



# *Manual de Procedimientos de la Dirección de Informática*

6120

FEBRERO 2020

DIRECCIÓN GENERAL  
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE FINANZAS Y SISTEMAS  
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA





LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA  
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE FINANZAS Y SISTEMAS  
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA		
HOJA DE CONTENIDO	REV. 01	LN-6120-MP-HC-01
	13/02/2020	Página 1 de 6

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	REV.	FECHA	ESTATUS
LN-6120-MP-MJA-01	MARCO JURÍDICO ADMINISTRATIVO	00	13/02/2020	
LN-6120-MP-GE-01	GENERALIDADES	00	30/10/2018	
		01	13/02/2020	
LN-6120-MP-GLO-01	GLOSARIO	00	13/02/2020	

PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE SISTEMAS SUSTANTIVOS

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	REV.	FECHA	ESTATUS
LN-6121-MP-PO-01	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES PARA DESARROLLO, MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN DE SISTEMAS Y APLICATIVOS DE INFORMACIÓN	00	30/10/2018	
		01	13/02/2020	

Lotería Nacional  
MANUAL REGISTRADO EN  
13 FEB 2020  
POR LA GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL

	ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	REGISTRÓ
NOMBRE	C. JORGE RICARDO LÓPEZ LÓPEZ	LIC. VÍCTOR MANUEL SALAS ANDONEGUI	MTRA. KORINA VELÁZQUEZ RÍOS	MTR. OMAR DE JESUS TIRADO ALOR
PUESTO	SUBGERENTE DE DESARROLLO SISTEMAS SUSTANTIVOS	GERENTE DE SISTEMAS SUSTANTIVOS	ENCARGADA DEL DESPACHO DE LA DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA	GERENTE DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL
FIRMA				

Encargada del despacho de la Dirección de Informática de conformidad con el oficio DI/01/15-01/2020.

Lotería Nacional  
COMERI  
Comité de Mejora Regulatoria Interna  
13 FEB 2020  
APROBADO



INSTRUCTIVOS

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	REV.	FECHA	ESTATUS
LN-6121-MP-IN-01	INSTRUCTIVO DE LLENADO PARA LA SOLICITUD DE SERVICIO PARA EL DESARROLLO Y/O MANTENIMIENTO DE SISTEMAS FORMATO F.38-8	00	30/10/2018	
		01	13/02/2020	

FORMATOS

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	REV.	FECHA	ESTATUS
LN-6121-MP-FO-01	FORMATO F.38-8 SOLICITUD DE SERVICIO PARA EL DESARROLLO Y/O MANTENIMIENTO DE SISTEMAS	00	30/10/2018	
		01	13/02/2020	
LN-6121-MP-FO-02	FORMATO F.38-8.1 ACEPTACION DEL PRODUCTO	00	30/10/2018	
		01	13/02/2020	

Lotería Nacional

MANUAL REGISTRADO EN

13 FEB 2020

POR LA GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL

	ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	REGISTRO
NOMBRE	C. JORGE RICARDO LÓPEZ LÓPEZ	LIC. VÍCTOR MANUEL SALAS ANDONEGUI	MTRA. KORINA VELÁZQUEZ RÍOS	MTRO. OMAR DE JESUS TIRADO ALOR
PUESTO	SUBGERENTE DE DESARROLLO SISTEMAS SUSTANTIVOS	GERENTE DE SISTEMAS SUSTANTIVOS	ENCARGADA DEL DESPACHO DE LA DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA	GERENTE DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL
FIRMA				

Encargada del despacho de la Dirección de Informática de conformidad con el oficio DC/01/15-01-2020.

COMERI

Lotería Nacional

Comité de Mejora Regulatoria Interna

13 FEB 2020

APROBADO

**PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE CENTRO DE CÓMPUTO**

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	REV.	FECHA	ESTATUS
LN-6122-MP-PO-02	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A SOLICITUDES DE ALTA, BAJA O MODIFICACIÓN DE USUARIOS DE ACCESO A BASE DE DATOS Y APLICATIVOS A LOS SISTEMAS DE LA LOTENAL	00 01	30/10/2018 13/02/2020	
LN-6122-MP-PO-03	PROCEDIMIENTO PARA LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES EN APLICATIVOS Y BASES DE DATOS DE LA LOTENAL	00 01	30/10/2018 13/02/2020	
LN-6122-MP-PO-04	PROCEDIMIENTO PARA CARGA DE LISTA DE PREMIOS EN LA PÁGINA WEB COMERCIAL DE LA ENTIDAD	00 01	30/10/2018	Transferido a la Gerencia de Producción
LN-6122-MP-PO-05	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR RESPALDO DE LOS SERVIDORES	00 01	30/10/2018 13/02/2020	
LN-6122-MP-PO-06	PROCEDIMIENTO PARA LLEVAR LA BITÁCORA DE OPERACIÓN	00 01	30/10/2018 13/02/2020	
LN-6122-MP-PO-07	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR EL CHECK-LIST DEL CENTRO DE CÓMPUTO	00 01	30/10/2018 13/02/2020	

  
**REGISTRADO EN**  
**13 FEB 2020**  
 POR LA GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL

	ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	REGISTRO
NOMBRE	ING. JOSÉ LUIS PÉREZ PÉREZ	ING. ABELARDO LAGUNAS PEÑALOZA	MTRA. KORINA VELÁZQUEZ RÍOS	MTRO. OMAR DE JESUS TIRADO ALOR
PUESTO	SUBGERENTE DE BASES DE DATOS	GERENTE DE CENTRO DE CÓMPUTO	ENCARGADA DEL DESPACHO DE LA DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA	GERENTE DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL
FIRMA				

Encargada del despacho de la Dirección de Informática de conformidad con el Oficio DG/01/15-01-2020.

  
**COMERI**  
 Comité de Mejora Regulatoria Inter  
**13 FEB 2020**  
**APROBADO**



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA	
REV. 01	LN-6120-MP-HC-01
13/02/2020	Página 4 de 6

FORMATOS

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	REV.	FECHA	ESTATUS
LN-6122-MP-FO-04	FORMATO F.38-37 CHECK LIST DE OPERACIÓN	00	13/02/2020	

  
**MANUAL REGISTRADO EN**  
13 FEB 2020  
 POR LA GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL

	ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	REGISTRÓ
NOMBRE	ING. JOSÉ LUIS PÉREZ PÉREZ	ING. ABELARDO LAGUNAS PEÑALOZA	MTRA. KORINA VELÁZQUEZ RÍOS	MTR. OMAR DE JESUS TIRADO ALOR
PUESTO	SUBGERENTE DE BASES DE DATOS	GERENTE DE CENTRO DE CÓMPUTO	ENCARGADA DEL DESPACHO DE LA DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA	GERENTE DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL
FIRMA				

Encargada del despacho de la Dirección de Informática de conformidad con el oficio DC/01/15-01-2020.

  
**COMERI**  
 Comité de Mejora Regulatoria Interna  
 13 FEB 2020  
**APROBADO**

**PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE TELECOMUNICACIONES**

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	REV.	FECHA	ESTATUS
LN-6123-MP-PO-08	PROCEDIMIENTO PARA LA INSTALACIÓN DE SERVICIOS DE CABLEADO ESTRUCTURADO PARA VOZ/DATOS	00 01	30/10/2018 13/02/2020	
LN-6123-MP-PO-09	PROCEDIMIENTO PARA LA ASIGNACIÓN DE CLAVES TELEFÓNICAS	00 01	30/10/2018 13/02/2020	
LN-6123-MP-PO-10	PROCEDIMIENTO PARA LA ASIGNACIÓN DE EQUIPOS TELEFÓNICOS	00 01	30/10/2018 13/02/2020	
LN-6123-MP-PO-11	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIOS PARA SISTEMAS DE SEGURIDAD INFORMÁTICA	00 01	30/10/2018 13/02/2020	
LN-6123-MP-PO-12	PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACIÓN DEL CONTROL DE ACCESOS A ÁREAS RESTRINGIDAS	00 01	30/10/2018 13/02/2020	
LN-6123-MP-PO-13	PROCEDIMIENTO PARA LA ASIGNACIÓN DE PRIVILEGIOS DE SALIDA A INTERNET	00 01	30/10/2018 13/02/2020	

**MANUAL REGISTRADO EN**
  
**13 FEB 2020**
  
 POR LA GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL

	ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	REGISTRO
NOMBRE	JOSÉ IGNACIO VAZQUEZ TORRES	ING. KARLA KARINA RUIZ ZARCO	MTRA. KORINA VELÁZQUEZ RÍOS	MTR. OMAR DE JESUS TIRADO ALOR
PUESTO	SUBGERENTE DE SEGURIDAD INFORMÁTICA	GERENTE DE TELECOMUNICACIONES	ENCARGADA DEL DESPACHO DE LA DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA	GERENTE DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL
FIRMA				

Encargada del despacho de la Dirección de Informática de conformidad con el oficio DG/01/15-01-2020.

**COMERI**
  
 Comité de Mejora Regulatoria Interna

**13 FEB 2020**
  
**APROBADO**



FORMATOS

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	REV.	FECHA	ESTATUS
LN-6123-MP-FO-03	FORMATO F.38-40 SOLICITUD DE PERMISOS PARA EL ACCESO A INTERNET	00 01	30/10/2018 13/02/2020	
LN-6123-MP-FO-05	FORMATO F.38-23 POLÍTICA INSTITUCIONAL PARA USO DEL CONTROL DE ACCESO	00	13/02/2020	
LN-6123-MP-FO-06	FORMATO F.38-41 SOLICITUD DE ASIGNACIÓN DE CÓDIGO PARA USO DEL SERVICIO TELEFÓNICO	00	13/02/2020	

  
**MANUAL REGISTRADO EN**  

13 FEB 2020

  
 POR LA GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL

	ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	REGISTRÓ
NOMBRE	JOSÉ IGNACIO VAZQUEZ TORRES	ING. KARLA KARINA RUIZ ZARCO	MTRA. KORINA VELÁZQUEZ RÍOS	MTR. OMAR DE JESUS TIRADO ALOR
PUESTO	SUBGERENTE DE SEGURIDAD INFORMÁTICA	GERENTE DE TELECOMUNICACIONES	ENCARGADA DEL DESPACHO DE LA DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA	GERENTE DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL
FIRMA				

Encargada del despacho de la Dirección de Informática de conformidad con el oficio DG/01/15-01-2020.

  
**COMERI**  
 Comité de Mejora Regulatoria Interna  
 13 FEB 2020  
**APROBADO**

LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA  
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE FINANZAS Y SISTEMAS  
DIRECCIÓN DE INFORMATICA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFORMATICA		
MARCO JURÍDICO ADMINISTRATIVO	REV. 00	LN-6120-MP-MJA-01
	13/02/2020	Página 1 de 1

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
- Ley General de Archivos.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
- Ley Federal de Entidades Paraestatales y su Reglamento.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Manual de Organización de las Gerencias de la Subdirección General de Finanzas y Sistemas.
- Reglamento Interior de la Lotería Nacional para la Asistencia Pública.
- Manual General de Organización de la Lotería Nacional para la Asistencia Pública.
- Acuerdo por el que se modifican las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en materia de tecnologías de la información y comunicaciones, y en la de seguridad de la información, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en dichas materias.







LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA  
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE FINANZAS Y SISTEMAS  
DIRECCIÓN DE INFORMATICA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFORMATICA		
GENERALIDADES	REV. 01	LN-6120-MP-GE-01
	13/02/2020	Página 1 de 4

**OBJETIVO:**

Describir las actividades que realizan las Gerencias, Subgerencias y Departamentos adscritos a la Dirección de Informática, para potenciar el logro de los objetivos institucionales, mediante el uso de las Tecnologías de la Información.

**ALCANCE:**

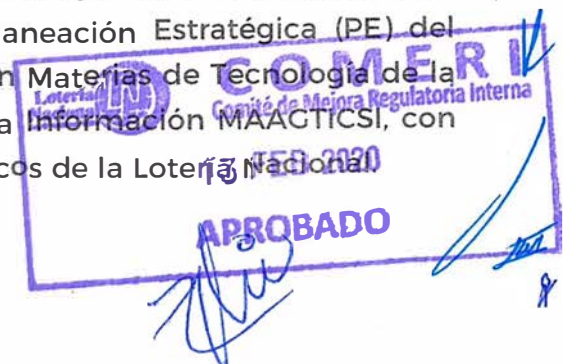
Dirección de Informática, Gerencia de Sistemas Sustantivos, Gerencia de Centro de Cómputo, Gerencia de Telecomunicaciones, Subgerencia de Desarrollo Sistemas Sustantivos, Subgerencia de Sistemas Administrativos, Subgerencia de Base de Datos, Subgerencia de Operación Centro de Cómputo, Subgerencia de Telefonía, Subgerencia de Seguridad Informática, Departamento de Página Web, Departamento de Administración de Comunicaciones y Unidades Administrativas de la Entidad.





## POLÍTICAS:

1. Gestionar la investigación de nuevas tecnologías apropiadas para las actividades sustantivas de la Entidad, así como el desarrollo o adquisición de sistemas o soluciones de TIC, sus componentes y productos, las aplicaciones y servicios asociados a los mismos, para ello, coordina los requerimientos necesarios, los procesos de evaluación técnica de proveedores para la adquisición de la infraestructura de cómputo, telecomunicaciones y equipos auxiliares, requeridos por la Entidad.
2. Las áreas que requieran productos y/o servicios de las Gerencias de Sistemas Sustantivos, Centro de Cómputo y Telecomunicaciones, deberán realizar la solicitud formal a través de oficio o de los medios que se dispongan para tal fin y sujetarse a las políticas y procedimientos establecidos en el presente manual y que de él emanen.
3. La Dirección de informática será el área responsable de autorizar los esquemas de seguridad, gestión de riesgos, planes de contingencia de los servicios brindados.
4. La Dirección de Informática será el área responsable de proponer la incorporación de nuevas tecnologías e impulsar los planes y programas de modernización, en materia de TIC.
5. La Dirección de Informática, integrará el portafolio de iniciativas de proyectos, con las solicitudes que las diversas áreas de la Entidad formulen, con base en sus necesidades, dichas solicitudes serán analizadas y se someterán a un proceso de aprobación, para que en el mes de octubre se registren proyectos estratégicos para desarrollarse a partir del año siguiente.
6. La Dirección de Informática conformará la Cartera Ejecutiva de Proyectos, de acuerdo a lo establecido en el Proceso de Planeación Estratégica (PE) del Manual Administrativo de Aplicación General en Materias de Tecnología de la Información, Comunicaciones y Seguridad de la Información MAACTICSI, con aquellos que se alineen a los objetivos estratégicos de la Lotería Nacional.





7. Los proyectos que no sean considerados estratégicos se integrarán a la Cartera de Operativa de Proyectos, de acuerdo a lo establecido en el proceso de Administración de Proyectos (ADP) del MAACTICSI.
8. En los casos en que, para la realización de algún proyecto, se requiera llevar a cabo contrataciones de adquisiciones y arrendamientos de bienes muebles y de prestación de servicios, en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC), deberá sujetarse al proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT) del MAACTICSI y a los procedimientos establecidos por la Gerencia de Recursos Materiales en materia de adquisiciones.
9. La Dirección de Informática a través de las Gerencias de Sistemas Sustantivos, Centro de Cómputo y Telecomunicaciones, verificará el cumplimiento de las obligaciones derivadas de los contratos celebrados para la adquisición, arrendamiento o servicios de TIC, que con base a su ámbito de competencia corresponda administrar, de acuerdo a lo establecido en el proceso de Administración de Proveedores (APRO) del MAACTICSI.
10. La Dirección de informática se encargará de definir los compromisos y costos de los servicios de TIC necesarios para mantener el adecuado funcionamiento de la Entidad, así como identificar iniciativas de servicios de TIC que aporten beneficios importantes en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Entidad, con apego a la Estrategia Digital Nacional EDN y efectuar su instrumentación, de acuerdo a lo establecido en el proceso de Administración de Servicios (ADS) del MAACTICSI.
11. La Dirección de Informática debe asegurarse de establecer y actualizar un repositorio de configuraciones, en el que se integren las soluciones tecnológicas y sus componentes, así como la información funcional y técnica de los mismos y la relativa a los diversos ambientes y arquitecturas tecnológicas de la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones o área responsable de las TIC en la Institución (UTIC), como elementos de configuración, con la finalidad de facilitar su acceso a los involucrados en los procesos de la UTIC, así como así lo requieran para la operación del proceso respectivo, de acuerdo a lo

COMERI  
 Comité de Mejora Regulatoria Interna  
 13 FEB 2020  
 APROBADO



establecido en el proceso Administración de la Configuración (ACNF) del MAAGTICSI.

12. Es responsabilidad de la Dirección de Informática entregar a los usuarios los servicios de TIC, conforme a los niveles de servicio acordados y con los controles de seguridad definidos, de acuerdo a lo establecido en el Proceso de Administración de Servicios (ADS) del MAAGTICSI
13. Es responsabilidad de la Dirección de Informática coordinar y supervisar que las Gerencias de Sistemas Sustantivos, Centro de Cómputo y Telecomunicaciones, atiendan las solicitudes recibidas y en función de estas, den mantenimiento y seguimiento a las acciones que deriven de las normas ISO y del Estándar de la *World Lottery Association* (WLA), para coadyuvar a la mejora continua de la LOTENAL.
14. Es responsabilidad de la Dirección de Informática coordinar y supervisar que las Gerencias de Sistemas Sustantivos, Centro de Cómputo y Telecomunicaciones, actualicen o ratifiquen cuando menos una vez al año, el contenido del manual de organización, manual de operación y Procedimientos que correspondan al ámbito de su competencia.
15. Los servidores públicos adscritos a la Dirección de Informática, son responsables de observar los principios de legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad, eficiencia, no discriminación, transparencia y rendición de cuentas; así como de evitar intervenir en cualquier acto de corrupción y de posible conflicto de interés, en el desempeño de su empleo, cargo o comisión.
16. El lenguaje empleado en el presente Manual, no busca generar ninguna clase de discriminación, ni marcar diferencias entre hombres y mujeres, por lo que las referencias o alusiones hechas al género masculino, representan siempre a todos/as, hombres y mujeres, abarcando claramente ambos sexos.





LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA  
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE FINANZAS Y SISTEMAS  
DIRECCIÓN DE INFORMATICA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA		
GLOSARIO	REV. 00	LN-6120-MP-GLO-01
	13/02/2020	Página 1 de 3

**GLOSARIO:**

**ACNF:** Proceso de Administración de la Configuración, perteneciente al grupo de procesos de Organización del MAAGTICSI.

**ADP:** Proceso de Administración de Proyectos, perteneciente al grupo de procesos de Entrega del MAAGTICSI.

**ADS:** Proceso de Administración de Servicios, perteneciente al grupo de procesos de Organización del MAAGTICSI.

**AOP:** Proceso de Administración de Servicios, perteneciente al grupo de procesos de Organización del MAAGTICSI.

**APCT:** Proceso de Administración del Presupuesto y las contrataciones, perteneciente al grupo de procesos de Planeación Estratégica del MAAGTICSI.

**APRO:** Proceso de Administración de Proveedores, perteneciente al grupo de procesos de Entrega del MAAGTICSI.

**DOF:** Diario Oficial de la Federación.

**EDN:** Estrategia Digital Nacional.

**GRP:** (*Government Resources Planning*)- (o ERP sistemas de planificación de recursos empresariales).

**ISO:** (*International Organization for Standardization*) Organización Internacional de Normalización por sus siglas en inglés.

**LOTENAL:** Lotería Nacional para la Asistencia Pública.



**MAAGTICSI:** Manual Administrativo de Aplicación General en las Materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, y en la de Seguridad de la Información.

**PE:** Proceso de Planeación Estratégica, perteneciente al grupo de procesos de Gobernanza del MAAGTICSI.

**PND:** Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024.

**SIE:** Sistema de Información Ejecutiva

**SIL:** Sistema Integral de Loterías.

**SIRH:** Sistema Integral de Recursos Humanos.

**SLT:** Sistema de Loterías Tradicional.

**SSID:** (*Service Set Identifier*) identificador de paquetes de servicio, se trata del nombre que identifica a una red inalámbrica con respecto a otras, por sus siglas en inglés.

**TIC:** Las TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES que comprenden el equipo de cómputo, software y dispositivos de impresión que sean utilizados para almacenar, procesar, convertir, proteger, transferir y recuperar información, datos, voz, imágenes y video.

**UTIC:** La Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones o área responsables de las TIC en la Institución.

**QA:** (*Quality Assurance*) Ambiente de Calidad, por sus siglas en inglés.

**WLA:** (*World Lottery Association*) Asociación Mundial de Loterías, por sus siglas en inglés.





**Respaldo en “caliente” (respaldo dinámico):** Un respaldo en caliente, también llamado respaldo dinámico, es una copia de seguridad realizada en los datos a pesar de que están accesibles de manera activa a los usuarios y pueden estar actualmente en estado de actualización. Los respaldos en caliente pueden proporcionar una solución conveniente en sistemas multi-usuario, porque no requieren tiempo de inactividad.





LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA  
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE FINANZAS Y SISTEMAS  
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA		
PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO PARA EL DESARROLLO Y/O MANTENIMIENTO, DE SISTEMAS.	REV. 01	LN-6121-MP-PO-01
	13/02/2020	Página 1 de 9

**OBJETIVO:**

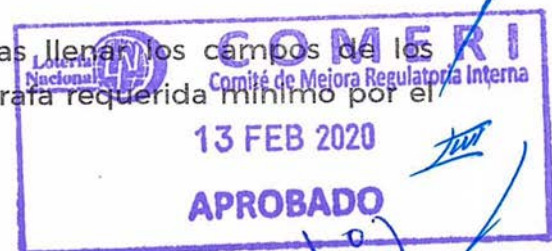
Atender las solicitudes de las unidades administrativas referentes al desarrollo, mantenimiento, actualización de Sistemas y Aplicativos de Información que automatizan y soportan la operación de procesos y publicación de información en los Portales Institucionales, entre otros.

**ALCANCE:**

Gerencia de Sistemas Sustantivos, Subgerencia de Desarrollo Sistemas Sustantivos, Subgerencia de Sistemas Administrativos, Departamento de Página Web, Unidades Administrativas de la Entidad.

**POLÍTICAS:**

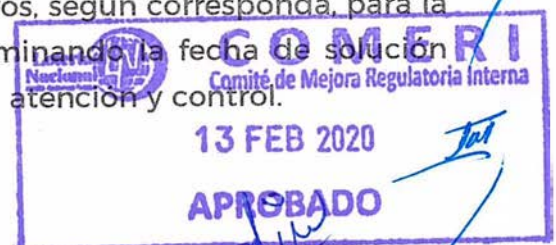
- Es responsabilidad de las unidades administrativas presentar la solicitud de servicio a la Gerencia de Sistemas Sustantivos mediante:
  - ▶ Formato **F.38-8 (Solicitud de Servicio para el Desarrollo y/o Mantenimiento de Sistemas)** u oficio, a la Gerencia de Sistemas Sustantivos, para todo tipo de requerimiento referente a sistemas administrativos, sistemas sustantivos, sistemas financieros y publicación de información en los Portales Institucionales.
  - ▶ Correo electrónico para generación de reportes con grado de complejidad mínimo en base a la asistencia técnica informática, mediante registro de pruebas en ambiente QA.
  - ▶ Llamada telefónica para asistencia técnica informática.
- 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







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 cabal a la solicitud.
4. Es responsabilidad de las unidades administrativas de la Entidad, para una solicitud de publicación de información en los Portales Institucionales, recabar la firma de autorización del Coordinador de Asesores en el Formato F.38-8 (**Solicitud de Servicio para el Desarrollo y/o Mantenimiento de Sistemas**), anexando una impresión del correo electrónico evidencia de la entrega de los archivos al Departamento de Página Web o cd con dicha información.
5. Las solicitudes a la Gerencia de Sistemas Sustantivos por parte de órganos y/o dependencias externas, serán atendidas únicamente por solicitud de las Unidades Administrativas de la Entidad dueñas de la Información.
6. Previo al inicio de los trabajos para un nuevo desarrollo, las áreas involucradas deberán firmar el documento denominado Acta de constitución del proyecto.
7. Una vez concluido el requerimiento, el área solicitante firmará el Formato **F.38-8.1 (Aceptación del Producto)** y el documento denominado Acta de cierre de proyecto.
8. 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.
9. La unidad administrativa de la Entidad podrá coordinarse con la Subgerencia de Desarrollo Sistemas Sustantivos o Subgerencia de Sistemas Administrativos, dependientes de la Gerencia de Sistemas Sustantivos, 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.





10. La unidad administrativa de la Entidad deberá notificar por escrito a la Gerencia de Sistemas Sustantivos, 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.
11. El horario de recepción de solicitudes es en días hábiles de las 9:30 a 14:30 hrs. y de 16:30 a 18:00 hrs., la Gerencia de Sistemas Sustantivos sellará de recibido el acuse a las unidades administrativas de la Entidad
12. La Gerencia de Sistemas Sustantivos turnará dicha solicitud a la Subgerencia de Desarrollo Sistemas Sustantivos o Subgerencia de Sistemas Administrativos, según corresponda el requerimiento, para dar atención y seguimiento.
13. En caso que fuera necesario atender de manera urgente algún requerimiento cuya solicitud no se haya hecho mediante el llenado del Formato F .38-8 (**Solicitud de Servicio para el Desarrollo y/o Mantenimiento de Sistemas**), la Gerencia de Sistemas Sustantivos solicitará en fecha inmediatamente posterior, a la unidad administrativa realizar el procedimiento en tiempo y forma a efecto de hacer constar la naturaleza y necesidad del trabajo realizado.
14. La Subgerencia de Desarrollo Sistemas Sustantivos o Subgerencia de Sistemas Administrativos, 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 a:
  - Tiempo de ejecución y
  - Los recursos asignados a la solicitud.
15. En cualquier momento la Dirección de Informática, 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.
16. En cualquier momento la Gerencia de Sistemas Sustantivos podrá solicitar a la Gerencia de Centro de Cómputo 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 Central.

17. En el caso de iniciativas de Proyectos, deberán ser sometidos a consideración y aprobación de las áreas involucradas y la Dirección de Informática, ingresando posteriormente a la Gerencia de Sistemas Sustantivos el **F .38-8 (Solicitud de Servicio para el Desarrollo y/o Mantenimiento de Sistemas)** acompañado de la situación actual y deseada del proceso a automatizar.
18. La Gerencia de Sistemas Sustantivos, notificará por escrito a la unidad administrativa, cualquier retraso que afecte el alcance de la solicitud original, y/o de ser necesario ampliar o modificar el alcance.
19. La Subgerencia de Desarrollo Sistemas Sustantivos o Subgerencia de Sistemas Administrativos, elaborarán una nota técnica, siempre y cuando, la solución a la solicitud haya sido un nuevo desarrollo o un mantenimiento mayor.
20. La Subgerencia de Desarrollo Sistemas Sustantivos o Subgerencia de Sistemas Administrativos, 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.
21. La Gerencia de Sistemas Sustantivos, firmará el Formato **F.38-8.1 (Aceptación de Producto)**, según corresponda, para concluir con la gestión de la firma con el área solicitante.





RESPONSABLE	No. de O. p.	DESCRIPCIÓN
-------------	--------------	-------------

		INICIO
Unidad administrativa de la Entidad	1	Envía solicitud u oficio a la Gerencia de Sistemas Sustantivos mediante formato <b>F.38-8 (Solicitud de Servicio para el Desarrollo y/o Mantenimiento de Sistemas)</b> 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.
Gerencia de Sistemas Sustantivos	2	Recibe formato <b>F.38-8 (Solicitud de Servicio para el Desarrollo y/o Mantenimiento de Sistemas)</b> u oficio, de la Unidad Administrativa y verifica que cumpla con las especificaciones.  ¿Existen inconsistencias? A) Si existen inconsistencias, continúa en la siguiente operación.  B) No existen inconsistencias continúa en la operación 5.
	3	Regresa formato <b>F.38-8 (Solicitud de Servicio para el Desarrollo y/o Mantenimiento de Sistemas)</b> u oficio, y comenta la inconsistencia a la Unidad Administrativa.
	4	Cierra ticket Termina procedimiento FIN
	5	Evalúa a que área corresponde





RESPONSABLE	No. de Op.	DESCRIPCIÓN
		<p>A) Subgerencia de Sistemas Administrativos continúa en la siguiente operación</p> <p>B) Subgerencia de Desarrollo Sistemas Sustantivos, continúa en la operación 13</p>
Subgerencia de Sistemas Administrativos	6	Recibe de la Gerencia de sistemas Sustantivos la asignación de ticket, relacionado con sistemas administrativos y/o financieros.
	7	<p>Evalúa con la Unidad Administrativa el requerimiento</p> <p>Es factible</p> <p>A) Si, continúa en la operación 8</p> <p>B) No, continúa en la operación 12</p>
	8	Coordina las actividades para atender la solicitud
	9	<p>Supervisa la generación de producto</p> <p>¿Es aceptado el producto por la unidad administrativa?</p> <p>A) Si, continúa en la siguiente operación</p> <p>B) No, Regresa a la operación 8</p>
	10	Recaba firma de aceptación de la unidad administrativa
	11	Registra documentación y ticket y regresa a la operación 4


**COMERI**  
 Comité de Mejora Regulatoria Interna  
 13 FEB 2020  
**APROBADO**

f  
 v  
 ↗



RESPONSABLE	No. de Op.	DESCRIPCIÓN
	12	Documenta el ticket e informa a la Gerencia de Sistemas Sustantivos el motivo del rechazo y continúa en la operación 3
Subgerencia de Desarrollo de Sistemas Sustantivos	13	Recibe de la Gerencia de Sistemas Sustantivos asignación de ticket, relacionado con sistemas sustantivos y/o Portales institucionales Determina si la atención es relacionada al Departamento de Página Web A) Si, continúa en la operación 20 B) No, continúa en la siguiente operación
	14	Evalúa con la Unidad Administrativa el requerimiento Es factible C) Si, continúa en la operación 15 D) No, continúa en la operación 19
	15	Coordina las actividades para atender la solicitud
	16	Supervisa la generación de producto ¿Es aceptado el producto por la unidad administrativa? C) Si, continúa en la siguiente operación D) No, Regresa a la operación 15
	17	Recaba firma de aceptación de la unidad administrativa
	18	Registra documentación y ticket y regresa a la operación 4


**COMERI**  
 Comité de Mejora Regulatoria Interna  
 13 FEB 2020  
 APROBADO



RESPONSABLE	No. de Op.	DESCRIPCIÓN
	19	Documenta el ticket informando a la Gerencia de Sistemas Sustantivos el motivo del rechazo y regresa a la operación 3
Departamento de Página Web	20	Recibe asignación de ticket por parte de la Subgerencia de Desarrollo de Sistemas Sustantivos
	21	Evalúa con la Unidad Administrativa el requerimiento Es factible E) Si, continúa en la operación 22 F) No, continúa en la operación 26
	22	Coordina las actividades necesarias para atender la solicitud
	23	Supervisa la generación de producto ¿Es aceptado el producto por la unidad administrativa? E) Si, continúa en la siguiente operación F) No, Regresa a la operación 22
	24	Recaba firma de aceptación de la unidad administrativa
	25	Registra documentación y ticket y regresa a la operación 18
	26	Documenta el ticket informando a la Subgerencia de Desarrollo de Sistemas Sustantivos el motivo del rechazo y regresa a la operación 19

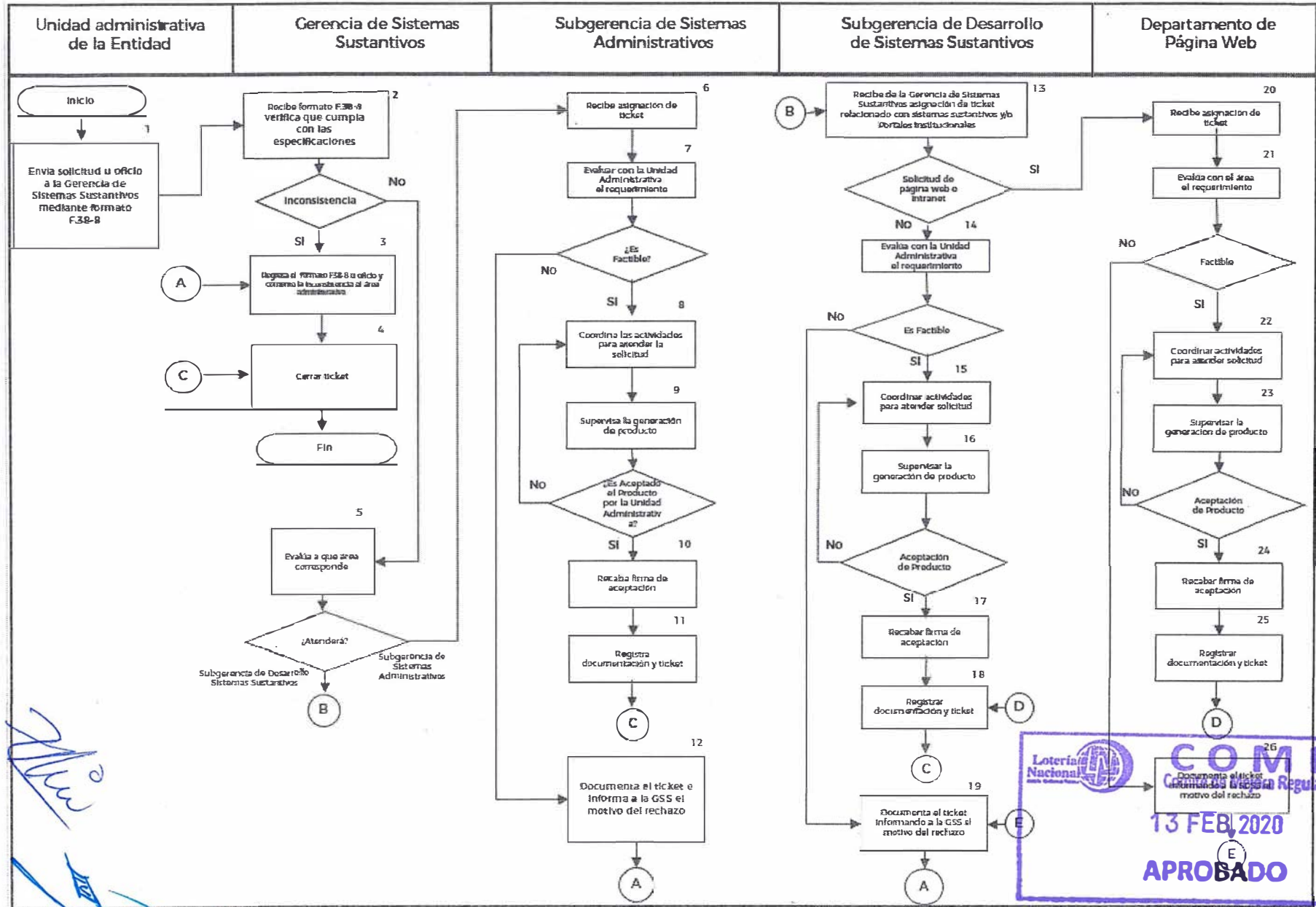

**COMERI**  
 Comité de Mejora Regulatoria Interna  
 13 FEB 2020  
**APROBADO**

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten arrows pointing down]*



DIAGRAMA DE FLUJO







MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA		
INSTRUCTIVO DE LLENADO PARA LA SOLICITUD DE SERVICIO PARA EL DESARROLLO Y/O MANTENIMIENTO DE SISTEMAS FORMATO F.38-8	REV. 01	LN-6121-MP-IN-01
	13/02/2020	Página 1 de 5

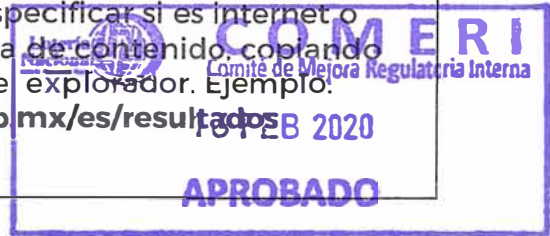
FORMATO	INDICACIONES DE LLENADO
---------	-------------------------

1	No. de Servicio	<input type="text"/>
Nombre del área solicitante:	2	<input type="text"/>
Descripción de la solicitud:	3	<input type="text"/>
Justificación:	4	<input type="text"/>
Ubicación en el portal:	5	<input type="text"/>

- No. de Servicio. Este campo será llenado por la ventanilla de recepción.
- Nombre del área solicitante: Nombre de la Unidad Administrativa que solicita el servicio.
- Descripción de la Solicitud: Especificación detallada por parte del usuario, donde describa sus necesidades y/o requerimientos para el desarrollo solicitado.
- Justificación: Especificación explícita por parte del usuario, describiendo en que se fundamenta la solicitud y los beneficios o facilidades que proporcionará su realización.

*El área gris se llena exclusivamente en las solicitudes de publicación de los portales institucionales*

- Ubicación en el portal: Especificar si es Internet o intranet, así como el área de contenido, copiando de preferencia la ruta del explorador. Ejemplo:  
<http://www.lotenal.gob.mx/es/resultados>



*[Handwritten signatures and blue arrows pointing to the right]*



FORMATO

INDICACIONES DE LLENADO

Fecha de Publicación: D	M	A	6
7		8	
		9	
Vo. Bo. Coordinador de Asesores			

6. Fecha de Publicación. En algunos casos la publicación tiene una fecha compromiso Día Mes Año

7. Titulo o títulos a publicar: Nombre descriptivo que lleva el contenido del documento ejemplo: "Ejercicio Fiscal al 31 de Diciembre de 2016" se puede poner una lista relación de títulos contra nombres de archivo.

8. Nombre del archivo: El nombre del archivo es el nombre físico que lleva el documento, "eje\_fis\_dic21016.pdf" la nomenclatura de los documentos deberán contener solo minúsculas no mayor a 3 palabras sin espacios en blanco y separados por guiones bajos, sin caracteres especiales como signos de pesos, paréntesis etc.

9. Vo. Bo. Coordinador de Asesores: Toda Solicitud debe de presentar la firma de autorización de publicación del Coordinador de Asesores.

Handwritten signature and blue arrows pointing to the form fields.


**COMERI**  
 Comité de Mejora Regulatoria Interna  
 13 FEB 2020  
**APROBADO**



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA	
REV.01	LN-6121-MP-IN-01
13/02/2020	Página 3 de 5

FORMATO	INDICACIONES DE LLENADO
---------	-------------------------

Información Anexa	<input type="checkbox"/> E-mail	10	<input type="checkbox"/> CD	11
Entrega Evidencia de	<input type="checkbox"/> E-mail		<input type="checkbox"/> CD	
Información del Área Usuaría				
Nombre del Solicitante:	12			
Correo:	13	Extensión:	14	

Información Anexa. Esta zona la llena la ventanilla de recepción y verificará que la solicitud contenga su información anexa.

10. E-mail. Primero se manda la información a publicar vía correo electrónico al departamento de página web, después se imprime una copia del correo que se mandó y se entrega en ventanilla como evidencia de que ya se realizó el envío de la información antes de entregar la solicitud a ventanilla.

11. CD: En caso de que la información no se haya enviado vía correo electrónico y se desee entregar físicamente en un CD la ventanilla marcará esta casilla.

*Información del Área Usuaría*

12. Nombre del Solicitante: Nombre de la persona que solicita el servicio o requerimiento

13. Correo: Correo institucional del solicitante (terminación @lotenal.gob.mx)

*Handwritten signature and arrows pointing to the form fields.*


**COMERI**  
 Comité de Mejora Regulatoria Interna  
 13 FEB 2020  
**APROBADO**



FORMATO	INDICACIONES DE LLENADO
---------	-------------------------

Correo: <b>13</b>	Extensión: <b>14</b>
Adscrito a la Gerencia de: <b>15</b>	
Nombre y correo del Gerente: <b>16</b>	
<b>17</b>	VENTANILLA DE RECEPCION  <b>18</b>
Firma de Autorización del Gerente y/o Superior Jerárquico	Nombre, Fecha y Firma de recepción

14. Extensión: Extensión telefónica donde se puede localizar al solicitante.

15. Adscrito a la Gerencia de: Nombre de la Gerencia a la que pertenece el usuario.

16. Nombre y correo del Gerente: Nombre del gerente o nivel superior jerárquico que autoriza el servicio y su correo electrónico institucional.

17. Firma de Autorización del Gerente y/o Superior Jerárquico: Para la autorización de la solicitud del servicio.

18. Ventanilla de Recepción: Sello, nombre y firma de la persona de ventanilla que recibe la solicitud y la fecha en formato día, mes, año.

*[Handwritten signature and arrows pointing to the form fields]*


**COMERI**  
 Comité de Mejora Regulatoria Interna  
 13 FEB 2020  
**APROBADO**



GOBIERNO DE  
MÉXICO

HACIENDA  
FACULTAD PARA LA MODERNIZACIÓN Y CREDITO FINANCIERO



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE  
INFORMÁTICA

REV.01

LN-6121-MP-IN-01

13/02/2020

Página 5 de 5

FORMATO	INDICACIONES DE LLENADO
<p>*Llenado cuando aplique por la ventanilla de recepción</p> <p>Observaciones:</p> <p><b>19</b></p>	<p>19.Observaciones: Cualquier comentario u observación que amplíe o aclare cualquier concepto establecido en el cuerpo de la solicitud en turno.</p>

Área gris se llena exclusivamente en las solicitudes de publicación de los Portales Institucionales.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*


**COMERI**  
 Comité de Mejora Regulatoria Interna  
 13 FEB 2020  
**APROBADO**



LOTERIA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE FINANZAS Y SISTEMAS
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

Table with 3 columns: Title (MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA), Revision (REV. 01), and Reference (LN-6121-MP-FO-01). Second row contains: Title (FORMATO DE SOLICITUD DE SERVICIO PARA EL DESARROLLO Y/O MANTENIMIENTO DE SISTEMAS), Date (13/02/2020), and Page (Página 1 de 2).



SOLICITUD DE SERVICIO PARA EL DESARROLLO Y/O MANTENIMIENTO DE SISTEMAS



F.38-8

No. de Servicio

Empty input box for No. de Servicio

Main form with sections: Nombre del área solicitante, Descripción de la solicitud, Justificación, Ubicación en el portal, Fecha de Publicación, Título o títulos de documentos a publicar, Nombre del archivo, Vo. Bo. Coordinador de Asesores, Información Anexa, Entrega Evidencia de, Información del Área Usaria, Nombre del Solicitante, Correo, Extensión, Adscrito a la Gerencia de, Nombre y correo del Gerente, VENTANILLA DE RECEPCION, Firma de Autorización del Gerente y/o Superior Jerárquico, Nombre, Fecha y Firma de recepción.

Llenado cuando aplique por la ventanilla de recepción

Observaciones section with empty text area

Área gris se llena exclusivamente en las solicitudes de publicación de los Portales Institucionales



Handwritten blue arrows and marks on the right side of the page.



GOBIERNO DE MEXICO

HACIENDA

SECRETARÍA DE HACIENDA Y FISCALÍA FEDERAL



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

REV. 01

LN-6121-MP-FO-01

13/02/2020

Página 2 de 2

GOBIERNO DE MEXICO

HACIENDA



SOLICITUD DE SERVICIO PARA EL DESARROLLO Y/O MANTENIMIENTO DE SISTEMAS

F.38-81

No. de Servicio: 1

Nombre del área solicitante: 2	
Descripción de la solicitud: 1 3	
Justificación: 4	
Ubicación en el portal: 5	
Fecha de Publicación: D: M: A: 6	
Título o títulos de documentos a publicar: 7	Nombre del archivo: 8
	9
Vo. Bo. Coordinador de Asesoría	
Información Anexa: <input type="checkbox"/> E-mail: 10	<input type="checkbox"/> CD: 11
Entrega Evidencia de: <input type="checkbox"/> E-mail: 10	<input type="checkbox"/> CD: 11
Información del Área Usaria	
Nombre del solicitante: 12	
Correo: 13	Extensión: 14
Adscrito a la Cerencia de: 15	
Nombre y correo del Cerente: 16	
17	VENTANILLA DE RECEPCION 18
Firma de Autorización del Cerente y/o Superior Jerárquico:	Nombre, Fecha y Firma de recepción:

\*Llenado cuando aplique por la ventanilla de recepción

Observaciones: 19
-------------------

Área grs se llena exclusivamente en las solicitudes de publicación de los Portales Institucionales





LOTERIA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PUBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE FINANZAS Y SISTEMAS
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

Table with 3 columns: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA, REV. 01, LN-6121-MP-FO-02, 13/02/2020, Página 1 de 1



ACEPTACIÓN DEL PRODUCTO

F.38-8.1

Form with fields: Número de Solicitud, Nombre de Requerimiento, Gerencia

Este es el documento de firma de aceptación en la entrega final de productos de la SOLICITUD DE SERVICIO. Existen varios posibles resultados de la revisión de producto, marque el que corresponda:

- Accepted as presented, final products are accepted...
Not accepted, needs more work...
Not accepted and closed, final products are not accepted...

Productos Entregados: [Empty box for listing delivered products]

Table with 2 columns: INFORMÁTICA, USUARIO. Includes fields for Gerente de Sistemas Sustantivos and Nombre Puesto.

COMERI Comité de Mejora Regulatoria Interna
13 FEB 2020
APROBADO [Signature]







LOTERIA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE FINANZAS Y SISTEMAS
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

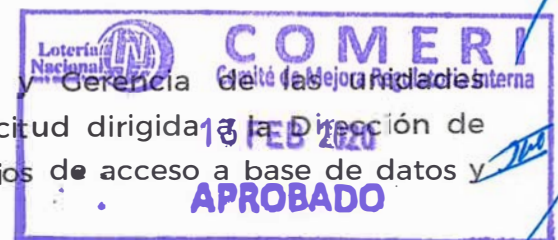
Table with 3 columns: Title (MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA), Revision (REV. 01), and Code (LN-6122-MP-PO-02). Second row contains procedure details and dates.

OBJETIVO: Atender las solicitudes de alta, baja o modificación de usuarios de acceso a base de datos y aplicativos a los sistemas de la Entidad realizados por las unidades administrativas dueñas de la información.

ALCANCE: Dirección de Informática, Gerencia de Centro de Cómputo, Subgerencia de Base de Datos y a todas las unidades administrativas de la Entidad.

POLÍTICAS:

- 1. Es responsabilidad de la Dirección de Informática autorizar las solicitudes de alta, baja o modificación de usuarios de acceso a base de datos y aplicativos a los sistemas de Sistema de Loterías Tradicional (SLT), Sistema Integral de Loterías (SIL), Sistema Integral de Recursos Humanos en base de datos (SIRH) y acceso al repositorio del Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia (SIPOT) la Entidad y turnar a la Gerencia de Centro de Cómputo para su atención.
2. Es responsabilidad de la Gerencia de Centro de Cómputo, dar atención a las solicitudes realizadas por las unidades administrativas de la Entidad previamente aprobada por la Dirección de Informática de alta, baja o modificación de usuarios de acceso a base de datos y aplicativos a los sistemas de Sistema de Loterías Tradicional (SLT), Sistema Integral de Loterías (SIL), Sistema Integral de Recursos Humanos en base de datos (SIRH) y acceso al repositorio del Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia (SIPOT) de la Entidad
3. Es responsabilidad de Subdirector, Director y Gerencia de las unidades administrativas de la Entidad autorizar la solicitud dirigida a la Dirección de Informática, alta, baja o modificación de usuarios de acceso a base de datos y aplicativos a los sistemas de Sistema de Loterías Tradicional (SLT), Sistema Integral de Loterías (SIL), Sistema Integral de Recursos Humanos en base de datos (SIRH) y acceso al repositorio del Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia (SIPOT) de la Entidad



Handwritten signatures and blue arrows pointing to the stamp and list items.



GOBIERNO DE  
**MÉXICO**

**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE  
INFORMÁTICA

REV. 01

LN-6122-MP-PO-02

13/02/2020

Página 2 de 5

aplicativos a los sistemas de Sistema de Loterías Tradicional (SLT), Sistema Integral de Loterías (SIL), Sistema Integral de Recursos Humanos en base de datos (SIRH) y acceso al repositorio del Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia (SIPOT) de la Entidad en apego a la normatividad aplicable.

4. Es responsabilidad del usuario el uso exclusivo de la clave asignada para el cumplimiento de las funciones.

*Handwritten signature and arrows in blue ink.*





RESPONSABLE	No. de Op.	DESCRIPCIÓN
-------------	------------	-------------

Usuario(a) de LOTENAL	1	<p><b>INICIO</b></p> <p>Envía solicitud mediante oficio a la Dirección de Informática con la autorización del Servidor Público con nivel mínimo de Gerente de alta, baja o modificación a base de datos y aplicativos a los sistemas de Sistema de Loterías Tradicional (SLT), Sistema Integral de Loterías (SIL), Sistema Integral de Recursos Humanos en base de datos (SIRH) y acceso al repositorio del Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia (SIPOT) de la Entidad</p>
Dirección de Informática	2	<p>Recibe oficio de solicitud de alta, baja o modificación a base de datos y aplicativos a los sistemas de SLT, SIL, SIRH y acceso al repositorio del SIPOT de la Entidad con la autorización del Servidor Público con nivel mínimo de Gerente y turna a la Gerencia de Centro de Cómputo para su atención y seguimiento.</p>
Gerencia de Centro de Cómputo	3	<p>Recibe el oficio de solicitud de alta, baja o modificación a base de datos y aplicativos a los sistemas de SLT, SIL, SIRH y acceso al repositorio del SIPOT de la Entidad</p> <p>La solicitud es viable:</p> <p>Si: Continúa en la operación 4.</p> <p>No: Continúa en la operación 10.</p>
	4	<p>Turna solicitud a la Subgerencia de Base de Datos para su atención</p>

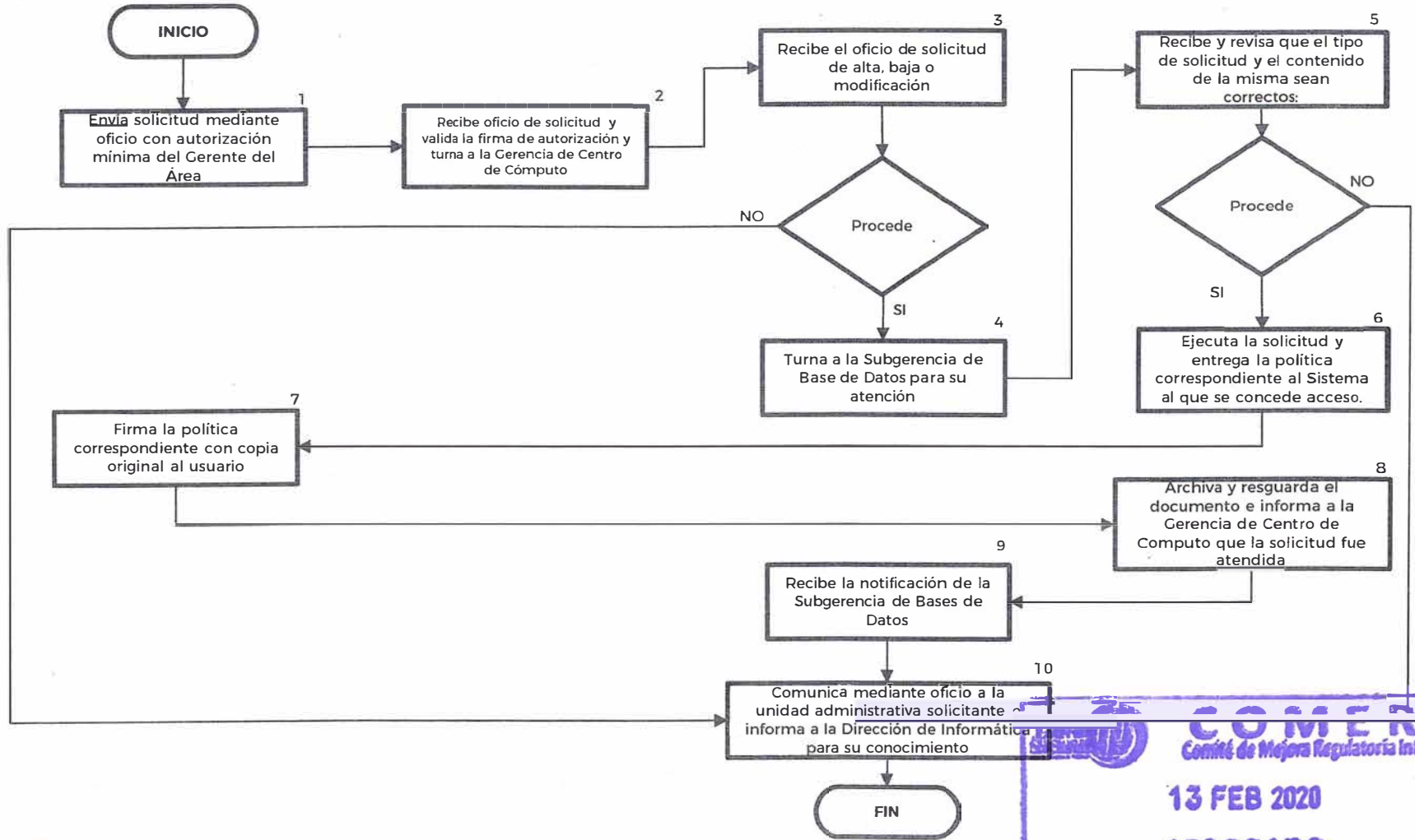

**COMERI**  
 Comité de Mejora Regulatoria Interna  
 13 FEB 2020  
**APROBADO**






MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA	
REV. 01	LN-6122-MP-PO-02
13/02/2020	Página 5 de 5



**COMERI**  
 Comité de Mejora Regulatoria Interna  
 13 FEB 2020  
 APROBADO

*[Handwritten signature and blue arrows pointing to various steps in the flowchart]*



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA  
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE FINANZAS Y SISTEMAS  
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA		
PROCEDIMIENTO PARA LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES EN APLICATIVOS Y BASES DE DATOS DE LA LOTENAL	REV. 01	LN-6122-MP-PO 03
	13/02/2020	Página 1 de 4

**OBJETIVO:** Atender las solicitudes de la Gerencia de Sistemas Sustantivos correspondientes a actualización, modificación, restauración, creación, clonación, liberación y 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 Cómputo Central (Servidores).

**ALCANCE:** Dirección de Informatica, Gerencia de Centro de Cómputo, Subgerencia de Base de Datos y Gerencia de Sistemas Sustantivos

**POLÍTICAS:**

1. Es responsabilidad de la Gerencia de Centro de Cómputo dar atención a las solicitudes de actualización, modificación, restauración, creación, clonación, liberación y 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 Cómputo Central (Servidores) realizadas por la Gerencia de Sistemas Sustantivos derivadas de la solicitud de la unidad administrativa de la Entidad previamente aprobada por la Dirección de Informática
2. La Subgerencia de Bases de Datos es la única responsable para la atención de solicitudes de actualización, modificación, reinicio, restauración, creación, borrado, clonación y liberación 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 Cómputo Central (Servidores) requeridas a la Gerencia de Centro de Cómputo.
3. Es responsabilidad de la Gerencia de Sistemas Sustantivos solicitar la actualización, modificación, reinicio, restauración, creación, borrado, clonación y liberación en

COMERI  
Comité de Mejora Regulatoria  
13 FEB 2020  
APROBADO



las bases de datos y aplicativos de los sistemas de la Entidad en el ambiente productivo alojados en la infraestructura de Cómputo Central (Servidores) por escrito debidamente firmado anexando las pruebas de aceptación para su liberación en el ambiente productivo del Área responsable de la información afectada.

*[Handwritten signature]*  
+  
K  
↑

 **COMERI**  
Comité de Mejora Regulatoria Informativa  
13 FEB 2020  
**APROBADO**



RESPONSABLE	No. de Op.	DESCRIPCIÓN
Gerencia de Sistemas Sustantivos	1	<p><b>INICIO</b></p> <p>Envía solicitud de actualización, modificación, reinicio, restauración, creación, borrado, clonación y liberación 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 Cómputo Central(Servidores) requeridas a la Gerencia de Centro de Cómputo.</p>
Gerencia de Centro de Cómputo	2	<p>Recibe la solicitud mediante formato de control de cambios firmado por la Gerencia de Sistemas Sustantivos y turna a la Subgerencia de Bases de Datos para su atención.</p>
Subgerencia de Bases de Datos	3	<p>Recibe y verifica que en el contenido de la solicitud se encuentre la información necesaria para la ejecución de la solicitud.</p> <p>La solicitud es viable:</p> <p>Si: Continúa en la operación 4.</p> <p>No: Continúa en la operación 5.</p>
Gerencia de Centro de Cómputo	4 5 6	<p>4 Ejecuta la actividad solicitada.</p> <p>5 Notifica a la Gerencia de Centro de Cómputo.</p> <p>6 Recibe reporte de las actividades realizadas y notifica el resultado de la actividad a la Gerencia de Sistemas Sustantivos.</p> <p><b>FIN</b></p>

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*

**COMERI**  
Comité de Mejora Regulatoria Informativa

13 FEB 2020

**APROBADO**

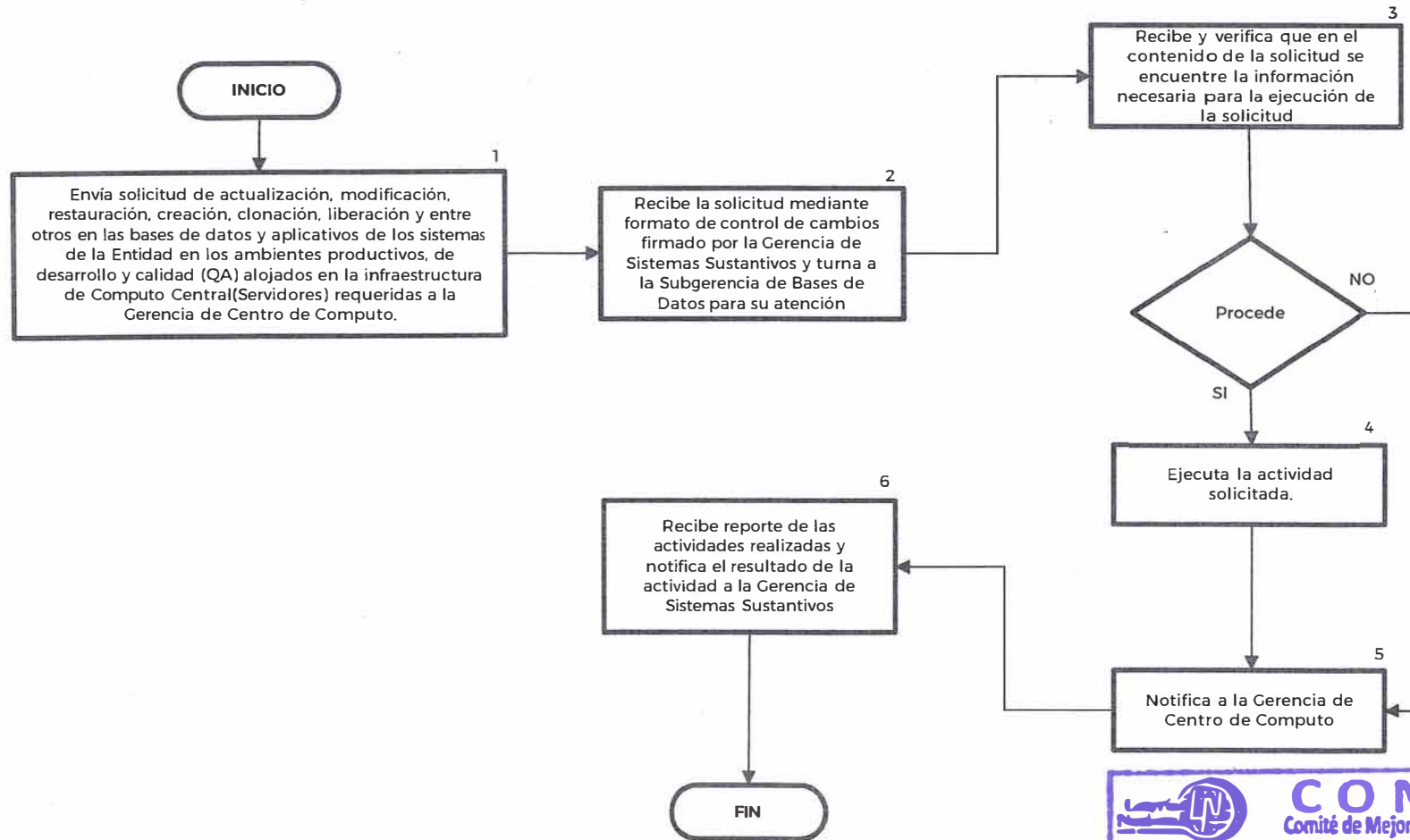




GERENCIA DE SISTEMAS SUSTANTIVOS

GERENCIA DE CENTRO DE CÓMPUTO

SUBGERENCIA DE BASE DE DATOS



 **COMERI**  
 Comité de Mejora Regulatoria Interna  
 13 FEB 2020  
**APROBADO**

*Handwritten signatures and blue arrows pointing to the left.*



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA  
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE FINANZAS Y SISTEMAS  
DIRECCION DE INFORMÁTICA

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA</b>		
<b>PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR RESPALDO DE LOS SERVIDORES</b>	<b>REV. 01</b>	<b>LN-6122-MP-PO-05</b>
	<b>13/02/2020</b>	<b>Página 1 de 3</b>

**OBJETIVO:** Mantener el control de la información por medio de los respaldos diarios en “caliente”, así como el respaldo mensual de los servidores donde residen las bases de datos productivas para cualquier contingencia.

**ALCANCE:** Subgerencia de Base de Datos, Subgerencia de Operación Centro de Cómputo y Subgerencia de Seguridad y Vigilancia.

**POLÍTICAS:**

1. Toda la información respaldada debe tener un período mínimo y máximo de retención, este período debe ser establecido por la Subgerencia de Base de datos, considerando su criticidad y los requerimientos de tipo legal.
2. Es responsabilidad de la Subgerencia de Base de Datos solicitar los respaldos de los datos de los servidores del centro de datos en el equipo destinado para tal fin.
3. La Subgerencia de Operación Centro de Cómputo elabora la salida de la información de la cinta del respaldo en caliente mensual para su resguardo, así como verificar que se realice el traslado en custodia por personal de la Subgerencia de Seguridad y Vigilancia la cinta en la caja de seguridad asignada.

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten arrow pointing down]*

*[Handwritten arrow pointing down]*

*[Handwritten arrow pointing down]*





RESPONSABLE	No. de Op.	DESCRIPCIÓN
-------------	------------	-------------

<p><b>Subgerencia de Base de Datos</b></p> <p><b>Subgerencia de Operación Centro de Cómputo</b></p>		<b>INICIO</b>
	1	Solicita se realice el respaldo diario en caliente de las bases de datos de los servidores, así como el de manera mensual.
	2	Ejecuta script que contiene definidas las políticas de respaldo diario y mensual en caliente de las bases de datos.
	3	Verifica los resultados del respaldo que concluyan satisfactoriamente y se genera el log con la fecha que fue realizado.
	4	Retira la cinta del respaldo en caliente de las bases de datos del mes correspondiente.
	5	Traslada cinta para su resguardo por personal de operación en custodia del personal de seguridad y vigilancia hacia la caja de seguridad asignada.
	6	Notifica para conocimiento por correo electrónico el traslado de la cinta con la información del respaldo en caliente mensual programado a la Gerencia de Centro de Cómputo y Subgerencia de Base de Datos.
7	Registra en el check_list la revisión de los logs de los respaldos.	
		<b>FIN</b>

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*

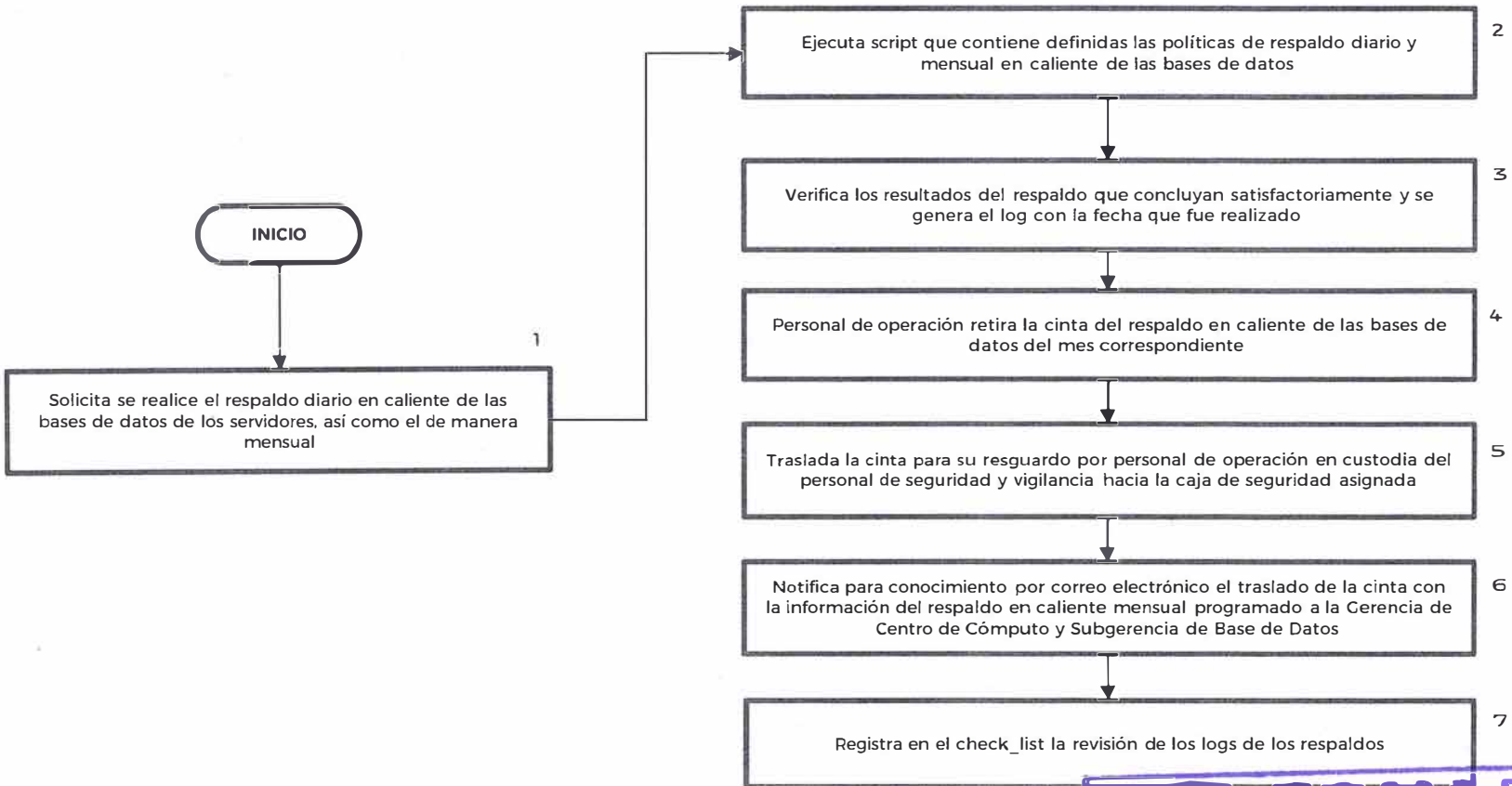
**COMERI**  
Comité de Mejora Regulatoria Interna

13 FEB 2020

**APROBADO**



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA	
REV. 01	LN-6122-MP-PO-05
13/02/2020	Página 3 de 3




**COMERI**  
 Comité de Mejora Regulatoria Interna

**13 FEB 2020**  
**APROBADO**

Handwritten blue ink marks and signatures at the bottom left of the page.



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE FINANZAS Y SISTEMAS
DIRECCION DE INFORMÁTICA

Table with 3 columns: Procedure Name, Revision, and Page Info. Row 1: PROCEDIMIENTO PARA LLEVAR LA BITÁCORA DE OPERACIÓN, REV. 01, LN-6122-MP-PO-06. Row 2: 13/02/2020, Página 1 de 3.

OBJETIVO: Registrar toda actividad suscitada en el centro de datos, con la finalidad de contar con el registro auditable de la actividad y operación del centro de datos para las normas de seguridad de la información.

ALCANCE: Dirección de Informática, Gerencia de Centro de Cómputo, Subgerencia de Operación de Centro de Cómputo

POLÍTICAS:

- 1. Es responsabilidad de la Subgerencia de Operación Centro de Cómputo, llevar el registro diario escrito de cualquier actividad que intervenga en la operación del centro de datos en el cuadernillo foliado y dispuesto de manera física en el área.
2. Es responsabilidad de la Subgerencia de Operación Centro de Cómputo, notificar de manera inmediata cualquier falla o anomalía que comprometa la operación de la Entidad ante cualquier eventualidad suscitada en el mismo y plasmarla en la bitácora escrita designada para tal fin.
3. Es responsabilidad de la Subgerencia de Operación Centro de Cómputo el resguardo de la bitácora escrita.



Handwritten signatures and marks on the right side of the page, including a large signature at the top and several checkmarks below.



RESPONSABLE	No. de Op.	DESCRIPCIÓN
-------------	------------	-------------

<p><b>Subgerencia de Operación Centro de Cómputo</b></p>	1	<p><b>INICIO</b></p> <p>Registra en la bitácora de operación todas aquellas actividades que se presenten en torno al Centro de Cómputo.</p>
	2	<p>Supervisa que se registren en el medio designado toda aquella actividad acontecida en la operación diaria de la infraestructura del centro de datos.</p> <p>Existe operación anormal: Si: Continúa en la operación 3 No: Continúa en la operación 5</p>
<p><b>Gerencia de Centro de Cómputo</b></p>	3	<p>Envía la información recabada a la Gerencia de Centro de Cómputo.</p>
<p><b>Subgerencia de Operación Centro de Cómputo</b></p>	4	<p>Recibe la información y notifica a la dirección de Informática para su conocimiento.</p>
	5	<p>Resguarda la información como medio de evidencia auditable ya sea interno o externo y como un control de las normas vigentes con las que cuenta la Entidad de seguridad de la información.</p>
		<p><b>FIN</b></p>

*[Handwritten signatures and marks in blue ink]*

**COMERI**  
Comité de Mejora Regulatoria Interna  
13 FEB 2020  
**APROBADO**



SUBGERENCIA DE OPERACIÓN CENTRO DE CÓMPUTO

GERENCIA DE CENTRO DE CÓMPUTO

INICIO

1  
Registra en la bitácora de operación todas aquellas actividades que se presenten en torno al Centro de Cómputo.

2  
Supervisa que se registren en el medio designado toda aquella actividad acontecida en la operación diaria de la infraestructura del centro de datos.

NO  
Existe operación anormal

SI

3  
Envía la información recabada a la Gerencia de Centro de Computo

5  
Resguarda la información como medio de evidencia auditable ya sea interno o externo y como un control de las normas vigentes con las que cuenta la institución de seguridad de la información.

FIN

4  
Recibe la información y notifica a la dirección de Informática para su conocimiento



*[Handwritten signature]*



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA  
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE FINANZAS Y SISTEMAS  
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA</b>		
<b>PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR EL CHECK-LIST DEL CENTRO DE CÓMPUTO</b>	<b>REV. 01</b>	<b>LN-6122-MP-PO-07</b>
	<b>13/02/2020</b>	<b>Página 1 de 3</b>

**OBJETIVO:** Verificar el funcionamiento de los Servidores, Bases de Datos de producción, Servicios y equipos auxiliares del centro de datos se encuentren operando con normalidad con la finalidad de que los servicios y sistemas alojados en la infraestructura de la Gerencia de Centro de Cómputo se encuentren disponibles.

**ALCANCE:** Dirección de Informática, Subgerencia de Operación Centro de Cómputo

**POLÍTICAS:**

1. Es responsabilidad de la Subgerencia de Operación Centro de Cómputo, supervisar y coordinar que realice diariamente cada 8 horas: la revisión física visual del estado de la infraestructura del centro de datos, las condiciones ambientales y de los equipos de; respaldo de energía ininterrumpida (UPS) y de aire acondicionado.
2. Es responsabilidad de la Subgerencia de Operación Centro de Cómputo, verificar diariamente que los aplicativos institucionales se encuentren disponibles por medio de la validación de la pantalla de inicio de sesión de cada uno.







MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA	
REV. 01	LN-6122 -MP-PO-07
13/02/2020	Página 2 de 3

RESPONSABLE	No. de Op.	DESCRIPCIÓN
-------------	------------	-------------

Subgerencia de Operación Centro de Cómputo	1	<b>INICIO</b> Revisa físicamente que la infraestructura de Servidores, Bases de Datos de producción, Servicios y equipos auxiliares del centro de datos se encuentren operando con normalidad.
	2	Registra en el formato check_list de operación (F.38-37) los parámetros obtenidos en la revisión física.
	3	Envía de conocimiento por correo electrónico al titular de la Dirección de Informática y sus mandos medios el resultado de la revisión efectuada, anotando el nombre de quien realizó la verificación de servicios, fecha y hora.
	4	Recibe de conocimiento la Información
Dirección de Informática		<b>FIN</b>

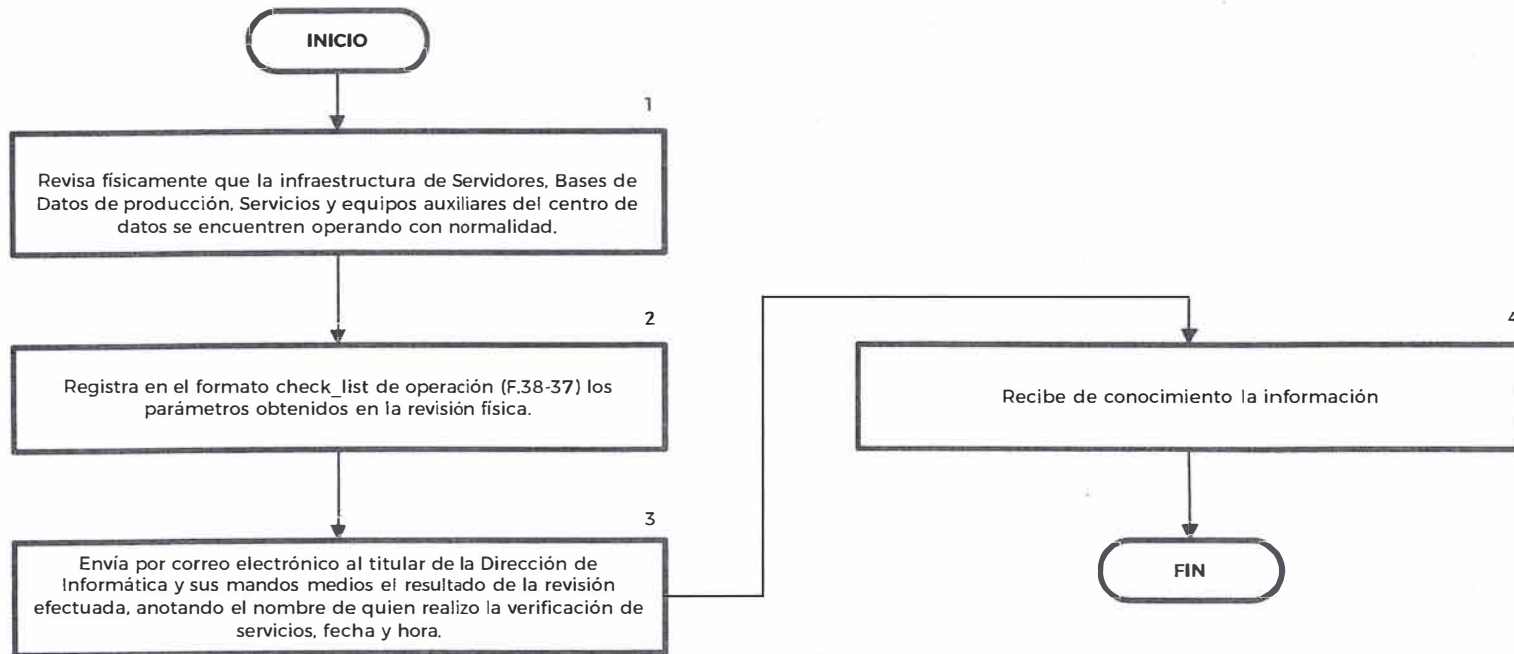
*[Handwritten signature]*  
↓  
↓  
↓


**COMERI**  
 Comité de Mejora Regulatoria Interna  
 13 FEB 2020  
**APROBADO**



SUBGERENCIA DE OPERACIÓN CENTRO DE CÓMPUTO

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA



 **COMERI**  
Comité de Mejora Regulatoria Interna  
13 FEB 2020  
**APROBADO**

*[Handwritten signatures and blue arrows pointing to the right]*



LOTERIA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE FINANZAS Y SISTEMAS
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

FORMATO F.38-37 CHECK LIST DE OPERACIÓN

REV. 00

LN-6122-MP-FO-04

13/02/2020

Página 1 de 1

F.38-37



HACIENDA



SUBGERENCIA OPERACIÓN CENTRO DE COMPUTO

GERENCIA CENTRO DE COMPUTO

CHECK\_LIST DE OPERACIÓN

Table with columns: Descripción, Activo, Inactivo, Observaciones. Rows include server models (Dell, IBM, HP), data bases, production services, and auxiliary equipment.

Fecha:

Hora:



COMERI
Comité de Mejora Regulatoria Interna

13 FEB 2020

APROBADO

Handwritten signature



Handwritten mark

LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA  
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE FINANZAS Y SISTEMAS  
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA		
PROCEDIMIENTO PARA LA INSTALACIÓN DE SERVICIOS DE CABLEADO ESTRUCTURADO PARA VOZ/DATOS	REV. 01	LN-6123-MP-PO-08
	13/02/2020	Página 1 de 4

**OBJETIVO:**

Mejorar la comunicación y la conectividad a nivel institucional para el mejor aprovechamiento de los recursos materiales designados para establecer dicha conectividad, como son: Jack, plug o cable de red.

**ALCANCE:** Gerencia de Telecomunicaciones, Subgerencia de Telefonía y todas las unidades administrativas de la Entidad

**POLÍTICAS:**

1. Las unidades administrativas de la Entidad con nivel mínimo de Gerente, se encargan de realizar la solicitud para la instalación de cableado estructurado para los servicios de voz y datos cuando:
  - o El servicio de cableado estructurado es de nueva instalación
  - o Cuando el servicio de cableado estructurado requiere un cambio de ubicación.
  - o Cuando el área en la que se encuentra físicamente el servicio de cableado está sujeta a un proceso de remodelación.
2. El usuario debe solicitar revisión del servicio de cableado estructurado cuando:
  - o Detecta una falla en el funcionamiento del servicio de cableado estructurado instalado.





RESPONSABLE	No. de OP.	DESCRIPCIÓN
-------------	------------	-------------

<p>Usuario(a) de LOTENAL</p> <p>Gerencia de Telecomunicaciones</p> <p>Subgerencia de Telefonía</p>	1	<p><b>INICIO</b></p> <p>Envía oficio de solicitud a la Gerencia de Telecomunicaciones solicitando un nuevo servicio de cableado estructurado, con la autorización del Servidor Público con nivel mínimo de Gerente.</p>
	2	<p>Recibe y analiza la solicitud de instalación de servicio de cableado.</p> <p>Procede:</p> <p>Si: Continúa en la operación 3. No: Continúa en la operación 10.</p>
	3	<p>Turna solicitud a la Subgerencia de Telefonía.</p>
	4	<p>Recibe solicitud.</p>
	5	<p>Realiza el estudio de factibilidad para el servicio solicitado.</p>
	6	<p>Realiza la instalación de cableado estructurado.</p>
	7	<p>Prueba el funcionamiento y verifica el estado del cable con la herramienta de analizador de cableado estructurado.</p> <p>Prueba Satisfactoria:</p> <p>Si: Continúa en la operación 8. No: Regresa a la operación 6.</p>
	8	<p>Realiza pruebas satisfactorias con el usuario y firma de</p>


**COMERT**  
 Comité de Mejora Regulatoria Interna  
 13 FEB 2020  
**APROBADO**




Gerencia de Telecomunicaciones

conformidad reporte realizado.

9 Notifica a la Gerencia de Telecomunicaciones que la solicitud fue debidamente atendida.

10 Recibe notificación y elabora oficio de respuesta a la Unidad Administrativa.

FIN

Handwritten blue marks and arrows on the right side of the page.

Stamp: Loteria Nacional COMERI Comité de Mejora Regulatoria Interna 13 FEB 2020 APROBADO



GOBIERNO DE MEXICO

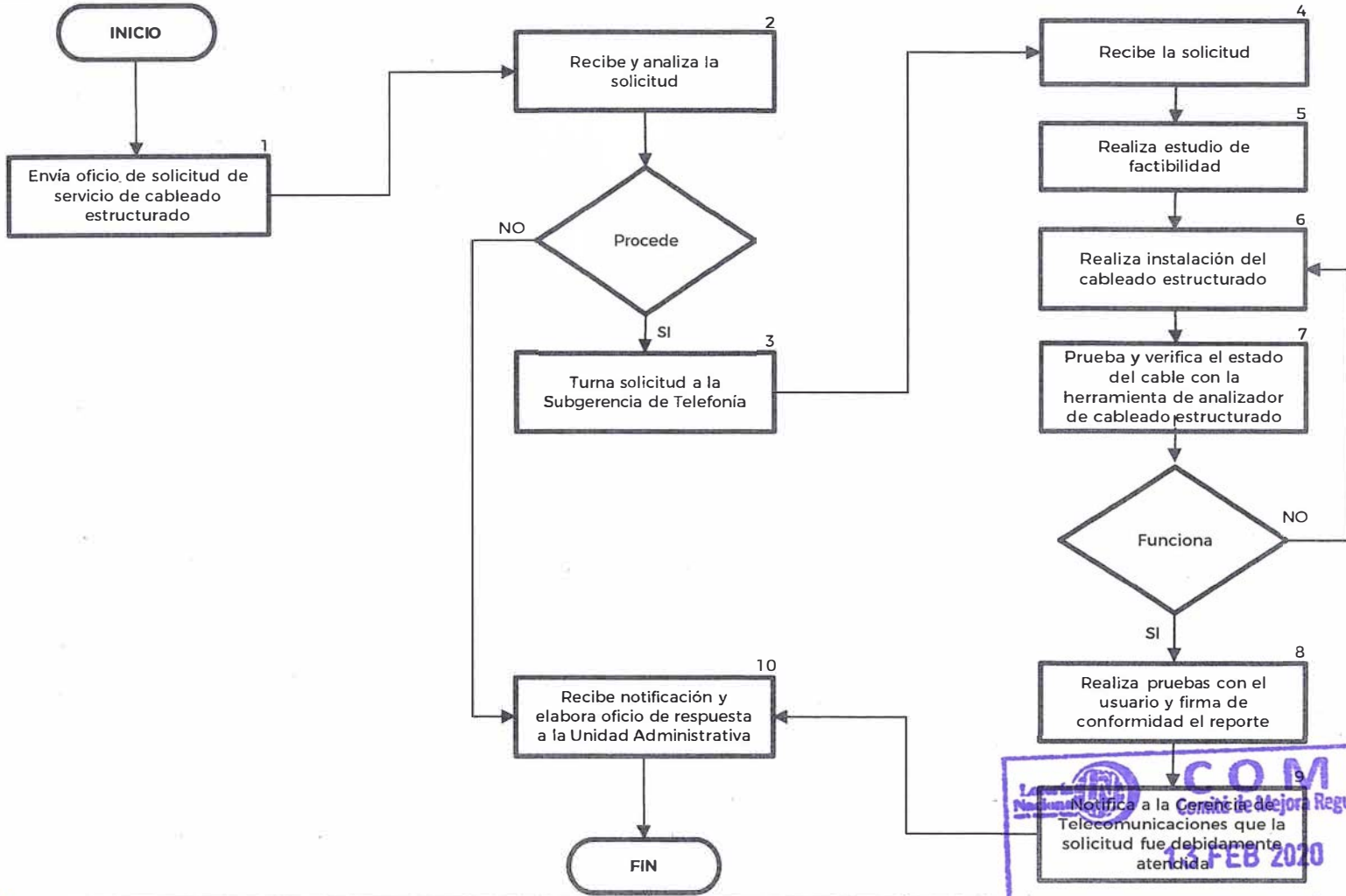
HACIENDA



### DIAGRAMA DE FLUJO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCION DE INFORMATICA	
REV. 01	LN-6123-MP-PO-08
13/02/2020	Página 4 de 4

USUARIO(A) DE LOTENAL	GERENCIA DE TELECOMUNICACIONES	SUBGERENCIA DE TELEFONÍA
-----------------------	--------------------------------	--------------------------



**COMERI**  
 Notifica a la Gerencia de Mejora Regulatoria Interna  
 Telecomunicaciones que la solicitud fue debidamente atendida  
 12 FEB 2020  
**APROBADO**

*Handwritten signature*

**LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA**  
**SUBDIRECCIÓN GENERAL DE FINANZAS Y SISTEMAS**  
**DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA		
PROCEDIMIENTO PARA LA ASIGNACIÓN DE CLAVES TELEFÓNICAS	REV. 01	LN-6123-MP-PO-09
	13/02/2020	Página 1 de 4

**OBJETIVO:**

Brindar el servicio de telefonía externa necesaria para que los(as) usuarios(as) internos (as) de la Entidad tengan comunicación externa para el cumplimiento de sus funciones.

**ALCANCE:** Dirección de Informática, Gerencia de Telecomunicaciones, Subgerencia de Telefonía y todas las unidades administrativas de la Entidad.

**POLÍTICAS:**

1. Es responsabilidad de la Gerencia de Telecomunicaciones brindar la infraestructura necesaria para el funcionamiento de la telefonía institucional externa para las áreas de la Entidad.
2. Es responsabilidad de la Subgerencia de Telefonía la asignación de claves telefónicas para los usuarios internos de la Entidad.
3. Es responsabilidad del usuario el uso exclusivo de la clave asignada para el cumplimiento de las funciones.
4. Es responsabilidad del Subdirector, Director y Gerente de las unidades administrativas de la Entidad autorizar la solicitud dirigida a la Dirección de Informática, de altas y bajas de los servicios en apego a la normatividad aplicable vigente.







RESPONSABLE	No. de OP.	DESCRIPCIÓN
-------------	------------	-------------

Usuario(a) de LOTENAL	1	<p><b>INICIO</b></p> <p>Envía solicitud a la Dirección de Informática con formato F.38-41 de solicitud de asignación de código para uso del servicio telefónico, con la autorización del Servidor Público con nivel mínimo de Director.</p>
Dirección de Informática	2	<p>Recibe oficio y formato de solicitud de clave telefónica con la autorización del Servidor Público con nivel mínimo de Director y turna a la Gerencia de Telecomunicaciones para su atención y seguimiento.</p>
Gerencia de Telecomunicaciones	3	<p>Recibe y analiza oficio y formato de solicitud de clave telefónica con la autorización del Servidor Público con nivel mínimo de Gerente para la atención y seguimiento.</p> <p>Procede:</p> <p>Si: Continúa en la operación 4.</p> <p>No: Continúa en la operación 9.</p>
Subgerencia de Telefonía	4	<p>Turna solicitud a la Subgerencia de Telefonía para su atención.</p>
	5	<p>Configura los privilegios de acuerdo al formato.</p>
	6	<p>Elabora el resguardo correspondiente y de acuerdo a los privilegios indicados en la solicitud (alta o cambio) y lo entrega al usuario.</p>
Usuario(a) de LOTENAL	7	<p>Firma el resguardo correspondiente con copia</p>


**COMERI**  
 Comité de Mejora Regulatoria Interna  
 13 FEB 2020  
**APROBADO**

Handwritten signatures and arrows on the right margin.



Subgerencia de Telefonía	8	original al usuario. Archiva y resguarda el documento e informa a la Gerencia de Telecomunicaciones que la solicitud fue atendida.
Gerencia de Telecomunicaciones	9	Recibe notificación y elabora oficio de respuesta a la Unidad Administrativa e informa de la atención proporcionada a la Dirección de Informática.  <b>FIN</b>

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*

 **COMERI**  
Comité de Mejora Regulatoria Interna

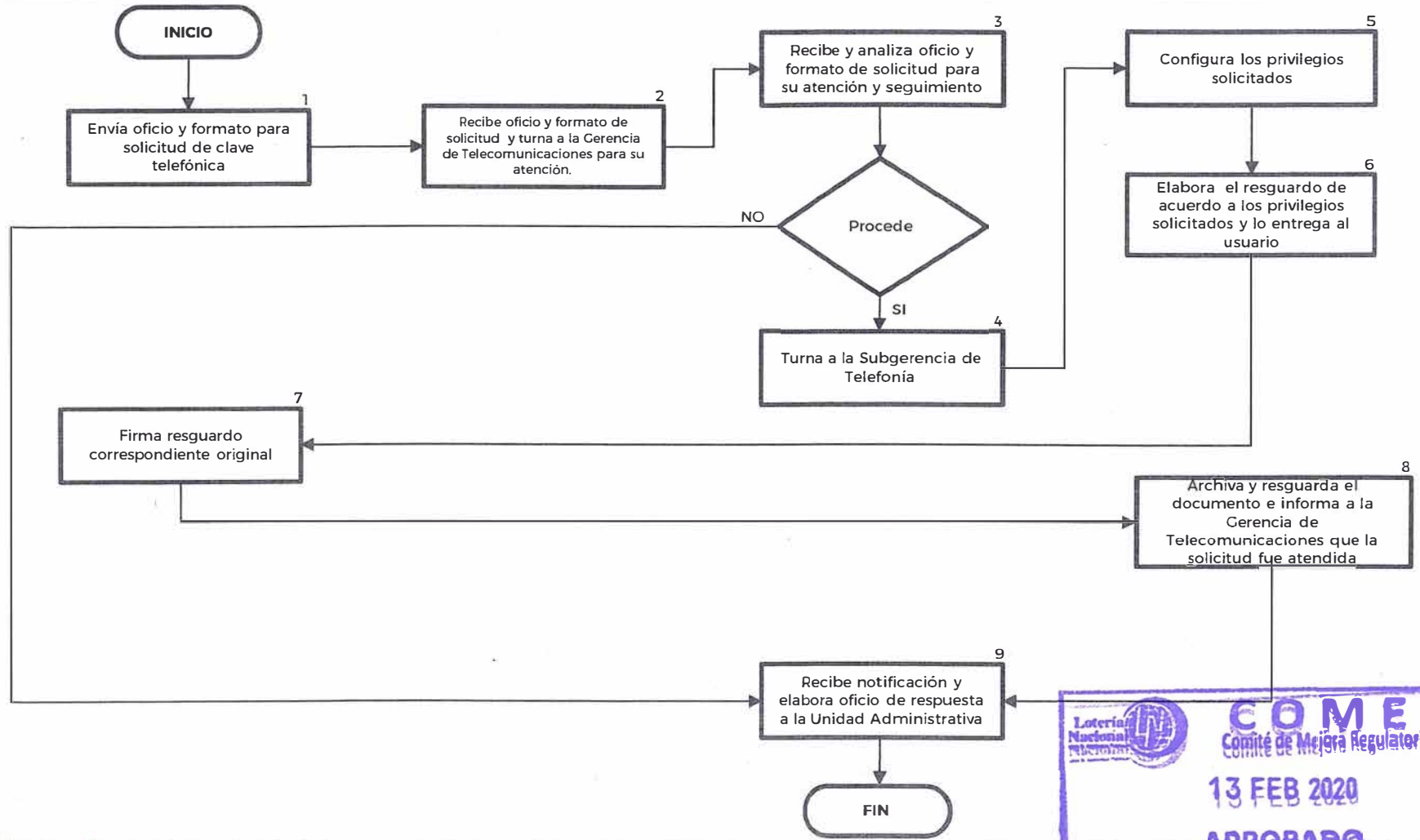
13 FEB 2020

**APROBADO**

*[Handwritten signature]*

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA	
REV. 01	LN-6123-MP-PO-09
13/02/2020	Página 4 de 4

USUARIO(A) DE LOTENAL	DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA	GERENCIA DE TELECOMUNICACIONES	SUBGERENCIA DE TELEFONÍA
-----------------------	--------------------------	--------------------------------	--------------------------



**COMERI**  
 Comité de Mejora Regulatoria Interna  
 13 FEB 2020  
**APROBADO**



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA  
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE FINANZAS Y SISTEMAS  
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA		
PROCEDIMIENTO PARA LA ASIGNACIÓN DE EQUIPOS TELFÓNICOS	REV. 01	LN-6123-MP-PO-10
	13/02/2020	Página 1 de 4

**OBJETIVO:**

Brindar la infraestructura necesaria para que los(as) usuarios(as) internos (as) de la Entidad cuenten con los elementos necesarios para la comunicación interna y externa para el cumplimiento de sus funciones.

**ALCANCE:** Dirección de Informática, Gerencia de Telecomunicaciones, Subgerencia de Telefonía y todas las unidades administrativas de la Entidad.

**POLÍTICAS:**

1. Es responsabilidad de la Gerencia de Telecomunicaciones brindar la infraestructura necesaria para el funcionamiento de la telefonía para las unidades administrativas de la Entidad.
2. Es responsabilidad de la Subgerencia de Telefonía la asignación de equipo telefónico para los usuarios internos de la Entidad previa autorización de la Gerencia de Telecomunicaciones.
3. Es responsabilidad de la Subgerencia de Telefonía la colocación y configuración de los equipos telefónicos.
4. Es responsabilidad del usuario el buen uso de la infraestructura proporcionada.
5. Es responsabilidad de Subdirector, Director y Gerente de las unidades administrativas de la Entidad autorizar la solicitud dirigida a la Dirección de Informática, alta y bajas de los servicios en apego a la normatividad aplicable vigente.






*[Handwritten blue marks and arrows on the right margin]*





RESPONSA BE	N o. d e O p .	DES RIPICIÓN
-------------	-------------------	--------------

RESPONSA BE	N o. d e O p .	DES RIPICIÓN
Usuario(a) de LOTENAL	1	<b>INICIO</b> Envía oficio de solicitud de equipo de telefonía a la Dirección de Informática.
Dirección de Informática	2	Recibe oficio de solicitud del servicio de equipo telefónico con la autorización del Servidor Público con nivel mínimo de Director y turna a la Gerencia de Telecomunicaciones para su atención y seguimiento.
Gerencia de Telecomunicaciones	3	Recibe y analiza oficio de solicitud de equipo telefónico con la autorización del Servidor Público con nivel mínimo de Gerente para la atención y seguimiento.  La solicitud es procedente:  Si, continúa en la operación 4 No, continua en la operación 8
Subgerencia de Telefonía	4	Turna solicitud a la Subgerencia de Telefonía para su atención.
Subgerencia de Telefonía	5	Asigna e instala equipo telefónico con el resguardo correspondiente.
Usuario(a) de LOTENAL	6	Recibe el equipo y firma el resguardo correspondiente.
Subgerencia de Telefonía	7	Archiva resguardo e informa a la Gerencia de Telecomunicaciones la atención brindada de la solicitud para el seguimiento correspondiente.

  
  
  
  
  
**COMERI**  
 Comité de Mejora Regulatoria Interna  
 13 FEB 2020  
**APROBADO**



Gerencia de  
Telecomunicaciones

8

Recibe notificación y elabora oficio de respuesta a la Unidad Administrativa e informa de la atención proporcionada a la Dirección de Informática para su conocimiento.

**FIN**


**COMERI**  
 Comité de Mejora Regulatoria Interna  
 13 FEB 2020  
 APROBADO

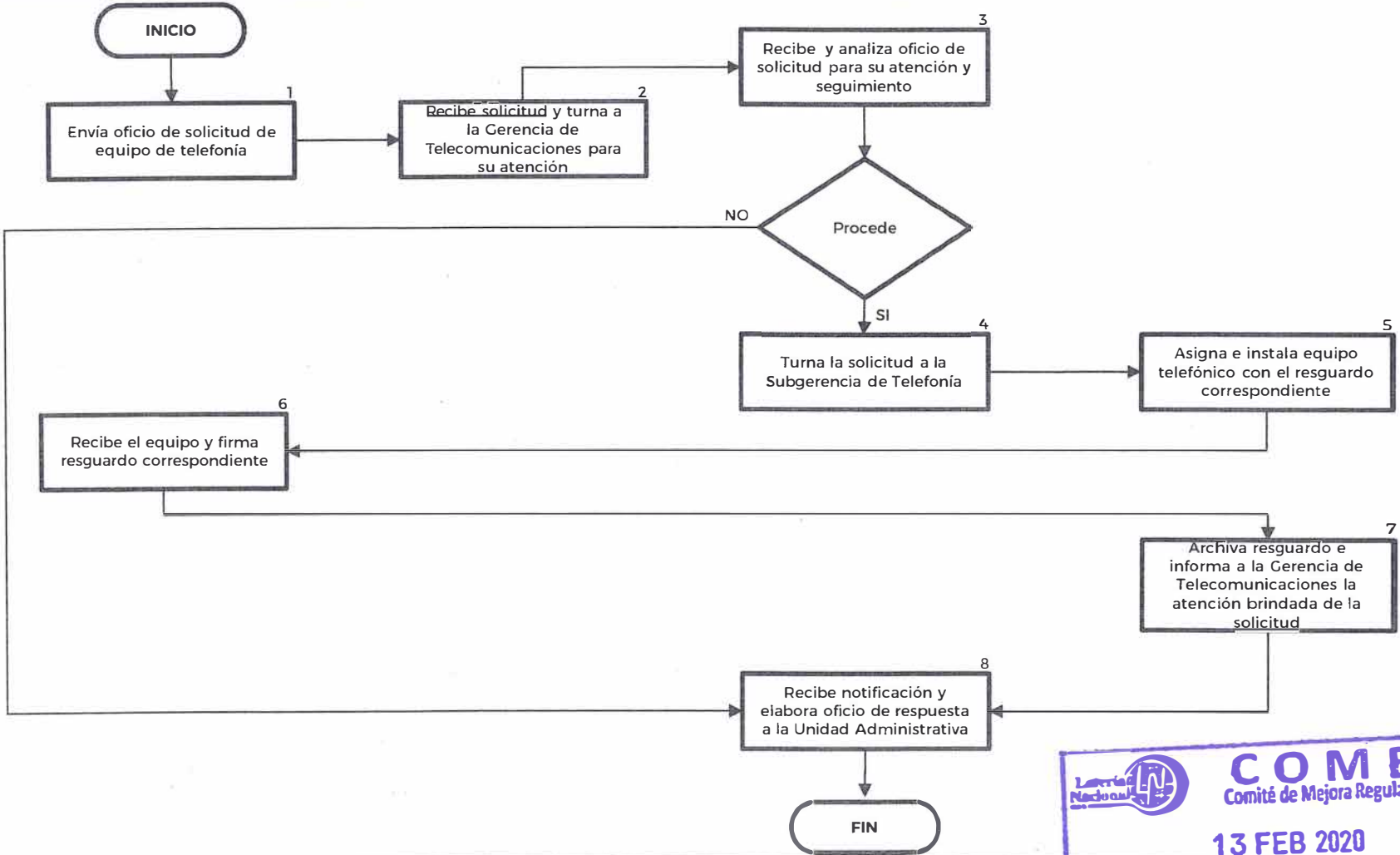




DIAGRAMA DE FLUJO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCION DE INFORMATICA	
REV. 01	LN-6123-MP-PO-10
13/02/2020	Página 4 de 4

USUARIO(A) DE LOTENAL	DIRECCIÓN DE INFORMATICA	GERENCIA DE TELECOMUNICACIONES	SUBGERENCIA DE TELEFONÍA
-----------------------	--------------------------	--------------------------------	--------------------------



**COMERI**  
 Comité de Mejora Regulatoria Interna  
 13 FEB 2020  
 APROBADO

*Handwritten signatures and blue arrows pointing to various parts of the flowchart.*



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA  
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE FINANZAS Y SISTEMAS  
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA		
PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIOS PARA SISTEMAS DE SEGURIDAD INFORMÁTICA	REV. 01	LN-6123-MP-PO-11
	13/02/2020	Página 1 de 3

**OBJETIVO:** Llevar el control de cambios en la configuración en los equipos de seguridad informática institucionales.

**ALCANCE:** Dirección de Informática, Gerencia de Telecomunicaciones, Subgerencia de Seguridad Informática, todas las unidades administrativas de la Entidad.

**POLÍTICAS:**

1. Es responsabilidad de la Subgerencia de Seguridad Informática realizar cambios en la configuración para Sistemas de Seguridad Informática con previa autorización de la Gerencia de Telecomunicaciones.
2. Todos los cambios deben estar debidamente sustentados para su realización mediante un oficio o correo de justificación.
3. Las peticiones de cualquier tipo de cambio deben realizarse y registrarse en el sistema de atención a las solicitudes.

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*

 **COMERI**  
Comité de Mejora Regulatoria Interna

13 FEB 2020

**APROBADO**

*[Handwritten signature]*





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA	
REV. 01	LN-6123-MP- PO-11
13/02/2020	Página 2 de 3

RESPONSABLE	No. de OP.	DESCRIPCIÓN
-------------	------------	-------------

Usuario(a) de LOTENAL	1	<b>INICIO</b> Envía oficio de solicitud de cambio en la configuración de los sistemas de seguridad informática la Dirección de Informática, con la autorización mínima de Director.
Dirección de Informática	2	Recibe oficio de solicitud de cambio en la configuración en los equipos de seguridad informática con la autorización del Servidor Público con nivel mínimo de Director y turna a la Gerencia de Telecomunicaciones para su atención y seguimiento.
Gerencia de Telecomunicaciones	3	Recibe y analiza oficio de solicitud de cambio con la autorización del Servidor Público con nivel mínimo de Gerente según sea el caso.  La solicitud es procedente:  Si, continúa en la operación 4. No, continua en la operación 6.
Subgerencia de Seguridad Informática	4	Turna solicitud a la Subgerencia de Seguridad Informática para su atención.
Gerencia de Telecomunicaciones	5	Recibe solicitud de cambio y lleva a cabo el o los cambios solicitados, cierra el incidente e informa a la Gerencia de Telecomunicaciones cuando la tarea ha sido finalizada.
	6	Recibe notificación y elabora oficio de respuesta a la Unidad Administrativa e informa de la atención proporcionada a la Dirección de Informática para su conocimiento.
		<b>FIN</b>

**COMERI**  
Comité de Mejora Regulatoria Interna  
13 FEB 2020  
**APROBADO**

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*



GOBIERNO DE MEXICO

HACIENDA



DIAGRAMA DE FLUJO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCION DE INFORMATICA

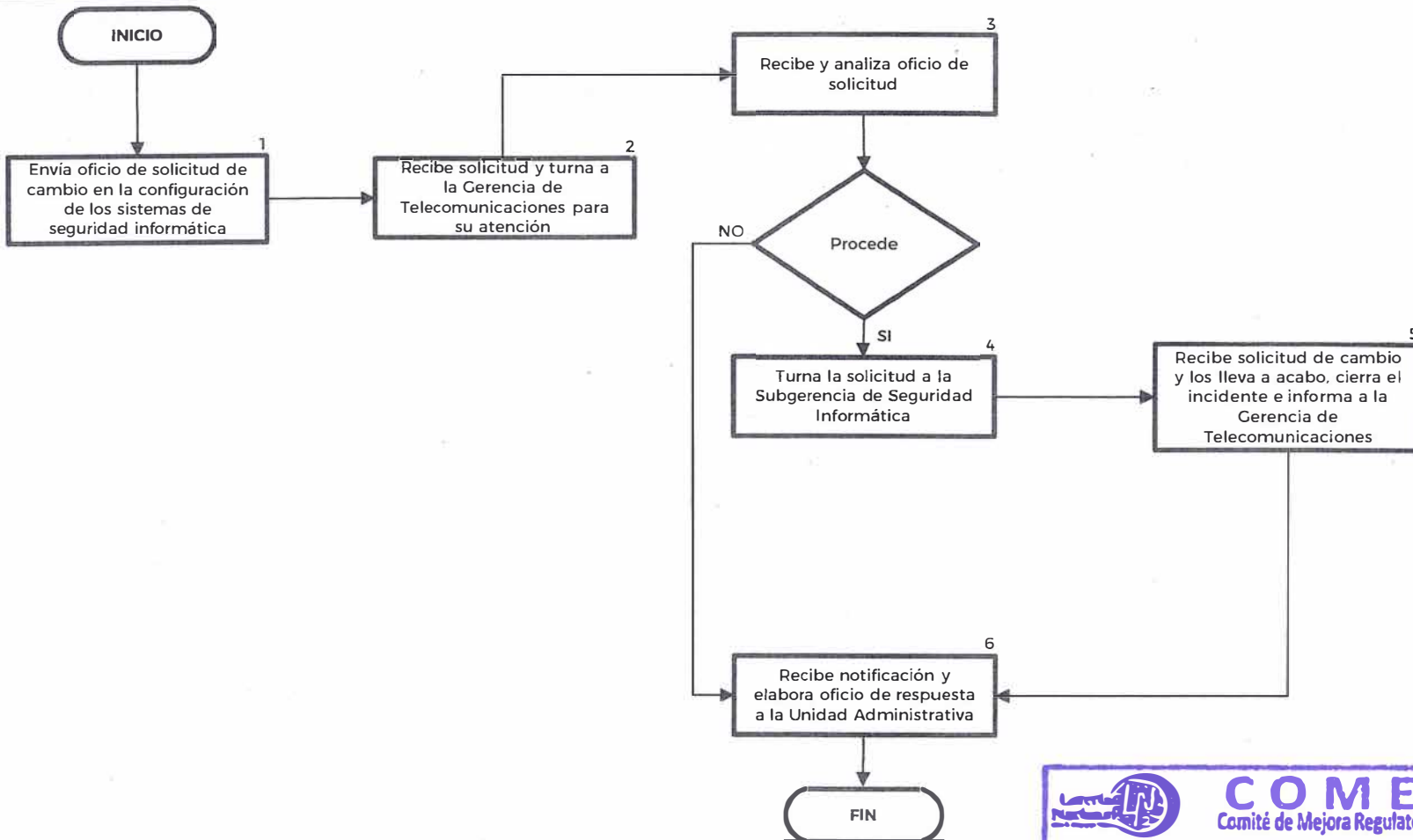
REV. 01

LN-6123-MP-PO-11

13/02/2020

Página 3 de 3

USUARIO(A) DE LOTENAL	DIRECCIÓN DE INFORMATICA	GERENCIA DE TELECOMUNICACIONES	SUBGERENCIA DE SEGURIDAD INFORMATICA
-----------------------	--------------------------	--------------------------------	--------------------------------------



**COMERI**  
 Comité de Mejora Regulatoria Interna  
 13 FEB 2020  
 APROBADO

*Handwritten signatures and blue arrows pointing to the flowchart steps.*

LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA  
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE FINANZAS Y SISTEMAS  
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA		
PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACIÓN DEL CONTROL DE ACCESOS A ÁREAS RESTRINGIDAS	REV. 01	LN-6123-MP-PO-12
	13/02/2020	Página 1 de 7

**OBJETIVO:**

Garantizar que la infraestructura tecnológica de información y documental de la Entidad se encuentre segura con la finalidad de disminuir riesgos a los que pueden estar expuestos los equipos del Centro de Cómputo y los equipos de Telecomunicaciones.

**ALCANCE:**

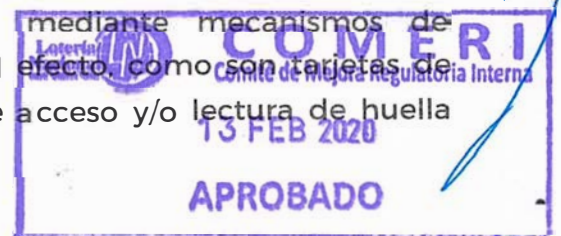
Dirección de Informática, Gerencia de Telecomunicaciones, Gerencia de Centro de Cómputo, Gerencia de Crédito y Cobranza, Gerencia de Sorteos y Subgerencia de Seguridad Informática.

**POLÍTICAS:**

- I. Políticas de seguridad en el perímetro definido como seguro.

Es responsabilidad de la Dirección de Informática, Gerencia de Telecomunicaciones, Gerencia de Centro de Cómputo, Gerencia de Producción, Gerencia de Crédito y Cobranza, Gerencia de Sorteos y Subgerencia de Seguridad Informática, según corresponda, vigilar el cumplimiento de:

1. Todos los equipos con información sensible que forman parte de las tecnologías de información de la Entidad deben estar ubicados físicamente en un perímetro seguro definido, como lo son el Centro de Cómputo (edificio Édison, planta baja) y el Centro de Comunicaciones (edificio Édison, planta baja), al cual ingresarán únicamente personal autorizado, mediante mecanismos de seguridad implementados para tal efecto, como son tarjetas de acceso de proximidad, códigos de acceso y/o lectura de huella digital.



2. Todos los documentos, billetes premiados y pagados e impresos forman parte de la información de la Entidad y deben estar ubicados físicamente en varios perímetros seguros y definidos como lo son Dirección de Informática, Gerencia de Telecomunicaciones, Gerencia de Centro de Cómputo, Gerencia de Crédito y Cobranza, Gerencia de Sorteos y Subgerencia de Seguridad Informática, a las cuales ingresarán únicamente el personal autorizado, mediante mecanismos de seguridad implementados para tal efecto, como son tarjetas de acceso de proximidad, códigos de acceso y/o lectura de huella digital.
3. Cuando las áreas de la Dirección de Informática o el perímetro definido como seguro (Centro de Cómputo o Site de Telecomunicaciones) para resguardar la infraestructura tecnológica no se encuentre en uso, no importando la causa, las puertas de acceso al mismo deben mantenerse adecuadamente cerradas, impidiendo el acceso a recursos e información confidencial, a personal no autorizado ajeno al área.
4. Cuando las áreas de la Gerencia de Crédito y Cobranza y Gerencia de Sorteos o el perímetro definido como seguro para resguardar la documentación no se encuentren en uso, no importando la causa, las puertas de acceso al mismo deben mantenerse adecuadamente cerradas, impidiendo el acceso a recursos e información confidencial, a personal no autorizado ajeno al área.

## II. Política de control de visitantes

1. El acceso físico de visitantes o terceros a las oficinas, instalaciones y otras áreas de trabajo de LOTENAL que contengan información confidencial debe ser controlado por guardias, recepcionistas y personal designado para tal efecto, visitantes y terceros no deben hacer uso de entradas exclusivas para el personal.
2. Así mismo los visitantes o terceros deben ser registrados en cada





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA	
REV. 01	LN-6123-MP- PO-12
13/02/2020	Página 3 de 7

uno de los edificios por el área de seguridad interna de la Entidad, proporcionando un gafete que los identifique como visitantes con acceso restringido, los cuales deben portar en un lugar visible durante su permanencia en dichas zonas.

Rango de operación

1. Esta política debe ser observada por todo el personal que labora en esta Entidad que reciba visitantes, colaboradores de otras áreas y proveedores.

III. Política de derecho de acceso físico a personal externo

1. Todo el personal externo que requiera acceso físico a la Dirección de Informática, Gerencia de Telecomunicaciones, Gerencia de Centro de Cómputo, Gerencia de Crédito y Cobranza, Gerencia de Sorteos y Subgerencia de Seguridad Informática de forma continua por un periodo mayor de 3 días, deben estar acompañados y supervisados por personal interno perteneciente a la gerencia correspondiente, informando previamente el alcance del trabajo a realizar, su duración y haciendo uso únicamente de los dispositivos y equipos relacionados con dicho trabajo. En caso de que el alcance del trabajo contenga actividad relacionada con las áreas, los responsables deben definir de manera conjunta horarios de trabajo, alcance de las actividades y personal de contacto.

*[Handwritten signature]*

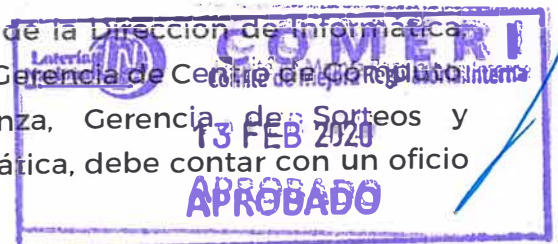
*[Handwritten mark]*

*[Handwritten arrow pointing down]*

IV. Políticas de solicitud de acceso del personal

Descripción:

1. Todo personal que labora dentro de la Dirección de Informática, Gerencia de Telecomunicaciones, Gerencia de Centro de Cómputo, Gerencia de Crédito y Cobranza, Gerencia de Sorteos y Subgerencia de Seguridad Informática, debe contar con un oficio



*[Handwritten signature]*

*[Handwritten mark]*

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA	
REV. 01	LN-6123-MP- PO-12
13/02/2020	Página 4 de 7

F.11-9 dirigido a la Gerencia de Telecomunicaciones en donde indique que el usuario es miembro de o trabaja para LOTENAL y se señale explícitamente a que áreas está autorizado a acceder físicamente a las instalaciones de uso restringido.

V. POLÍTICAS INTERNAS:

1. Prohibida la entrada a toda persona ajena a ésta área.
2. El personal que recibe visitas es responsable de las mismas, desde su entrada hasta su salida.
3. La credencial de acceso de proximidad o código de acceso es de uso personal e intransferible.
4. Toda persona ajena a ésta área debe ser acompañada desde su entrada hasta su salida.
5. Toda credencial debe ser portada en un lugar visible.
6. En caso de extravío de la credencial de acceso de proximidad reportarla a vigilancia y/o a la Gerencia de Telecomunicaciones.
7. Una vez abierta la puerta de acceso espere a que ésta se cierre de manera automática.





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA	
REV. 01	LN-6123-MP- PO-12
13/02/2020	Página 5 de 7

RESPONSABLE	No. de OP.	DESCRIPCIÓN
-------------	------------	-------------

Usuario(a) de LOTENAL	1	<b>INICIO</b> Envía oficio de solicitud de acceso a área restringida firmado por el Gerente responsable del área a la que se solicita el acceso, delimitando el área específica a la que se desea tener acceso.
	2	Recibe, analiza la solicitud de acceso a área restringida firmado por el Gerente responsable del área a la que se solicita el acceso.  Procede:  Si: Continúa en la Operación 3.  No: Continúa en la Operación 10.
Gerencia de Telecomunicaciones	3	Turna solicitud a la Subgerencia de Seguridad Informática.
Subgerencia de Seguridad Informática	4	Recibe la solicitud de acceso a área restringida firmado por el Gerente responsable del área a la que se solicita el acceso.
	5	Registra, configura y manda información a los lectores que correspondan de acuerdo a la autorización.
Usuario Interno y Externo	6	Entrega código de acceso y/o lectura de huella digital y/o la tarjeta, asignado al usuario.
	7	Firma el formato F.38-23 Formato F.38-23 política Institucional para uso del Control de Acceso como acuse de recibo del código de acceso.

**COMERI**
  
 15 FEB 2020
   
**APROBADO**



Subgerencia de Seguridad Informática	8	Entrega al usuario su nuevo código de acceso y le da a firmar el reporte donde se especifica el motivo de la nueva asignación.
	9	Archiva las cartas firmadas para su control e informa a la Gerencia de Telecomunicaciones cuando la tarea ha sido finalizada.
Gerencia de Telecomunicaciones	10	Recibe notificación y elabora oficio de respuesta a la Unidad Administrativa.  <b>FIN</b>

*Handwritten signature*



 **COMERI**  
Comité de Mejora Regulatoria Interna

13 FEB 2020

**APROBADO**

*Handwritten signature*





GOBIERNO DE MÉXICO

HACIENDA



### DIAGRAMA DE FLUJO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

REV. 01

LN-6123-MP-PO-12

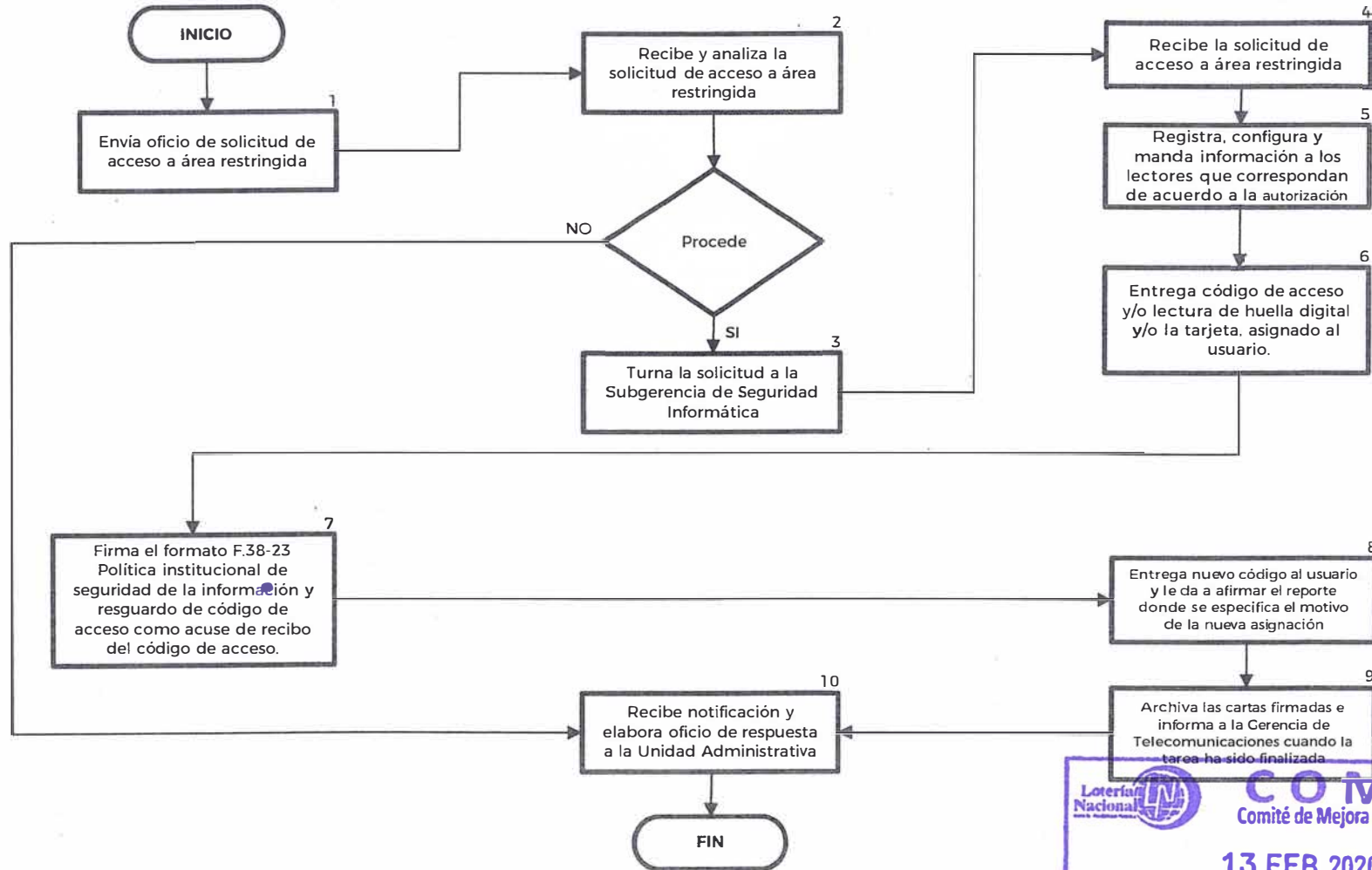
13/02/2020

Página 7 de 7

USUARIO(A) LOTENAL

GERENCIA DE TELECOMUNICACIONES

SUBGERENCIA DE SEGURIDAD INFORMÁTICA



**COMERI**  
 Comité de Mejora Regulatoria Interna  
 13 FEB 2020  
**APROBADO**

Handwritten blue ink signatures and marks at the bottom of the page.

LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA  
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE FINANZAS Y SISTEMAS  
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA		
PROCEDIMIENTO PARA LA ASIGNACIÓN DE PRIVILEGIOS DE SALIDA A INTERNET	REV. 01	LN-6123-MP-PO-13
	13/02/2020	Página 1 de 5

**OBJETIVO:**

Proporcionar a los usuarios tanto de la Entidad, así como también a los usuarios externos (proveedores y/o invitados) el acceso a las páginas web que soliciten, así como también sean solicitados el acceso a la red inalámbrica institucional en zonas específicas de uso común de la Entidad, restringiendo contenidos de dudoso proceder.

**ALCANCE:** Dirección de Informática, Gerencia de Telecomunicaciones, Subgerencia de Seguridad Informática, todas las unidades administrativas de la Entidad, proveedores y/o invitados.

**POLÍTICAS:**

1. Es responsabilidad del Subdirector, Director y Gerente de las unidades administrativas de la Entidad autorizar la solicitud dirigida a la Dirección de Informática de alta y bajas de los servicios en apego a la normatividad vigente aplicable.
2. Es responsabilidad de los Subdirectores, Directores y Gerentes de las unidades administrativas de la Entidad notificar a la Dirección de Informática cuando la necesidad del servicio otorgado se extinga.
3. Es responsabilidad de la Subgerencia de Seguridad Informática realizar el filtrado de contenido web y el acceso a la red inalámbrica con previa autorización por parte de Subdirector, Director y Gerente de las unidades administrativas de la Entidad, por medio del llenado del formato F-38-40 (SOLICITUD DE PERMISOS PARA EL ACCESO A INTERNET)





4. Las necesidades de acceso a la red inalámbrica para invitados detectadas en algún edificio deben ser justificadas e informadas mediante oficio o correo electrónico por parte del Gerente o, Director o Subdirector. Sin omitir el formato Solicitud de permisos para el acceso a internet (F.38-40).
5. El Subdirector, Director y Gerente de las unidades administrativas de la Entidad de cada área se encargan de realizar la solicitud de permisos para el acceso a internet cuando:
  - o El usuario es de nuevo ingreso
  - o Cuando el usuario requiere más permisos de navegación o restricción de los mismos.
  - o Cuando tiene bajo su cargo proveedores y requieren consultas en un tiempo determinado.
  - o Cuando tiene invitados por periodos determinados.
6. Es responsabilidad y competencia exclusiva del Administrador de la Controladora, configuración, y control del equipamiento de acceso a la red Puntos de Acceso inalámbricos utilizados.
7. El usuario invitado tendrá acceso a Internet inalámbrico de la LOTENAL mediante filtrado de contenido web en el perfil de "Invitados", por lo que el usuario además deberá especificar las URLS o sitios de internet a los que requiere acceder.
8. Si algún proveedor de tecnología de las comunicaciones requiere una red inalámbrica ajena a la red de cobertura general, para la experimentación de los distintos protocolos y estándares, esta deberá instalarse de forma autónoma e independiente y totalmente desconectada de la red de la Entidad, respetando en todos los casos el espacio radioeléctrico de la red inalámbrica general ya existente y previa autorización de la Gerencia de Telecomunicaciones.
9. Los usuarios deberán utilizar exclusivamente los SSID establecidos por la Gerencia de Telecomunicaciones.
10. El usuario (interno y/o externo) debe solicitar revisión del filtrado cuando detecta una Falla en el funcionamiento de su navegación web.





RESPONSABLE	No. de OP	DESCRIPCIÓN
-------------	-----------	-------------

Usuario Interno/externo	1	<p><b>INICIO</b></p> <p>Envía oficio de solicitud y formato Solicitud de permisos para el acceso a internet (F.38-40) y firmado por el Servidor Público con nivel mínimo de Director.</p>
Dirección de Informática	2	<p>Recibe oficio de solicitud y formato Solicitud de permisos para el acceso a internet (F.38-40) del servicio de asignación de privilegios de internet con la autorización del Servidor Público con nivel mínimo de Director y turna a la Gerencia de Telecomunicaciones para su atención y seguimiento.</p>
Gerencia de Telecomunicaciones	3	<p>Recibe y analiza oficio de solicitud con la autorización del Servidor Público con nivel mínimo de Gerente para la atención y seguimiento.</p> <p>La solicitud es procedente:</p> <p>Si: continúa en la operación 4.</p> <p>No: continua en la operación 8.</p>
Subgerencia de Seguridad Informática	4	<p>Turna solicitud a la Subgerencia de Seguridad Informática para su atención.</p>
Usuario Interno/externo	5	<p>Configura los privilegios solicitados de salida a internet.</p>
	6	<p>Valida que el servicio proporcionado corresponda con lo solicitado.</p>



*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature at the top and several initials below it.]*



Subgerencia de Seguridad Informática	7	Archiva el resguardo y notifica a la Gerencia de Telecomunicaciones la atención brindada de la solicitud para el seguimiento correspondiente.
Gerencia de Telecomunicaciones	8	Recibe notificación y elabora oficio de respuesta a la Unidad Administrativa.  <b>FIN</b>

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten arrows pointing downwards]*


**COMERI**  
 Comité de Mejora Regulatoria Interna  
 13 FEB 2020  
**APROBADO** *[Handwritten signature]*



GOBIERNO DE MÉXICO

HACIENDA



DIAGRAMA DE FLUJO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

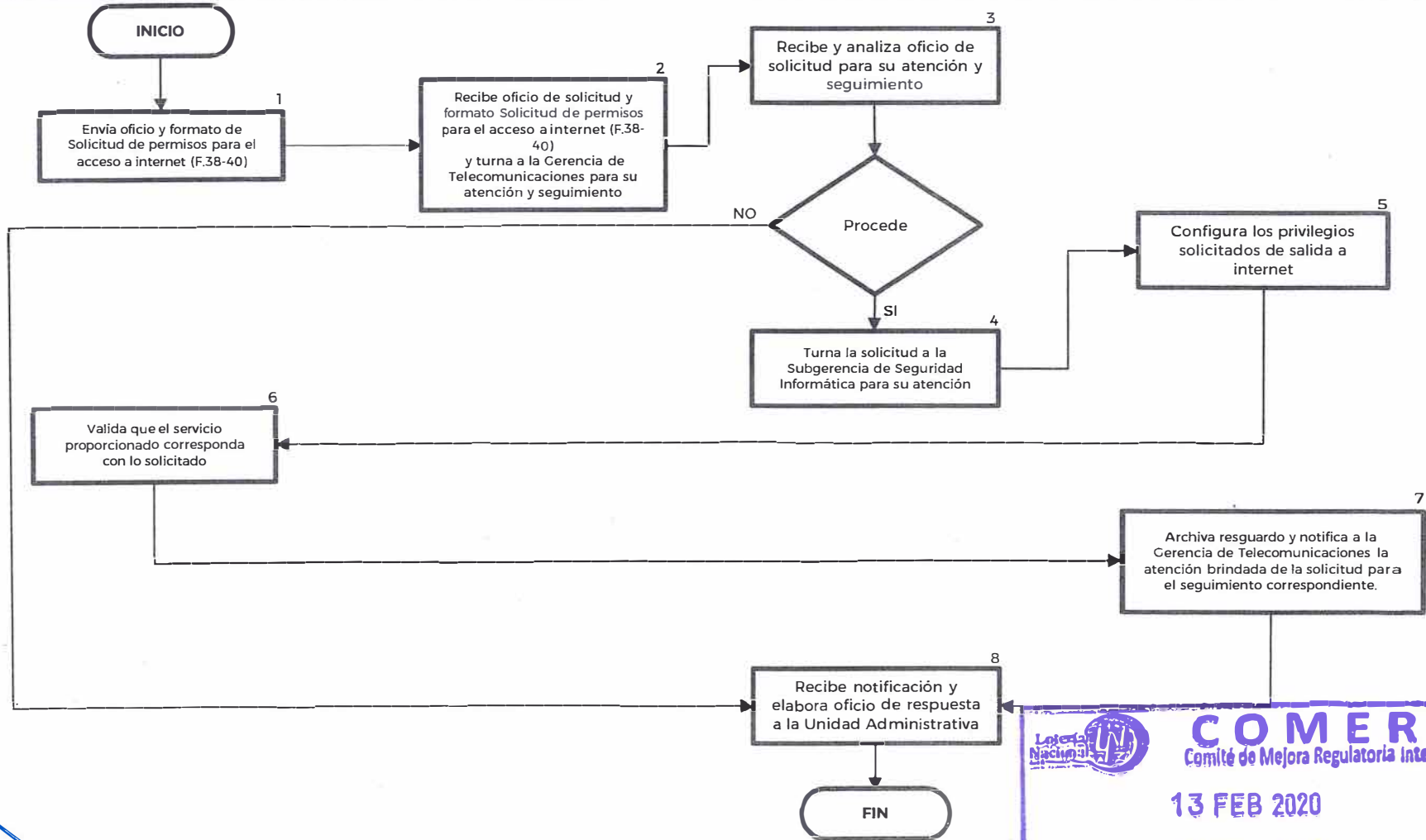
REV. 01

LN-6123-MP-PO-13

13/02/2020

Página 5 de 5

USUARIO(A) DE LOTENAL	DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA	GERENCIA DE TELECOMUNICACIONES	SUBGERENCIA DE SEGURIDAD INFORMÁTICA
-----------------------	--------------------------	--------------------------------	--------------------------------------



**COMERI**  
Comité de Mejora Regulatoria Interna  
13 FEB 2020  
APROBADO

*[Handwritten signatures and blue arrows pointing to the flowchart steps]*



LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE FINANZAS Y SISTEMAS
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

Table with 3 columns: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA, FORMATO F.38-40 SOLICITUD DE PERMISOS PARA EL ACCESO A INTERNET, REV. 01 13/02/2020, LN-6123-MP-FO-03 Página 1 de 1



Dirección de Informática
Gerencia de Telecomunicaciones
Subgerencia de Seguridad Informática

F.38-40

SOLICITUD DE PERMISOS PARA EL ACCESO A INTERNET

FECHA: Dia Mes Año

IDENTIFICACIÓN DEL SOLICITANTE
Nombre(s):
Apellidos:
Teléfono y extensión:
Puesto:
Edificio y piso:
Área o departamento:
Gerencia a la que pertenece:
Dirección de Área a la que pertenece:
Nombre y puesto del jefe inmediato del solicitante:
Cuenta de correo institucional:
Nombre de la empresa: (Sólo si es diferente a LOTENAL)

TIPO DE INSTALACIÓN
Definitiva Temporal Especifique el periodo de tiempo
Tabla with columns: Servicio y/o sitios requeridos, Puerto, Frecuencia de uso (Frecuentemente, Frecuente, Poco)

SOLICITANTE: Nombre y Firma del Solicitante
Va. Por: Nombre y Firma del Director del Área
AUTORIZO: Nombre y Firma del Autorizador

sólo para uso de Informática Dirección de Informática

COMERI Comité de Mejora Regulatoria Interna
13 FEB 2020
APROBADO

Handwritten signatures and arrows on the right side of the page.

LOTERIA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE FINANZAS Y SISTEMAS
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

Table with 3 columns: Manual de Procedimientos de la Dirección de Informática, Formato F.38-23 Política Institucional para Uso del Control de Acceso, REV. 00, LN-6123-MP-FO-05, 13/02/2020, Página 1 de 2

POLITICA INSTITUCIONAL PARA USO DEL CONTROL DE ACCESO
LOTERIA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA

De la política Institucional de Seguridad de la Información de la Lotería Nacional para la Asistencia Pública que dice:
La Lotería Nacional para la Asistencia Pública, reconoce que los recursos humanos, la Información y los activos de Tecnología de Información (T.I.) son esenciales para la continuidad de las operaciones de la institución.
La Información y los activos de T.I. soportan una parte importante de la operación diaria de la Lotería Nacional, por lo cual toda la información creada como parte de la operación y funcionamiento de la institución, ya sea generada con activos de T.I. de forma manual o verbal, es propiedad de la Lotería Nacional.
Para apoyar al cumplimiento de la misión y objetivos de la Lotería Nacional, incrementando y manteniendo el nivel de confianza que la sociedad mexicana tiene en nuestra institución, todos los que formamos parte de la institución somos responsables de la seguridad de la información y de los activos de T.I.
Es importante que la seguridad de la información sea un requisito de calidad inherente a las actividades y/o procesos del negocio y nunca debiera ser una función adicional o no prioritaria.
Es política de la Lotería Nacional proteger su información y sus activos de Tecnología de Información, permitiendo el acceso, uso y revelación de dicha información solamente conforme con sus intereses institucionales y la legislación aplicable.
Para tal efecto, se establece la función de los controles establecidos en las normas ISO 27001:2005 y WLA para el aseguramiento de la información y sus activos en la Lotería Nacional cuya responsabilidad es establecer y vigilar los lineamientos de seguridad a través de la implementación de políticas, estándares, guías y procedimientos, apoyados con mecanismos y servicios automatizados que permitan la protección de la información de la institución.
La información sensible y crítica para la institución, es aquella que se encuentre en programas, funciones o actividades y cuya pérdida, interrupción o mal uso pueden tener un impacto significativo en los productos y servicios ofrecidos por la Lotería Nacional y/o que pueden dañar materialmente la capacidad de la institución para cumplir su misión.
Cualquier uso no autorizado de la información y/o de los activos de Tecnología de Información propiedad de la Lotería Nacional para propósitos personales o cualquier otro propósito no relacionado con la institución, está estrictamente prohibido.
Únicamente se permitirá a los empleados el uso de los activos de Tecnología de Información e información para los cuales están explícitamente autorizados.
Cada empleado de la Lotería Nacional, sin importar su nivel y su permanencia en la institución, deberá cumplir con los lineamientos de seguridad establecidos por la Lotería Nacional.
La violación o sospecha de violación a las medidas o controles de Seguridad deben reportarse de inmediato a los jefes superiores y/o a los responsables del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, para que se tomen las acciones pertinentes.

se declaran las siguientes Políticas Institucionales para uso del Control de acceso de Lotería Nacional para la Asistencia Pública, las cuales dicen:

- El usuario es responsable de los accesos a las áreas que le sean autorizadas de acuerdo a sus funciones, así como de no permitir el acceso a personal no autorizado
El uso de los factores de identificación configurado en los equipos controles de acceso de áreas restringidas (Clave, Huella Digital y/o Tarjeta) es de uso personal, quedando estrictamente prohibido el uso de estos para permitir el acceso a las áreas restringidas de personal no autorizado o que no este registrado en la base de datos del Sistema de Control de Acceso.
El usuario debe conocer la importancia que representa el hecho de mantener la contraseña en absoluta confidencialidad, ya que la labor que desempeña lo responsabiliza del área restringida a la cual le da acceso.

Nombre de Usuario:
Área de adscripción:
Oficio sustento:

Fecha

Manifiesto que estoy enterado de las políticas y que personalmente realice la captura corroborada de mi acceso en el sistema de control de acceso. Así mismo me responsabilizo del uso del código y/o tarjeta de acceso a mi nombre.

Stamp area containing Lotería Nacional logo, COMERI Comité de Mejora Regulatoria Interna, 13 FEB 2020, and APROBADO with handwritten signature.

Handwritten signatures and initials on the right margin.





GOBIERNO DE MÉXICO

HACIENDA



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

REV. 00

LN-6123-MP-FO-05

13/02/2020

Página 2 de 2



GOBIERNO DE MÉXICO

HACIENDA



F. 38-23

Lotería Nacional para la Asistencia Pública

SUBGERENCIA DE SEGURIDAD INFORMÁTICA

Fecha:

RESGUARDO

RECIBÍ del área de Telecomunicaciones alguno de los siguientes métodos de autenticación para el acceso al área dentro de la Institución clasificada como restringida, de acuerdo al Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información en cumplimiento con la Norma ISO27001:2005 y WLA.

Método de autenticación

Tarjeta Mifare RF

Código de acceso

Registro de Huella Dactilar

Zonas de acceso

Descripción Zonas

En el caso de que se asignara tarjeta Mifare RF y esta se llegara a extraviar o a dañarse, los gastos por recuperación serán cubiertos por cuenta del usuario, teniendo un costo de \$ 200.00 pesos (Doscientos pesos 00/100 MN).

Cabe mencionar que la tarjeta, Id o Contraseña es personal e intransferible y su pérdida deberá reportarse inmediatamente al Sistema Mesa de Ayuda.

Entrega:

Recibe:

Me comprometo a entregar dicha tarjeta, Id o Contraseña una vez concluida la relación contractual con la institución.

A fin de crear una cultura de seguridad, ¡RECUERDA! que los botones son exclusivos para casos de emergencia

Nota: políticas de aplicabilidad para la Gestión de Seguridad de la Información. Al reverso

Stamp area containing Lotería Nacional logo, COMERI Comité de Mejora Regulatoria Interna, date 13 FEB 2020, and APROBADO.

Handwritten signatures and marks on the right side of the page.



LOTERIA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE FINANZAS Y SISTEMAS
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

Table with header 'MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA' and sub-headers 'FORMATO F.38-41 SOLICITUD DE ASIGNACIÓN DE CÓDIGO PARA USO DEL SERVICIO TELEFÓNICO', 'REV. 00', 'LN-6123-MP-FO-06', '13/02/2020', 'Página 1 de 1'

Main form area containing a large table with columns for 'Código de asignación', 'Descripción', 'Servicio', 'Categoría', 'Subcategoría', 'Código de asignación', 'Descripción', 'Servicio', 'Categoría', 'Subcategoría', 'Código de asignación', 'Descripción', 'Servicio', 'Categoría', 'Subcategoría'. Includes fields for 'Solicitante' and 'Aprobado'.

COMERI Comité de Mejora Regulatoria Interna
13 FEB 2020
APROBADO

Handwritten signatures and initials in blue ink.