



GOBIERNO
DE JALISCO

SECRETARÍA DE SALUD

PROCEDIMIENTO PARA EL SERVICIO DE CONMUTADOR, FOTOCOPIADO Y VOCEO

AUTORIZACIONES

DOCUMENTÓ: RÚBRICA
LIC. MA. GUADALUPE RODRÍGUEZ DÍAZ
JEFA DEL DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN DEL INSTITUTO DE SALUD MENTAL

Vo. Bo: RÚBRICA
LIC. LÍLIA ALEJANDRA MANZANO GARCÍA
SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO DEL CAISAME ESTANCIA PROLONGADA

APROBÓ: RÚBRICA
DR. VÍCTOR HUGO RAMÍREZ SIORDIA
DIRECTOR DEL CAISAME ESTANCIA PROLONGADA

AUTORIZÓ: RÚBRICA
DR. DANIEL OJEDA TORRES
DIRECTOR DEL INSTITUTO JALISCIENSE DE SALUD MENTAL

CÓDIGO: DOM-P204-I6_002

FECHA DE EMISIÓN: MAYO DE 2004

No./FECHA DE REVISIÓN: 002/MARZO DE 2009

FECHA DE AUTORIZACIÓN: 9 DE MARZO DE 2009

COPIA No.:

Sello

DOCUMENTO DE REFERENCIA

El Presente procedimiento Sí cumple con lo establecido en la Guía Técnica para Documentar Procedimientos.

Sello

Este documento es vigente y está actualizado porque responde a las necesidades actuales de la unidad, y no hay uno nuevo que lo sustituya.

Responsable de la información: Centro de Atención Integral de Salud Mental Estancia Prolongada
Responsable de la Publicación: Depto. de Organización y Métodos
Fecha de Publicación 09 marzo 2009

PROCEDIMIENTO PARA EL SERVICIO DE CONMUTADOR, FOTOCOPIADO Y VOCEO



CÓDIGO: DOM-P204-I6_002
FECHA DE EMISIÓN: MAYO DE 2004
NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: 002/MARZO DE 2009

- Objetivo** Mantener la comunicación telefónica interna y externa, y brindar el servicio de voceo y fotocopiado de documentos
- Alcance** Este procedimiento aplica al servicio de conmutador y fotocopiado, y al área de recursos humanos del Centro de Atención Integral de Salud Mental (CAISAME) Estancia Prolongada.
- Políticas**
1. Los procedimientos documentados deberán sujetarse a las siguientes disposiciones y serán de observancia para todos los Centros de Responsabilidad y Contraloría Interna.
 - Un procedimiento **actualizado** es aquel que está vigente y responde a las necesidades actuales de la Institución
 - Un procedimiento es **vigente** mientras no haya uno nuevo que lo supla o sustituya; por lo tanto se sigue aplicando aunque las fechas de autorización no correspondan a los del mes y año en curso, ni los nombres de los directivos a los que ostentan el cargo en la actualidad.
 - Un procedimiento es **obsoleto** cuando su contenido ya no responde a las necesidades actuales de la Institución y éste se encuentra en desuso o existe uno nuevo.
 2. La encargada(o) del servicio es responsable de la atención amable y diligente cuando llamen o le soliciten un fax, fotocopia, o bien solicitar la presencia de alguna persona a través del voceo.
 3. El servicio de conmutador comprende el horario de 8:00 a 14 hrs. Fuera de este horario, las llamadas serán transferidas al área de Recursos Humanos, a la extensión 107 quien fungirá como conmutador.
 4. Es responsabilidad del encargado(a) del conmutador mantener en buen estado y óptimo funcionamiento el equipo de telefonía fotocopiado y voceo, dando solución a los problemas que estén a su alcance de manera rápida y efectiva; así como de contactar a los proveedores del arrendamiento del equipo, o del mantenimiento correctivo o preventivo.
 5. El encargado(a) del conmutador es el responsable del uso de las claves secretas del servicio.
 6. Las llamadas a telefonía móvil o de larga distancia, siempre deben ser precedidas por una solicitud al Coordinador administrativo y ser firmadas por el jefe del área solicitante, este tipo de llamadas se deben anotar en una bitácora de control.
 7. Es responsabilidad del encargado(a) del conmutador fotocopiar y enviar (fax) única y exclusivamente documentos oficiales.
 8. No debe vocearse a personal directivo a excepción de solicitud expresa de la Dirección del CAISAME.

Definiciones

SELLO

DOCUMENTO DE REFERENCIA

Página
2

SELLO

PROCEDIMIENTO PARA EL SERVICIO DE CONMUTADOR, FOTOCOPIADO Y VOCEO



CÓDIGO:	DOM-P204-I6_002
FECHA DE EMISIÓN:	MAYO DE 2004
NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN:	002 / MARZO DE 2009

Conmutador Dispositivo de los aparatos eléctricos que sirve para que una corriente cambie de conductor. Central telefónica, equipo con base de datos que sirve para comunicar vía exterior a extensiones por medio de una operadora, o bien controlar y dirigir las líneas telefónicas automáticamente, pudiendo ser también de extensión a extensión.

Fotocopiadora Dispositivo electrostático que crea imágenes por medio de cargas eléctricas y partículas de tinta en polvo o toner. En el método más habitual de fotocopiado, se induce electro estáticamente la imagen especular de una página impresa sobre un cilindro de metal desde donde se transfiere a una hoja de papel en blanco. Aparato que permite la reproducción automática y exacta de escritos, impresos, etc.,

Fax Equipo capaz de transmitir información gráfica a través de una línea telefónica normal. Una vez marcado el número del fax y establecida la conexión telefónica, los documentos se introducen en la máquina que emplea entre uno y seis minutos en explorar y convertir la información en impulsos eléctricos. Estos impulsos viajan por las líneas telefónicas y el equipo receptor convierte los impulsos de nuevo a texto, produciendo una copia, o facsímil, del documento en el equipo emisor
Aparato que se utiliza para emitir y recibir documentos vía telefónica, y es semejante a una copia fotostática del documento original.

Toner Sustituto de tinta contenida en cartuchos que utilizan las fotocopiadoras para la impresión de documentos.

Voceo Acción de solicitar la presencia del trabajador o bien para notificar algún mensaje.

SELLO

DOCUMENTO DE REFERENCIA

Página
3

SELLO

PROCEDIMIENTO PARA EL SERVICIO DE CONMUTADOR, FOTOCOPIADO Y VOCEO



CÓDIGO: DOM-P204-I6_002
 FECHA DE EMISIÓN: MAYO DE 2004
 NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: 002/MARZO DE 2009

No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD								
CONMUTADOR Y VOCEO										
1.	Encargado (a) del conmutador y fotocopiado	Al iniciar la jornada laboral, observe el estado del conmutador y realiza la activación de las líneas telefónicas aplicando la mecánica establecida en el Manual del usuario Panasonic Mod. KXTD 1232.								
2.	Encargado (a) del conmutador y fotocopiado	<p>Verifique si el conmutador se encuentra en servicio o tiene fallas en el funcionamiento</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>¿En servicio?</th> <th>Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sí</td> <td>Aplique siguiente actividad.</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>Aplique actividad 13</td> </tr> </tbody> </table>	¿En servicio?	Entonces	Sí	Aplique siguiente actividad.	No	Aplique actividad 13		
¿En servicio?	Entonces									
Sí	Aplique siguiente actividad.									
No	Aplique actividad 13									
3.	Encargado (a) del conmutador y fotocopiado	<p>Recibe la llamada conteste en tono amable: CAISAME Estancia Prolongada, buenos días (tardes), proporcione su nombre, póngase a sus ordenes y proceda según el recuadro siguiente:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Acción</th> <th>Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Transferir llamada</td> <td>Consulte la mecánica establecida en el manual del usuario y Aplique siguiente actividad.</td> </tr> <tr> <td>Recibir Fax</td> <td> Transfiere la llamada a la extensión 220, de tono de fax, y notifique a la persona a la que va dirigido para que lo recoja. Aplique siguiente actividad. Notas: <ul style="list-style-type: none"> • Siempre deberá contar con papel para impresión de fax y toner de repuesto • Si el fax que se recibe es poco legible, aumente la intensidad del toner. </td> </tr> <tr> <td>Realizar Llamada:</td> <td>Recibe la solicitud debidamente autorizada por el jefe del área que solicita el servicio y por el Coordinador administrativo. Aplique la actividad 5</td> </tr> </tbody> </table>	Acción	Entonces	Transferir llamada	Consulte la mecánica establecida en el manual del usuario y Aplique siguiente actividad.	Recibir Fax	Transfiere la llamada a la extensión 220, de tono de fax, y notifique a la persona a la que va dirigido para que lo recoja. Aplique siguiente actividad. Notas: <ul style="list-style-type: none"> • Siempre deberá contar con papel para impresión de fax y toner de repuesto • Si el fax que se recibe es poco legible, aumente la intensidad del toner. 	Realizar Llamada:	Recibe la solicitud debidamente autorizada por el jefe del área que solicita el servicio y por el Coordinador administrativo. Aplique la actividad 5
Acción	Entonces									
Transferir llamada	Consulte la mecánica establecida en el manual del usuario y Aplique siguiente actividad.									
Recibir Fax	Transfiere la llamada a la extensión 220, de tono de fax, y notifique a la persona a la que va dirigido para que lo recoja. Aplique siguiente actividad. Notas: <ul style="list-style-type: none"> • Siempre deberá contar con papel para impresión de fax y toner de repuesto • Si el fax que se recibe es poco legible, aumente la intensidad del toner. 									
Realizar Llamada:	Recibe la solicitud debidamente autorizada por el jefe del área que solicita el servicio y por el Coordinador administrativo. Aplique la actividad 5									

SELLO
DOCUMENTO DE REFERENCIA

SELLO

PROCEDIMIENTO PARA EL SERVICIO DE CONMUTADOR, FOTOCOPIADO Y VOCEO



CÓDIGO: DOM-P204-I6_002
 FECHA DE EMISIÓN: MAYO DE 2004
 NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: 002/MARZO DE 2009

No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD								
4.	Encargado (a) del conmutador y fotocopiado	<p>Transfiere la llamada a la extensión donde se localice la persona que esta buscando o bien al área donde se le pueda otorgar información, puede auxiliarse del voceo para localizar a la persona.</p> <p>Notas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se localice a un trabajador en su extensión, vocéelo para que se comunique al conmutador y le sea transferida la llamada. • El voceo puede utilizarse 1) a solicitud de un trabajador para llamar a otro y 2) cuando las autoridades necesiten contactar a algún trabajador o dar algún aviso • Nunca vocee a los directivos, por lo que deberá tomar los datos de la persona que hable y el asunto para informarles posteriormente. Fin del transferencia de llamadas y Aplique actividad 3 								
5.	Encargado (a) del conmutador y fotocopiado	<p>Verifique el tipo de llamada</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>¿Tipo de llamada?</th> <th>Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Llamada local</td> <td>Realice la llamada y pida amablemente que aguarde en la línea telefónica. Transfiera la llamada a la extensión donde se encuentra el solicitante. Fin de llamada local.</td> </tr> <tr> <td>Larga distancia o teléfono móvil</td> <td>Realice la llamada y pida amablemente que aguarde en la línea telefónica. Transfiera la llamada a la extensión donde se encuentra el solicitante.</td> </tr> <tr> <td>Envío y recepción de fax</td> <td>Consulte la mecánica establecida en el manual del usuario y realice la llamada. Pida amablemente que se proporcione tono de fax o que aguarde en la línea. Transfiera la llamada a la extensión donde se encuentra el fax o el solicitante. Coloque las hojas con la información hacia abajo y oprima el botón de inicio pasando hoja por hoja sin dejar espacio alguno. Al término de la transmisión, llame a donde se envió el fax para comprobar que lo hayan recibido, de no ser así, vuelva a enviarlo hasta que se logre el envío total. Una vez transmitido el fax, engrape el original junto con la carátula y el reporte que confirma una transmisión satisfactoria. Entréguelo al solicitante. Fin de envío de fax de llamada local</td> </tr> </tbody> </table>	¿Tipo de llamada?	Entonces	Llamada local	Realice la llamada y pida amablemente que aguarde en la línea telefónica. Transfiera la llamada a la extensión donde se encuentra el solicitante. Fin de llamada local.	Larga distancia o teléfono móvil	Realice la llamada y pida amablemente que aguarde en la línea telefónica. Transfiera la llamada a la extensión donde se encuentra el solicitante.	Envío y recepción de fax	Consulte la mecánica establecida en el manual del usuario y realice la llamada. Pida amablemente que se proporcione tono de fax o que aguarde en la línea. Transfiera la llamada a la extensión donde se encuentra el fax o el solicitante. Coloque las hojas con la información hacia abajo y oprima el botón de inicio pasando hoja por hoja sin dejar espacio alguno. Al término de la transmisión, llame a donde se envió el fax para comprobar que lo hayan recibido, de no ser así, vuelva a enviarlo hasta que se logre el envío total. Una vez transmitido el fax, engrape el original junto con la carátula y el reporte que confirma una transmisión satisfactoria. Entréguelo al solicitante. Fin de envío de fax de llamada local
¿Tipo de llamada?	Entonces									
Llamada local	Realice la llamada y pida amablemente que aguarde en la línea telefónica. Transfiera la llamada a la extensión donde se encuentra el solicitante. Fin de llamada local.									
Larga distancia o teléfono móvil	Realice la llamada y pida amablemente que aguarde en la línea telefónica. Transfiera la llamada a la extensión donde se encuentra el solicitante.									
Envío y recepción de fax	Consulte la mecánica establecida en el manual del usuario y realice la llamada. Pida amablemente que se proporcione tono de fax o que aguarde en la línea. Transfiera la llamada a la extensión donde se encuentra el fax o el solicitante. Coloque las hojas con la información hacia abajo y oprima el botón de inicio pasando hoja por hoja sin dejar espacio alguno. Al término de la transmisión, llame a donde se envió el fax para comprobar que lo hayan recibido, de no ser así, vuelva a enviarlo hasta que se logre el envío total. Una vez transmitido el fax, engrape el original junto con la carátula y el reporte que confirma una transmisión satisfactoria. Entréguelo al solicitante. Fin de envío de fax de llamada local									

SELLO
DOCUMENTO DE REFERENCIA

SELLO

PROCEDIMIENTO PARA EL SERVICIO DE CONMUTADOR, FOTOCOPIADO Y VOCEO



CÓDIGO: DOM-P204-I6_002

FECHA DE EMISIÓN: MAYO DE 2004

NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: 002/MARZO DE 2009

No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
6.	Encargado (a) del conmutador y fotocopiado	<p>Anote en la “bitácora las llamadas de larga distancia” y a teléfono móvil, el número de llamadas que se realizaron en durante el día y archive la solicitud.</p> <p>Nota: Realice mensualmente los reportes de: a) llamadas realizadas a teléfono móvil, b) llamadas hechas de larga distancia y c) fax enviados (cuando se trate de larga distancia) y Archive los reportes hasta la recepción del recibo.</p>
FOTOCOPIADO		
7.	Encargado (a) del conmutador y fotocopiado	Encienda las maquinas, tome lectura del contador compare lectura actual con la del cierre del día anterior, si no coincide, elabore reporte y entréguelo a la Coordinación Administrativa para su conocimiento.
8.	Personal autorizado	<p>Solicite se le fotocopien documentos mediante vale de fotocopia previamente autorizado por el jefe del área.</p> <p>Nota: Los documentos a fotocopiar deben ser de carácter oficial, de no ser así, se niega el servicio.</p>

SELLO

DOCUMENTO DE REFERENCIA

Página
6

SELLO



PROCEDIMIENTO PARA EL SERVICIO DE CONMUTADOR, FOTOCOPIADO Y VOCEO



CÓDIGO: DOM-P204-I6_002
 FECHA DE EMISIÓN: MAYO DE 2004
 NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: 002/MARZO DE 2009

No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD														
9.	Encargado (a) del conmutador y fotocopiado	<p>Realice la copia del documento siguiendo paso a paso las indicaciones del Manual de operación de la fotocopidora y verifica la calidad de la impresión.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>¿Buena calidad?</th> <th>Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sí</td> <td>Se entregan al usuario las copias y los documentos originales. Aplique siguiente actividad.</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td> <p>Analiza las probables causas:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Causa</th> <th>Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Falta de toner</td> <td>Cambie el toner de acuerdo al manual de operación de la fotocopidora. Nota: Siempre deberá tenerse un cartucho de toner de reserva.</td> </tr> <tr> <td>Falla del operador</td> <td>Repite la copia.</td> </tr> <tr> <td>Falla por mantenimiento</td> <td>Aplique la actividad 13</td> </tr> </tbody> </table> </td> </tr> </tbody> </table> <p>Notas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando se acabe el papel en las bandejas de la fotocopidora se procede a instalar el mismo siguiendo las instrucciones del manual de operación de cada copiadora. • Solicitar al almacén el material necesario mediante procedimiento establecido por ellos mismos. 	¿Buena calidad?	Entonces	Sí	Se entregan al usuario las copias y los documentos originales. Aplique siguiente actividad.	No	<p>Analiza las probables causas:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Causa</th> <th>Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Falta de toner</td> <td>Cambie el toner de acuerdo al manual de operación de la fotocopidora. Nota: Siempre deberá tenerse un cartucho de toner de reserva.</td> </tr> <tr> <td>Falla del operador</td> <td>Repite la copia.</td> </tr> <tr> <td>Falla por mantenimiento</td> <td>Aplique la actividad 13</td> </tr> </tbody> </table>	Causa	Entonces	Falta de toner	Cambie el toner de acuerdo al manual de operación de la fotocopidora. Nota: Siempre deberá tenerse un cartucho de toner de reserva.	Falla del operador	Repite la copia.	Falla por mantenimiento	Aplique la actividad 13
¿Buena calidad?	Entonces															
Sí	Se entregan al usuario las copias y los documentos originales. Aplique siguiente actividad.															
No	<p>Analiza las probables causas:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Causa</th> <th>Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Falta de toner</td> <td>Cambie el toner de acuerdo al manual de operación de la fotocopidora. Nota: Siempre deberá tenerse un cartucho de toner de reserva.</td> </tr> <tr> <td>Falla del operador</td> <td>Repite la copia.</td> </tr> <tr> <td>Falla por mantenimiento</td> <td>Aplique la actividad 13</td> </tr> </tbody> </table>	Causa	Entonces	Falta de toner	Cambie el toner de acuerdo al manual de operación de la fotocopidora. Nota: Siempre deberá tenerse un cartucho de toner de reserva.	Falla del operador	Repite la copia.	Falla por mantenimiento	Aplique la actividad 13							
Causa	Entonces															
Falta de toner	Cambie el toner de acuerdo al manual de operación de la fotocopidora. Nota: Siempre deberá tenerse un cartucho de toner de reserva.															
Falla del operador	Repite la copia.															
Falla por mantenimiento	Aplique la actividad 13															
10.	Encargado (a) del conmutador y fotocopiado	<p>Al terminar la jornada laboral tome la lectura de las fotocopadoras, anote en la bitácora fecha y cifra de fotocopias reveladas y apague las maquinas de acuerdo al manual de operación.</p> <p>Nota: Mensualmente tome la lectura de fotocopias reveladas por cada área, y anótelas en el formato “reporte mensual de copias” y archívelo.</p>														
11.	Proveedor (técnico)	Revisa, da mantenimiento al equipo y solicita se firme de conformidad el reporte														

SELLO
DOCUMENTO DE REFERENCIA

SELLO

PROCEDIMIENTO PARA EL SERVICIO DE CONMUTADOR, FOTOCOPIADO Y VOCEO



CÓDIGO: DOM-P204-I6_002
 FECHA DE EMISIÓN: MAYO DE 2004
 NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: 002/MARZO DE 2009

No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD						
12.	Encargado (a) del conmutador y fotocopiado	Una vez realizado el mantenimiento preventivo o correctivo, verifique el buen funcionamiento de la maquina.						
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>¿Funcionamiento adecuado?</th> <th>Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sí</td> <td>Firme de conformidad el “reporte del técnico” y archive una copia en la carpeta respectiva y continúe dando el servicio de fotocopiado</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>Aplique actividad 13</td> </tr> </tbody> </table>	¿Funcionamiento adecuado?	Entonces	Sí	Firme de conformidad el “ reporte del técnico ” y archive una copia en la carpeta respectiva y continúe dando el servicio de fotocopiado	No	Aplique actividad 13
		¿Funcionamiento adecuado?	Entonces					
		Sí	Firme de conformidad el “ reporte del técnico ” y archive una copia en la carpeta respectiva y continúe dando el servicio de fotocopiado					
No	Aplique actividad 13							
Fin.								
MANTENIMIENTO PARA EL EQUIPO DEL ÁREA DE CONMUTADOR Y FOTOCOPIADO								
13.	Encargado (a) del conmutador y fotocopiado	Recibe reporte de falla en extensiones telefónicas o detecta fallas en el funcionamiento de las fotocopiadoras o conmutador.						
14.	Encargado (a) del conmutador y fotocopiado	Solicita que mantenimiento pase a revisar las fallas detectadas en los diferentes aparatos						
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Mantenimiento solucionó el problema</th> <th>Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sí</td> <td>Elabore el “Formato único de Servicio de Aprovisionamiento” (FUSA), y firmelo si la anomalía fue resuelta. Nota: Cuando la reparación es de una extensión telefónica, solicite al demandante del servicio, que elabore el “Formato único de Servicio de Aprovisionamiento” (FUSA) y lo firme si la anomalía fue resuelta Fin</td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td>Elabore el “Formato único de Servicio de Aprovisionamiento” (FUSA), y recabe las firmas de autorización.</td> </tr> </tbody> </table>	Mantenimiento solucionó el problema	Entonces	Sí	Elabore el “Formato único de Servicio de Aprovisionamiento” (FUSA), y firmelo si la anomalía fue resuelta. Nota: Cuando la reparación es de una extensión telefónica, solicite al demandante del servicio, que elabore el “ Formato único de Servicio de Aprovisionamiento ” (FUSA) y lo firme si la anomalía fue resuelta Fin	NO	Elabore el “Formato único de Servicio de Aprovisionamiento” (FUSA), y recabe las firmas de autorización.
		Mantenimiento solucionó el problema	Entonces					
		Sí	Elabore el “Formato único de Servicio de Aprovisionamiento” (FUSA), y firmelo si la anomalía fue resuelta. Nota: Cuando la reparación es de una extensión telefónica, solicite al demandante del servicio, que elabore el “ Formato único de Servicio de Aprovisionamiento ” (FUSA) y lo firme si la anomalía fue resuelta Fin					
NO	Elabore el “Formato único de Servicio de Aprovisionamiento” (FUSA), y recabe las firmas de autorización.							
15.	Encargado (a) del conmutador y fotocopiado	Llame al proveedor que nos asiste para que solviente la problemática						

SELLO
DOCUMENTO DE REFERENCIA

SELLO

PROCEDIMIENTO PARA EL SERVICIO DE CONMUTADOR, FOTOCOPIADO Y VOCEO



CÓDIGO:	DOM-P204-I6_002
FECHA DE EMISIÓN:	MAYO DE 2004
NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN:	002 / MARZO DE 2009

No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
16.	Proveedor (técnico)	Acude a reparar la falla reportada, y notifica el origen de la falla y las refacciones que se utilizaron o bien el dictamen de la no conveniencia de repararlo (costo- beneficio).
17.	Proveedor (técnico)	Solicita se le firme de conformidad el reporte del servicio y lo entrega junto con factura original para que se tramite su pago.
18.	Encargado (a) del conmutador y fotocopiado	Recibe el reporte del servicio y factura original, confirma que la reparación haya sido solventada y de ser así, firme de conformidad y la entrega Proveedor (técnico).
19.	Proveedor (técnico)	Recibe la documentación y tramita su pago en la Coordinación Administrativa. FIN.

DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS	
Asesorado por:	
PERSONAL QUE COLABORÓ EN LA DOCUMENTACIÓN	
<ul style="list-style-type: none"> • C. CARLA ELIZABETH BALLESTEROS ROBLES 	<ul style="list-style-type: none"> •

SELLO

DOCUMENTO DE REFERENCIA

SELLO

PROCEDIMIENTO PARA EL SERVICIO DE CONMUTADOR, FOTOCOPIADO Y VOCEO



CÓDIGO: DOM-P204-I6_002
FECHA DE EMISIÓN: MAYO DE 2004
NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: 002 / MARZO DE 2009

Documentos de Referencia

Código	Documento
	Manual de Organización del Instituto Jalisciense de Salud Mental
	Manual de Organización de CAISAME Estancia Prolongada
	Instructivo de llenado del reporte de fallas de teléfonos y extensiones
	Manual del usuario de equipo telefónico PANASONIC Mod. KXTD 1232
	Manual de operación CANON 4050
	Manual de operación KODAK

Formatos Utilizados (Ver anexos)

Código	Documento
Anexo 01	Diagrama de Flujo
Anexo 02	Bitácora de reporte de llamadas de larga distancia
Anexo 03	Reporte de fallas de teléfonos y extensiones
Anexo 04	Bitácora de reporte de llamadas realizadas a teléfono móvil o celular.
Anexo 05	Bitácora de registro diario de lectura de fotocopadoras (KODAK y CANON)
Anexo 06	Formato de reporte mensual de fotocopias reveladas
Anexo 07	Formato único de Servicio y Aprovisionamiento (FUSA)

SELLO

DOCUMENTO DE REFERENCIA

Página
10

SELLO

**PROCEDIMIENTO PARA EL SERVICIO DE CONMUTADOR,
FOTOCOPIADO Y VOCEO**



CÓDIGO:	DOM-P204-I6_002
FECHA DE EMISIÓN:	MAYO DE 2004
NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN:	002 / MARZO DE 2009

ANEXOS

SELLO

DOCUMENTO DE REFERENCIA

Página
11

SELLO

PROCEDIMIENTO PARA EL SERVICIO DE CONMUTADOR, FOTOCOPIADO Y VOCEO



CÓDIGO: DOM-P204-I6_002
FECHA DE EMISIÓN: MAYO DE 2004
NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: 002 / MARZO DE 2009

ANEXO 01: DIAGRAMA DE FLUJO

