



**TÍTULO: PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LLAMADAS LADA, FAX Y MENSAJERÍA**

**CÓDIGO: P-DAM-SG-10**

**Pág. 1 de 4**

Área:  
Servicios Generales

Edición:  
00

Fecha de Edición:  
10-09-04

**1.0 Objetivo:**

Proporcionar los lineamientos generales para el control de las llamadas de Larga Distancia, el envío de fax y la recepción de mensajería del personal de base del Centro de Investigación Científica de Yucatán, A.C.

**2.0 Alcance:**

Este procedimiento es aplicable a todas las áreas del Centro de Investigación Científica de Yucatán, A.C., que requieran de comunicación por medio de llamadas a larga distancia, envíos de fax y/o reciban mensajería externa.

**3.0 Definiciones**

<b>Vocabulario:</b>	<b>Definición:</b>
<b>CICY</b>	Centro de Investigación Científica de Yucatán, A.C.
<b>N/A</b>	No aplica.
<b>No conformidad</b>	Incumplimiento de un requisito especificado.

**4.0 Responsabilidades**

- 4.1. Es responsabilidad del Jefe de Departamento de Servicios Generales, la elaboración de este procedimiento.
- 4.2. Es responsabilidad del Director Administrativo, la revisión de este procedimiento.
- 4.3. Es responsabilidad del Director Administrativo, la autorización de este procedimiento.
- 4.4. Es responsabilidad del Controlador de Documentos, el control y distribución de este procedimiento.
- 4.5. Es responsabilidad de los Directores, Subdirectores y Jefes de Departamento, la lectura, conocimiento, uso, manejo y cumplimiento del presente documento para asegurar que se apliquen los lineamientos establecidos en él.

**5.0 Referencias**

<b>Identificación</b>	<b>Descripción:</b>
P-DAM-02	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS, edición vigente.
P-DAM-03	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS, edición vigente.
P-DAM-04	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, edición vigente.
P-DAM-RH-04	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LAS REMUNERACIONES, edición vigente.
P-DAM-SG-07	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE MENSAJERÍA INTERNA, edición

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>
Jefe de Departamento de Servicios Generales	Director Administrativo	Director Administrativo

F-DAM-01  
ED.00



**TÍTULO: PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LLAMADAS LADA, FAX Y MENSAJERÍA**

**CÓDIGO: P-DAM-SG-10**

**Pág. 2 de 4**

Área:  
Servicios Generales

Edición:  
00

Fecha de Edición:  
10-09-04

vigente.

**6.0 Normas y Políticas de operación**

- I. Las solicitudes de llamadas telefónicas se reciben todos los días, en el horario establecido.
- II. Todas las solicitudes de llamadas de larga distancia oficiales se deben solicitar a la operadora de conmutador a través de la Solicitud de servicio telefónico oficial (F-DAM-SG-13). Estas últimas deben contar con el visto bueno del Jefe /Responsable de Área.
- III. El personal de base ó con plaza podrá solicitar llamadas particulares a través de la Solicitud de servicio telefónico personal (F-DAM-SG-14).
- IV. Todas las llamadas personales deben ser controladas para su descuento vía nómina, en forma mensual.
- V. Los documentos se controlan a través del procedimiento P-DAM-02 PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS.
- VI. Los registros que se generan se controlan a través del procedimiento P-DAM-03 PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS.
- VII. El CICY debe tomar acciones correctivas en caso de una no conformidad, según lo descrito en el procedimiento P-DAM-04 PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS.

**7.0 Desarrollo**

Responsable		Actividades	Tiempo
Áreas solicitante	1.	SOLICITAR SERVICIO TELEFÓNICO Y/O FAX 1.1. Solicitar servicio, ya sea de llamada telefónica de larga distancia ó envío de fax, a través de la Solicitud de servicio telefónico oficial (F-DAM-SG-13), ó Solicitud de servicio telefónico personal (F-DAM-SG-14), debidamente autorizadas.	N/A
Operador de Conmutador	2.	RECIBIR SOLICITUD DE SERVICIO 2.1. Recibir solicitud de servicio telefónico y/o envío de fax a través de las Solicitud de servicio telefónico oficial (F-DAM-SG-13), de Solicitud de servicio telefónico personal (F-DAM-SG-14), debidamente autorizadas.	N/A
Operador de Conmutador	3.	REALIZAR EL SERVICIO 3.1. Realizar la llamada y/o el envío de fax solicitado. 3.2. Para el caso de llamadas, transferir la llamada a la extensión del área que solicita el servicio. 3.2.1. Para el caso del envío de fax, enviar el documento por fax, sellar las papeletas y el documento enviado y turnar el documento enviado al área solicitante.	N/A



**TÍTULO: PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LLAMADAS LADA, FAX Y MENSAJERÍA**

**CÓDIGO: P-DAM-SG-10**

**Pág. 3 de 4**

Área:  
Servicios Generales

Edición:  
00

Fecha de Edición:  
10-09-04

Operador de Conmutador	<b>4.</b>	<p>ARCHIVAR REGISTROS</p> <p>4.1. Archivar registros según el procedimiento P-DAM-03 PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE REGISTROS.</p>	N/A
Operador de Conmutador	<b>5.</b>	<p>REALIZAR EL CONTROL DEL SERVICIO TELEFÓNICO Y/O FAX</p> <p>5.1. Al final del mes, obtener el recibo del teléfono, por medio de diskette que envía Telmex.</p> <p>5.2. Realizar la conciliación del recibo telefónico versus las Solicitudes de servicio telefónico personal (F-DAM-SG-14) las solicitudes de servicio telefónico oficial (F-DAM-SG-14).</p> <p>5.3. Registrar los cargos de llamadas personales, afectando el formulario Control de llamadas particulares de larga distancia ó fax (F-DAM-SG-15).</p> <p>5.4. Llenar el formulario Afectaciones de la nómina (F-DAM-RH-08) por concepto de estos abonos.</p> <p>5.5. Sacar una copia fotostática de los del Control de llamadas particulares de larga distancia o fax (F-DAM-SG-15) y de Afectaciones a la nómina (F-DAM-RH-08).</p> <p>5.6. Turnar los formularios originales de control de llamadas particulares de larga distancia ó fax (F-DAM-SG-15) y el de afectaciones de la nómina (F-DAM-RH-08) al Departamento de Recursos Humanos para su atención.</p>	mensual
Departamento de Recursos Humanos	<b>6.</b>	<p>RECIBIR LOS DOCUMENTOS Y AFECTACIONES</p> <p>6.1. Recibir los documentos para su atención.</p> <p>6.2. Continuar con el procedimiento P-DAM-RH-04 PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LAS REMUNERACIONES.</p>	N/A
Operador de Conmutador	<b>7.</b>	<p>RECEPCIONAR FAX Ó MENSAJERÍA EXTERNA CUANDO APLIQUE</p> <p>7.1. Recibir fax o mensajería externa</p> <p>7.1.1. Para el caso de fax recibido, turnar a la Secretaria (Servicios Generales) según el procedimiento P-DAM-SG-07 PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE MENSAJERÍA INTERNA, asegurando afectar el formulario Recepción de faxes (F-DAM-SG-25) para su control.</p> <p>7.2. Llenar el formulario de Recepción de mensajería (F-DAM-SG-35)</p> <p>7.3. Para el caso de paquetes pequeños y la mensajería por correspondencia, continuar con el procedimiento P-DAM-SG-07 PROCEDIMIENTO DE MENSAJERÍA INTERNA.</p> <p>7.4. Notificar por teléfono al área a la que corresponde la paquetería recepcionada para su recoja.</p>	N/A
Total de Actividades	<b>7</b>		Tiempo mínimo de realización N/A



**TÍTULO: PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LLAMADAS LADA, FAX Y MENSAJERÍA**

**CÓDIGO: P-DAM-SG-10**

**Pág. 4 de 4**

Área:  
Servicios Generales

Edición:  
00

Fecha de Edición:  
10-09-04

**8.0 Formularios**

Código	Formularios	Lugar de conservación	Responsable de conservarlo
F-DAM-SG-13	Solicitud de servicio telefónico oficial	Carpeta	Operador de Conmutador
F-DAM-SG-14	Solicitud de servicio telefónico personal	Carpeta	Operador de Conmutador
F-DAM-SG-15	Control de llamadas particulares de larga distancia o fax	Carpeta	Operador de Conmutador
F-DAM-SG-25	Recepción de faxes	Carpeta	Secretaria (Servicios Generales)
F-DAM-SG-35	Recepción de mensajería	Carpeta	Operador de Conmutador

**9.0 Modificaciones**

Edición:	Descripción del cambio:	Fecha:
00	Emisión del documento	

**10.0 Anexos**

Código	Identificación	Nombre del documento
I.		Diagrama de flujo
II.	F-DAM-SG-13	Solicitud de servicio telefónico oficial
IIA.	IF-DAM-SG-13	Instructivo de llenado de solicitud de servicio telefónico oficial
III.	F-DAM-SG-14	Solicitud de servicio telefónico personal
IIIA.	IF-DAM-SG-14	Instructivo de llenado de solicitud de servicio telefónico personal
IV.	F-DAM-SG-15	Control de llamadas particulares de larga distancia ó fax
IVA.	IF-DAM-SG-15	Instructivo de llenado de control de llamadas particulares de larga distancia ó fax
V.	F-DAM-SG-25	Recepción de faxes
VI.	F-DAM-SG-35	Formulario de recepción de mensajería
VIA.	IF-DAM-SG-35	Instructivo de llenado de recepción de mensajería