



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: 23 MAR 2026

 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 de Captación de Apuestas en Línea, 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 del registro de 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 notificación de estas a la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.

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 Captación de Apuestas en Línea 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 herramientas especializadas.
2. Las herramientas especializadas utilizadas para el monitoreo de Sistemas de Captación de Apuestas en Línea 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 el registro de transacciones de ventas, cancelaciones y validaciones, y es utilizado para verificar que el sistema definido como primario, esté operando correctamente.
 - b) Herramienta de monitoreo de actividad del sistema primario, secundario y alterno: Permite visualizar en tiempo real el estatus de los sistemas 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 físicas.
 - d) Herramienta de monitoreo del Centro de Atención Telefónica: Permite realizar consultas de los reportes técnicos realizados por los comercializadores de Lotería Nacional, mismo que se utiliza para monitorear la oportunidad en la atención a los mantenimientos correctivos de las Terminales físicas que presentaron fallas técnicas que provocaron una afectación en el registro de apuestas en el Sistema Primario.
 - e) Terminales físicas conectadas al Sistema Primario: 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 los incidentes del sistema identificados correspondientes al mes inmediato anterior a la Gerencia de Operación y Tecnología una vez terminado el análisis de estos, así como de las interfaces de acuerdo con sus atribuciones y de la atención a 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, de acuerdo con sus atribuciones que las interfaces sean depositadas en servidores de Lotería Nacional.
 6. Los boletos que sean emitidos en las Terminales físicas de prueba bajo resguardo directo de la Subgerencia de Operación de Sistemas de Sorteos Electrónicos conectadas al sistema primario deben ser cancelados y serán preservados en la Subgerencia de Operación de Sistemas de Sorteos Electrónicos junto con los reportes emitidos durante dos meses en caso de que se requieran para aclaraciones y/o consultas, posteriormente serán destruidos.




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 definido 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 consultar la o las evidencias necesarias (electrónicas, impresas, etc.) con la finalidad de identificar la falla con la mayor precisión posible.
9. Los tipos de incidentes que son considerados para el presente procedimiento son los siguientes:
 - a) Fallas 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 físicas, caída de uno o varios productos, por mencionar algunos.
 - b) Recepción de archivos de interfaces (de la Subgerencia) con datos incorrectos o fuera del tiempo de tolerancia.
 - c) Inoperatividad en el Sistema Primario que provoque pérdida de ventas (no cuenta con un tiempo de tolerancia para su solución).
 - d) Demora en la atención a los mantenimientos correctivos a las Terminales físicas.
10. Para identificar la demora en la atención de los mantenimientos correctivos, la Subgerencia de Operación de Sistemas de Sorteos Electrónicos define los siguientes conceptos como fallas técnicas que pueden presentarse en una Terminal física y que son causantes de la interrupción de la captación de apuestas:

Fallas Técnicas causantes de la interrupción de la Captación de Apuestas	
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 la Operación de los Sistemas de Captación de Apuestas en Línea, para que en su caso la Subgerencia tome las medidas correctivas y/o preventivas.
12. El personal de Centro de Monitoreo debe consultar periódicamente la Bitácora Electrónica (<https://www.pronosticos.gob.mx/ReportesTerminales/Login>) con la finalidad de revisar los incidentes de comunicaciones registrados.
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", mismo que estará debidamente identificado en todo momento, lo anterior dado a que éste, es de acceso restringido derivado a que cuenta con Terminales físicas conectadas al Sistema primario, 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	DE	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 de Captación de Apuestas en Línea, 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 física de prueba conectada al sistema primario, lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>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.</p> <p>¿Detecta alguna inconsistencia?</p>	
	1.2 Sí.- Notifica vía telefónica y correo electrónico 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 de la aplicación informática del SICAL, que se estén registrando transacciones de ventas, cancelaciones y pagos en tiempo real.	REGISTRO DIARIO DE VENTAS CA-01	
	Asimismo, mediante la herramienta de monitoreo de actividad del Sistema Primario, Secundario y Alterno	



LOTERÍA NACIONAL

ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	DE	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. - Notifica vía telefónica y correo electrónico 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 DE LAS TERMINALES FÍSICAS Y EL SISTEMA PRIMARIO	
	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. - Notifica 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 determina aquellos que son causales de una afectación total o parcial en el registro de apuestas	INCIDENCIAS DEL SISTEMA CA-04 BITÁCORA ELECTRÓNICA DE INCIDENCIAS N/A



LOTERÍA NACIONAL

ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	DE	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	<p>¿Hay incidentes que notificar?</p> <p>2.2 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 del mes inmediato anterior registrados en el formato CA-04 "Incidencias del Sistema", y graba el detalle de las Terminales físicas y/o virtuales (según sea el caso) en un CD, los revisa y los pasa a validación de la Gerencia de Operación y Tecnología. (Continúa en la actividad 3.1).</p> <p>2.3 No.- Notifica a la Gerencia de Operación y Tecnología que no hay incidentes que reportar.</p>	<p>INCIDENCIAS DEL SISTEMA CA-04</p> <p>CD</p>
	3.1 Recibe formato CA-04 "Incidencias del Sistema" y CD que contiene el detalle de las Terminales físicas y/o virtuales que fueron afectadas, lo valida y notifica por oficio a la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones. (Continúa en la actividad 10.1).	<p>INCIDENCIAS DEL SISTEMA CA-04</p> <p>CD</p> <p>OFICIO COM-01</p>
	SEGUIMIENTO A LOS MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS	
4. OPERADOR DEL CENTRO DE MONITOREO/JEFE DE DEPARTAMENTO DE CENTRO DE MONITOREO	4.1 Realiza por medio de la herramienta de monitoreo del Centro de Atención Telefónica, una consulta a la base de datos de las llamadas atendidas en el mes inmediato anterior para su análisis y la determinación de los mantenimientos correctivos que hayan excedido el tiempo de atención y por los conceptos que son causales de la interrupción de la captación de apuestas debido a fallas técnicas presentadas en las Terminales físicas.	
	<p>¿Hay mantenimientos correctivos atendidos fuera del tiempo de tolerancia?</p> <p>4.2 Sí.- Con apoyo de la Jefatura de Centro de Monitoreo, una vez terminado el análisis de los mantenimientos correctivos atendidos fuera del tiempo de tolerancia, identifica aquellas Terminales físicas que presentaron</p>	<p>MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS A LAS TERMINALES CA-05</p> <p>CD</p>



LOTERÍA NACIONAL

ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	DE	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	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 detalle de los mantenimientos correctivos atendidos fuera del tiempo de tolerancia 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. GERENTE DE OPERACIÓN Y TECNOLOGÍA	6.1 Recibe formato CA-05 "Mantenimientos Correctivos a las Terminales" y CD que contiene el detalle de los mantenimientos correctivos atendidos fuera del tiempo de tolerancia, lo valida y notifica por medio de oficio a la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones. (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 Supervisa 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 depositadas en los servidores de Lotería Nacional dentro de los tiempos de tolerancia (excepto los dos archivos de boletos no emitidos que se reciben vía correo electrónico): <ul style="list-style-type: none"> • Boletos no emitidos productos electrónicos • Boletos no emitidos billete electrónico • Archivo de comunicaciones • Técnicos • MJF 	SILNI CORREO ELECTRÓNICO



LOTERÍA NACIONAL

ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	DE	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
	<ul style="list-style-type: none"> Log del sistema Archivos de autenticación de boletos emitidos por TPV de Lotería Nacional Archivos de autenticación de boletos emitidos por terminales de comercializadores alternos <p>Para las interfaces de Boletos no emitidos también se realiza lo siguiente:</p> <p>7.2 Recibe diariamente 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> Transfiere diariamente el archivo de los boletos no emitidos del billete electrónico al servidor de Lotería Nacional y al Sistema de Captación de Apuestas en Línea para que sean aplicados de forma automática los ajustes correspondientes. <p>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).</p> <ul style="list-style-type: none"> Transfiere diariamente después de las 21:00 horas los Boletos no emitidos de los concursos y sorteos electrónicos de Lotería Nacional al Sistema de Captación de Apuestas en Línea para que sean aplicados de forma automática los ajustes correspondientes. <p>7.3 Verifica el importe total de ajustes aplicados de forma automática por medio del reporte de ajustes generado por el Sistema de Captación de Apuestas en Línea. Mediante la aplicación "Boletos No Emitidos" del SILNI, aprueba diariamente los Boletos No emitidos que fueron transferidos el día inmediato anterior.</p>	



LOTERÍA NACIONAL

ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	DE	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
	<p>¿Hay interfaces con datos incorrectos y/o entregados fuera del tiempo de tolerancia?</p>	
	<p>7.4 Sí.- Para el caso de datos incorrectos, solicita mediante correo electrónico la corrección y se envíe nuevamente, para el caso de las entregadas fuera del tiempo de tolerancia lo registra en el formato CA-06 "Informe de Interfaces".</p> <p>Documenta las interfaces con datos erróneos y/o entregadas fuera del tiempo de tolerancia, las registra en el formato CA-06 "Informe de Interfaces" y lo pasa a revisión de la Subgerencia de Operación de Sistemas de Sorteos Electrónicos. (Continúa en la actividad 8.1).</p>	<p>CORREO ELECTRÓNICO</p> <p>INFORME DE INTERFACES CA-06</p>
	<p>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.</p>	<p>CORREO ELECTRÓNICO</p>
8. SUBGERENTE DE OPERACIÓN DE SISTEMAS DE SORTEOS ELECTRÓNICOS	<p>8.1 Recibe el formato CA-06 "Informe de Interfaces", lo revisa y entrega a la Gerencia de Operación y Tecnología para su validación.</p>	<p>INFORME DE INTERFACES CA-06</p>
9. GERENTE DE OPERACIÓN Y TECNOLOGÍA	<p>9.1 Recibe el formato CA-06 "Informe de Interfaces", lo valida y notifica por oficio a la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.</p>	<p>INFORME DE INTERFACES CA-06</p> <p>OFICIO COM-01</p>
SOBRE EL INFORME DE LOS INCIDENTES CONSIDERADOS PARA EL PRESENTE PROCEDIMIENTO		
	<p>¿Hay incidentes y/o mantenimientos correctivos que reportar?</p>	



LOTERÍA NACIONAL

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

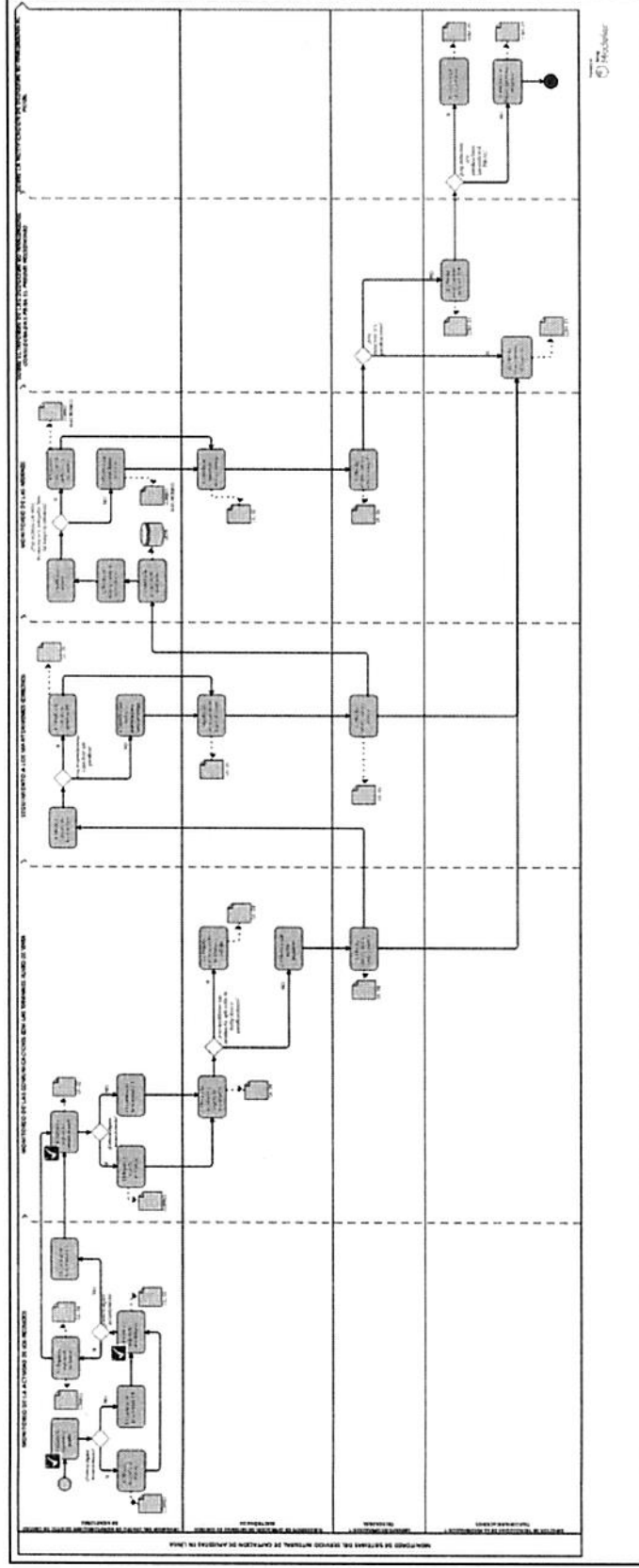
NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO MONITOREO DE SISTEMAS DEL SERVICIO INTEGRAL DE CAPTACIÓN DE APUESTAS EN LÍNEA

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
10. DIRECTOR DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES	10.1 Sí.- Recibe por oficios, la notificación de la Gerencia de Operación y Tecnología de los incidentes del sistema y de la atención a los mantenimientos correctivos en el que se le proporciona un CD con el detalle, así como los formatos CA-04 "Incidencias del Sistema", CA-05 "Mantenimientos Correctivos a las Terminales" y CA-06 "Informe de Interfaces", según corresponda. Nota: según sea el caso, el oficio tendrá adjunto un CD o más.	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 se presentaron incidentes del sistema y mantenimientos correctivos que reportar.	OFICIO COM-01
Fin del procedimiento.		

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GENERAL	14	21
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-47	FEBRERO 2007	TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN		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 ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GENERAL	DE	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 VERIFICACION	FRECUENCIA DE VERIFICACION	CARACTERÍSTICA A VERIFICAR	CRITERIO DE ACEPTACION	REGISTRO	PLAN DE ACCIÓN ANTE SITUACIONES NO CONFORMES
1	Emite todos los días por la Terminal física de prueba conectada al sistema primario 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	<ul style="list-style-type: none"> Que se emitan boletos de todos los productos activos. Nombre del Producto. Número de Concurso Sorteo. Fecha en que celebrara el Concurso 	Todos los datos deben coincidir con los Concursos y Sorteos Programados.	"Incidencias del Sistema" CA-04 (solo si se identifican incidentes)	Notifica vía telefónica y correo electrónico al jefe inmediato y da seguimiento hasta su solución.



LOTERÍA NACIONAL

ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GENERAL	DE 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	<p>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 de Captación de Apuestas en Línea, que se estén registrando transacciones de ventas, cancelaciones y pagos en tiempo real.</p> <p>Asimismo, mediante la herramienta de monitoreo de actividad del Sistema Primario, Secundario y Alterno supervisa, que los productos estén activos.</p>	Operador del Centro de Monitoreo / Jefe de Departamento de Centro de Monitoreo	Diaria	<ul style="list-style-type: none"> 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. 	<p>Herramienta de Monitoreo de la Operatividad de los Sistemas: Que todos los productos estén activos o no alarmados.</p>	<p>Registro Diario de Ventas CA-01</p> <p>Actividad de los Sistemas CA-03</p> <p>(Solo si se identifica un incidente se registra también en el formato CA-04 "Incidencias del Sistema")</p>	<p>Notifica vía telefónica y correo electrónico al jefe inmediato y da seguimiento hasta su solución.</p>



LOTERÍA NACIONAL

ÁREA EMISORA:	GENERAL	HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	DE	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	<ul style="list-style-type: none"> Fecha. El estatus en tiempo real que guardan las Terminales físicas (up, down, disconnected). Comportamiento del gráfico de cada uno de los nodos de comunicación. Que no existan alertas. 	<p>Debe estar refrescando la información en tiempo real.</p> <p>Los gráficos de los nodos deben mostrar un comportamiento estable.</p> <p>Que no haya alertas en horarios de alta disponibilidad de Terminales físicas activas.</p>	Registro Diario de Comunicaciones CA-02	Notifica vía telefónica y correo electrónico al jefe inmediato y da seguimiento hasta su solución.

**LOTERÍA NACIONAL**

ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	DE	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	DE	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	<p>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.</p> <p>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.</p>	Septiembre 2024
17	<p>Se actualizó la norma de acuerdo con la operación y estructura orgánica autorizada de Lotería Nacional. Lo anterior, acorde a lo previsto en el "ACUERDO POR EL QUE SE MODIFICA EL</p>	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

Aplicación informática del SICAL: Aplicación informática del Servicio Integral de Captación de Apuestas en Línea que contiene diferentes módulos para el uso de los usuarios de Lotería Nacional.

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

Boletos No Emitidos: Son los boletos que por alguna situación la Terminal física 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 Centro de Atención Telefónica


Lotería Nacional: Organismo Público Descentralizado.

Mantenimiento Correctivo: Es el servicio que le proporciona un técnico de campo a una Terminal física que fue reportada por una falla técnica al Centro de Atención Telefónica.

Herramienta de monitoreo de la red de comunicaciones: Herramienta que permite el monitoreo detallado de las comunicaciones (UP, DOWN y DISCONNECTED) entre las Terminales físicas y el Sistema Primario de Captación de Apuestas en Línea.

Herramienta de monitoreo de actividad del Sistema Primario, Secundario y Alternativo: Herramienta que permite monitorear el estatus de los productos y los Sistemas de Captación de Apuestas en Línea.

SILNI: Sistema Integral Lotería Nacional – Insurgentes.

 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		

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

Terminal Física: Se refiere a las terminales punto de venta físicas que se encuentran instaladas en las agencias autorizadas de Lotería Nacional.

Transacción: Cualquier petición que sea emitida por una Terminal física o por el Sistema de un comercializador alternativo (venta web y app) misma que se registra en los Sistemas Primario, Secundario y Alternativo.

X. ANEXOS

No Aplica.