



ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	DE	1	11
CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-87		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2020	NIVEL DE REVISIÓN	01

NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES PARA DESARROLLO, MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN DE SISTEMAS Y APLICATIVOS DE INFORMACIÓN

FIRMA

ELABORÓ: GUSTAVO ALFREDO MASSE LÓPEZ  
JEFE DE DEPARTAMENTO DE DESARROLLO DE SORTEOS ELECTRÓNICOS

REVISÓ: JORGE RICARDO LÓPEZ LÓPEZ  
SUGERENTE DE SISTEMAS SUSTANTIVOS

VALIDÓ: ROMÁN VILLARREAL ROMÁN  
GERENTE DE SISTEMAS

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 2020



ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		2	11
CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-87		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2020	NIVEL DE REVISIÓN	01

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES PARA DESARROLLO, MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN DE SISTEMAS Y APLICATIVOS DE INFORMACIÓN
--------------------------	--

## ÍNDICE

I.	Objetivo	3
II.	Alcance	3
III.	Fundamento Jurídico	3
IV.	Políticas	3
V.	Descripción de las Actividades	7
VI.	Diagrama de Flujo	9
VII.	Plan de Calidad	10
VIII.	Control de Cambios	11
IX.	Glosario	11
X.	Anexos	11



ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		3	11
CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-87		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2020	NIVEL DE REVISIÓN	01

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES PARA DESARROLLO, MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN DE SISTEMAS Y APLICATIVOS DE INFORMACIÓN
--------------------------	--

## I. OBJETIVO

Atender las solicitudes de las Unidades Administrativas referentes al desarrollo, mantenimiento, actualización de Sistemas y Aplicativos de Información que automatizan y soportan la operación de procesos y publicación de información en los Portales Institucionales, entre otros.

## II. ALCANCE

Gerencia de Sistemas, Subgerencia de Sistemas Sustantivos, Subgerencia de Sistemas Administrativos, Subgerencia de Sistemas Financieros y Unidades Administrativas de la Entidad.

## III. FUNDAMENTO JURÍDICO

- Estatuto Orgánico de Lotería Nacional, (DOF 18-01-2022) y sus reformas.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Todas la Leyes locales y federales y normatividad aplicable a Lotería Nacional.
- Decreto que establece las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos, y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de diciembre de 2013 día 10 de diciembre de 2012, y sus respectivas reformas.
- 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. Es responsabilidad de las Unidades Administrativas entregar la solicitud de servicio a la Gerencia de Sistemas mediante:
  - ▶ Formato **F.38-8** u oficio, para todo tipo de requerimiento referente a sistemas o aplicativos: administrativos, sustantivos, Financieros y publicación de información en los Portales Institucionales y diseños gráficos generales.
  - ▶ Correo electrónico para generación de reportes con grado de complejidad mínimo y asistencia técnica informática.



ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		4	11
CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-87		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2020	NIVEL DE REVISIÓN	01

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES PARA DESARROLLO, MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN DE SISTEMAS Y APLICATIVOS DE INFORMACIÓN
--------------------------	--

- ▶ Llamada telefónica para asistencia técnica informática especializada de los sistemas o aplicativos.
2. Es responsabilidad de las Unidades Administrativas llenar los campos de los formatos en su totalidad y contener la firma autógrafa requerida mínimo por el Gerente de la Unidad Administrativa solicitante.
  3. Es responsabilidad de las Unidades Administrativas de la Entidad, especificar con claridad anexando, si fuera necesario, documentación soporte, diagramas, esquemas, minutas de trabajo, o cualquier documentación que sea útil con el objetivo de que la solicitud sea lo más específico posible a efecto de dar atención íntegra a la solicitud.
  4. Las solicitudes a la Gerencia de Sistemas por parte de órganos y/o dependencias externas, por ningún motivo se atenderán de manera directa, por lo cual se deberán realizar a través de las Unidades Administrativas dueñas de la Información y responsables de los procesos, por tanto, la Gerencia de Sistemas no atenderá requerimientos de órganos y/o dependencias externas.
  5. Previo al inicio de los trabajos para un nuevo desarrollo, las áreas involucradas deberán firmar el documento denominado acta de constitución del proyecto.
  6. Una vez concluido el requerimiento, el área solicitante firmará los Formatos **F.38-8.1** y/o acta de cierre de proyecto.
  7. En caso necesario, la Unidad Administrativa de la Entidad podrá cancelar su solicitud de servicio, justificando la causa y firmando su cancelación por el mismo medio que presentó su requerimiento.
  8. La Unidad Administrativa de la Entidad podrá coordinarse con la Subgerencia de Sistemas Sustantivos, Subgerencia de Sistemas Administrativos o Subgerencia de Sistemas Financieros, dependientes de la Gerencia de Sistemas, según corresponda, para la evaluación de la solicitud o requerimiento, determinando la fecha de solución esperada, previamente a su registro formal, para su atención y control.
  9. La Unidad Administrativa de la Entidad deberá notificar por escrito a la Gerencia de Sistemas, cualquier cambio, requerimiento adicional o retraso que afecte el alcance de la solicitud original, y/o de ser necesario ampliar o modificar el alcance o generar una nueva solicitud, con la consideración de que todo cambio implicara un ajuste al tiempo de atención y deberá evaluarse los recursos que sean necesarios para su ejecución
  10. El horario de recepción de solicitudes es en días hábiles de las 8:30 a 15:00 hrs. y de 16:30 a 18:00 hrs., para los formatos mencionados y para oficios será a través del



ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		5	11
CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-87		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2020	NIVEL DE REVISIÓN	01

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES PARA DESARROLLO, MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN DE SISTEMAS Y APLICATIVOS DE INFORMACIÓN
--------------------------	--

procedimiento general de la gestión documental, a través de la oficina de Oficialía de Partes, la Gerencia de Sistemas sellará de recibido el acuse a las Unidades Administrativas de la Entidad.

11. La Gerencia de Sistemas turnará dicha solicitud a la Subgerencia de Sistemas Sustantivos, Subgerencia de Sistemas Administrativos o Subgerencia de Sistemas Financieros, según corresponda el requerimiento, para dar atención y seguimiento.
12. En caso de que fuera necesario atender de manera urgente algún requerimiento cuya solicitud no se haya hecho mediante el llenado del Formato F.38-8, la Gerencia de Sistemas solicitará en fecha inmediatamente posterior, a la Unidad Administrativa regularizar el procedimiento a efecto de hacer constar la naturaleza y necesidad del trabajo realizado.
13. La Subgerencia de Sistemas Sustantivos, Subgerencia de Sistemas Administrativos o Subgerencia de Sistemas Financieros evaluarán la viabilidad de la solicitud y los recursos necesarios para su atención; derivar el desarrollo de un nuevo proyecto, o mantenimiento, así como considerar y documentar el plan de trabajo con las etapas y actividades correspondientes para su ejecución, de acuerdo con:  
Tiempo de ejecución y  
Los recursos asignados a la solicitud.
14. En cualquier momento la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones, tendrá la facultad para autorizar, rechazar, cancelar o suspender una solicitud, bajo consideraciones de causa de fuerza mayor, la cual se notificará a la Unidad Administrativa.
15. En cualquier momento la Gerencia de Sistemas podrá solicitar a la Gerencia de Telecomunicaciones y Seguridad informática la actualización, modificación, creación, entre otros, en las bases de datos y aplicativos de los sistemas de la Entidad en los ambientes productivos, de desarrollo y calidad (QA) alojados en la infraestructura de Computo.
16. En el caso de iniciativas de proyectos, deberán ser sometidos a consideración y aprobación de las áreas involucradas y la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones, ingresando posteriormente a la Gerencia de Sistemas el F.38-8 acompañado de la situación actual y deseada del proceso a automatizar.
17. La Gerencia de Sistemas, notificará por escrito a la Unidad Administrativa, cualquier retraso que afecte el alcance de la solicitud original, y/o de ser necesario modificar el alcance.



ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		6	11
CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-87		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2020	NIVEL DE REVISIÓN	01

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES PARA DESARROLLO, MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN DE SISTEMAS Y APLICATIVOS DE INFORMACIÓN
--------------------------	--

18. La Subgerencia de Sistemas Sustantivos, la Subgerencia de Sistemas Administrativos o la Subgerencia de Sistemas Financieros elaborarán una nota técnica, siempre y cuando, la solución a la solicitud haya sido un nuevo desarrollo o un mantenimiento mayor y este documento es de uso interno de la Gerencia.
19. La Subgerencia de Sistemas Sustantivos, la Subgerencia de Sistemas Administrativos o la Subgerencia de Sistemas Financieros, supervisarán que se cumplan correctamente los requerimientos y entregables solicitados y cuando se trate de un nuevo desarrollo, requisitarán el formato denominado acta de aceptación de entregables.
20. La Gerencia de Sistemas y el área solicitante., firmarán el Formato **F.38-8.1** según corresponda, para concluir con la gestión de la solicitud.
21. La vigencia de esta norma interna es a partir de su publicación en la Normateca Interna de Lotería Nacional.



ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		7	11
CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-87		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2020	NIVEL DE REVISIÓN	01

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES PARA DESARROLLO, MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN DE SISTEMAS Y APLICATIVOS DE INFORMACIÓN
--------------------------	--

## V. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
1. UNIDAD ADMINISTRATIVA DE LA ENTIDAD	1.1 Envía solicitud formato <b>F.38-8</b> u oficio a la Gerencia de Sistemas para el desarrollo, mantenimiento, actualización de Sistemas y Aplicativos que automatizan y soportan la operación de procesos y publicación de información en los Portales Institucionales, entre otros.	F.38-8
GERENCIA DE SISTEMAS	2.1 Recibe formato <b>F.38-8</b> u oficio, de la Unidad Administrativa y verifica que cumpla con las especificaciones. <b>Ver plan de calidad.</b>  <b>¿Existen inconsistencias?</b>  <b>No.-</b> Continúa en la operación 2.4.  <b>Sí.-</b> Continúa en la siguiente operación	
	2.2 Regresa formato <b>F.38-8</b> u oficio, y comenta la inconsistencia a la Unidad Administrativa.	
	2.3 Cierra solicitud.  Fin del procedimiento.	
	2.4 Evalúa a que subgerencia corresponde la solicitud de atención.	
3. SUBGERENCIA DE SISTEMAS ADMINISTRATIVOS/ SUBGERENCIA DE SISTEMAS FINANCIEROS / SUBGERENCIAS DE SISTEMAS SUSTANTIVOS	3.1 Recibe de la Gerencia de Sistemas la asignación de turno, relacionado con sistemas y aplicativos que se administran técnicamente por la Subgerencia.	
	3.2 Revisa y Evalúa el requerimiento y en caso necesario se pone en contacto con la Unidad Administrativa solicitante para recabar la información necesaria.	



ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		8	11
CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-87		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2020	NIVEL DE REVISIÓN	01

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES PARA DESARROLLO, MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN DE SISTEMAS Y APLICATIVOS DE INFORMACIÓN
--------------------------	--

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
	3.3 Turna el requerimiento al prestador externo que dará atención técnica especializada para su atención.	
	3.4 Coordina las actividades necesarias para atender la solicitud.	
	3.5 Supervisa que el prestador externo que da atención técnica especializada para la generación de producto realice en tiempo y forma la labor.  <b>¿Es aceptado el producto por la unidad administrativa?</b>  <b>No.-</b> Regresa a la operación 3.4.  <b>Sí-</b> Continúa en la siguiente operación.	
	3.6 Recaba la documentación necesaria para dar evidencia de la atención del turno y como documento obligatorio la firma de aceptación de la Unidad Administrativa solicitante.	
	3.7 Registra documentación y da por atendido el turno y regresa a la operación 2.3.  <b>Fin del procedimiento.</b>	

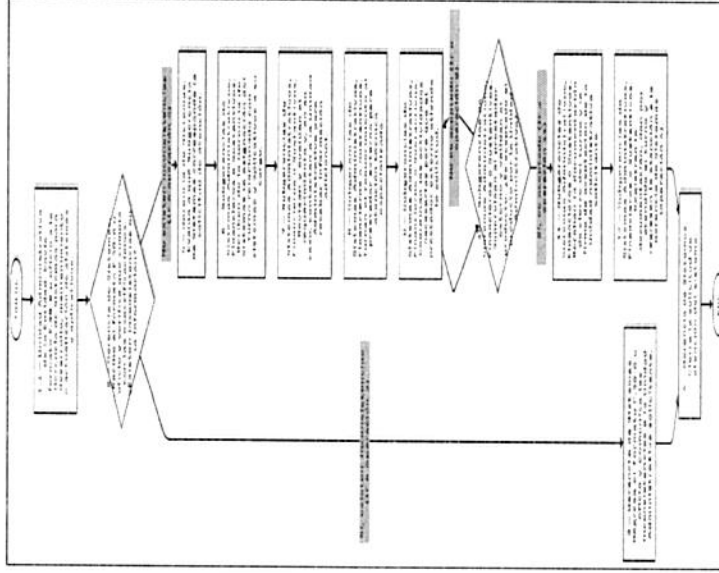


**LOTERÍA NACIONAL**

ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FIANANZAS		9	11
CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-87		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2020	NIVEL DE REVISIÓN	01

NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES PARA DESARROLLO, MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN DE SISTEMAS Y APLICATIVOS DE INFORMACIÓN

## VI. DIAGRAMA DE FLUJO



Ver archivo del diagrama de flujo






**LOTERÍA NACIONAL**

ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRACIÓN Y FIANANZAS	GENERAL	10	11
CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-87			
FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2020	TIPO: PÚBLICO	
		NIVEL DE REVISIÓN	01

NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES PARA DESARROLLO, MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN DE SISTEMAS Y APLICATIVOS DE INFORMACIÓN

**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	Recibe formato F.38-8 u oficina, de la Unidad Administrativa y verifica que cumpla con las especificaciones.	Gerencia de Sistemas	Cada que se reciba solicitud formato F.38-8 para el desarrollo, mantenimiento, actualización de Sistemas y Aplicativos	Formato F.38-8 que cumple con las especificaciones requeridas	Llenado correcto del Formato F.38-8	Formato F.38-8 u oficina	Regresa formato F.38-8 u oficina, y comenta la inconsistencia a la Unidad Administrativa para que sean atendidas.

 <b>LOTERÍA NACIONAL</b>	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		11	11
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-87		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2020	NIVEL DE REVISIÓN	01
<b>NOMBRE DE NORMA INTERNA:</b> PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES PARA DESARROLLO, MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN DE SISTEMAS Y APLICATIVOS DE INFORMACIÓN				

## VIII. CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
00	Creación del documento.	Febrero 2020
01	Se actualizó la norma de acuerdo con la operación y estructura orgánica autorizada de Lotería Nacional. Lo anterior, acorde a lo previsto en el "ACUERDO POR EL QUE SE MODIFICA EL TRANSITORIO SEXTO DEL ESTATUTO ORGÁNICO DE LOTERÍA NACIONAL, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 02 de enero de 2026.	Marzo 2026

## IX. GLOSARIO

### F.38-8:

Solicitud para el desarrollo y/o mantenimiento de sistemas.

### F.38-8.1:

Aceptación de Producto.

## X. ANEXOS

N/A