

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		1	10
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-91		TIPO: RESERVADO	
	FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2020	NIVEL DE REVISIÓN	01

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	PROCEDIMIENTO PARA LA ASIGNACIÓN DE CLAVES TELEFÓNICAS
---------------------------------	---

FIRMA

**ELABORÓ
Y
REVISÓ:**

SAMUEL HUMBERTO TUN DÍAZ
SUBGERENTE DE TELECOMUNICACIONES

VALIDÓ:

ARMANDO CÁRDENAS REYES
GERENTE DE TELECOMUNICACIONES Y
SEGURIDAD INFORMÁTICA

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	10
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-91		TIPO: RESERVADO	
	FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2020	NIVEL DE REVISIÓN	01
NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO PARA LA ASIGNACIÓN DE CLAVES TELEFÓNICAS				

ÍNDICE

I.	Objetivo	3
II.	Alcance	3
III.	Fundamento Jurídico y Mejores Prácticas	3
IV.	Políticas	3
V.	Descripción de las Actividades	5
VI.	Diagrama de Flujo	7
VII.	Plan de Calidad	8
VIII.	Control de Cambios	9
IX.	Glosario	9
X.	Anexos	10

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		3	10
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-91		TIPO: RESERVADO	
	FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2020	NIVEL DE REVISIÓN	01

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	PROCEDIMIENTO PARA LA ASIGNACIÓN DE CLAVES TELEFÓNICAS
---------------------------------	---

I. OBJETIVO

Establecer las actividades que permitan 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.

II. ALCANCE

El presente procedimiento inicia cuando el usuario envía solicitud a la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones con el formato “Solicitud de asignación de código para uso del servicio telefónico” F.38-41, con la autorización del Servidor Público con nivel mínimo de Director y finaliza cuando se configuran los privilegios de acuerdo con el formato “Solicitud de asignación de código para uso del servicio telefónico” F.38-41 y se recibe el resguardo firmado por el usuario y se elabora el oficio de respuesta a la Unidad Administrativa e informa de la atención proporcionada a la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.

III. FUNDAMENTO JURÍDICO Y MEJORES PRÁCTICAS

- DECRETO por el que se modifica la denominación del organismo público descentralizado Pronósticos para la Asistencia Pública y se reforma el Decreto por el que se crea el organismo descentralizado Pronósticos Deportivos para la Asistencia Pública, publicado el 24 de febrero de 1978.
- Estatuto Orgánico de Lotería Nacional, (DOF 18-01-2022) y sus reformas.
- Manual de Organización General de Lotería Nacional.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- 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.
- Código de Ética e Integridad para un Buen Gobierno en la Administración Pública Federal.

IV. POLÍTICAS

1. Es responsabilidad de la Gerencia de Telecomunicaciones y Seguridad Informática 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 Telecomunicaciones 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 Tecnologías de la Información y

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		4	10
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-91		TIPO: RESERVADO	
	FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2020	NIVEL DE REVISIÓN	01

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	PROCEDIMIENTO PARA LA ASIGNACIÓN DE CLAVES TELEFÓNICAS
--------------------------	--

Telecomunicaciones, de altas y bajas de los servicios en apego a la normatividad aplicable vigente.

- 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-91		TIPO: RESERVADO	
	FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2020	NIVEL DE REVISIÓN	01

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	PROCEDIMIENTO PARA LA ASIGNACIÓN DE CLAVES TELEFÓNICAS
--------------------------	--

V. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		REGISTRO
1. USUARIO	1.1	Envía solicitud a la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones con el formato "Solicitud de asignación de código para uso del servicio telefónico" F.38-41, con la autorización del Servidor Público con nivel mínimo de Director.	SOLICITUD DE ASIGNACIÓN DE CÓDIGO PARA USO DEL SERVICIO TELEFÓNICO F.38-41
2. DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES	2.1	Recibe oficio y formato de solicitud de clave telefónica con la autorización correspondiente y turna a la Gerencia de Telecomunicaciones y Seguridad Informática para su atención y seguimiento.	OFICIO COM-TEL-01 SOLICITUD DE ASIGNACIÓN DE CÓDIGO PARA USO DEL SERVICIO TELEFÓNICO F.38-41
3. GERENCIA DE TELECOMUNICACIONES Y SEGURIDAD INFORMÁTICA	3.1	Recibe oficio y formato de solicitud de clave telefónica con la autorización correspondiente y turna a la Gerencia de Telecomunicaciones y Seguridad Informática para su atención y seguimiento. Ver plan de calidad.	OFICIO COM-TEL-01 SOLICITUD DE ASIGNACIÓN DE CÓDIGO PARA USO DEL SERVICIO TELEFÓNICO F.38-41
		¿Procede la solicitud?	
	3.2	No.- Continúa en la actividad 7.1.	
	3.3	Sí.- Turna la solicitud a la Subgerencia de Telecomunicaciones para su atención.	SOLICITUD DE ASIGNACIÓN DE CÓDIGO PARA USO DEL SERVICIO TELEFÓNICO F.38-41
4. SUBGERENTE DE TELECOMUNICACIONES	4.1	Configura los privilegios de acuerdo con el formato "Solicitud de asignación de código para uso del servicio telefónico" F.38-41.	SOLICITUD DE ASIGNACIÓN DE CÓDIGO PARA USO DEL SERVICIO TELEFÓNICO F.38-41
	4.2	Elabora el resguardo correspondiente de acuerdo con los privilegios indicados en la solicitud (alta o cambio) y lo entrega al usuario para su firma.	REGUARDO
5. USUARIO	5.1	Recibe el resguardo correspondiente con copia y procede a firmarlo y posteriormente enviarlo a la Subgerencia de Telecomunicaciones.	REGUARDO

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		6	10
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-91		TIPO: RESERVADO	
	FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2020	NIVEL DE REVISIÓN	01

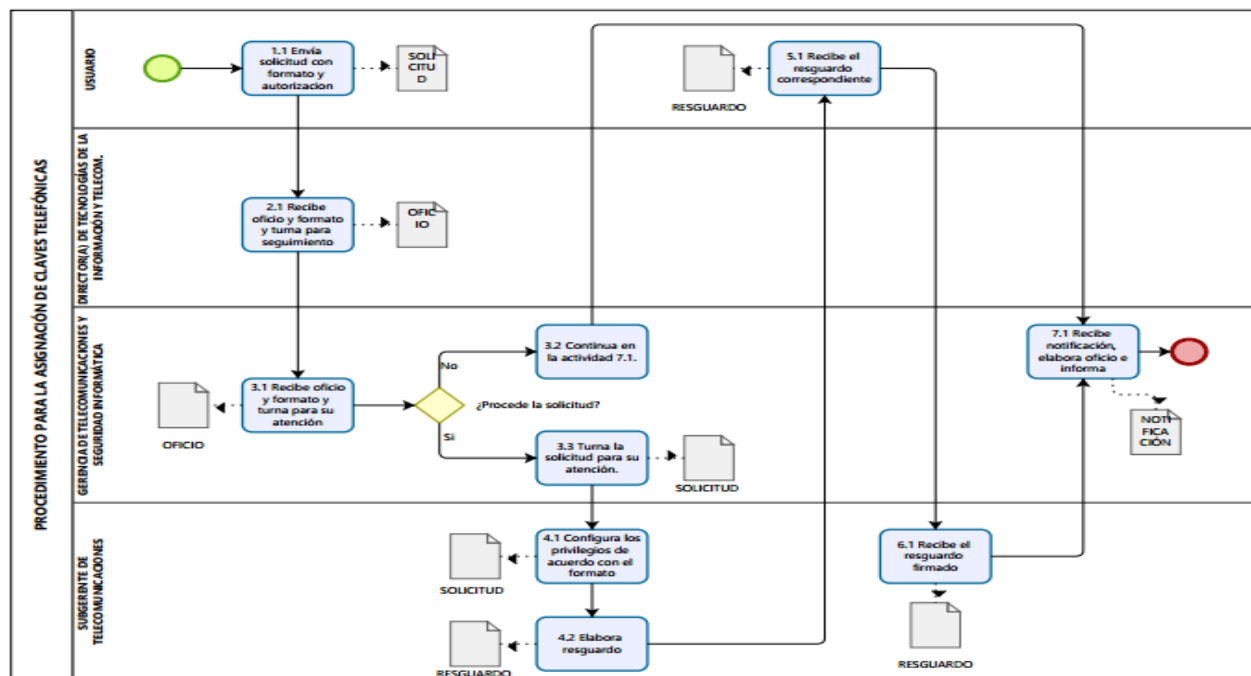
NOMBRE DE NORMA INTERNA:	PROCEDIMIENTO PARA LA ASIGNACIÓN DE CLAVES TELEFÓNICAS
--------------------------	--

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		REGISTRO
6. SUBGERENCIA DE TELECOMUNICACIONES	6.1	Recibe el resguardo firmado por el usuario, para ser archivado y resguardado e informa a la Gerencia de Telecomunicaciones y Seguridad Informática que la solicitud fue atendida.	RESGUARDO
7. GERENTE DE TELECOMUNICACIONES Y SEGURIDAD INFORMÁTICA	7.1	Recibe notificación y elabora oficio de respuesta a la Unidad Administrativa e informa de la atención proporcionada a la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.	NOTIFICACIÓN OFICIO COM-TEL-02
Fin del procedimiento.			

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		7	10
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-91		TIPO: RESERVADO	
	FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2020	NIVEL DE REVISIÓN	01

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	PROCEDIMIENTO PARA LA ASIGNACIÓN DE CLAVES TELEFÓNICAS
--------------------------	--

VI. DIAGRAMA DE FLUJO



Ver archivo del diagrama de flujo



 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		8	10
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-91		TIPO: RESERVADO	
	FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2020	NIVEL DE REVISIÓN	01

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	PROCEDIMIENTO PARA LA ASIGNACIÓN DE CLAVES TELEFÓNICAS
--------------------------	--

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	Recibe oficio y formato de solicitud de clave telefónica con la autorización correspondiente y turna a la Gerencia de Telecomunicaciones y Seguridad Informática para su atención y seguimiento.	Gerencia de Telecomunicaciones y Seguridad Informática.	Cada que se reciba una solicitud de asignación de código para uso del servicio telefónico.	Que la solicitud sea requisitada correctamente y con la autorización del Servidor Público con nivel mínimo de Director.	Formato F.38-47 firmado por Director de área y Gerente de esta	Solicitud de asignación de código para uso del servicio telefónico F.38-41	Ante situaciones no conformes se localiza al usuario para explicar los motivos de la no conformidad y los atiende en el ámbito.

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		9	10
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-91		TIPO: RESERVADO	
	FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2020	NIVEL DE REVISIÓN	01

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	PROCEDIMIENTO PARA LA ASIGNACIÓN DE CLAVES TELEFÓNICAS
---------------------------------	---

VIII. CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
00	Creación de documento.	Febrero 2020
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

Clave Telefónica; Código numérico asignado a un usuario para permitir la realización de llamadas externas, larga distancia, internacionales o a servicios especiales, conforme a los niveles de autorización establecidos por la Institución.

Extensión Telefónica; Número interno asignado a un puesto de trabajo o dispositivo telefónico dentro de la red institucional para comunicación interna entre áreas.

Usuario Autorizado; Servidor público que cuenta con la aprobación formal de su jefe inmediato y/o de la Gerencia correspondiente para recibir una clave telefónica y hacer uso de los servicios de telefonía.

Gerencia de Telecomunicaciones y Seguridad Informática; Área responsable de administrar, controlar y gestionar la infraestructura telefónica, asignación de claves, monitoreo de consumos y soporte técnico relacionado con telefonía institucional.

Solicitud de Asignación de Clave Telefónica; Documento o trámite formal, firmado por un responsable con nivel mínimo de Gerencia, mediante el cual se solicita la asignación, modificación o cancelación de una clave telefónica.

Niveles de Autorización de Llamadas; Clasificación que determina el tipo de llamadas permitidas a cada usuario, como: Local, Celular, Larga distancia nacional, Larga distancia, internacional.

Directorios Institucionales; Bases de datos internas que contienen las extensiones, claves autorizadas, nombres de usuario y ubicaciones físicas dentro de la organización.

Repositorio de Control; Medio físico o electrónico donde se registran las altas, bajas, modificaciones, historial de asignaciones y cambios asociados a claves telefónicas.

Sistema de Telefonía / PBX (Private Branch Exchange); Central telefónica que administra las llamadas internas y externas dentro de la Institución, incluyendo el control de extensiones, grabaciones, reglas de marcado y restricciones.

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		10	10
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-91		TIPO: RESERVADO	
	FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2020	NIVEL DE REVISIÓN	01
NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO PARA LA ASIGNACIÓN DE CLAVES TELEFÓNICAS				

Alta de Clave Telefónica; Proceso mediante el cual se crea y se habilita una nueva clave telefónica para un usuario autorizado.

Modificación de Clave Telefónica; Actualización de datos relacionados con una clave ya existente, por ejemplo: nivel de llamadas, extensión asignada, área de adscripción o responsable.

Baja de Clave Telefónica; Cancelación definitiva de la clave telefónica por cambio de área, baja de personal, sustitución de puesto o cualquier otro motivo institucional.

Consumo Telefónico; Registro de uso de llamadas realizadas desde una clave telefónica, utilizado para auditoría, control de gasto y seguimiento de consumos mensuales.

Validación del Responsable del Área; Revisión documental y firma de autorización emitida por un jefe de área con nivel mínimo de Gerencia, requisito indispensable para solicitar asignaciones o cambios.

Mesa de Servicios / Mesa de Ayuda; Canal institucional para levantar tickets relacionados con fallas, solicitudes de activación, reconfiguración o incidencias relacionadas con servicios telefónicos.

Ticket de Atención; Folio generado en la Mesa de Servicios que permite dar seguimiento a la solicitud, incidente o requerimiento relacionado con claves telefónicas o extensión de red.

Infraestructura de Voz; Conjunto de equipos, cables, conectores, centrales telefónicas, gateways y dispositivos utilizados para proveer servicios de telefonía en la Institución.

X. ANEXOS

Descripción	Anexo
SOLICITUD DE ASIGNACIÓN DE CÓDIGO PARA USO DEL SERVICIO TELEFÓNICO F.38-41	 F.38-41 Solicitud de Asignación de CÓDI
OFICIO COM-TEL-01	 COM_TEL_01.docx
OFICIO COM-TEL-02	 COM_TEL_02.docx