

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		1	24
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SAF-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2007	NIVEL DE REVISIÓN	16

NOMBRE DE NORMA INTERNA: CAPTACIÓN DE APUESTAS

FIRMAS

REVISÓ: FRANCISCO JAVIER CORTÉS DELGADO
JEFE DE DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN

PAUL RONALD BERLINER LÓPEZ
GERENTE DE OPERACIÓN Y SOPORTE

JORGE ALEJANDRO PERALTA IVEN
DIRECTOR DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

AUTORIZÓ: MARÍA GUADALUPE CANO HERRERA
SUBDIRECTORA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		2	24
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SAF-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2007	NIVEL DE REVISIÓN	16
NOMBRE DE NORMA INTERNA: CAPTACIÓN DE APUESTAS				

ÍNDICE

I.	Objetivo	3
II.	Alcance	3
III.	Fundamento Jurídico y Referencias Normativas	3
IV.	Políticas	4
V.	Descripción de las Actividades	10
VI	Diagrama de Flujo	17
VII.	Plan de Calidad	18
VIII.	Control de Cambios	22
IX.	Glosario	24
X.	Anexos	24

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		3	24
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SAF-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2007	NIVEL DE REVISIÓN	16

NOMBRE DE NORMA INTERNA: 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 Servicio Integral para Captación de Apuestas en Línea (SICAL), 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

- Decreto por el que se crea el organismo público descentralizado Pronósticos Deportivos para la Asistencia Pública, publicado el 24 de febrero de 1978 y sus reformas.
- Estatuto Orgánico de Lotería Nacional y sus 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; *“CAPÍTULO III DE LAS DISPOSICIONES APLICABLES A LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIONES DE TECNOLOGÍAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN”, inciso d), que a la letra dice:*
“Dar seguimiento al cumplimiento de los contratos de TIC y SI, así como a la normativa aplicable”.

Referencias Normativas

Marco de Gestión de Seguridad de la Información (MGSI)

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

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		4	24
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SAF-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2007	NIVEL DE REVISIÓN	16

NOMBRE DE NORMA INTERNA: CAPTACIÓN DE APUESTAS
--

IV. POLÍTICAS

El personal del Departamento de Operación es responsable de:

- Monitorear a través del centro de monitoreo:
 - La continuidad de la Captación de Apuestas (Enterprise Series).
 - La operatividad de cada uno de los productos de venta (Opercon).
 - La red de comunicaciones (Netmoncol).
 - La oportunidad en la atención a los mantenimientos correctivos (Cadence).

Lo anterior con base en los contratos y convenios suscritos con el Proveedor del Servicio Integral para Captación de Apuestas en Línea (PSICAL).
- Emitir todos los días después de las 22:35 horas y antes de las 08:30 horas (sábados, domingos y días festivos será a partir de las 12:00 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 e importe del producto. Asimismo, se debe verificar la información contenida en los reportes de ventas y ganadores. Los boletos y reportes emitidos serán resguardados en el Departamento de Operación durante dos meses en caso de que se requieran para aclaraciones o consultas, posteriormente serán destruidos.
- 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:
 - Las ventas, cancelaciones y pagos CA-01 “Registro Diario de Ventas” mostradas en el portal del Servicio Integral para Captación de Apuestas en Línea (Enterprise Series).
 - 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.
 - El monitoreo constante del estatus de los productos de venta mediante la herramienta Opercon CA-02 “Incidencias del Sistema”.
- Después de haberse restablecido el servicio registra 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 da seguimiento con el PSICAL hasta la solución del problema, de acuerdo con el siguiente cuadro:

Por Lotería Nacional		Por el Proveedor		
Cargo	Teléfono	Tipo de incidente	Cargo	Teléfono
Jefe de Departamento de Operación	55 54 82 51 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

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		5	24
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SAF-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2007	NIVEL DE REVISIÓN	16

NOMBRE DE NORMA INTERNA: CAPTACIÓN DE APUESTAS
--

5. Solicitar al PSICAL, 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.
6. Con el propósito de ser lo más precisos posible en la identificación de la hora inicio y final de los incidentes que se llegaran a presentar en los nodos de comunicación con las terminales punto de venta, principalmente se utilizará la opción de “Monitoreo Central-Histórico” (general y por nodo) y como apoyo la opción “Cambio entre PSM Histórico” de la herramienta de monitoreo Netmoncol, así como cualquier otro tipo de consulta que se considere necesaria para este fin.

LOS CAUSALES DE PENALIZACIÓN CONSIDERADOS (DE ACUERDO AL CONTRATO VIGENTE CON EL PSICAL):

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%”.*

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		6	24
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SAF-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2007	NIVEL DE REVISIÓN	16

NOMBRE DE NORMA INTERNA: CAPTACIÓN DE APUESTAS
--

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 del servicio” deberá pagar una penalización a “Lotería Nacional”, en los siguientes términos:

“El proveedor deberá tener una 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.

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	<i>Dentro de una ciudad en donde el Proveedor tiene representante.</i>
2	<i>En una población distante hasta 50 Km donde el Proveedor tiene representante.</i>
3	<i>En una población distante entre 51 y 100 Km donde el Proveedor tiene representante.</i>
4	<i>En una población distante a más de 101 Km donde el Proveedor tiene representante.</i>

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)

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		7	24
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SAF-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2007	NIVEL DE REVISIÓN	16

NOMBRE DE NORMA INTERNA: CAPTACIÓN DE APUESTAS

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 estimada: (f) $f=(e*0.35)$.*

El servicio de mantenimiento correctivo debe otorgarse a los comercializadores y/o agentes en un horario comprendido desde las 08:00 y hasta las 21:00 horas de lunes a domingo”.

- Realizar por medio de la herramienta Cadence la consulta de los mantenimientos correctivos del mes inmediato anterior para identificar aquellos que fueron atendidos fuera del tiempo de tolerancia y de ser el caso, realizar el cálculo de penalización correspondiente.
- 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 SICAL 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 Tecnología 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.

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		8	24
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SAF-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2007	NIVEL DE REVISIÓN	16

NOMBRE DE NORMA INTERNA: CAPTACIÓN DE APUESTAS
--

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

11. El personal del Centro de Soporte a Terminales del PSICAL 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 , 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 servidores de Lotería Nacional a los que tiene acceso el PSICAL, una vez recibidos los transfiere mediante el aplicación denominada “boletos no emitidos” al servidor del billete electrónico y al SICAL.
12. El Departamento de Operación es el responsable de informar a la Gerencia de Operación y Soporte dentro de los 10 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. 9 del presente procedimiento, así como la cantidad de archivos que el Centro de Soporte a Terminales del PSICAL envió con datos incorrectos al Departamento de Operación de Lotería Nacional.
14. La Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones deberá notificar al PSICAL 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 PSICAL las instrucciones que estime pertinentes en relación con su ejecución.
16. Es responsabilidad del PSICAL garantizar que se puedan realizar consultas de los concursos y sorteos de conformidad al contrato vigente, misma que será supervisada por el Departamento de Operación.
17. Es responsabilidad del personal del Área de Operaciones y de Comunicaciones del PSICAL, registrar en la Bitácora Electrónica (<https://www.pronosticos.gob.mx/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 los titulares de las áreas siguientes en el orden que a continuación se mencionan:

 LOTería NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		9	24
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SAF-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2007	NIVEL DE REVISIÓN	16
NOMBRE DE NORMA INTERNA: CAPTACIÓN DE APUESTAS				

- 1.- Subdirección General de Ventas y Operaciones.
- 2.- Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones.
- 3.- Gerencia de Operación y Soporte.
- 4.- Gerencia de Relaciones Públicas. (Centro de Atención de Lotería Nacional).
- 5.- 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 Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones 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 PSICAL 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	24
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SAF-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2007	NIVEL DE REVISIÓN	16

NOMBRE DE NORMA INTERNA: CAPTACIÓN DE APUESTAS
--

V. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		REGISTRO
1. OPERADOR DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN		MONITOREO DEL SERVICIO INTEGRAL PARA CAPTACIÓN DE APUESTAS EN LÍNEA (SICAL)	
	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.	
		Nota: En guardias de sábado, domingo y días festivos se realizará a partir de las 12:00 horas.	
	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	REGISTRO DIARIO DE VENTAS CA-01



ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		11	24
CLAVE DE NORMA INTERNA: SAF-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2007	NIVEL DE REVISIÓN	16

NOMBRE DE NORMA INTERNA: CAPTACIÓN DE APUESTAS

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		REGISTRO
2. JEFE DE DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN / OPERADOR DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN		la herramienta Opercon que los productos estén activos. Ver plan de calidad.	
		¿Detecta alguna inconsistencia?	
	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 PSICAL, tomando como base los registros electrónicos CA-02, CA-04 y la Bitácora Electrónica de Incidencias: https://www.pronosticos.gob.mx/ReportesTerminales/Login	INCIDENCIAS DEL SISTEMA CA-02 INCIDENCIAS DE COMUNICACIONES CA-04 BITÁCORA ELECTRÓNICA DE INCIDENCIAS N/A
		¿Hay incidentes que penalizar?	



ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		12	24
CLAVE DE NORMA INTERNA: SAF-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2007	NIVEL DE REVISIÓN	16

NOMBRE DE NORMA INTERNA: CAPTACIÓN DE APUESTAS

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		REGISTRO
3. JEFE DE DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN	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 SICAL o en la red de comunicaciones del mes inmediato anterior y realiza el cálculo de penalización correspondiente. (Continúa en la actividad 3.1).	PENALIZACIÓN POR DEFICIENCIA EN EL SISTEMA CA-05 CD
	2.3	No.- Notifica a la Gerencia de Operación y Soporte que no hay incidentes que penalizar.	
	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 Y 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.	CD OFICIO COM-01
SEGUIMIENTO A LOS MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS			
5. JEFE DE 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).	



ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		13	24
CLAVE DE NORMA INTERNA: SAF-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2007	NIVEL DE REVISIÓN	16

NOMBRE DE NORMA INTERNA: CAPTACIÓN DE APUESTAS

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		REGISTRO
6. JEFE DE 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 CD
	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.	
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).	PENALIZACIÓN POR MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS CA-06 CD OFICIO COM-01
	DE LAS DEDUCCIONES AL PAGO		
8. PERSONAL DEL CENTRO DE SOPORTE TERMINALES PSICAL	8.1	Envía diariamente vía correo electrónico antes de las 18:30 horas el archivo de “Boletos No Emitidos” de Billeto Electrónico y después del cierre de ventas (21:00 horas) el archivo de “Boletos No emitidos” de los demás productos de Lotería Nacional que fueron reportados por los comercializadores y/o agentes de Lotería Nacional.	CORREO ELECTRONICO
	9.1	Recibe diariamente del PSICAL antes de las 18:30 horas el archivo de “Boletos No Emitidos” del billete electrónico y después del cierre automático de ventas (21:00 horas) el archivo de “Boletos No Emitidos” de los demás productos de Lotería Nacional, los carga a la aplicación denominada “Boletos No Emitidos” y realiza lo siguiente: • Transfiere diariamente el archivo los boletos no emitidos del billete electrónico al servidor de Lotería Nacional y al SICAL para que sean aplicados de forma automática los ajustes correspondientes.	



ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		14	24
CLAVE DE NORMA INTERNA: SAF-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2007	NIVEL DE REVISIÓN	16

NOMBRE DE NORMA INTERNA: CAPTACIÓN DE APUESTAS

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		REGISTRO
10. JEFE DE DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN		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 SICAL (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 SICAL para que sean aplicados de forma automática los ajustes correspondientes. - Mediante la aplicación de “Boletos No Emitidos” aprueba diariamente los Boletos No emitidos que fueron transferidos el día inmediato anterior.	
	9.2	Verifica el importe total de ajustes aplicados de forma automática por medio del reporte “ <i>adj_report</i> ” generado por el SICAL.	
		¿Hay archivos con datos incorrectos?	
	9.3	Si.- Solicita la corrección del archivo al Centro de Soporte a Terminales del PSICAL y se documenta. (Continúa en la actividad 10.1).	CORREO ELECTRÓNICO
	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
11. GERENTE DE OPERACIÓN Y SOPORTE	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



ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		15	24
CLAVE DE NORMA INTERNA: SAF-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2007	NIVEL DE REVISIÓN	16

NOMBRE DE NORMA INTERNA: CAPTACIÓN DE APUESTAS

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		REGISTRO
12. DIRECTOR DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		SOBRE EL INFORME DE LAS PENALIZACIONES POR PERDIDA DE VENTA CONSIDERADAS PARA EL PRESENTE PROCEDIMIENTO	
	12.1	¿Hay penalizaciones? Si.- Recibe oficio de la Gerencia de Operación y Soporte con los formatos CA-05 “Penalización por Deficiencia en el Sistema”, CA-06 “Penalización por Mantenimientos Correctivos” y CD que contiene el cálculo de penalización según corresponda, lo valida y notifica por oficio al PSICAL los importes de penalización según corresponda. (Continúa en la actividad 12.3).	OFICIO COM-01 PENALIZACIÓN POR DEFICIENCIA EN EL SISTEMA CA-05 PENALIZACIÓN POR MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS CA-06 CD
	12.2	No.- Notifica al PSICAL que no hay incidentes que penalizar por concepto de pérdidas de ventas y/o mantenimientos correctivos, según sea el caso.	
		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 PSICAL el monto de la deductiva por archivos de “Boletos No Emitidos” con errores.	OFICIO COM-01 INFORME DE INTERFACES CA-07
13. OPERADOR DEL AREA DE OPERACIONES O DE COMUNICACIONES DEL PSICAL	12.4	No.- Notifica al PSICAL que no hay deductivas que aplicar por archivos de Boletos No Emitidos.	OFICIO COM-01
		ESCALAMIENTO DE REPORTE DE INCIDENCIAS POR PARTE DEL PSICAL	
	13.1	Notifica en caso de presentarse una incidencia en el SICAL o en la red de comunicaciones de las terminales a los titulares de las siguientes áreas de Lotería Nacional: 1.- Subdirección General de Ventas y Operaciones.	CORREO ELECTRÓNICO



ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		16	24
CLAVE DE NORMA INTERNA: SAF-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2007	NIVEL DE REVISIÓN	16

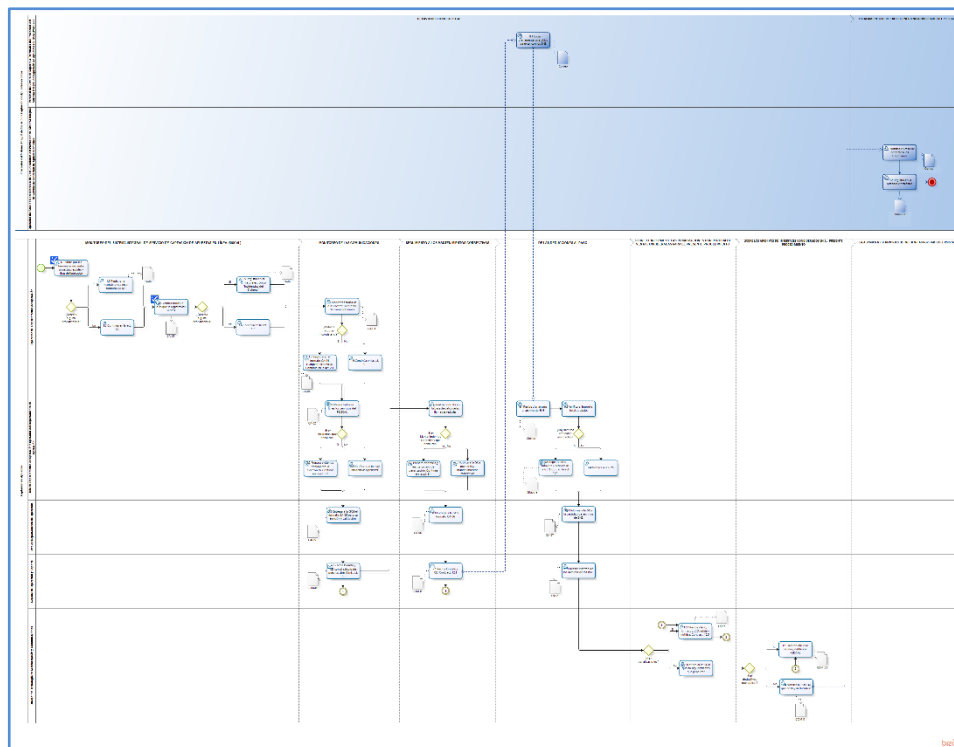
NOMBRE DE NORMA INTERNA: CAPTACIÓN DE APUESTAS

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
	2.- Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones. 3.- Gerencia de Operación y Soporte. 4.- Gerencia de Relaciones Públicas (Centro de Atención de Lotería Nacional). 5.- Departamento de Operación.	
13.2	Registra en la Bitácora Electrónica de Incidencias: (https://www.pronosticos.gob.mx/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		17	24
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SAF-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2007	NIVEL DE REVISIÓN	16

NOMBRE DE NORMA INTERNA: 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		18	24
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SAF-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2007	NIVEL DE REVISIÓN	16

NOMBRE DE NORMA INTERNA: 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 del Departamento de Operación registra la Incidencia y reporta al área de Operaciones del Proveedor del Servicio Integral para 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	24
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SAF-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2007	NIVEL DE REVISIÓN	16

NOMBRE DE NORMA INTERNA: 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 - Números 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 del Departamento de Operación registra la Incidencia y reporta al área de Operaciones del Servicio Integral para 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	24
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SAF-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2007	NIVEL DE REVISIÓN	16

NOMBRE DE NORMA INTERNA: 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 del Departamento de Operación registra la Incidencia y reporta al área de Operaciones del Servicio Integral para 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	24
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SAF-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2007	NIVEL DE REVISIÓN	16

NOMBRE DE NORMA INTERNA: 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 del Departamento de Operación registra la Incidencia y reporta al área de Operaciones del Proveedor del Servicio Integral para 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		22	24
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SAF-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2007	NIVEL DE REVISIÓN	16

NOMBRE DE NORMA INTERNA: CAPTACIÓN DE APUESTAS
--

VIII. CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
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 PSICALSICAL 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 PSICALSICAL.	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



ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		23	24
CLAVE DE NORMA INTERNA: SAF-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2007	NIVEL DE REVISIÓN	16

NOMBRE DE NORMA INTERNA: CAPTACIÓN DE APUESTAS

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 pasarón 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 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.	Agosto 2021
16	Se actualizaron los responsables de firmar el documento y el Objetivo; se modificó el Fundamento Jurídico y las Referencia Normativas. Se modificaron las políticas 2, 3, 4, 5, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19 y el numeral I; se modificaron y cambiaron de numeración las políticas 6 (actual 7), 8 (actual 9) y 10 (actual 11); se adiciono la política 6 y cambiaron de numeración las políticas 7 (actual 8) y 9 (actual 10); se eliminó la política 11. Se modificaron las actividades 1.1, 2.1, 8.1, 9.1, 9.2, 9.3,12.1, 12.2, 12.3, 12.4, 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. A fin de dar cumplimiento a la publicación del día 29 de julio de 2022 en el Diario Oficial de la Federación 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.	Septiembre 2023

 LOTería NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		24	24
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SAF-PRO-47		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2007	NIVEL DE REVISIÓN	16

NOMBRE DE NORMA INTERNA: CAPTACIÓN DE APUESTAS
--

IX. GLOSARIO

Billete Electrónico: Se hace referencia a los boletos tradicionales de Lotería Nacional emitidos en Terminales Punto de Venta.

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

Boletos No Emitidos de los demás productos de Lotería Nacional: Se refiere a los productos de venta celebrados en Lotería Insurgentes (Melate, Chispazo, Tris, Gana Gato, Progol, Protouch, 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 PSICAL.

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

Lotería Nacional: Se refiere a sede Insurgentes.

Mantenimiento Correctivo: Son las llamadas reportadas al Centro de Soporte a Terminales (CST) del (PSICAL) 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 Servicio Integral para Captación de Apuestas en Línea 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 PSICAL por incumplimiento a los estándares de servicio establecidos en el contrato vigente.

PSICAL: Proveedor del Servicio Integral para Captación de Apuestas en Línea.

SICAL: Servicio Integral para Captación de Apuestas en Línea.

Sistema Enterprises Series: Es el portal del Servicio Integral para Captación de Apuestas en Línea que permite monitorear el estatus 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.