



ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA		1	10
CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-MAN-07		TIPO: RESERVADO	
FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE 2007	NIVEL DE REVISIÓN	05

NOMBRE DEL DOCUMENTO: MANUAL DE OPERACIÓN CON EL PROVEEDOR DE LOTERÍA EN LÍNEA

FIRMAS

REVISÓ:

FRANCISCO JAVIER CORTÉS DELGADO
JEFE DE DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN

LUIS MANUEL LÓPEZ CONTRERAS
GERENTE DE OPERACIÓN Y SOPORTE


MA. CONCEPCIÓN SERRANO ZAMORA
DIRECTORA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN
Y COMUNICACIONES

AUTORIZÓ:

JUAN ANTONIO SILVA ESPINOZA
SUBDIRECTOR GENERAL DE INFORMÁTICA

ÍNDICE

I.	Objetivo	2
II.	Alcance	2
III.	Fundamento Jurídico y Referencias Normativas	2
IV.	Políticas	2
V.	Control de Cambios	9
VI.	Anexos	10

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA		2	10
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-MAN-07		TIPO: RESERVADO	
	FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE 2007	NIVEL DE REVISIÓN	05

NOMBRE DEL DOCUMENTO: MANUAL DE OPERACIÓN CON EL PROVEEDOR DE LOTERÍA EN LÍNEA

I. OBJETIVO

Gestionar con el Proveedor de Lotería en Línea los controles que permitan garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad tanto para el intercambio de información entre la Entidad y el Proveedor, como para el acceso al Sistema Central de Captación de Apuestas.

II. ALCANCE

Aplica para el intercambio de información entre Pronósticos y el Proveedor de Lotería en Línea y el acceso al Sistema Central de Captación de Apuestas.

III. FUNDAMENTO JURÍDICO Y REFERENCIAS NORMATIVAS

Fundamento Jurídico

- Manual Administrativo de Aplicación General en las materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información (MAAGTICSI).


Referencias Normativas

- ISO/IEC 27001:2013 Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información-Requisitos.
- WLA-SCS: 2012 Estándar de Control de Seguridad.

IV. POLÍTICAS

A. CREACIÓN DE CUENTAS Y/O MODIFICACIONES DE ACCESO AL SISTEMA PROSYS

1. Para la creación de cuentas, y/o modificaciones de acceso al Sistema PROSYS, se deberá realizar el requerimiento por medio de la Mesa de Servicios de TI que se encuentra en la Intranet de Pronósticos para la Asistencia Pública.
2. Los responsables de área deberán solicitar el alta, baja o cambios de perfiles de acceso al Sistema del Proveedor de Lotería en Línea a través del formato de Alta, Baja y/o cambio de usuarios al Sistema PROSYS (STO-18) y de la solicitud realizada por medio de la mesa de servicios de TI.
3. Una vez generada y asignada la Solicitud en la Mesa de Servicios, personal del Departamento de Operación de Pronósticos para la Asistencia Pública, debe realizar el requerimiento vía correo electrónico por medio del formato Alta, baja y cambio de usuarios

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA		3	10
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-MAN-07		TIPO: RESERVADO	
	FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE 2007	NIVEL DE REVISIÓN	05


NOMBRE DEL DOCUMENTO: MANUAL DE OPERACIÓN CON EL PROVEEDOR DE LOTERÍA EN LÍNEA

- clientes (OPS-NA-CC-FO-09) al Área de Operaciones del Proveedor de Lotería en Línea, el archivo del requerimiento deberá estar protegido con contraseña.

4. La Gerencia de Recursos Humanos deberá notificar al Administrador del Sistema Integral de Gestión la relación de bajas de usuarios, con la cual la Gerencia de Operación y Soporte a través Departamento de Operación solicitará al Proveedor de Lotería en Línea por medio del formato Alta, baja y cambio de usuarios - clientes (OPS-NA-CC-FO-09) realizar la baja de los usuarios que tienen cuenta de PROSYS.
5. Los privilegios de la cuenta son responsabilidad del titular del área solicitante y el uso de la cuenta es de cada Usuario.
6. En caso de que se requiera el Proveedor de Lotería en Línea deberá dar el soporte necesario al personal del Departamento de Operación de Pronósticos sobre los movimientos de las cuentas que hayan sido solicitadas.
7. Cada usuario deberá tener una sola cuenta siendo responsabilidad del Proveedor de Lotería en Línea que así sea.
8. Trimestralmente el Proveedor de Lotería en Línea deberá enviar al Departamento de Operación una lista de usuarios de Pronósticos para la Asistencia Pública en la que se mencione la configuración de los perfiles de acceso a PROSYS

B. PROCEDIMIENTO OPERATIVO PARA LA CREACIÓN DE CUENTAS Y/O MODIFICACIONES DE ACCESO AL SISTEMA PROSYS.

9. El Operador en turno del Área de Operaciones del Proveedor de Lotería en Línea, imprime el correo electrónico y junto con el formato Alta, baja y cambio de usuarios - clientes (OPS-NA-CC-FO-09) enviado por el Departamento de Operación de Pronósticos para la Asistencia Pública, solicita la firma de autorización/consentimiento de acceso y/o modificación al sistema PROSYS, a los Administradores de dicho Sistema por parte del Proveedor de Lotería en Línea.
10. Una vez autorizada la solicitud, el Área de Operaciones del Proveedor de Lotería en Línea, completa los pasos para crear/modificar/deshabilitar la cuenta de usuario en el acceso remoto y acceso al sistema PROSYS.
11. El Área de Operaciones del Proveedor de Lotería en Línea, debe notificar los cambios solicitados al Departamento de Operación de Pronósticos para la Asistencia Pública por medio de un correo electrónico, adjuntando en caso de tratarse de requerimientos de claves de usuarios, el formato Alta, baja y cambio de usuarios - clientes (OPS-NA-CC-FO-09) el cual deberá estar protegido con contraseña.

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA		4	10
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-MAN-07		TIPO: RESERVADO	
	FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE 2007	NIVEL DE REVISIÓN	05

NOMBRE DEL DOCUMENTO: MANUAL DE OPERACIÓN CON EL PROVEEDOR DE LOTERÍA EN LÍNEA

12. El Departamento de Operación de Pronósticos para la Asistencia Pública, debe notificar vía correo electrónico al área solicitante, que su requerimiento de alta, cambio y/o modificación al acceso remoto y al sistema PROSYS fue atendido, y deberá entregar el usuario y contraseña en sobre cerrado.

C. ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS Y CONTRASEÑAS DE ACCESO REMOTO Y SISTEMA PROSYS.

13. El Área de Operaciones del Proveedor de Lotería en Línea creará las cuentas de usuario de acceso Remoto y acceso al Sistema PROSYS, mismas que deben ser creadas con la primera letra del nombre seguida del primer apellido (en caso de haber una igual puede cambiar el formato). Se le asignará una contraseña y se le pedirá al usuario que la cambie inmediatamente después de que la registre.


14. Las contraseñas deben cumplir con los siguientes requerimientos mínimos de complejidad:

- Ser de por lo menos 6 caracteres;
- No haber sido usada en las anteriores 5 contraseñas;
- No contener el nombre de la cuenta (user name) o nombre del usuario;
- Debe contener al menos tres de los cuatro grupos de caracteres siguientes: mayúsculas del alfabeto inglés (A – Z); minúsculas del alfabeto inglés (a – z); números (0 – 9); caracteres no alfabéticos (¡,\$,#,%).

15. En caso de que no se cumpla con algunos de los requerimientos mínimos de complejidad de contraseña el Acceso Remoto y/o Sistema PROSYS el sistema enviará un mensaje notificando al usuario que la contraseña no cumple con los requerimientos.

16. El acceso Remoto y/o sistema PROSYS bloquearán automáticamente la entrada durante 20 minutos cuando se intente acceder con una contraseña no válida en más de tres ocasiones, el usuario vía telefónica podrá solicitar el desbloqueo de la cuenta antes de los 20 minutos al personal del Departamento de Operación de Pronósticos para la Asistencia Pública.

17. El personal del Departamento de Operación de Pronósticos para la Asistencia Pública podrá contactar, antes de este lapso de tiempo, al personal del Área de Operaciones del Proveedor de Lotería en Línea para que desbloquee o reinicie la cuenta, se deberá enviar el requerimiento vía correo electrónico adjuntando el formato Alta, baja y cambio de usuarios - clientes (OPS-NA-CC-FO-09) al Área de Operaciones del Proveedor de Lotería en Línea.

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA		5	10
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-MAN-07		TIPO: RESERVADO	
	FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE 2007	NIVEL DE REVISIÓN	05

NOMBRE DEL DOCUMENTO: MANUAL DE OPERACIÓN CON EL PROVEEDOR DE LOTERÍA EN LÍNEA

18. El Acceso Remoto y Sistema PROSYS automáticamente solicitará al usuario cada 90 días; que cambie su contraseña de acceso, y notificará al usuario 14 días antes de que cumpla el plazo.

D. MANTENIMIENTO Y CONTROL DE LAS CUENTAS DE ACCESO AL SISTEMA PROSYS.

19. El Área de Operaciones del Proveedor de Lotería en Línea debe realizar el mantenimiento de las cuentas de usuario con acceso al sistema PROSYS.
20. El Área de Operaciones del Proveedor de Lotería en Línea debe enviar en el transcurso de la última semana de cada mes, un correo electrónico al Departamento de Operación de Pronósticos para la Asistencia Pública, la relación de usuarios activos con acceso al sistema PROSYS, la cual se revisará y en su caso enviará por correo electrónico al Área de Operaciones del Proveedor de Lotería en Línea indicando cuales cuentas de usuario deben ser deshabilitadas.
21. Una vez recibido el requerimiento, el Área de Operaciones del Proveedor de Lotería en Línea, deshabilitará la cuenta de usuario; las cuentas con más de un mes de haber sido deshabilitadas serán borradas definitivamente de los sistemas de Acceso Remoto y Sistema PROSYS.

E. SUPERVISIÓN DE LA CAPTACIÓN DE APUESTAS Y PENALIZACIONES POR INCUMPLIMIENTO AL CONTRATO ENTRE PRONÓSTICOS Y EL PROVEEDOR DE LOTERÍA EN LÍNEA.


22. El Departamento de Operación está encargado de realizar la Supervisión de la Captación de Apuestas y el cálculo de penalización por incumplimiento al contrato entre Pronósticos y el Proveedor de Lotería en Línea. **Ver SGI-PRO-09 Captación de apuestas.**

F. CIERRE DE VENTAS Y SELECCIÓN DE GANADORES EN LÍNEA

23. El Departamento de Operación participa en los cierres de ventas y selección de ganadores de los Concursos y Sorteos. **Ver SGM-PRO-04 Concursos Y SGM-PRO-05 Sorteos**

G. RFSS

24. La Subdirección General de Informática a través del Departamento de Operación de la Gerencia de Operación y Soporte y de la Gerencia de Consultoría y Desarrollo, es

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA		6	10
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-MAN-07		TIPO: RESERVADO	
	FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE 2007	NIVEL DE REVISIÓN	05

NOMBRE DEL DOCUMENTO: MANUAL DE OPERACIÓN CON EL PROVEEDOR DE LOTERÍA EN LÍNEA

responsable de elaborar las solicitudes de requerimiento de software RFSS al Proveedor de Lotería en Línea.

H. PRUEBAS DE ACEPTACIÓN DE NUEVOS PRODUCTOS O MODIFICACIONES.

25. Subdirección General de Informática por medio del Departamento de Operación de la Gerencia de Operación y Soporte realiza pruebas de aceptación en conjunto con el Proveedor de Lotería en Línea.

I. ACTIVIDADES DEL ÁREA DE CONTROL DE DATOS (VERIFICACION DE LOS ARCHIVOS DE VENTA).


26. Todos los días una vez cerrada la venta, el Proveedor de Lotería en Línea envía los archivos de ventas de los concursos y sorteos activos al servidor DSS06 (local) y DSS01 (remoto), para el caso del archivo de rápidos será enviado al Sistema administrativo (AZTEC), los horarios para tris serán a las 13:00, 17:00 y 21:15 horas, para los demás productos será a las 21:15 horas.

27. El área de control de datos se encargará de procesar las cargas de los archivos de venta, la información se verificará contra el reporte de ventas diarias proporcionada por el Departamento de Operación, en el caso de que no cuadre algún producto se informa inmediatamente al Proveedor de Lotería en Línea para que envíe nuevamente el archivo, estos archivos siempre deben cuadrar ya que son utilizados para procesar la selección de ganadores y actualizar las bases de datos para los procesos de cubos. **Ver SGI-PRO-27 Actualización de información de los cubos de venta.**

28. Al día siguiente antes de continuar con los procesos del día, se copian manualmente los archivos de ventas del servidor DSS06 (local) al servidor SC006 (respaldo), se cargan y verifican las ventas y se realizan las selecciones de ganadores que correspondan en el servidor de respaldo (SC006), es muy importante que la Base de Datos de este servidor esté siempre actualizada, ya que en caso de que no puedan efectuarse los procesos en el Servidor Local (DSS06), las verificaciones de ventas y Selecciones de Ganadores se ejecutarán en el Servidor de Respaldo (SC006).

J. CIERRE DE VENTAS Y SELECCIÓN DE GANADORES.

29. El Área de Control de Datos participa en los cierres de ventas y selección de ganadores de los Concursos y Sorteos. **Ver SGM-PRO-04 Concursos y SGM-PRO-05 Sorteos**

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA		7	10
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-MAN-07		TIPO: RESERVADO	
	FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE 2007	NIVEL DE REVISIÓN	05

NOMBRE DEL DOCUMENTO: MANUAL DE OPERACIÓN CON EL PROVEEDOR DE LOTERÍA EN LÍNEA

K. CALCULO DEL LIMITE VENTAS.


30. El Proveedor de Lotería en Línea envía diario después de las 21:30 los archivos de premios pagados de los eventos activos al sistema administrativo (AZTEC), archivos que se utilizaran para los procesos de límite de ventas y para actualizar el sistema de pago de premios de Pronósticos para la Asistencia Pública.
31. El Área de control de datos se encargara de verificar que los archivos de premios pagados hayan llegado al (AZTEC) y que la información sea la correcta, en caso contrario se le avisara al Proveedor de Lotería en Línea para que lo vuelvan a enviar.
32. El Área de Control de Datos se encarga de revisar los procesos de límites de ventas para generar el archivo con el nuevo límite de venta, archivo que tomará el Proveedor de Lotería en Línea para la restauración de los límites de venta, en caso que un proceso falle se encargara de reprocesarlo.

L. PROCESOS DE ADEUDOS E INGRESOS.

33. El Proveedor de Lotería en Línea debe enviar al Sistema Administrativo (AZTEC), el domingo, lunes y martes en el horario nocturno, el archivo de adeudos para su verificación. El Área de Control de Datos se encargará de procesarlo y verificar que la información sea correcta, en caso que sea incorrecta le solicitará al Proveedor de Lotería en Línea que la revise y vuelva a enviar el archivo con la información correcta. Ya verificado el archivo de adeudos procede a actualizar el Sistema de Cuentas Corrientes y generar los reportes y archivos para el usuario.
34. El Departamento de Cuentas Corrientes debe generar un archivo de ingresos los viernes, el Área de Control de Datos transmite el archivo al Sistema Administrativo (AZTEC) para procesarlo y verificarlo para generar los reportes para el Sistema de Cuentas Corrientes. En este proceso se genera un archivo que será enviado al Proveedor de Lotería en Línea por el usuario de Cuentas Corrientes para que se apliquen los movimientos contables de cada agente en el Sistema del Proveedor de Lotería en Línea.

M. ARCHIVOS PARA ACTUALIZAR EL CUBO DE GEMS.

35. El Proveedor de Lotería en Línea debe enviar al servidor DSS01 (remoto) a más tardar a la 01:00 a.m. del siguiente día los archivos de ventas de todos los producto (daily_sales.txt) y rápidos (instant_daily_sales.txt), archivos que servirán para actualizar el Cubo de Venta de Gems, ver **SGI-PRO-27 Actualización de información de los cubos de venta.**

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA		8	10
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-MAN-07		TIPO: RESERVADO	
	FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE 2007	NIVEL DE REVISIÓN	05

NOMBRE DEL DOCUMENTO: MANUAL DE OPERACIÓN CON EL PROVEEDOR DE LOTERÍA EN LÍNEA

N. PROSPECCION DE ALTA Y BAJA DE AGENCIAS.

36. La Gerencia Administrativa de la Subdirección General de Servicios Comerciales debe aplicar, de lunes a viernes, los movimientos de altas y cambios a comercializadores en el Sistema Integral y al aplicarlos se genera en el sistema Administrativo (AZTEC) un archivo que cada 20 minutos se envía automáticamente al Sistema del Proveedor de Lotería en Línea para que se apliquen los mismos movimientos en el archivo maestro de Comercializadores. Conforme lo estipula el **SGV-PRO-01 Prospección, Alta, Control y Baja de Agencias**

O. GENERAR REPORTES DE BOLETOS NO EMITIDOS.

37. El Departamento de Operación transmite dos archivos de boletos no emitidos, uno correspondiente al concurso de Melate del miércoles y otro del domingo correspondiente a los demás eventos activos, el Área de Control de Datos se encargará de procesarlos y generar reportes en provisional y definitivo para el visto bueno del Departamento de Operación, una vez firmados se les entregará al Departamento de Cuentas Corrientes.



ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA		9	10
CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-MAN-07		TIPO: RESERVADO	
FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE 2007	NIVEL DE REVISIÓN	05

NOMBRE DEL DOCUMENTO: MANUAL DE OPERACIÓN CON EL PROVEEDOR DE LOTERÍA EN LÍNEA

V. CONTROL DE CAMBIOS.

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
01	Actualización debido a que actualmente en el Departamento de Operación ya no cuenta con información crítica y en el área se encuentra en el Contact Center así como la oficina de Proyectos, lo cual causa constantes visitas de personal de otras áreas al Centro de Cómputo.	Abril 2008
02	Se incorporó políticas referentes al contar con bitácoras de control de acceso al sistema central.	Marzo 2009
03	Adecuación de los incisos E,F,G y H; eliminación de la lista de personal autorizado para acceder taller de cómputo; se modificaron los incisos A,B,C,D y E en atención a los comentarios realizados por el Órgano Interno de Control; asimismo se elimina la firma del Jefe de Departamento de Operación derivado de que sus actividades están referenciadas hacia otros documentos.	Abril 2011
04	Se agregaron los puntos 3,4,5,6,7,8 y 9. Se agregó la clave del formato de Alta, Baja y/o cambio de Usuarios al Sistema Prosys.	Enero 2012
05	Se actualizaron los nombres de los funcionarios que firman el manual, se cambió como involucrado al Jefe del Departamento de Redes y Comunicación por el Jefe de Departamento de Operación; En general en todo el documento se quitó el nombre de G-Tech y se agregó "Proveedor de Lotería en Línea"; En el Inciso A se modificó la política número 2 debido a que se cambió la solicitud de intervención por solicitud realizada por medio de la mesa de servicios TI, en la política 3 se modificó el nombre del formato "G-TECH-SASI-F-030" por "OPS-NA-CC-FO-09" y se modificó también dentro de la misma política y en todo el documento el nombre de la Gerencia de Operaciones del Proveedor de Lotería en Línea por el Área de Operaciones del Proveedor de Lotería en Línea, en la política 4 se agregó el formato por el cual se solicitarán las bajas de los usuarios "OPS-NA-CC-FO-09", en la política 6 se agregó "En caso de que se requiera"; se modificó la política número 8 antes decía "Trimestralmente proveedor de lotería en línea deberá demostrar a la Gerencia de Operación y Soporte que la configuración de los perfiles de acceso a PROSYS están configurados de acuerdo a lo solicitado", ahora dice "Trimestralmente el Proveedor de Lotería en Línea deberá enviar al Departamento de Operación una lista de usuarios de	Abril 2015



ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA		10	10
CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-MAN-07		TIPO: RESERVADO	
FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE 2007	NIVEL DE REVISIÓN	05

NOMBRE DEL DOCUMENTO: MANUAL DE OPERACIÓN CON EL PROVEEDOR DE LOTERÍA EN LÍNEA

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
	<p>Pronósticos para la Asistencia Pública en la que se mencione la configuración de los perfiles de acceso a PROSYS"; en el inciso B se corrigió la numeración, la que antes era la política número 5 se convierte en la número 11 y se corrigió el nombre del Área de Operaciones del Proveedor de Lotería en Línea y se agregó "adjuntando en caso de tratarse de requerimientos de claves de usuarios, el formato Alta, baja y cambio de usuarios-clientes (OPS-NA-CC-FO-09) el cual deberá estar protegido con contraseña"; la política que antes era la número 6 se convierte en la número 12 y se cambió de responsable de la Gerencia de Operación y Soporte por el Departamento de Operación; Dentro del Inciso D la que antes era la política número 14 se convierte en la número 20 que a la letra decía "La Gerencia de Operaciones del Proveedor de Lotería en Línea debe enviar en el transcurso de la última semana de cada mes, un correo electrónico a la Gerencia de Operación y Soporte de Pronósticos para la Asistencia Pública, la relación de usuarios activos con acceso al sistema PROSYS, la cual se revisará y en su caso enviará por correo electrónico a la Gerencia de Operaciones del Proveedor de Lotería en Línea cuales cuentas de usuario deben ser deshabilitadas por medio del formato alta, baja y cambio de usuarios-clientes (GTECH-SASI-F-030), el archivo del requerimiento deberá estar protegido con contraseña", ahora dice: "El Área de Operaciones del Proveedor de Lotería en Línea debe enviar en el transcurso de la última semana de cada mes, un correo electrónico al Departamento de Operación de Pronósticos para la Asistencia Pública, la relación de usuarios activos con acceso al sistema PROSYS, la cual se revisará y en su caso enviará por correo electrónico al Área de Operaciones del Proveedor de Lotería en Línea indicando cuales cuentas de usuario deben ser habilitadas"; en el inciso I la política número 20, ahora es la número 26 y se modificó eliminándose los incisos y se eliminó a partir de la política número 21 a la 29 en el documento anterior y se agregan las políticas 27 a la 37 del nuevo documento; se corrigió la fecha de revisión número uno, de abril 2007 a abril 2008 y se hicieron mejoras de ortografía y redacción.</p>	

VI. ANEXOS

No aplica