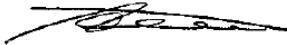




Manual General de Procedimientos

Procedimiento: Control y Análisis del Consumo del Servicio de Telefonía Convencional e Internet

Proceso: Administración de Servicios Externos

| Elabora Líder de Proyecto B | Revisa Directora General de Administración | Aprueba | | |
|---|---|---|--------------------------------|---|
|  |  | <p>En Sesión Ordinaria del Pleno del Consejo de la Judicatura del Poder Judicial del Estado de México del veintitrés de enero de dos mil catorce, acta 02</p> | | |
| | <p>Lic. Estela Teresita Carranco Hernández</p> | | | <p>Revisa Director de Recursos Materiales y Servicios</p> |
| |  | | | <p>C.P. Benjamín Anacleto Miranda</p> |
| <p>Núm. de Identificación del Procedimiento: 3010504200-02.01</p> | <p>Versión No. 01</p> | <p>Fecha de emisión del proyecto de procedimiento: 09/10/13</p> | <p>Núm. de Páginas: 10</p> | |



Manual General de Procedimientos

1. Objetivo

Controlar y mantener el servicio de telefonía convencional e Internet requerido por los órganos jurisdiccionales y unidades administrativas del Poder Judicial del Estado de México para garantizar su continuidad y óptimo desarrollo; mediante el análisis del consumo del servicio y gestión oportuna del pago correspondiente. |

2. Alcance

Aplica a los servidores públicos adscritos a la Subdirección de Servicios Generales que tengan a su cargo el registro de la solicitud del servicio, el control y el análisis del consumo de telefonía convencional e Internet; así como a los servidores públicos adscritos a la Dirección de Recursos Materiales y Servicios que participen en la gestión del pago de los servicios contratados con proveedores externos. |

3. Referencia normativa

Reglamento Interior del Consejo de la Judicatura del Estado de México:

Capítulo XI, art. 37, fracc. VII.

Manual General de Organización del Consejo de la Judicatura del Estado de México:

3010504200 Subdirección de Servicios Generales. |

4. Responsabilidades

La Subdirección de Servicios Generales es la unidad administrativa responsable de llevar el control de los servicios requeridos por los órganos jurisdiccionales y unidades administrativas del Poder Judicial del Estado de México para garantizar su continuidad y óptimo desarrollo.

Director de Recursos Materiales y Servicios:

- Gestionar el pago del servicio de Telefonía Convencional, Internet y Servicios Especiales ante la Dirección de Finanzas del Poder Judicial del Estado de México.

Subdirector de Servicios Generales:

Procedimiento: Control y Análisis del Consumo del
Servicio de Telefonía Convencional e
Internet

Versión No. 01 |

Proceso: Administración de Servicios Externos

Fecha: 09 / 10 / 13
2 de 10



Manual General de Procedimientos

- Revisar y validar los informes del consumo de telefonía, rentas e internet y de servicios especiales.
- Solicitar al Director de Recursos Materiales y Servicios la gestión del pago del servicio de telefonía convencional, Internet y servicios especiales.

Personal de la Subdirección:

- Descargar información de consumos de telefonía convencional e Internet del mes que corresponda y procesarla a través del sistema -SI@NA-.
- Generar e Imprimir, a través del sistema –Teléfonos-, los reportes de consumo de: servicio medido, rentas y otros cargos, larga distancia oficial y larga distancia no oficial.
- Elaborar los informes de consumo de telefonía, rentas e Internet y de servicios especiales del mes que corresponda y solicitar su validación al Subdirector de Servicios Generales.
- Elaborar y entregar a la Dirección de Recursos Materiales y Servicios el oficio a través del cual se solicita la gestión del pago del servicio de telefonía convencional, Internet y servicios especiales.
- Archivar en la carpeta “Servicio de telefonía convencional, Internet y servicios especiales” la documentación generada en este procedimiento.
- Cargar la información en la página de Intranet del Poder Judicial del Estado de México, a través del sistema –RecibosTel-, para consulta del recibo telefónico con el monto a pagar por concepto de llamadas telefónicas no oficiales.
- Realizar periódicamente un análisis del funcionamiento y uso de las líneas telefónicas de los órganos jurisdiccionales y unidades administrativas del Poder Judicial del Estado de México.
- Mantener actualizada la información al respecto del servicio de telefonía convencional e Internet.
- Registrar, dar seguimiento y atender las solicitudes de servicio de telefonía convencional, internet y servicios especiales. |

Procedimiento: Control y Análisis del Consumo del
Servicio de Telefonía Convencional e
Internet

Versión No. 01

Proceso: Administración de Servicios Externos

Fecha: 09 / 10 / 13
3 de 10



Manual General de Procedimientos

5. Lineamientos de Operación

- Se publicará en la Intranet Institucional la información y monto a pagar por concepto de llamadas telefónicas no oficiales los primeros cinco días hábiles del mes siguiente al de facturación.
- Para realizar el pago por concepto de llamadas no oficiales los órganos jurisdiccionales podrán consultar y obtener su recibo de teléfono –Larga distancia no oficial- a través de la Intranet Institucional.
- El personal de la Subdirección de Servicios Generales deberá reportar la falla del servicio de telefonía convencional y/o Internet vía telefónica a la empresa de telecomunicaciones que corresponda; y vía oficial la contratación, baja o cancelación del servicio.
- Cuando por necesidades propias de la función los órganos jurisdiccionales requieran contratar una línea telefónica nueva y/o soliciten que las llamadas a determinado número telefónico, ajeno al Poder Judicial del Estado, sean consideradas como oficiales se deberá solicitar mediante oficio a la Subdirección de Servicios Generales del Poder Judicial del Estado de México.
- En caso de que los sistemas (RecibosTel, SI@NA y Teléfonos) no funcionen, por la interrupción de los servicios de comunicación, se deberá reportar la falla a la Dirección de Tecnologías de Información del Poder Judicial del Estado de México.
- El control y análisis de los servicios especiales (UNINET) será responsabilidad del Departamento de Operaciones de Red de la Dirección de Tecnologías de Información del Poder Judicial del Estado; quedando únicamente como responsabilidad de la Subdirección de Servicios Generales la contratación o cancelación del servicio y gestión del pago correspondiente. |

6. Insumos

- **Factura de telefonía e Internet:**
Emitida por la empresa de telecomunicaciones contratada con base al consumo de rentas, servicio medido, Internet, llamadas a celular y larga distancia.
- **Factura de servicios especiales:**

Procedimiento: Control y Análisis del Consumo del
Servicio de Telefonía Convencional e
Internet

Versión No. 01 |

Proceso: Administración de Servicios Externos

Fecha: 09 / 10 / 13
4 de 10



Manual General de Procedimientos

Emitida por la empresa de telecomunicaciones contratada con base al consumo de servicios especiales. |

7. Diagrama de bloque del procedimiento

Procedimiento: Control y Análisis del Consumo del
Servicio de Telefonía Convencional e
Internet

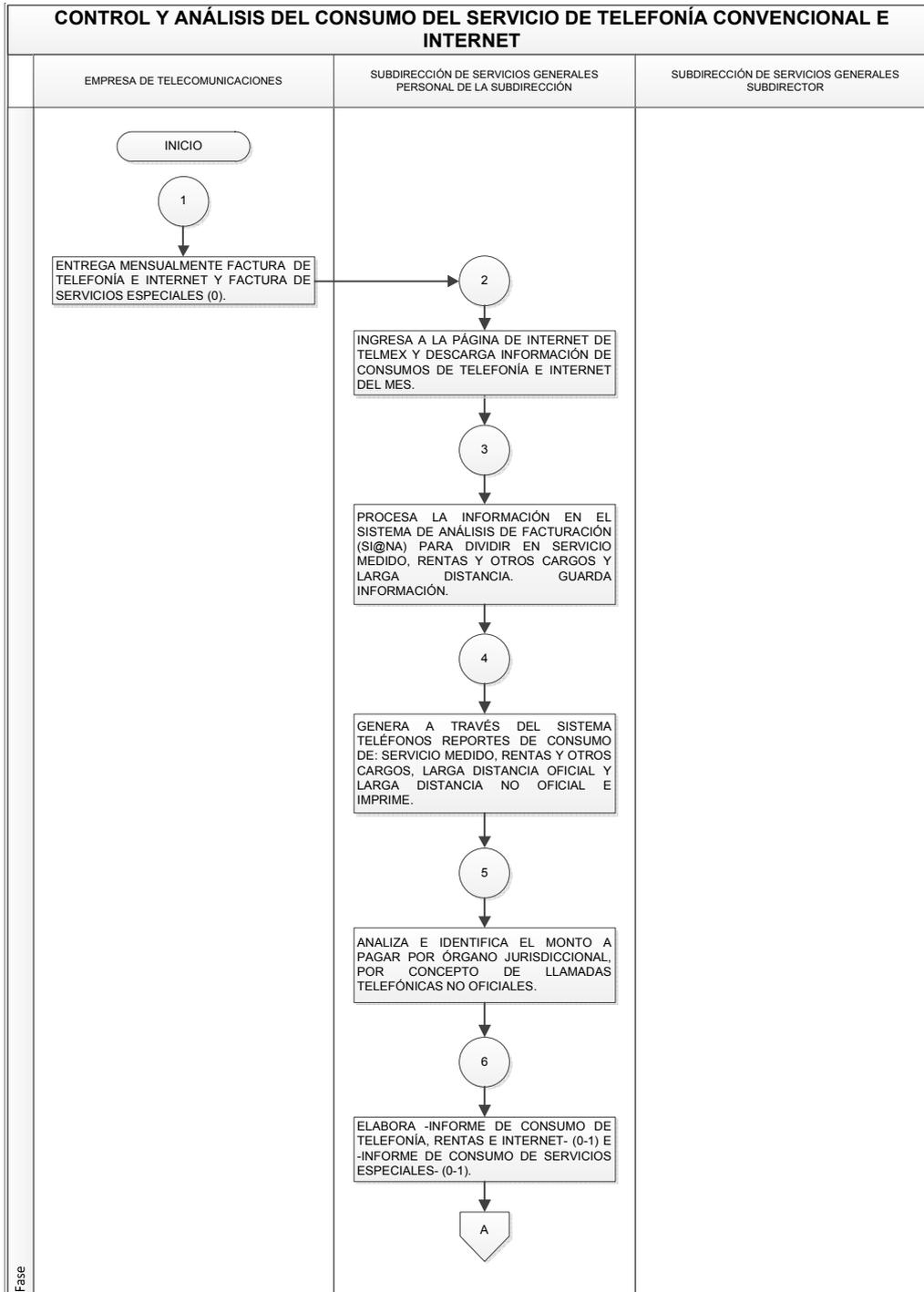
Versión No. 01 |

Proceso: Administración de Servicios Externos

Fecha: 09 / 10 / 13
5 de 10



Manual General de Procedimientos



Procedimiento: **Control y Análisis del Consumo del Servicio de Telefonía Convencional e Internet**

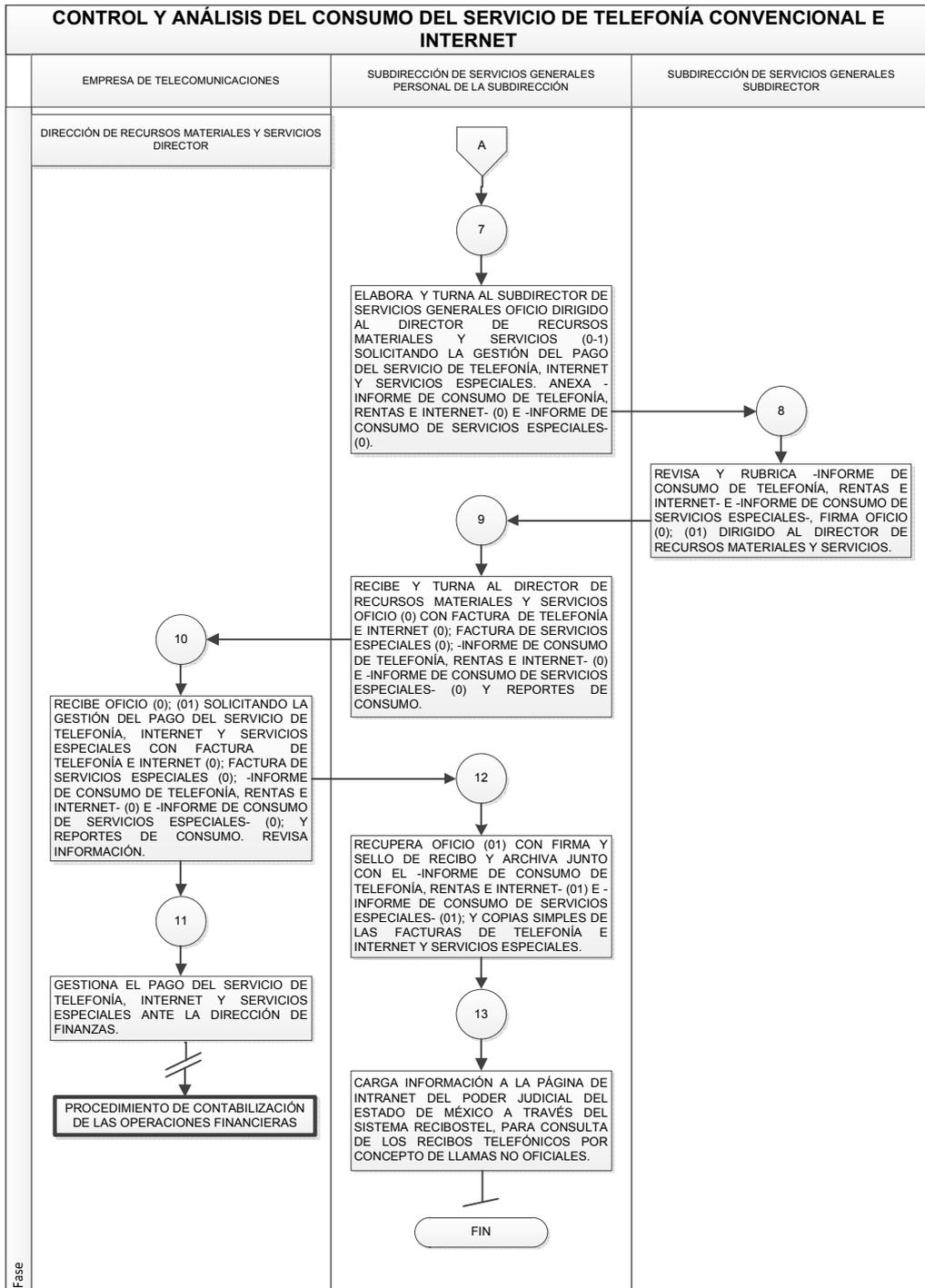
Versión No. **01**

Proceso: **Administración de Servicios Externos**

Fecha: **09 / 10 / 13**
6 de 10



Manual General de Procedimientos



Procedimiento: **Control y Análisis del Consumo del Servicio de Telefonía Convencional e Internet**

Versión No. **01**

Proceso: **Administración de Servicios Externos**

Fecha: **09 / 10 / 13**
7 de 10



Manual General de Procedimientos

8. Resultados

- **Reporte de consumo de servicio medido, rentas y otros cargos, larga distancia oficial y larga distancia no oficial:**
Obtenido del sistema –Teléfonos- a través de la información de consumos del servicio procesada en el sistema -SI@NA-.
- **Informe de consumo de telefonía, rentas e internet.**
- **Informe de consumo de servicios especiales.**
- **Recibo telefónico (larga distancia no oficial):**
Con Información y monto a pagar por concepto de llamadas telefónicas no oficiales, publicado en la Intranet Institucional, para consulta de los órganos jurisdiccionales. |

9. Medición

Indicador para medir el comportamiento de consumo:

Informe de consumo de telefonía, rentas e internet.

| | | | |
|--|---|---------|---|
| Total de consumo en el servicio de telefonía convencional e Internet del mes actual | - | X 100 = | Porcentaje mensual de variación en el consumo del servicio de telefonía convencional e Internet |
| ----- | | | |
| Total de consumo en el servicio de telefonía convencional e Internet del mes anterior | | | |

La variación mensual en el consumo del servicio de telefonía convencional, internet y servicios especiales queda registrada en el formato -Reporte Anual de Consumo del Servicio de Telefonía Convencional, Internet y Servicios Especiales-. |

10. Interacción con otros procedimientos

- Contabilización de las operaciones financieras. |

Procedimiento: Control y Análisis del Consumo del
Servicio de Telefonía Convencional e
Internet

Versión No. 01

Proceso: Administración de Servicios Externos

Fecha: 09 / 10 / 13
8 de 10



Manual General de Procedimientos

11. Registros

- Informe de Consumo de Telefonía, Rentas e Internet.
- Informe de Consumo de Servicios Especiales.
- Reporte Anual de Consumo del Servicio de Telefonía Convencional, Internet y Servicios Especiales.

12. Definiciones

Larga distancia no oficial: Llamadas a números telefónicos ajenos al Poder Judicial del Estado que no son propias de la función de los órganos jurisdiccionales.

Larga distancia oficial: Llamadas a determinados números telefónicos ajenos al Poder Judicial del Estado realizadas por las necesidades propias de la función de los órganos jurisdiccionales y unidades administrativas.

SI@NA: Sistema de Análisis de Facturación.

Sistema RecibosTel: Sistema con el cual se carga la información mensual de consumos de larga distancia no oficial a la página de Intranet.

Sistema Teléfonos: Sistema a través del cual se generan los reportes de consumo de servicio medido, rentas y otros cargos, larga distancia oficial y larga distancia no oficial.

UNINET: Es el servicio de enlaces digitales dedicados de uso exclusivo, los cuales se utilizan para la transmisión bidireccional de voz, datos y video entre 2 ó más puntos asignados.

Procedimiento: Control y Análisis del Consumo del
Servicio de Telefonía Convencional e
Internet

Versión No. 01

Proceso: Administración de Servicios Externos

Fecha: 09 / 10 / 13
9 de 10



Manual General de Procedimientos

| CONTROL DE CAMBIOS | |
|--------------------|------------|
| DECIA | DEBE DECIR |
| | |
| | |
| | |

Procedimiento: Control y Análisis del Consumo del
Servicio de Telefonía Convencional e
Internet

Versión No. 01

Proceso: Administración de Servicios Externos

Fecha: 09 / 10 / 13
10 de 10