el monitoreo detallado de las comunicaciones (UP, DOWN y Desconectadas) entre el Sistema Integral de Servicio de Captación de Apuestas y las Terminales.

Opercon: Herramienta que permite monitorear cada uno de los productos de venta y no venta del sistema primario, secundario y alterno.

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

PSISCAL: Proveedor del Sistema Integral de Servicio de Captación de Apuestas en Línea.

SISCAL: Sistema Integral de Servicio de Captación de Apuestas en Línea.

Sistema Enterprises Series: Es el portal del Sistema Integral de Servicio de Captación de Apuestas en Línea que permite monitorear el status del mismo sistema y los productos que oferta Lotería Nacional, así como la continuidad del registro de las diferentes transacciones (Apuestas, Cancelaciones y Pagos).

X. ANEXOS

No Aplica.