



**LOTERÍA
NACIONAL**

ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		1	12
CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-142		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00

NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO MESA DE AYUDA

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	12	
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-142			TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2026		NIVEL DE REVISIÓN	00

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	PROCEDIMIENTO MESA DE AYUDA
---------------------------------	------------------------------------

ÍNDICE

I.	Objetivo	3
II.	Alcance	3
III.	Fundamento Jurídico	3
IV.	Políticas	4
V.	Descripción de las Actividades	5
VI.	Diagrama de Flujo	8
VII.	Plan de Calidad	9
VIII.	Control de Cambios	10
IX.	Glosario	10
X.	Anexos	11

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE	
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FIANANZAS		3	12	
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-142			TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2026		NIVEL DE REVISIÓN	00

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	PROCEDIMIENTO MESA DE AYUDA
---------------------------------	------------------------------------

I. OBJETIVO


Establecer las actividades que permitan brindar soporte técnico integral y atención eficiente a los incidentes de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones (TIT), de los usuarios de Lotería Nacional, mediante el levantamiento, registro y gestión de tickets, asegurando la continuidad operativa, la calidad del servicio y el cumplimiento de las disposiciones normativas aplicables.

II. ALCANCE

- Inicia con la solicitud del usuario de un servicio o incidente de TIT, a través de las siguientes opciones:
 - Llamada telefónica extensión 7777,
 - Correo electrónico: mesadeayuda@lotenal.gob.mx
 - Oficio dirigido a la DTIT y a la GOT.
- Concluye con Formato de Satisfacción de Servicio, mismo que debe estar formalizado.
- Aplica a todas las unidades administrativas de Lotería Nacional que utilicen infraestructura tecnológica, sistemas, aplicaciones institucionales, servicios de telecomunicaciones, equipos de cómputo, impresión y periféricos.

III. FUNDAMENTO JURÍDICO

- Estatuto Orgánico de Lotería Nacional, (DOF 18-01-2022) y sus reformas.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
- 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 FIANANZAS		4	12
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-142		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	PROCEDIMIENTO MESA DE AYUDA
--------------------------	-----------------------------

IV. POLÍTICAS

1. Es responsabilidad de los usuarios de Lotería Nacional solicitar la atención de un servicio o incidente de Tecnología de la Información y Comunicaciones (**dependiendo de las políticas del servicio**), a través de: Llamada telefónica a la Mesa de Ayuda extensión 7777, correo electrónico. mesadeayuda@lotenal.gob.mx u oficio dirigido a la DTIT o a la GOT.
2. Es responsabilidad del Personal asignado a la Atención de Usuarios, atender al usuario, a través de atención de primer nivel y los incidentes no resueltos, los deben escalar a segundo nivel (soporte interno/externo o Gerencias de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones (DTIT)).
3. Es responsabilidad del Personal asignado a la Atención de Usuarios, atender al usuario, levantar un Ticket, clasificarlo y registrarlo en el sistema que determine la DTIT, conforme al catálogo de servicios. Ver (**Anexo I. Catálogo de servicios**):
 - Telecomunicaciones Voz, Datos y Seguridad.
 - Aplicativos de Cómputo y Web.
 - Equipos de cómputo, impresión y periféricos.
4. Es responsabilidad del Personal asignado a la Atención de Usuarios clasificar **el Ticket**, de acuerdo a la criticidad del incidente. Ver (**Anexo I. Criticidad de Incidentes**).
5. Es responsabilidad del Personal asignado a la Atención de Usuarios, canalizar el **Ticket** al personal de Soporte (interno o externo) o a la Gerencia responsable de la DTIT, de dar la atención y seguimiento del **Ticket**.
6. Es responsabilidad de la Gerencia de Operación y Tecnología (interno o externo) de la DTIT, dar atención, seguimiento y cierre del **Ticket**.
7. Es responsabilidad de los Gerentes de la DTIT, reasignar el **Ticket** al personal que proporciona el servicio.
8. El personal de soporte (interno o externo) y de las Gerencias responsables de dar la atención al **Ticket**, deberán cerrar el **Ticket**, con la confirmación del usuario que solicito el **Ticket**, a través del formato autorizado por la Gerencia de Operación y Tecnología (GOT).
9. Es responsabilidad del Personal asignado a la Atención de Usuarios, elaborar, gestionar y administrar la carpeta con el estatus y cierre de los **Ticket**.
10. Es responsabilidad del usuario firmar el formato de atención del incidente.
11. 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	DE	5	12
CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-142		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	PROCEDIMIENTO MESA DE AYUDA
--------------------------	-----------------------------

V. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
1. UNIDAD ADMINISTRATIVA	1.1 Solicita la atención de un servicio o incidente de TIT, a través de las siguientes opciones: <ul style="list-style-type: none"> Llamada telefónica extensión 7777, Correo electrónico: mesadeayuda@lotenal.gob.mx Oficio dirigido a la DTIT o a la GOT. 	CORREO ELECTRÓNICO OFICIO COM-01
2. GOT/ PERSONAL ASIGNADO A LA ATENCIÓN DE USUARIOS	2.1 Recibe la solicitud y procede a darle la atención al usuario proporcionando el servicio de primer nivel. Ver plan de calidad. ¿La solicitud fue atendida?	SISTEMA QUE CUENTE LA DTIT
	2.2 Sí. - Registra en el sistema que cuente la DTIT, el incidente.	
	2.3 No. - Clasifica el Ticket de acuerdo con el Anexo I : <ul style="list-style-type: none"> Catálogo de Servicios, La Criticidad del Incidente. 	
	2.4 Levanta el Ticket , lo registra en el sistema que cuente la DTIT y lo asigna según la clasificación: <ol style="list-style-type: none"> Responsabilidad del personal de Soporte interno de la DTIT. Continúa en la actividad 3.1 Responsabilidad del personal de Soporte externo de la DTIT. Continúa en la actividad 4.1. 	
3. GOT/ PERSONAL DE SOPORTE, INTERNO	3.1 Acude al sitio y realiza las siguientes actividades: <ol style="list-style-type: none"> Realiza análisis del incidente. Determina. ¿Puede atender el incidente?	
	3.2 No. - Realiza la descripción de las actividades que se ejecutaron, e informa a mesa de ayuda para que se reasigne al personal de soporte externo. Continúa en la actividad 4.1.	SISTEMA QUE CUENTE LA DTIT



LOTERÍA NACIONAL

ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FIANANZAS	DE	6	12
CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-142		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00

NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO MESA DE AYUDA

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO	
4. GOT/ PERSONAL DE SOPORTE, EXTERNO	3.3 Sí. - Atiende el incidente.		
	3.4 Realiza la descripción de atención en el sistema que cuente la DTIT.	SISTEMA QUE CUENTE LA DTIT	
	3.5 Imprime Formato de Satisfacción de Servicio.	FORMATO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO	
	3.6 Regresa con el usuario para formalizar la atención del Ticket .		
	3.7 Cierra el Ticket , en el sistema que cuente la DTIT.	SISTEMA QUE CUENTE LA DTIT	
	Fin.		
	4.1 Analiza las actividades que se han realizado.		
5. GOT/ PERSONAL ASIGNADO A LA ATENCIÓN DE USUARIOS	4.2 Acude al sitio y determina: ¿Puede atender el incidente?		
	4.3 No. - Continúa en la actividad 8.1.		
	4.4 Sí. - Atiende el incidente.		
	4.5 Realiza la descripción de atención e informan a mesa de ayuda para su registro en el sistema que cuente la DTIT.	SISTEMA QUE CUENTE LA DTIT	
	5.1 Registra la descripción de atención del personal de soporte externo en el sistema que cuente la DTIT.	SISTEMA QUE CUENTE LA DTIT	
6. GOT/ PERSONAL DE SOPORTE, EXTERNO	5.2 Imprime Formato de Satisfacción de Servicio.	FORMATO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO	
	6.1 Acude con el usuario para formalizar la atención del Ticket y se lo regresa al personal asignado a la Atención de Usuarios.		
7. GOT/ PERSONAL ASIGNADO A LA ATENCIÓN DE USUARIOS	7.1 Cierra el Ticket , en el sistema que cuente la DTIT.		




**LOTERÍA
NACIONAL**

ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN	GENERAL	7	12
ADMINISTRACIÓN Y FIANANZAS			
CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-142		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00

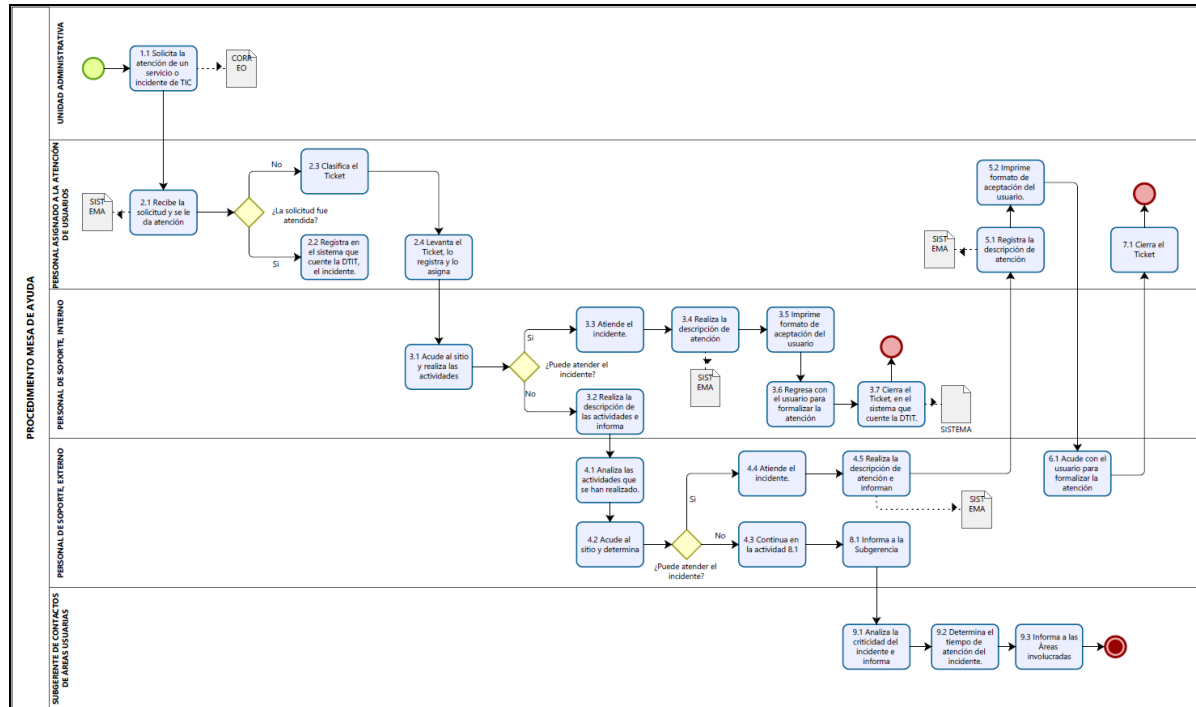
NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO MESA DE AYUDA

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		REGISTRO
		Fin	
8. GOT/ PERSONAL DE SOPORTE, EXTERNO	8.1	Informa a la Subgerencia de Contactos de Áreas Usuarías.	
9. GOT/ SUBGERENCIA DE CONTACTOS DE ÁREAS USUARIAS	9.1	Analiza la criticidad del incidente, informa a la GOT se actúa conforme al contrato vigente del servicio con proveedores.	
	9.2	Determina junto con el personal de soporte externo, el tiempo de atención del incidente.	
	9.3	Informa a las Áreas involucradas (llamada telefónica o correo electrónico o personal), las acciones de continuidad de la operación.	
		Fin del procedimiento.	

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		8	12
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-142		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00


NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO MESA DE AYUDA

VI. DIAGRAMA DE FLUJO



Ver archivo del diagrama de flujo




 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FIANANZAS		9	12
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-142		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00

NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO MESA DE AYUDA

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	Recibir la solicitud y proceder a la atención del usuario proporcionando el servicio de primer nivel.	GOT/ Personal Asignado a la Atención de Usuarios	Diaria	Sistema que cuente la DTIT.	Que el ticket este 100% registrado.	Sistema que cuente la DTIT.	Concienciación a las unidades administrativas de la Entidad, para solicitar la atención de incidentes de TIT.

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE	
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FIANANZAS		10	12	
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-142			TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2026		NIVEL DE REVISIÓN	00

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	PROCEDIMIENTO MESA DE AYUDA
---------------------------------	------------------------------------

VIII. CONTROL DE CAMBIOS

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

IX. GLOSARIO

Incluir de manera clara y precisa los conceptos, siglas o abreviaturas utilizadas en el procedimiento, con el fin de que todas las personas que lo consultan entiendan exactamente lo mismo.

DTIT:


Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.

GOT:

Gerencia de Operación y Tecnología.

TIT:

Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE	
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FIANANZAS		11	12	
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-142			TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2026		NIVEL DE REVISIÓN	00

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	PROCEDIMIENTO MESA DE AYUDA
---------------------------------	------------------------------------

X. ANEXOS

ANEXO I

- **CATÁLOGO DE SERVICIOS**

- **TELECOMUNICACIONES VOZ, DATOS Y CIBERSEGURIDAD**


Servicio	Responsable
Acceso y/o privilegios a Internet.	Subgerencia de Telecomunicaciones.
Telefonía: <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de Teléfonos. • Solicitud o actualización de número de extensión. 	
Correo electrónico.	Subgerencia de Seguridad Informática.
Accesos a puertos usbs. Permisos de internet	Gerencia de Telecomunicaciones y Seguridad Informática.

- **APLICATIVOS DE CÓMPUTO Y WEB**

Servicio	Responsable
Desarrollo de Sistemas.	Gerencia de Sistemas.
Mantenimiento de aplicativos Web (Página Web Institucional, sitio comercial).	
Mantenimiento de sistemas o aplicativos (operación sorteos tradicionales).	Subgerencia de Sistemas Sustantivos.
Mantenimiento de sistemas o aplicativos (operación financiera).	Subgerencia de Sistemas Financieros.
Mantenimiento de sistemas o aplicativos (operación administrativa).	Subgerencia de Sistemas Administrativos.

- **EQUIPOS DE CÓMPUTO, IMPRESIÓN Y PERIFÉRICOS**

Servicio	Responsable
Equipos de cómputo y/o periféricos.	Subgerencia de Contactos de Áreas Usuarías / Personal de Soporte (interno o externo).
Impresoras.	
Monitores.	
No break.	

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE	
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FIANANZAS		12	12	
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-142			TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	MARZO 2026	NIVEL DE REVISIÓN	00	

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	PROCEDIMIENTO MESA DE AYUDA
---------------------------------	------------------------------------

• **CRITICIDAD DE INCIDENTES**

Impacto	Descripción
Alto	Afectación en la Operación Sustantiva: <ul style="list-style-type: none"> • Devolución del Sorteo. • Sorteos. • Pago de Premios. • Producción de Billeto. • Venta de Billeto. • Subdirecciones Generales. • Órgano Interno de Control Interno.
Medio	Afectación a la Operación Administrativa: <ul style="list-style-type: none"> • Finanzas. • Recursos Humanos. • Adquisiciones. • Servicios Generales. • Jurídico.
Bajo	No afecta la Operación Institucional: <ul style="list-style-type: none"> • Control Interno. • Archivo y Transparencia.