



PODER EJECUTIVO



SECRETARÍA DE
SALUD JALISCO

PROCEDIMIENTO PARA EL REPORTE Y SOLUCIÓN DE FALLAS TELEFÓNICAS.

CÓDIGO: DOM-P240-D6_001
 FECHA DE EMISIÓN: NOVIEMBRE 11 2002
 NO./FECHA DE REVISIÓN: 001 / NOVIEMBRE 11 2002
 COPIA NO.: _____

SELLOS:

Documento de Referencia

AUTORIZACIONES

ELABORÓ: **RÚBRICA**
 CARLOS ALBERTO HERRERA CORONA
PROGRAMADOR ANALISTA, DEPTO DE SERVICIOS GENERALES

Vo. Bo: **RÚBRICA**
 LIC. JAVIER SANCHEZ ÁLVAREZ
JEFE DE LA OFICINA DE BAJAS Y SERVICIOS DE APOYO

APROBÓ: **RÚBRICA**
 ING. JUAN PABLO RINCÓN CID
DIRECTOR DE RECURSOS MATERIALES

AUTORIZÓ: **RÚBRICA**
 LAE. MARTHA ELENA BENAVIDES HERNÁNDEZ
DIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

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: Dirección General de Administración
 Responsable de la Publicación: Depto. de Organización y Métodos
 Fecha de Publicación 07 Julio 2014

PROCEDIMIENTO PARA EL REPORTE Y SOLUCIÓN DE FALLAS TELEFÓNICAS.



CÓDIGO: DOM-P240-D6_001
FECHA DE EMISIÓN: NOVIEMBRE 11 2002
NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: 001 / NOVIEMBRE 11 2002

INTRODUCCIÓN

Objetivo Dar respuesta rápida y efectiva a los reportes de fallas de teléfonos y extensiones de oficinas centrales.

Alcance Este procedimiento aplica al conmutador de oficinas centrales del O.P.D. Servicios de Salud Jalisco.

Políticas de utilización para los procedimientos

1. Las operadoras del conmutador serán las responsables de recibir los reportes de fallas de teléfonos y extensiones y darles seguimiento.
2. Dar solución a los problemas que estén a su alcance de manera rápida y efectiva.
3. Llevar un registro consecutivo de todos los reportes de fallas de teléfonos y extensiones.
4. El personal del conmutador será el responsable de contactar al técnico prestador del servicio o al técnico de Teléfonos de México, según corresponda, para que den solución al problema.
5. El personal del conmutador dará seguimiento al proceso de avance y término del servicio, verificando la satisfacción final del usuario.
6. Las operadoras notificarán de forma inmediata a la Oficina de Bajas y Servicios de Apoyo las situaciones excepcionales emergentes.

Definiciones

Consola: Distribuidor de las llamadas en el área del conmutador.

SELLO

Documento de Referencia

Página
2

SELLO

PROCEDIMIENTO PARA EL REPORTE Y SOLUCIÓN DE FALLAS TELEFÓNICAS.



CÓDIGO: DOM-P240-D6_001
 FECHA DE EMISIÓN: NOVIEMBRE 11 2002
 NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: 001 / NOVIEMBRE 11 2002

Documentos Internos

Son aquellos documentos elaborados por el OPD Servicios de Salud Jalisco y que son aplicables a la operatividad del presente procedimiento:

Código	Documento
DOM -M01	Manual General de Organización.
RepFTE-01-i	Instructivo de llenado del reporte de fallas de teléfonos y extensiones.

Documentos Externos

Son todos aquellos que no son elaborados por el OPD Servicios de Salud Jalisco y que son aplicables a la operatividad del presente procedimiento:

Código	Documento

Documentos generados

A continuación se relacionan los formatos que se utilizarán en la aplicación del presente documento

Código	Documento
RepFTE-02-r	Reporte de fallas de teléfonos y extensiones.
	Reporte de actividades.
	Reporte de baja.
	Contra recibo.

No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
---------	-------------	-----------------------------

SELLO
Documento de Referencia

SELLO

PROCEDIMIENTO PARA EL REPORTE Y SOLUCIÓN DE FALLAS TELEFÓNICAS.



CÓDIGO: DOM-P240-D6_001
 FECHA DE EMISIÓN: NOVIEMBRE 11 2002
 NÚMERO / FECHA DE REVISIÓN: 001 / NOVIEMBRE 11 2002

1.	Usuario	Detecta fallas en:		
		Aparatos	Entonces	
		Teléfonos, extensiones o líneas de fax.	Las reporta mediante llamada telefónica o en forma verbal al conmutador. Aplique actividad 2.	
		Consola.	Reporta al departamento de Informática de Administración de Tecnologías para que éste solucione el problema.	
2.	Operadora conmutador	Recibe llamada y captura en el formato de "reporte de fallas de teléfonos y extensiones" e indaga con cortesía el origen de la falla verificando las siguientes instrucciones:		
		Instrucciones	Sí	No
		El aparato se encuentra conectado.	Revise la siguiente instrucción.	Conecte el aparato, si se soluciona la falla termine de capturar el formato con lo que dará por terminado el reporte.
		El botón de pulse está en tono.	Revise la siguiente instrucción.	Posicione correctamente el botón, si se soluciona la falla termine de capturar el formato con lo que dará por terminado el reporte.
		El aparato se encuentra encendido.	Revise la siguiente instrucción.	Encienda el aparato, si soluciona la falla termine de capturar el formato con lo que dará por terminado el reporte.
Las terminales de los cables se encuentran en buen estado.	La anomalía no es debida a ninguno de los puntos anteriores entonces. Aplique actividad 5.	Notifique al encargado de mantenimiento que pase al departamento solicitante para arreglar o reemplazar el cable dañado. Aplique actividad 3.		
Nota:		Si el usuario no puede verificar la información que la operadora le solicita, pídale lleve el aparato al conmutador para realizar la inspección física del mismo y verificar las instrucciones anteriores.		
3.	Encargado de mantenimiento	Acude y reemplaza o arregla el cable dañado.		
4.	Encargado de mantenimiento	Elabora un reporte de la reparación, recaba la firma del departamento solicitante y entrega una copia del mismo a la operadora del conmutador.		
5.	Operadora conmutador	Recibe copia del reporte de la reparación, lo archiva y termina de capturar el formato de "reporte de fallas de teléfonos y extensiones", con lo que dará por terminado el reporte.		
No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		

PROCEDIMIENTO PARA EL REPORTE Y SOLUCIÓN DE FALLAS TELEFÓNICAS.



CÓDIGO: DOM-P240-D6_001
 FECHA DE EMISIÓN: NOVIEMBRE 11 2002
 NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: 001 / NOVIEMBRE 11 2002

6.	Operadora conmutador	Determine si la línea está fuera de servicio:	
		Fuera de servicio	Entonces
		Sí	Reporte la falla a Teléfonos de México y espere la visita del técnico. Aplice actividad 7.
		No	Llame al técnico que presta el servicio para que efectúe la revisión. Aplice actividad 8.
7.	Operadora conmutador	El técnico de Teléfonos de México soluciona la falla:	
		Soluciona falla	Entonces
		Sí	Firme el reporte elaborado por el técnico, en el que establece que ha sido solucionado el problema, además debe terminar de capturar el "reporte de fallas de teléfonos y extensiones" con lo que dará por terminado el reporte.
		No	Llame al técnico que presta el servicio para que efectúe la revisión. Continúa actividad 8.
8.	Técnico que presta el servicio	<p>Acude, realiza la reparación y expide una factura por el servicio que realizó acompañada de un reporte de actividades debidamente firmado por cada uno de los usuarios a los que se les hizo algún servicio de reparación y entregará dicha documentación a la operadora del conmutador.</p> <p>Nota: De considerar que no tienen reparación o ésta es demasiado costosa elabora un "reporte de baja" del aparato especificando los motivos de la misma, lo firma, entrega una copia a la operadora del conmutador, el original al departamento que solicitó el servicio para que éste tramite la baja y sustitución del aparato.</p>	
9.	Operadora conmutador	Recibe la documentación y verifica:	
		Documentación recibida	Entonces
		Factura y reporte de actividades.	Termina de capturar el "reporte de fallas de teléfonos y extensiones", entrega a la secretaria de la Oficina de Bajas y Servicios de Apoyo la factura y reporte de actividades para su trámite. Aplice actividad 10.
		Reporte de baja.	Termina de capturar el "reporte de fallas de teléfonos y extensiones" con lo que dará por terminado el reporte. y archiva el reporte de baja.
		<p>Nota: Imprima el "reporte de fallas de teléfonos y extensiones" al final de cada mes y entréguelo al jefe de la Oficina de Bajas y Servicios de Apoyo.</p>	
No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	

PROCEDIMIENTO PARA EL REPORTE Y SOLUCIÓN DE FALLAS TELEFÓNICAS.



CÓDIGO: DOM-P240-D6_001
 FECHA DE EMISIÓN: NOVIEMBRE 11 2002
 NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: 001 / NOVIEMBRE 11 2002

10.	Secretaria de la Oficina de Bajas y Servicios de Apoyo	Recibe y entrega al jefe de la Oficina para que revise los documentos.						
11.	Jefe de la Oficina de Bajas	Determina si es correcto el cobro estipulado en la factura por el servicio otorgado:						
		<table border="1"> <tr> <td>Cobro Correcto</td> <td>Entonces</td> </tr> <tr> <td>Sí</td> <td>Firma la factura de Vo.Bo. y entrega a la secretaria de la oficina de Bajas y Servicios de Apoyo. Aplique actividad 14.</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>Solicita una aclaración del cobro al técnico que prestó el servicio. Aplique actividad 12.</td> </tr> </table>	Cobro Correcto	Entonces	Sí	Firma la factura de Vo.Bo. y entrega a la secretaria de la oficina de Bajas y Servicios de Apoyo. Aplique actividad 14.	No	Solicita una aclaración del cobro al técnico que prestó el servicio. Aplique actividad 12.
		Cobro Correcto	Entonces					
Sí	Firma la factura de Vo.Bo. y entrega a la secretaria de la oficina de Bajas y Servicios de Apoyo. Aplique actividad 14.							
No	Solicita una aclaración del cobro al técnico que prestó el servicio. Aplique actividad 12.							
<table border="1"> <tr> <td>Cobro Correcto</td> <td>Entonces</td> </tr> <tr> <td>Sí</td> <td>Autoriza la factura y la entrega a la secretaria junto con el reporte de actividades para su trámite. Aplique actividad 14.</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>Entregue la factura al técnico para que realice los ajustes correspondientes. Aplique actividad 13.</td> </tr> </table>	Cobro Correcto	Entonces	Sí	Autoriza la factura y la entrega a la secretaria junto con el reporte de actividades para su trámite. Aplique actividad 14.	No	Entregue la factura al técnico para que realice los ajustes correspondientes. Aplique actividad 13.		
Cobro Correcto	Entonces							
Sí	Autoriza la factura y la entrega a la secretaria junto con el reporte de actividades para su trámite. Aplique actividad 14.							
No	Entregue la factura al técnico para que realice los ajustes correspondientes. Aplique actividad 13.							
12.	Jefe de la Oficina de Bajas	Determine si es correcto el cobro después de la aclaración del mismo por parte del técnico:						
13.	Técnico que presta el servicio	Elabora una nueva factura con los ajustes acordados y entrega ésta nueva factura junto con el reporte de actividades a la secretaria de la Oficina de Bajas y Servicios de Apoyo. Aplique actividad 10.						
		Recibe y lleva la factura junto con el reporte de actividades para su revisión a la Jefatura de Servicios Generales.						
		Recibe y entrega al Jefe del Departamento de Servicios Generales para que revise la factura junto con el reporte de actividades, una vez firmada la factura la regresa junto con el reporte de actividades a la secretaria de la Oficina de Bajas y Servicios de Apoyo.						
14.	Secretaria de la Oficina de Bajas y Servicios de Apoyo	Recibe la factura firmada por el Jefe del Departamento de Servicios Generales y lleva los documentos a revisión y firma con el Director de Recursos Materiales.						
15.	Secretaria del Depto. de Servicios Generales	Recibe los documentos, los pasa a revisión con el Director de Recursos Materiales; cuando la factura esté firmada de Vo. Bo. la entrega junto con el reporte de actividades a la secretaria de la Oficina de Bajas y Servicios de Apoyo.						
16.	Secretaria de la Oficina de Bajas y Servicios de Apoyo	Recibe los documentos, los pasa a revisión con el Director de Recursos Materiales; cuando la factura esté firmada de Vo. Bo. la entrega junto con el reporte de actividades a la secretaria de la Oficina de Bajas y Servicios de Apoyo.						
17.	Secretaria de la Dirección de Recursos Materiales	Recibe los documentos, los pasa a revisión con el Director de Recursos Materiales; cuando la factura esté firmada de Vo. Bo. la entrega junto con el reporte de actividades a la secretaria de la Oficina de Bajas y Servicios de Apoyo.						
No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD						

PROCEDIMIENTO PARA EL REPORTE Y SOLUCIÓN DE FALLAS TELEFÓNICAS.



CÓDIGO: DOM-P240-D6_001
 FECHA DE EMISIÓN: NOVIEMBRE 11 2002
 NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: 001 / NOVIEMBRE 11 2002

18.	Secretaria de la Oficina de Bajas y Servicios de Apoyo	Recoge la factura firmada, lleva los documentos a revisión y autorización a la Dirección General de Administración.
19.	Secretaria de la Dirección General de Administración	Recibe, entrega los documentos para su revisión y autorización al Director General de Administración, una vez autorizada la factura, entrega a la secretaria de la Oficina de Bajas y Servicios de Apoyo.
20.	Secretaria de la Oficina de Bajas y Servicios de Apoyo	Recoge los documentos (factura y reporte de actividades) debidamente autorizados y los entrega al departamento de control presupuestal para la elaboración del contra recibo.
21.	Departamento de Control Presupuestal	Elabora contra recibo y lo entrega a la secretaria de la Oficina de Bajas y Servicios de Apoyo.
22.	Secretaria de la Oficina de Bajas y Servicios de Apoyo	Recoge el contra recibo y lo entrega al técnico que presta el servicio para que tramite su pago.
23.	Técnico que presta el servicio	Recibe el contra recibo, lo presenta en la caja de proveedores en la fecha y hora indicada en el mismo para su cobro. Fin.

DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Asesorado por: LAE. Claudia Judith González Ochoa **Dictaminado por:** Ing/Arq. Rubén Contreras Cabrera

COLABORADORES

- Victoria Rodríguez Casillas

SELLO

Documento de Referencia

Página
7

SELLO

REPORTE DE FALLAS DE TELÉFONOS Y EXTENSIONES

REPORTE DE FALLAS DE TELÉFONOS Y EXTENSIONES															Año 2003	Mes Enero		
No.	Día	Hora	Reportó	Departamento	Ext.	Tel./Ext. Reportada	Descripción de la falla	Acción Tomada								Resultado	Fecha Solución	Operadora
								Revisión				Servicio		Consola				
								C	B	E	T	T.Mex.	Téc.	T.Mex.	Inform.			
1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
2																		
3																		
4																		
5																		
6																		
7																		
8																		
9																		
25																		
26																		
27																		
28																		
29																		
30																		
31																		
32																		
33																		
34																		
35																		
36																		
37																		
38																		
39																		
40																		
41																		
42																		
43																		
44																		
45																		
46																		
47																		
48																		
49																		
50																		

C: Aparato conectado B: Botón en tono E: Aparato Encendido T: Terminales en buen estado Ext.:Extensión T.Méx.: Teléfonos de México Téc.: Técnico Inform.: Informática

PROCEDIMIENTO PARA EL REPORTE Y SOLUCIÓN DE FALLAS TELEFÓNICAS.



CÓDIGO: DOM-P240-D6_001
FECHA DE EMISIÓN: NOVIEMBRE 11 2002
NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: 001 / NOVIEMBRE 11 2002

RepFTE – 01-i

INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO DE: "REPORTE DE FALLAS DE TELÉFONOS Y EXTENSIONES"

DEBERÁ LLENARSE EL FORMATO SIEMPRE QUE SE PRESENTE UN REPORTE DE FALLA DE TELÉFONOS O EXTENSIONES ANOTANDO LA SIGUIENTE INFORMACIÓN EN CADA COLUMNA:

1. En la primer columna debe anotar el día en que se efectúa el reporte de la falla.
2. Anote en la segunda columna la hora en que se recibe el reporte.
3. Escriba en la tercer columna el nombre de quien reporta la falla.
4. Registre el nombre del Departamento en donde se presenta la falla, en la cuarta columna.
5. En la quinta columna escriba el número de extensión de donde se está reportando la falla.
6. Anote en la sexta columna el número de extensión o de teléfono que presenta problemas o fallas.
7. Describa brevemente el problema o la falla y regístrelo en la séptima columna.
8. Marque con una x la columna número 8 sólo si al conectar el aparato se soluciona la falla.
9. Llene la columna número 9 con una x únicamente si al posicionar correctamente el botón de pulse se elimina la falla.
10. La columna 10 deberá llenarse con una x sólo si el problema se soluciona al encender el aparato.
11. Si las terminales del aparato se encuentran en mal estado y notifica al encargado de mantenimiento que pase a reemplazar el cable dañado marque con una x la columna 11.
12. Si la línea está fuera de servicio y la falla se reporta a Teléfonos de México marque con una x la columna 12.
13. Si la revisión la efectúa el técnico que presta el servicio, marque la columna 13 con una x.
14. Anote una x en la columna 14 cuando la falla se presente en la consola pero sea Teléfonos de México quien efectúe la reparación.
15. Cuando la falla se presente en la consola y sea el departamento de Informática de Administración de Tecnologías el encargado de solucionar el problema ponga un x en la columna 15.
16. En la columna 16 describa brevemente el resultado de la acción tomada.
17. Registre la fecha en que solucionó la falla en la columna 17.
18. En la columna 18 anote el nombre de la operadora que atendió el reporte de la falla.

SELLO

Documento de Referencia

Página
9

SELLO