

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		1	9
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-92		TIPO: RESERVADO	
	FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2020	NIVEL DE REVISIÓN	01

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	PROCEDIMIENTO ASIGNACIÓN DE EQUIPOS TELEFÓNICOS
---------------------------------	--

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	9
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-92		TIPO: RESERVADO	
	FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2020	NIVEL DE REVISIÓN	01
NOMBRE DE NORMA INTERNA: PROCEDIMIENTO ASIGNACIÓN DE EQUIPOS TELEFÓNICOS				

ÍNDICE

I.	Objetivo	3
II.	Alcance	3
III.	Fundamento Jurídico	3
IV.	Políticas	3
V.	Descripción de las Actividades	5
VI.	Diagrama de Flujo	6
VII.	Plan de Calidad	7
VIII.	Control de Cambios	8
IX.	Glosario	8
X.	Anexos	9

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		3	9
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-92		TIPO: RESERVADO	
	FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2020	NIVEL DE REVISIÓN	01

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	PROCEDIMIENTO ASIGNACIÓN DE EQUIPOS TELEFÓNICOS
---------------------------------	--

I. OBJETIVO

Establecer las actividades que permitan 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.

II. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la recepción del oficio de solicitud de equipo telefónico a la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones y concluye con la firma del usuario resguardatario del activo telefónico asignado. Aplica a todas las unidades administrativas de la Entidad.

III. FUNDAMENTO JURÍDICO

- 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.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Manual de Organización General de Lotería Nacional.
- 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. La Gerencia de Telecomunicaciones y Seguridad Informática será la responsable de brindar la infraestructura necesaria para el funcionamiento de la telefonía para las unidades administrativas de la Entidad.
2. La Subgerencia de Telecomunicaciones será la responsable de la asignación de equipos telefónicos para las áreas de la Entidad, previa autorización del Director de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones y/o la Gerencia de Telecomunicaciones y Seguridad Informática.
3. La Subgerencia de Telecomunicaciones será la responsable de la colocación y configuración de los equipos telefónicos.

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		4	9
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-92		TIPO: RESERVADO	
	FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2020	NIVEL DE REVISIÓN	01

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	PROCEDIMIENTO ASIGNACIÓN DE EQUIPOS TELEFÓNICOS
---------------------------------	--

4. Los usuarios designados como resguardatarios de los equipos o activos telefónicos serán los responsables directos de su uso adecuado, así como de mantener en óptimas condiciones la infraestructura que les sea asignada.
5. El nivel jerárquico que deberá autorizar la petición de asignación de línea telefónica y/o equipo telefónico será de Director de área.
6. Queda a entera responsabilidad del jefe o responsable del área anunciar la baja del equipo o línea telefónica una vez que el personal resguardatario del bien causo baja definitiva de la Entidad o cuando la prestación del servicio haya concluido.
7. 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	9
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-92		TIPO: RESERVADO	
	FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2020	NIVEL DE REVISIÓN	01

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	PROCEDIMIENTO ASIGNACIÓN DE EQUIPOS TELEFÓNICOS
--------------------------	---

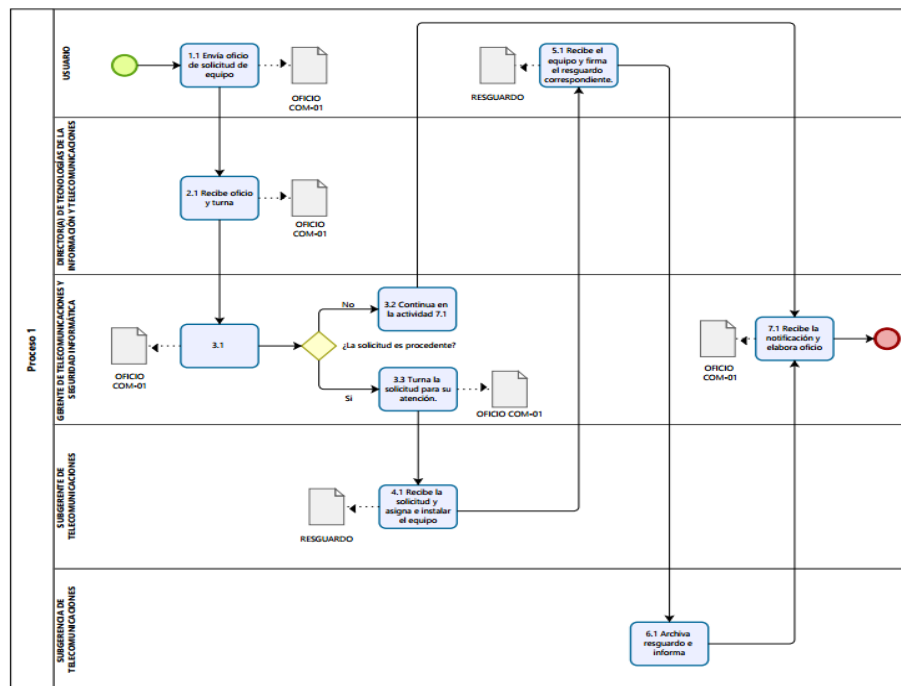
V. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		REGISTRO
1. USUARIO	1.1	Envía oficio de solicitud de equipo de telefonía a la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.	OFICIO DE PETICIÓN COM-01
2. DIRECTOR(A) DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES	2.1	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 y Seguridad Informática para su atención y seguimiento.	OFICIO DE PETICIÓN COM-01
3. GERENTE DE TELECOMUNICACIONES Y SEGURIDAD INFORMÁTICA	3.1	Recibe y analiza oficio de solicitud de equipo telefónico con la autorización correspondiente para la atención y seguimiento. Ver plan de calidad.	OFICIO DE PETICIÓN COM-01
		¿La solicitud es procedente?	
	3.2	No.- Continúa en la actividad 7.1.	
	3.3	Sí.- Turna la solicitud a la Subgerencia de Telecomunicaciones para su atención.	OFICIO DE PETICIÓN COM-01
4. SUBGERENTE DE TELECOMUNICACIONES	4.1	Recibe la solicitud y procede a asignar e instalar el equipo telefónico con el resguardo correspondiente.	RESGUARDO
5. USUARIO	5.1	Recibe el equipo y firma el resguardo correspondiente.	RESGUARDO
6. SUBGERENTE DE TELECOMUNICACIONES	6.1	Archiva resguardo e informa a la Gerencia de Telecomunicaciones la atención brindada a la solicitud para el seguimiento correspondiente.	
7. GERENTE DE TELECOMUNICACIONES Y SEGURIDAD INFORMÁTICA	7.1	Recibe la notificación y elabora oficio de respuesta a la Unidad Administrativa e informa de la atención proporcionada a la Dirección de Informática para su conocimiento.	OFICIO DE RESPUESTA COM-02
		Fin del procedimiento.	

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		6	9
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-92		TIPO: RESERVADO	
	FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2020	NIVEL DE REVISIÓN	01

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	PROCEDIMIENTO ASIGNACIÓN DE EQUIPOS TELEFÓNICOS
---------------------------------	--

VI. DIAGRAMA DE FLUJO



Ver archivo del diagrama de flujo



 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		7	9
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-92		TIPO: RESERVADO	
	FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2020	NIVEL DE REVISIÓN	01

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	PROCEDIMIENTO ASIGNACIÓN DE EQUIPOS TELEFÓNICOS
---------------------------------	--

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 y analiza oficio de solicitud de equipo telefónico con la autorización correspondiente para la atención y seguimiento.	Gerente de Telecomunicaciones y Seguridad Informática.	Cada que sea recibida una solicitud de equipo telefónico.	Que la petición o solicitud cumpla con lo solicitado y firma mínima de nivel director de área o gerente de adscrito a la misma	Firma mínima de nivel director de área o gerente de adscrito a la misma.	- Oficio de petición - Oficio de respuesta	Elabora oficio a la unidad administrativa señalando los motivos de la no conformidad

 LOTería NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		8	9
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-92		TIPO: RESERVADO	
	FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2020	NIVEL DE REVISIÓN	01

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	PROCEDIMIENTO ASIGNACIÓN DE EQUIPOS TELEFÓNICOS
---------------------------------	--

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

Asignación de Equipo Telefónico; Proceso mediante el cual se entrega un dispositivo telefónico (fijo, móvil o VoIP) a un usuario autorizado, registrándose su uso, características, número asignado y responsabilidades asociadas.

Usuario Autorizado; Persona que, de acuerdo con su rol, funciones o nivel jerárquico dentro de la Institución, tiene permiso formal para recibir un equipo telefónico.

Solicitud de Asignación; Documento o ticket generado por el área solicitante y validado por la Gerencia correspondiente, mediante el cual se pide la entrega, cambio o reposición de un equipo telefónico.

Gerencia de Telecomunicaciones y Seguridad Informática; Área responsable de la gestión integral de la infraestructura de voz, datos y comunicaciones, así como del control, asignación y administración de los equipos telefónicos institucionales.

Extensión Telefónica; Número asignado dentro de la red interna de telefonía que permite identificar y dirigir llamadas a un dispositivo o puesto de trabajo específico.

Equipo Telefónico; Dispositivo de escritorio conectado a la red de telefonía convencional o VoIP, asignado para uso institucional en un puesto de trabajo.

Equipo VoIP (Voz sobre IP); Teléfono que opera a través de la red de datos institucional, usando protocolos IP para transmitir voz.

Resguardo; Documento oficial firmado por el usuario que acredita la entrega del equipo, el número telefónico, accesorios y condiciones físicas del dispositivo, definiendo las obligaciones y responsabilidades de uso.

 LOTERÍA NACIONAL	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		9	9
	CLAVE DE NORMA INTERNA: SGAF-PRO-92		TIPO: RESERVADO	
	FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 2020	NIVEL DE REVISIÓN	01

NOMBRE DE NORMA INTERNA:	PROCEDIMIENTO ASIGNACIÓN DE EQUIPOS TELEFÓNICOS
---------------------------------	--

Ticket de Servicio; Registro generado en la mesa de ayuda o sistema de soporte mediante el cual se documenta la solicitud, asignación, reemplazo, falla o retiro del equipo telefónico.

Inventario de Equipos Telefónicos; Base de datos controlada por la Gerencia, en la cual se registran todas las líneas, dispositivos, modelos, números de serie, usuarios asignados, movimientos y estatus.

Cambio de Extensión / Reubicación; Proceso mediante el cual se actualiza o mueve un número telefónico y/o equipo a un puesto de trabajo distinto dentro del edificio o área operativa.

Reposición de Equipo; Entrega de un nuevo dispositivo telefónico en sustitución de otro que se encuentre dañado, extraviado o en fin de vida útil.

Baja del Equipo Telefónico; Proceso de retiro definitivo del dispositivo por obsolescencia, daño irreparable, renuncia del usuario o por directriz institucional.

Mantenimiento Correctivo; Acciones realizadas para corregir fallas en equipos de telefonía, ya sea por problemas de hardware, configuración o conectividad.

Mantenimiento Preventivo; Actividades calendarizadas para asegurar el buen funcionamiento de equipos telefónicos, como revisión de cableado, limpieza o actualización de firmware en teléfonos VoIP.

Accesorios Telefónicos; Componentes complementarios al equipo principal, tales como cables, adaptadores, audífonos, bases, cargadores o baterías.

Responsable del Área Solicitante; Funcionario con nivel de Director o Gerente que valida la necesidad del equipo, autoriza la solicitud y se responsabiliza por el control dentro de su área.

X. ANEXOS

Descripción	Anexo
OFICIO COM-TEL-01	 COM_TEL_01.docx
OFICIO COM-TEL-02	 COM_TEL_02.docx