



**LOTERÍA
NACIONAL**

ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		1	14
CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-141		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00

NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE EQUIPO DE CÓMPUTO, ASÍ COMO DE PERIFÉRICOS Y ACCESORIOS

FIRMA

<ELABORÓ: OSCAR JESÚS PEDROZO AYALA
SUBGERENTE DE CONTACTOS DE ÁREAS
USUARIAS


REVISÓ: OSCAR JESUS PEDROZO AYALA
SUBGERENTE DE CONTACTOS DE ÁREAS
USUARIAS Y ENCARGADO DEL DESPACHO DEL
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS,
CONFORME AL OFICIO DTIT/0175/2026

VALIDÓ: OLEGARIO MONROY DECARO
GERENTE DE OPERACIÓN Y TECNOLOGÍA

APROBÓ: MARCO ANTONIO LÓPEZ MELÉNDEZ
DIRECTOR DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
Y TELECOMUNICACIONES

AUTORIZÓ: ANDRÉS VILLASEÑOR HERRERO
SUBDIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS


FECHA DE PUBLICACIÓN: _____

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		2	14
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-141		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE EQUIPO DE CÓMPUTO, ASÍ COMO DE PERIFÉRICOS Y ACCESORIOS
---------------------------------	---

ÍNDICE

I.	Objetivo	3
II.	Alcance	3
III.	Fundamento Jurídico	3
IV.	Políticas	4
V.	Descripción de las Actividades	10
VI.	Diagrama de Flujo	12
VII.	Plan de Calidad	13
VIII.	Control de Cambios	14
IX.	Glosario	14
X.	Anexos	14

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		3	14
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-141		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE EQUIPO DE CÓMPUTO, ASÍ COMO DE PERIFÉRICOS Y ACCESORIOS
---------------------------------	---

I. OBJETIVO

Proporcionar a las Áreas de Lotería Nacional, Equipo de Cómputo y/o Periféricos o Accesorios Tecnológicos.

II. ALCANCE

Inicia.

Oficio o correo electrónico del Área Requirente, solicitando:


- Alta.
- Baja.
- Reasignación.

De Equipo de Cómputo, Periféricos o Accesorios Tecnológicos.

- Concluye, con la atención del requerimiento. Formato de Resguardo de Bienes de Cómputo y Periféricos formalizado.
- Aplica a todas las unidades administrativas de Lotería Nacional que utilicen Equipo de Cómputo y/o Periféricos o Accesorios Tecnológicos.

III. FUNDAMENTO JURÍDICO


- Estatuto Orgánico de Lotería Nacional.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
- Todas la Leyes locales y federales y normatividad aplicable a Lotería Nacional.
- Decreto que establece las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos, y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de diciembre de 2013 día 10 de diciembre de 2012, y sus respectivas reformas.
- 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.

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		4	14
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-141		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE EQUIPO DE CÓMPUTO, ASÍ COMO DE PERIFÉRICOS Y ACCESORIOS
---------------------------------	---

IV. POLÍTICAS

1. Es responsabilidad de la Gerencia de Operación y Tecnología (GOT), realizar el registro, asignación y distribución del Equipo de Cómputo, arrendado en Lotería Nacional.
2. Es responsabilidad de la Subgerencia de Contactos de Áreas Usuarias (SCAU), adscrita a la GOT, verificar que la distribución, instalación y/o reasignación de los Equipos de Cómputo y/o Periféricos o Accesorios Tecnológicos, la realice el prestador de servicios y/o personal de Lotería Nacional.
3. Es responsabilidad de la GOT, a través de la SCAU, verificar que la distribución, instalación y/o reasignación del o los Equipos de Cómputo y/o Periféricos o Accesorios Tecnológicos, las realice el prestador de servicios y/o personal de Lotería Nacional.
4. Es responsabilidad de la GOT, a través de la SCAU, que el “Formato de Resguardo de Bienes de Cómputo y Periféricos”, se tenga actualizado y formalizado por el usuario (recibe el equipo) y por el técnico que entrega el equipo.
5. Es responsabilidad de la SCAU, gestionar y administrar los resguardos, mismos que deben indicar como mínimo los datos del equipo (Tipo, Marca, Modelo y Número de Serie), ubicación, área nombre del resguardante, datos del encargo y ubicación del resguardante, y demás consideraciones que permite avalar la entrega, así como la responsabilidad del uso del equipo y el resguardo de este.
6. Es responsabilidad de la GOT, a través de la SCAU, gestionar y administrar que la atención de solicitudes o entrega del Equipo de Cómputo y/o Periféricos o Accesorios Tecnológicos se realice en apego a los SLA's o OLA's, que se tengan acordados contractualmente o de común acuerdo con los proveedores y Lotería Nacional.
7. A través de la autorización de la DTIT, la GOT, sin previo aviso, puede intervenir o bloquear uno o más Equipos de Cómputo, Periféricos o Accesorios en los que se detecten actividades o procesos que pongan en riesgo la operación de Lotería Nacional o aquellos en los que se detecte un mal uso de estos.
8. El Área Requirente debe solicitar por escrito o correo electrónico dirigido a la GOT, el Equipo de Cómputo y/o Periféricos o Accesorios Tecnológicos considerando lo siguiente:
 1. Alta;
 2. Baja y/o
 3. Reasignación

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		5	14
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-141		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00


NOMBRE DE NORMA INTERNA:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE EQUIPO DE CÓMPUTO, ASÍ COMO DE PERIFÉRICOS Y ACCESORIOS
---------------------------------	---

9. Cada Área (Subdirección General, Dirección, Gerencia, Subgerencia), debe considerar los equipos que tiene su personal, para que se de baja el Equipo de Cómputo solo si la plaza se da de baja, (el usuario solo firma el resguardo para responsabilizarlo del uso del Equipo de Cómputo).
10. La SCUA, debe verificar que cualquier: Alta, Baja y/o Reasignación de Equipo de Cómputo y/o Periféricos o Accesorios Tecnológicos, se actualice en la Base de Datos de Gestión de la Configuración; Configuration Management Database (CMDB).
11. Es responsabilidad del Administrador del Contrato solicitar la CMDB al o a los Proveedores y está proporcionarla al Jefe de Departamento de Atención a Usuarios (JDAU).
12. El JDAU debe proporcionar la CMDB, a la Mesa de Ayuda y al Área de Soporte.

Alta de Equipo de Cómputo y/o Periféricos o Accesorios Tecnológicos.

El alta de Equipo de Cómputo y/o Periféricos o Accesorios Tecnológicos aplica para personal de nuevo ingreso, personal activo sin equipo, personal que cambia de área a otra unidad administrativa y que no cuente con equipo de cómputo asignado o personal Directivo que solicite otro(s) Equipo(s) de Cómputo.

13. El Director, Gerente o Superior Jerárquico del Área Requirente, debe solicitar el Equipo de Cómputo y/o Periféricos o Accesorios Tecnológicos, mediante oficio dirigido a la GOT, justificando la necesidad de la solicitud del equipo y los datos siguientes:
 - a. Nombre del usuario.
 - b. Cargo y/o puesto.
 - c. Ubicación (dirección).
 - d. Piso.
 - e. Área de adscripción (Dirección, Gerencia y/o Departamento).
 - f. Número de expediente.
 - g. Teléfono y/o extensión.
14. Es responsabilidad de la GOT, enviar por correo electrónico al JDAU, la solicitud de alta del Equipo de Cómputo y/o Periféricos o Accesorios Tecnológicos.
15. Es responsabilidad del JDAU, analizar la disponibilidad de Equipo de Cómputo:
 - h. Si en la Entidad hay existencia de Equipo de Cómputo y/o Periféricos o Accesorios Tecnológicos, disponible se debe realizar lo siguiente:


 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		6	14
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-141		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE EQUIPO DE CÓMPUTO, ASÍ COMO DE PERIFÉRICOS Y ACCESORIOS
---------------------------------	---

- i. Solicitar a Mesa de Ayuda levantar Ticket.
 - ii. Es responsabilidad de la Mesa de Ayuda registrar el Ticket y asignarlo al personal de Soporte para la atención del Ticket.
 - iii. Es responsabilidad del personal de soporte en conjunto con el técnico asignado por el proveedor entregar el Equipo de Cómputo y/o Periféricos o Accesorios Tecnológicos al usuario configurar su perfil e instalar la paquetería.
 - iv. Es responsabilidad del personal de soporte, elaborar el “Formato de Resguardo de Bienes de Cómputo y Periféricos” y formalizarlo con el usuario.
 - v. Es responsabilidad del usuario que recibe el Equipo de Cómputo firmar el formato de resguardo antes mencionado.
- i. Si en la Entidad no hay Equipo de Cómputo y/o Periféricos o Accesorios Tecnológicos, disponible el JDAU, debe informar a la SCAU.
- i. La SCAU, debe verificar los mínimos y/o máximos que se tienen para ver la posibilidad de solicitar al Proveedor el Equipo de Cómputo y/o Periféricos o Accesorios Tecnológicos.
 - ii. Es Responsabilidad del Área Requirente respetar los tiempos de entrega de Equipos de Cómputo pactados por el Proveedor y Lotería Nacional.
16. Es responsabilidad del JDAU, elaborar y realizar el trámite del Formato IA-01 Versión 07, “CONTROL DE ENTRADA Y SALIDA DE BIENES MUEBLES DE LOTERÍA NACIONAL” de entrada o salida de Equipo de Cómputo.
17. Es responsabilidad de la GOT, a través de la SCAU, verificar que el proveedor entregue el Equipo de Cómputo y/o Periféricos o Accesorios Tecnológicos, conforme a los tiempos acordado en contrato.


Baja de Equipo de Cómputo o Periféricos.

18. El Director, Gerente o Superior Jerárquico del Área Requirente debe solicitar la baja del Equipo de Cómputo y/o Periféricos o Accesorios Tecnológicos, mediante oficio dirigido a la GOT y realizar lo siguiente:
- a. Solicitar la baja del Equipo de Cómputo y/o Periféricos o Accesorios Tecnológicos, al momento que tenga conocimiento que el usuario causa baja en la Entidad, en un plazo no mayor a un (1) día hábil.
 - b. Solicitar el respaldo de información del Equipo de Cómputo que se da de baja y proporcionar los medios de almacenamiento o indicar en dónde la información se respalda, en caso de no hacerlo la DTIT, se reserva el derecho de no realizarlo y eliminar la información.

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		7	14
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-141		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE EQUIPO DE CÓMPUTO, ASÍ COMO DE PERIFÉRICOS Y ACCESORIOS
---------------------------------	---

19. En caso de que no se reciba el oficio mencionado en el punto anterior, la GOT, debe retirar el Equipo de Cómputo del usuario una vez que la Gerencia de Administración de Personal (GAP) notifica la baja del personal conforme, formato F34-88, mismo que envía al DTIT y/o a la GOT.
20. Es responsabilidad de la DTIT, informar la baja del personal a los Gerentes, Subgerentes y Jefes de Departamento.
21. Es responsabilidad de la GOT, informar al JDAU, la baja del personal.
22. El JDAU, debe verificar si el usuario cuenta con Equipo de Cómputo y/o Periféricos o Accesorios Tecnológicos y realiza lo siguiente:
 - c. Si el usuario no cuenta con Equipo de Cómputo y/o Periféricos o Accesorios Tecnológicos el JDAU, informa a la GOT.
 - d. Si el usuario si cuenta con Equipo de Cómputo y/o Periféricos o Accesorios Tecnológicos, solicita a Mesa de Ayuda levantar Ticket e informar si hay oficio de respaldo de información del Equipo de Cómputo.
23. Es responsabilidad de los Gerentes, Subgerentes y Jefes de Departamento de la DTIT:
 - e. Dar de baja los servicios y contraseñas del usuario, así como la verificación de adeudo o no adeudo.
 - f. Realizar el llenado del formato de Liberación de Responsabilidades. F34-33.
24. La Mesa de Ayuda debe levantar Ticket al personal de soporte para dar atención.
 - g. El personal de soporte debe realizar lo siguiente:
 - i. Si existe solicitud de Respaldo la información debe realizar las actividades siguientes;
 1. Si no está habilitada la cuenta del usuario y se requiere que se habilite, debe enviar por correo electrónico al administrador de cuenta de dominio, la solicitud para habilitar la cuenta del usuario.
 2. Respalda la información del Equipo de Cómputo, elabora y formaliza el "FORMATO DE RESPALDO DE INFORMACIÓN DE EQUIPO DE CÓMPUTO".
 3. Envía por correo electrónico al administrador de cuenta de dominio, la solicitud para deshabilitar la cuenta del usuario.
 - h. Es responsabilidad del personal de soporte solicitar a través de correo a mesa de ayuda levantar el Ticket o los Tickets necesarios a proveedores para la baja del Equipo de Cómputo y/o Periféricos o Accesorios Tecnológicos.
 - i. El personal de soporte debe verificar que el Equipo de Cómputo y/o Periféricos o Accesorios Tecnológicos este en óptimas condiciones.

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		8	14
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-141		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE EQUIPO DE CÓMPUTO, ASÍ COMO DE PERIFÉRICOS Y ACCESORIOS
--------------------------	--

j. Es responsabilidad del JDAU, elaborar y enviar por correo electrónico el Formato IA-01 Versión 07, “CONTROL DE ENTRADA Y SALIDA DE BIENES MUEBLES DE LOTERÍA NACIONAL” de salida del Equipo de Cómputo y/o Periféricos o Accesorios Tecnológicos a la Gerencia de Servicios Generales.

25. El Proveedor debe recoger el Equipo de Cómputo y/o Periféricos o Accesorios Tecnológicos.

26. Es responsabilidad del personal de soporte, cancelar el “Formato de Resguardo de Bienes de Cómputo y Periféricos”.

Reasignación de Equipo de Cómputo y/o Periféricos.


Cada Área (Subdirección General, Dirección, Gerencia, Subgerencia), debe considerar la reasignación del Equipo de Cómputo y/o Periféricos o Accesorios Tecnológicos conforme a:

- Si el usuario por necesidades del servicio se cambia de lugar de adscripción y se lleva su Equipo de Cómputo y/o Periféricos o Accesorios Tecnológicos asignados (**el Área entrega el Equipo de Cómputo “si considera solicitar otro equipo debe estar consiente de los tiempos de entrega por la GOT”**).
- Si el usuario por necesidades del servicio o del área responsable, se debe cambiar de lugar físico con su Equipo de Cómputo y/o Periféricos o Accesorios Tecnológicos asignados y es de la misma Área.

27. El Director, Gerente o Superior Jerárquico del Área en la que solicita la Reasignación del Equipo de Cómputo y/o Periféricos o Accesorios Tecnológicos del usuario, mediante oficio dirigido al GOT, en el que informa:


Área de Origen	Áreas Destino
<ul style="list-style-type: none"> • Nombre del usuario; • Cargo y/o puesto; • <i>Ubicación (dirección):</i> • <i>Piso;</i> • <i>Área de adscripción (Dirección, Gerencia y/o Departamento);</i> • Correo Electrónico • Teléfono y/o extensión. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre del usuario; • Cargo y/o puesto; • Ubicación (dirección): • Piso; • Área de adscripción (Dirección, Gerencia y/o Departamento); • Correo Electrónico • Teléfono y/o extensión.

28. Es responsabilidad de la GOT, informar al JDAU, de la solicitud.

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		9	14
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-141		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE EQUIPO DE CÓMPUTO, ASÍ COMO DE PERIFÉRICOS Y ACCESORIOS
---------------------------------	---

29. El JDAU, debe levantar el Ticket a la Mesa de Ayuda.
30. La Mesa de Ayuda debe identificar si el que atiende la Reasignación es personal de soporte o el o los proveedores para levantar el Ticket o los Tickets necesarios solicitando la Reasignación del Equipo de Cómputo y/o Periféricos o Accesorios Tecnológicos.
31. El Proveedor o personal de soporte, debe realizar la Reasignación del Equipo de Cómputo y/o Periféricos o Accesorios Tecnológicos.
32. Si el Equipo de Cómputo se Reasigna en otra Sede o Edificio, es responsabilidad del SCAU, elaborar el Formato IA-01 "CONTROL DE ENTRADA Y SALIDA DE BIENES MUEBLES DE LOTERÍA NACIONAL" de salida o entrada de Equipo de Cómputo y/o Periféricos o Accesorios Tecnológicos.
33. Es responsabilidad del JDAU, verificar que se realice la Reasignación del Equipo de Cómputo y/o Periféricos o Accesorios Tecnológicos, así como la actualización del resguardo.
34. 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		10	14
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-141		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE EQUIPO DE CÓMPUTO, ASÍ COMO DE PERIFÉRICOS Y ACCESORIOS
--------------------------	--

V. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		REGISTRO
1. UNIDAD ADMINISTRATIVA	1.1	Solicita: Alta, Baja y/o Reasignación de Equipo de Cómputo, Periféricos o Accesorios Tecnológicos.	OFICIO O CORREO ELECTRÓNICO
2. GOT/SCAU.	2.1	Verifica requerimiento de Equipo de Cómputo, Periféricos o Accesorios Tecnológicos: j. Alta. Ir a la operación 3.1 k. Baja. Ir a la operación 5.1 l. Reasignación. Ir a la operación 11.1	
3. GOT/SCAU/ JDAU.	3.1	Analiza existencia de Equipo de Cómputo y/o Periféricos o Accesorios Tecnológicos, disponible, solicita a Mesa de Ayuda levantar Ticket. Ver plan de calidad. ¿Cuenta con los requerimientos necesarios?	
4. PERSONAL DE SOPORTE	4.1	No.- Concluye en procedimiento. Sí.- Entregar el Equipo de Cómputo y elabora el “Formato de Resguardo de Bienes de Cómputo y Periféricos” y formalizarlo con el usuario.	FORMATO DE RESGUARDO DE BIENES DE CÓMPUTO Y PERIFÉRICOS
5. UNIDAD ADMINISTRATIVA O LA GAP	5.1	Solicita la baja del Equipo de Cómputo y/o Periféricos o Accesorios Tecnológicos (opcional “Respaldo de Información”).	OFICIO O CORREO ELECTRÓNICO
6. GOT/SCAU/ JDAU	6.1	Verifica y solicita el respaldo de información del equipo a. Si. Ir a la operación 7.1 b. No. Ir a la operación 9.1	
7. PERSONAL DE SOPORTE	7.1	Realiza las acciones conducentes para el respaldo de la información, elabora y formaliza el “Formato de Respaldo de Información de Equipo de Cómputo” y verificar que el Equipo de Cómputo y/o Periféricos o Accesorios Tecnológicos este en óptimas condiciones e informa a la JDAU.	FORMATO DE RESPALDO DE INFORMACIÓN DE EQUIPO DE CÓMPUTO




LOTERÍA NACIONAL

ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		11	14
CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-141		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00

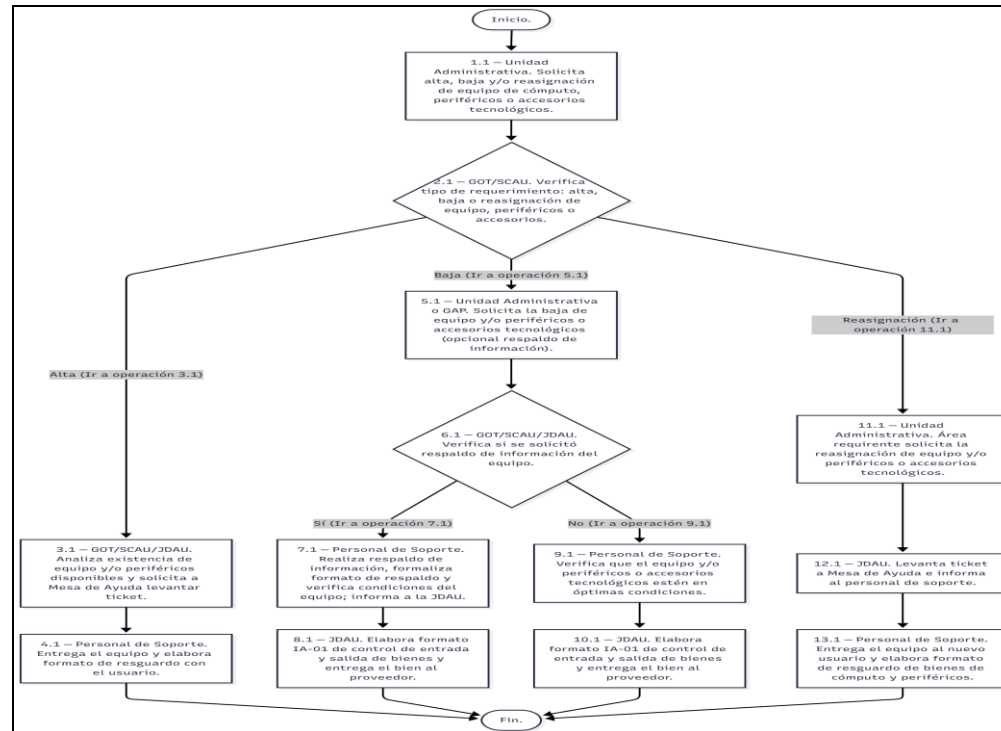
NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE EQUIPO DE CÓMPUTO, ASÍ COMO DE PERIFÉRICOS Y ACCESORIOS

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
8. JDAU	8.1 Elabora Formato IA-01 Versión 07, "Control de Entrada y Salida de Bienes Muebles de Lotería Nacional y entrega al Proveedor. Fin del procedimiento.	FORMATO IA-01 VERSIÓN 07
9. PERSONAL DE SOPORTE	9.1 Verificar que el Equipo de Cómputo y/o Periféricos o Accesorios Tecnológicos este en óptimas condiciones.	
10. JDAU	10.1 Elabora Formato IA-01 Versión 07, "Control de Entrada y Salida de Bienes Muebles de Lotería Nacional y entrega al Proveedor. Fin del procedimiento.	
11. UNIDAD ADMINISTRATIVA	11.1 Área Requirente solicita la reasignación del Equipo de Cómputo y/o Periféricos o Accesorios Tecnológicos.	OFICIO O CORREO ELECTRÓNICO
2. JDAU	12.1 Levanta ticket a Mesa de Ayuda y le informa al personal de soporte.	
13. PERSONAL DE SOPORTE	13.1 Realiza las acciones conducentes Entrega el Equipo de Cómputo y elabora el "Formato de Resguardo de Bienes de Cómputo y Periféricos" y formalizarlo con el usuario.	FORMATO DE RESGUARDO DE BIENES DE CÓMPUTO Y PERIFÉRICOS
Fin del procedimiento.		

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		12	14
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-141		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00


NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE EQUIPO DE CÓMPUTO, ASÍ COMO DE PERIFÉRICOS Y ACCESORIOS

VI. DIAGRAMA DE FLUJO



Ver archivo del diagrama de flujo




 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		13	14
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-141		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00

NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE EQUIPO DE CÓMPUTO, ASÍ COMO DE PERIFÉRICOS Y ACCESORIOS

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	Analiza existencia de Equipo de Cómputo y/o Periféricos o Accesorios Tecnológicos, disponible, solicita a Mesa de Ayuda levantar Ticket.	GOT/SCAU/ JDAU.	Variada solicitud recibida) (por "Oficio"	Se verifica requerimiento: Alta, Baja o reasignación de Equipo de Cómputo.	Solicitud, cuente con los elementos que se solicitan en el presente procedimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema que cuente la DTIT (Ticket). • • CMDB 	Concienciación a las unidades administrativas de la Entidad, para informar como solicitar los equipos de cómputo.

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		14	14
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-141		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE EQUIPO DE CÓMPUTO, ASÍ COMO DE PERIFÉRICOS Y ACCESORIOS
---------------------------------	---

VIII. CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
00	Creación de documento.	Marzo 2026

IX. GLOSARIO

DTIT:

Dirección de Tecnología de la Información y Telecomunicaciones.

GOT:

Gerencia de Operación y Tecnología.

SCAU:

Subgerencia de Contactos de Áreas Usuarias.

JDAU:

Jefa de Departamento de Atención a Usuarios.

CMDB:

Base de datos de Gestión de la Configuración.

SLA:

Acuerdo de nivel de servicio.

OLA's:

Acuerdo de Nivel Operacional.

X. ANEXOS

No aplica.