 <b>LOTERÍA NACIONAL</b>	<b>ÁREA EMISORA:</b>		<b>HOJA No.</b>	<b>DE</b>
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		1	10
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-81		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	SEPTIEMBRE, 2018	NIVEL DE REVISIÓN	01

**NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE Y CONTROL DE LAS ÓRDENES DE SERVICIO**

**FIRMAS**


**ELABORÓ:** JESÚS JONATHAN MÉNDEZ HERNÁNDEZ  
SUBGERENTE DE SUPERVISIÓN Y MANTENIMIENTO

**VALIDÓ:** AMPARO MONTOYA OBREGÓN  
DIRECTORA DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES

**APROBÓ:** AMPARO MONTOYA OBREGÓN  
DIRECTORA DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES


**AUTORIZÓ:** ANDRÉS VILLASEÑOR HERRERO  
SUBDIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

**FECHA DE PUBLICACIÓN:** \_\_\_\_\_

 <b>LOTERÍA NACIONAL</b>	<b>ÁREA EMISORA:</b>		<b>HOJA No.</b>	<b>DE</b>
	<b>SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS</b>		<b>2</b>	<b>10</b>
	<b>CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-81</b>		<b>TIPO: PÚBLICO</b>	
	<b>FECHA DE EMISIÓN</b>	<b>SEPTIEMBRE, 2018</b>	<b>NIVEL DE REVISIÓN</b>	<b>01</b>
<b>NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE Y CONTROL DE LAS ÓRDENES DE SERVICIO</b>				

## ÍNDICE

I.	Objetivo	3
II.	Alcance	3
III.	Fundamento Jurídico	3
IV.	Políticas	4
V.	Descripción de las Actividades	5
VI.	Diagrama de Flujo	7
VII.	Plan de Calidad	9
VIII.	Control de Cambios	10
IX.	Glosario	10
X.	Anexos	10

 <b>LOTERÍA NACIONAL</b>	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		3	10
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-81		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	SEPTIEMBRE, 2018	NIVEL DE REVISIÓN	01
NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE Y CONTROL DE LAS ÓRDENES DE SERVICIO				

## I. OBJETIVO

Establecer los pasos secuenciales, los responsables y los mecanismos de control para la solicitud, programación, ejecución y cierre de las **Órdenes de Servicio (OS)**. El objetivo primordial es asegurar la conservación óptima y oportuna de los **bienes inmuebles** de la Lotería Nacional, optimizando la asignación de recursos.


## II. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a:

1. La **Gerencia de Mantenimiento de Inmuebles** (personal de recepción, coordinación, técnico y operativo).
2. Todas las **Áreas Solicitantes** de Lotería Nacional que requieran servicios de mantenimiento.
3. **Proveedores y Contratistas** externos que ejecuten trabajos bajo una **OS**.

## III. FUNDAMENTO JURÍDICO

- Estatuto Orgánico de Lotería Nacional.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley orgánica de Administración Pública Federal.
- Ley General de Bienes Nacionales.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas (LOPSRM) y su Reglamento.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector público (LAASSP) y su Reglamento.
- Código de Ética e Integridad para un Buen Gobierno en la Administración Pública Federal.
- Acuerdo por el que se emiten las políticas y disposiciones para impulsar el uso y aprovechamiento de la informática, el gobierno digital, las tecnologías de la información y comunicación, y la seguridad de la información en la Administración Pública Federal.

 <b>LOTERÍA NACIONAL</b>	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		4	10
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-81		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	SEPTIEMBRE, 2018	NIVEL DE REVISIÓN	01
<b>NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE Y CONTROL DE LAS ÓRDENES DE SERVICIO</b>				

#### IV. POLÍTICAS

1. Toda solicitud de servicio debe formalizarse mediante un correo electrónico institucional dirigido a la **Gerencia de Mantenimiento**.
2. La **Gerencia de Mantenimiento** es la única responsable de asignar el número de folio y emitir la **OS**.
3. Ningún trabajo de mantenimiento se iniciará sin una **OS** aprobada, salvo en casos de emergencia de **Prioridad Alta**, en los que la **OS** debe formalizarse dentro de las 4 horas siguientes al inicio del trabajo.
4. La **Firma de Conformidad** por la supervisión de mantenimiento es obligatoria para considerar una **OS** como concluida y proceder a su archivo y trámites administrativos.
5. La vigencia de esta norma interna es a partir de su publicación en la Normateca Interna de Lotería Nacional.

**LOTERÍA NACIONAL**

ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		5	10
CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-81		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	SEPTIEMBRE, 2018	NIVEL DE REVISIÓN	01

NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE Y CONTROL DE LAS ÓRDENES DE SERVICIO

## V. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
1. ÁREA SOLICITANTE	1.1 Identifica la necesidad de mantenimiento (falla, avería, requerimiento).	
	1.2 Envía a través de un correo electrónico a la <b>Gerencia de Mantenimiento de Inmuebles</b> indicando: el Inmueble, ubicación exacta, descripción clara de la falla y/o servicio.	SOLICITUD DE MANTENIMIENTO A TRAVÉS DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL
2. GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE INMUEBLES	2.1 Recibe solicitud a través del correo electrónico institucional, revisa, registra y turna a la Subgerencia de Supervisión de Mantenimiento.	CORREO ELECTRÓNICO
3. SUBGERENCIA DE SUPERVISIÓN DE MANTENIMIENTO	3.1 Recibe solicitud y Evalúa la descripción del servicio y determina el tipo de mantenimiento y genera una orden de servicio y turna para autorización.	ORDEN DE SERVICIO
4. GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE INMUEBLES	4.1 Revisa costo, asignación de recursos y firma de autorización.	FORMATO F-GM-OS-001
5. SUBGERENCIA DE SUPERVISIÓN DE MANTENIMIENTO	5.1 Elabora formato F-GM-OS-001 cargando todos los datos: folio, ubicación, tipo de mantenimiento, personal operativo (interno o contratista asignado), materiales requeridos.	ORDEN DE SERVICIO AUTORIZADA
	5.2 Entrega de la Orden de Servicio <b>OS</b> al personal técnico asignado o al contratista.	
6. PERSONAL DE MANTENIMIENTO / CONTRATISTA	6.1 Recibe la <b>OS</b> autorizada y se dirige al sitio de los trabajos.	ORDEN DE SERVICIO
	6.2 Ejecuta el trabajo de mantenimiento conforme a las especificaciones y registra en la <b>OS</b> cualquier observación o cambio.	
7. SUBGERENCIA DE SUPERVISIÓN DE MANTENIMIENTO	7.1 Supervisa los trabajos de mantenimiento por parte de la <b>Subgerencia de Supervisión de Mantenimiento</b> , una vez concluidos los trabajos de mantenimiento, se entrega el mantenimiento al área solicitante y se recaban las firmas de conformidad.	ORDEN DE SERVICIO REPORTE DEL SERVICIO Y ENTREGABLES (EVIDENCIA FOTOGRÁFICA)



**LOTERÍA NACIONAL**

ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		6	10
CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-81		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	SEPTIEMBRE, 2018	NIVEL DE REVISIÓN	01

NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE Y CONTROL DE LAS ÓRDENES DE SERVICIO

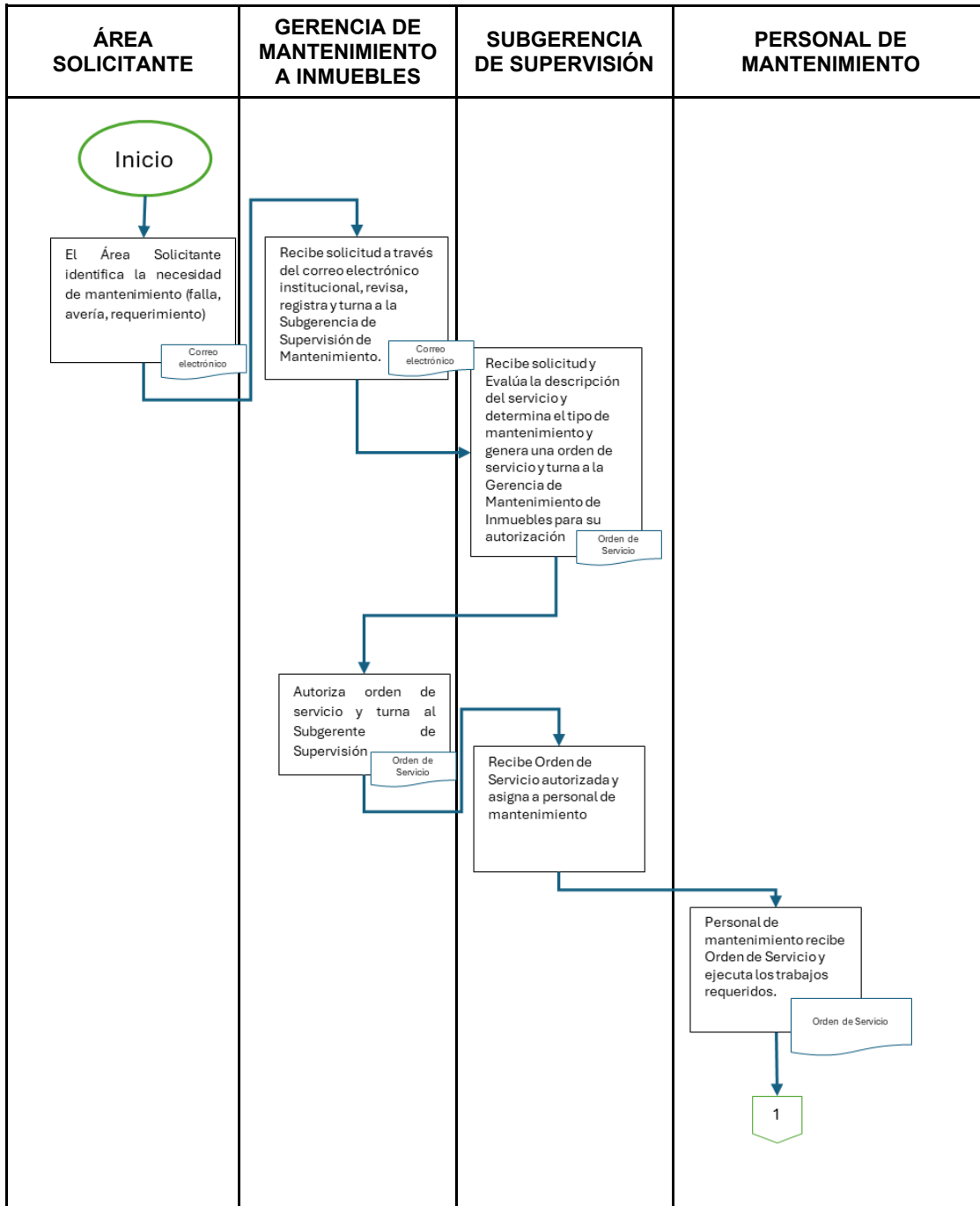
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
8. ÁREA SOLICITANTE	El personal Técnico entrega la <b>OS</b> a la Subgerencia de Supervisión de Mantenimiento y en caso de ser contrato el anexo y evidencia fotográfica.	
	8.1 Recibe notificación de los trabajos realizados.	
9. SUBGERENCIA DE SUPERVISIÓN DE MANTENIMIENTO	9.1 Verifica la <b>OS</b> con todas las firmas y datos requeridos y registra el acuse de notificación.	CONCENTRACIÓN DIGITAL
	¿Los trabajos se realizaron a través de un tercero?	
	9.2 <b>No.</b> Registra la <b>OS</b> en la Bitácora de servicios y ser archiva con todos los anexos.	
	<b>Fin del procedimiento</b>	
	9.3 <b>Sí.-</b> Integra los expedientes de pago por los trabajos realizados.	
10. GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE INMUEBLES	10.1 Valida expediente de pago y realiza el trámite ante la Dirección de Recursos Financieros	
	<b>Fin del procedimiento</b>	



<b>ÁREA EMISORA:</b>		<b>HOJA No.</b>	<b>DE</b>
<b>SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS</b>		<b>7</b>	<b>10</b>
<b>CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-81</b>		<b>TIPO: PÚBLICO</b>	
<b>FECHA DE EMISIÓN</b>	<b>SEPTIEMBRE, 2018</b>	<b>NIVEL DE REVISIÓN</b>	<b>01</b>

**NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE Y CONTROL DE LAS ÓRDENES DE SERVICIO**

## VI. DIAGRAMA DE FLUJO

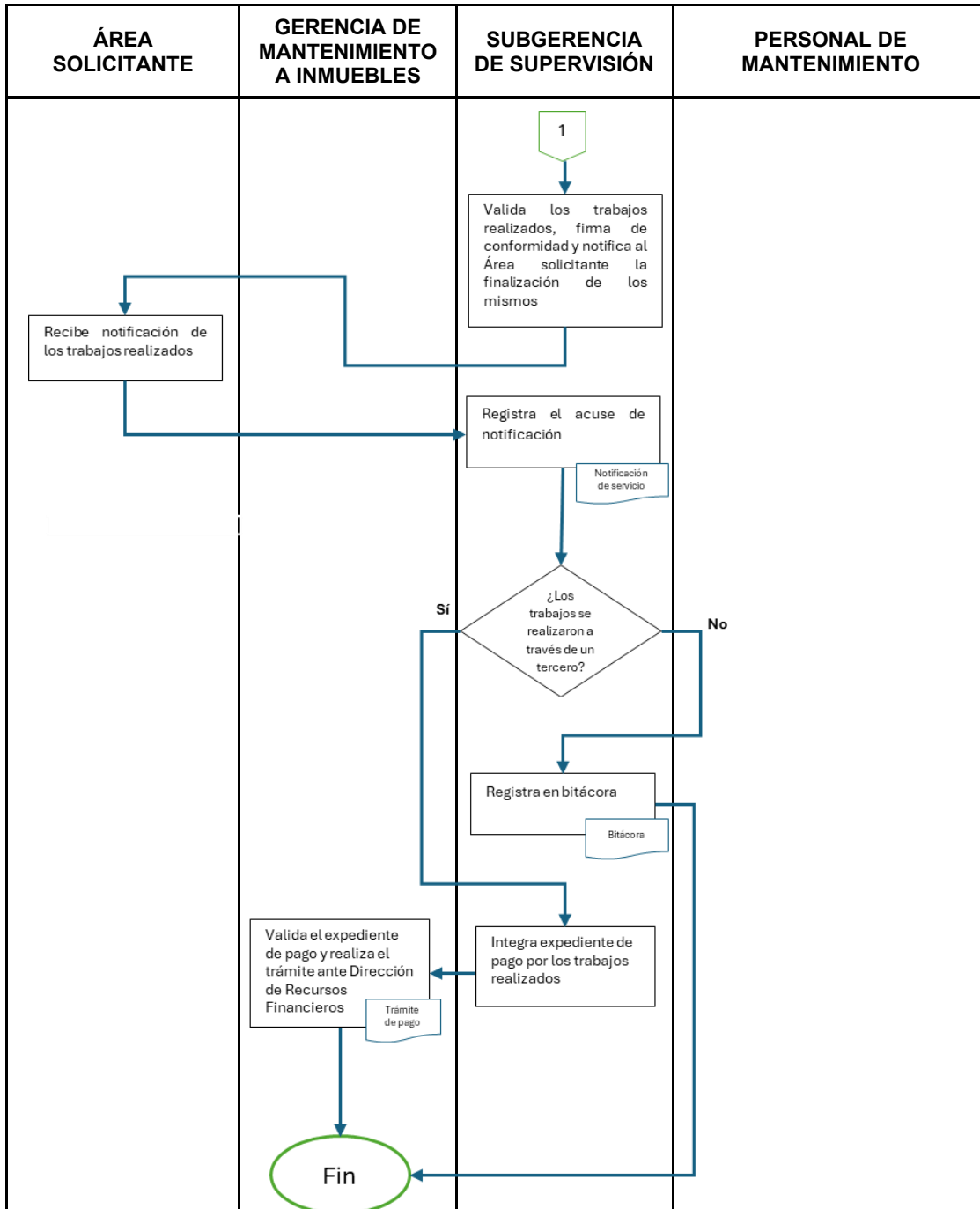





**LOTERÍA NACIONAL**

<b>ÁREA EMISORA:</b>		<b>HOJA No.</b>	<b>DE</b>
<b>SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS</b>		<b>8</b>	<b>10</b>
<b>CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-81</b>		<b>TIPO: PÚBLICO</b>	
<b>FECHA DE EMISIÓN</b>	<b>SEPTIEMBRE, 2018</b>	<b>NIVEL DE REVISIÓN</b>	<b>01</b>

**NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE Y CONTROL DE LAS ÓRDENES DE SERVICIO**




 <b>LOTERÍA NACIONAL</b>	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		9	10
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-81		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	SEPTIEMBRE, 2018	NIVEL DE REVISIÓN	01

**NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE Y CONTROL DE LAS ÓRDENES DE SERVICIO**

## VII. PLAN DE CALIDAD

No	ACTIVIDADES	RESPONSABLE DE LA VERIFICACIÓN	FRECUENCIA DE VERIFICACIÓN	CARACTERÍSTICA A VERIFICAR	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	REGISTRO	PLAN DE ACCIÓN ANTE SITUACIONES NO CONFORMES
1	Supervisa los trabajos de mantenimiento por parte de la Subgerencia de Supervisión de Mantenimiento, una vez concluidos los trabajos de mantenimiento, se entrega el mantenimiento al área solicitante y se recaban las firmas de conformidad.	Subgerencia de Supervisión de Mantenimiento	Cada que se realiza y concluye un servicio	Servicio realizado en tiempo y forma	Que el servicio cumpla con las características solicitadas	Orden de Servicio	Se solicita realizar nuevamente el servicio y en su caso se aplican deductivas o penalizaciones.

 <b>LOTERÍA NACIONAL</b>	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		10	10
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-81		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	SEPTIEMBRE, 2018	NIVEL DE REVISIÓN	01

NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE Y CONTROL DE LAS ÓRDENES DE SERVICIO
---

## VIII. CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
00	Creación del documento.	Septiembre 2018
01	Se actualizó la norma de acuerdo con la operación y estructura orgánica autorizada de Lotería Nacional. Lo anterior, acorde a lo previsto en el "ACUERDO POR EL QUE SE MODIFICA EL TRANSITORIO SEXTO DEL ESTATUTO ORGÁNICO DE LOTERÍA NACIONAL, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 02 de enero de 2026".	Marzo 2026

## IX. GLOSARIO

### Solicitud de Servicio:

Documento generado por el área requirente.

### Orden de Servicio (OS):

Documento oficial y numerado que autoriza, detalla, asigna recursos y registra la ejecución de una tarea de mantenimiento.

### Mantenimiento Correctivo (MC):

Trabajo realizado para corregir una falla o avería que ha ocurrido.

### Mantenimiento Preventivo (MP):

Trabajo planificado y programado para evitar fallas y prolongar la vida útil de los activos.

### Prioridad:

Nivel de urgencia que determina el tiempo de respuesta y atención de la OS (Alta/Emergencia, Media/Urgente, Baja/Programada).

Prioridad

Definición

**ALTA  
(Emergencia)**

Situaciones que comprometen la seguridad del personal, la operatividad crítica de la Lotería o causan daños mayores al inmueble (ejemplo: fuga de gas, incendio, inundación grave).

**MEDIA  
(Urgente)**

Fallas que impactan la productividad o el confort, pero no representan un riesgo inmediato (ejemplo: falla en aire acondicionado en oficina, luminaria principal apagada).

**BAJA  
(Programada)**

Trabajos rutinarios, estéticos, preventivos o correctivos menores (ejemplo: pintura, reparación de mobiliario no esencial, mantenimiento programado).

## X. ANEXOS

No aplica.