

**Unidad Jurídica**  
**Prosecretaría del Honorable Consejo de Administración**

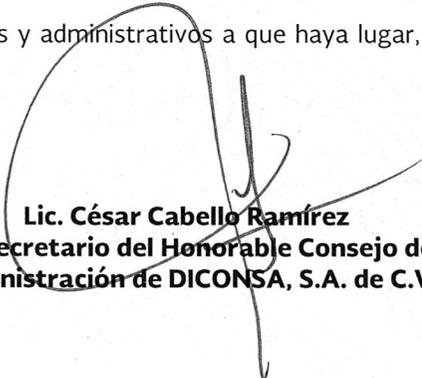
## **CONSTANCIA DE ACUERDO**

En la Primera Sesión Extraordinaria 2013 de la Comisión Interna de Administración y Programación (CIDAP) de DICONSA, S.A. de C.V., celebrada el día 12 de noviembre de 2013, se presentó el siguiente acuerdo:

**01/CIDAP 1-2013/2013/EXT. Con fundamento en lo dispuesto en el numeral VII, inciso b, atribuciones números 18 y 19 del Manual de Integración y Funcionamiento de la Comisión Interna de Administración y Programación de DICONSA, S.A. de C.V. (CIDAP), el pleno de la CIDAP autoriza la actualización del documento de apoyo a la operación denominado "Guía para el Uso del Servicio Telefónico", para que se registre y se difunda internamente en la Entidad, de conformidad con el Manual de Documentos Normativos vigente.**

Se hace constar que el texto del presente acuerdo, formará parte integrante de lo que se desahogará en el acta correspondiente.

Se expide para los efectos legales y administrativos a que haya lugar, a los cuatro días del mes de diciembre de 2013.



**Lic. César Cabello Ramírez**  
**Prosecretario del Honorable Consejo de**  
**Administración de DICONSA, S.A. de C.V.**



**FO-DGO-001**

Firmas de elaboración

**GUÍA PARA USO DEL SERVICIO TELEFÓNICO**

Dirección de Administración y Recursos Humanos

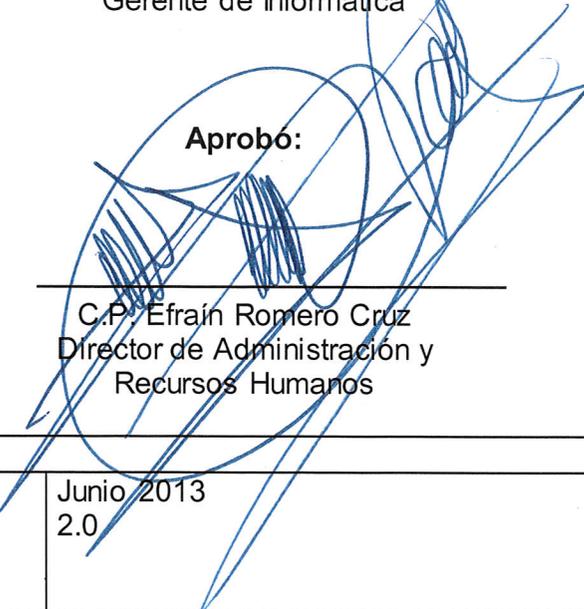
**Elaboró:**

  
Ing. Marco Antonio Casillas Barajas  
Coordinador de Infraestructura y  
Telecomunicaciones

**Revisó:**

  
Ing. Gustavo Hernández Rosales  
Gerente de Informática

**Aprobó:**

  
C.P. Efraín Romero Cruz  
Director de Administración y  
Recursos Humanos

Fecha de documentación:

Junio 2013

Revisión número:

2.0

Copia número:

Copia asignada a:

# DICONSA

---

## GUÍA PARA USO DEL SERVICIO TELEFÓNICO

### ÍNDICE

|   |    |
|---|----|
| I. INTRODUCCIÓN .....   | 3  |
| II. OBJETIVO .....  | 3  |
| III. GLOSARIO .....   | 3  |
| IV. MARCO LEGAL .....   | 4  |
| V. ALCANCE.....   | 5  |
| VI. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.....                         | 5  |
| VII. PROCEDIMIENTO DE REPORTE DE FALLAS.....                  | 7  |
| VIII. SOLICITUD DE ALTA Y BAJA DE SERVICIOS TELEFÓNICOS ..... | 7  |
| IX. REINTEGRO DEL IMPORTE DE LLAMADAS PERSONALES .....        | 8  |
| X. HISTORIAL DE CAMBIOS. ....                                 | 9  |
| HOJA DE AUTORIZACIÓN .....                                    | 10 |



---

## GUÍA PARA USO DEL SERVICIO TELEFÓNICO

### I. Introducción

Con el fin de apoyar a brindar un servicio telefónico eficiente y de calidad, la Gerencia de Informática ha elaborado este documento, que sirve como guía para los usuarios de la Entidad y herramienta de apoyo en sus funciones laborales. Asimismo, el presente documento promueve la cultura informática para el buen uso del servicio y es un apoyo para incrementar la eficiencia del mismo.

### II. Objetivo

Promover el uso adecuado del servicio y de los equipos telefónicos entre los usuarios de Diconsa, así como los mecanismos para su uso consciente y responsable.

### III. Glosario

**Central telefónica:** Es el lugar utilizado por una empresa operadora de telefonía donde se alberga el equipo de conmutación y los demás equipos necesarios para la operación de las llamadas telefónicas.

**Intermitente:** Señal que se interrumpe y prosigue cada cierto tiempo.

**Línea analógica:** Refiere a un cable físico u otro medio de transmisión de señales que conecte el aparato telefónico del usuario a la red de telecomunicaciones.

**PBX. (Private Branch Exchange):** Intercambio privado de ramificación. Sistema de conmutación telefónica interna que interconecta en forma electrónica las extensiones entre sí, así como la red telefónica externa.

**Ruido:** Señales eléctricas que distorsionan a una transmisión, introduciendo errores. El ruido puede provenir de cables de corriente, motores eléctricos, etc.

**Telefonía:** Forma de telecomunicación para la transmisión de la palabra o, en algunos casos, de otros sonidos.

**Teléfono:** Dispositivo de telecomunicación diseñado para transmitir señales acústicas por medio de señales eléctricas a distancia.

**Troncal digital:** Servicio Telefónico Digital de 64 kbps que permite el acceso a la red Telefónica Pública Conmutada, el cual se conecta a Conmutadores Digitales PBX.

---

---

## GUÍA PARA USO DEL SERVICIO TELEFÓNICO

### IV. Marco Legal.

Se deberá considerar la disposición que esté vigente en la fecha en que se aplique el presente documento de apoyo a la operación.

Leyes:

- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público
- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria
- Ley Federal de Entidades Paraestatales
- Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos
- Ley Federal de Telecomunicaciones
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental

Reglamentos:

- Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público
- Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria
- Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental

Decretos:

- Decreto del presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio fiscal correspondiente
- Decreto por el que se establecen las medidas de austeridad y disciplina del gasto de la Administración Pública Federal

Acuerdos:

- Acuerdo que establece las disposiciones de austeridad, ajuste del gasto corriente, mejora y modernización de la gestión para el ejercicio correspondiente
- Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Tecnologías de Información y Comunicaciones
- Acuerdo por el que se reforma y adiciona el diverso por el que se establecen las disposiciones administrativas en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y se expide el Manual Administrativo de Aplicación general en esa materia y en la de Seguridad de la Información

### V. Alcance

---

---

## GUÍA PARA USO DEL SERVICIO TELEFÓNICO

La presente Guía es aplicable a todo el personal de las áreas de Diconsa, quienes deberán observarla en el ejercicio de sus funciones.

### VI. Características del servicio

1. La Gerencia de Informática es el área encargada de proporcionar el servicio telefónico y determinar las condiciones para su uso.
2. El servicio de Telefonía que proporciona DICONSA a los usuarios en Oficinas Centrales, Sucursales, Unidades Operativas y Almacenes se compone de las siguientes facilidades:
  - a) llamadas locales,
  - b) llamadas a celular local 044,
  - c) llamadas a celular nacional 045
  - d) llamadas a larga distancia Nacional e Internacional
  - e) llamadas a la Red Nacional DICONSA
3. Se cuenta con el servicio de tarificador telefónico que sirve de apoyo para monitorear, revisar y analizar la actividad de las llamadas, su duración y consumo que los usuarios realizan para sus funciones laborales, dentro de los diferentes sitios de DICONSA.
4. Se cuenta con una página en la Intranet de DICONSA donde es posible consultar el directorio que contiene el nombre y número de extensión de los usuarios del servicio que laboran en las Oficinas Centrales, Sucursales, Unidades Operativas y Almacenes.
5. Derivado de que el servicio telefónico constituye un gasto para la Entidad, es necesario que todos los usuarios observen los siguientes lineamientos a fin de evitar consumos excesivos en este servicio:
  - i. Llamadas solo laborales.  
Los usuarios deberán realizar llamadas estrictamente relacionadas con el trabajo que desempeñan dentro de DICONSA. El importe de las llamadas personales deberá ser reintegrado a la Entidad.
  - ii. Duración de llamadas.  
Las llamadas deberán tener una duración racional, es decir, estrictamente el tiempo necesario.

---

---

## **GUÍA PARA USO DEL SERVICIO TELEFÓNICO**

- iii. Llamadas telefónicas internas de la red.  
Los usuarios deberán comunicarse preferentemente por la red telefónica interna a los distintos sitios de DICONSA, lo que coadyuvara a generar ahorros en el servicio telefónico público.
- iv. Números restringidos.  
Abstenerse de utilizar los números 01-900, 030, 090, 040 los cuales generan un costo adicional para la Entidad.
- v. Cuidado de los equipos telefónicos.  
Proporcionar un trato adecuado a los teléfonos y diademas que se tengan asignadas.
- vi. Código telefónico.  
A los usuarios con facilidades telefónicas se les asigna un código personal e intransferible para realizar llamadas, mismo que es autorizado por el Gerente del área correspondiente, y deberán hacer buen uso de este recurso
- vii. Transferencia de llamadas.  
Es importante señalar que al transferir una llamada a celular, larga distancia o local se genera un costo adicional para la llamada existente.

### **VII. Procedimiento de reporte de fallas**

- ✓ Para la atención de fallas en los servicios telefónicos, los usuarios deberán realizar un reporte vía telefónica a la extensión 65120 de la Mesa de Servicios DICONSA.

### **VIII. Solicitud de alta y baja de servicios telefónicos**

Para solicitar las altas y bajas de servicios telefónicos, incluyendo la asignación de códigos telefónicos, la solicitud deberá realizarse mediante oficio firmado por el titular del área solicitante, dirigido a la Dirección de Administración y Recursos Humanos o a la Gerencia de Informática, donde se analizará la solicitud y se dará la autorización correspondiente en un plazo máximo de 1 día hábil, a partir de la fecha de recepción de la solicitud en la Coordinación de Infraestructura y Telecomunicaciones de la Gerencia, La información que debe contener el oficio de solicitud es:

- Nombre del usuario.
- Puesto que ocupa.
- Ubicación física del usuario .
- Número de extensión.
- Área de adscripción.
- Correo electrónico.

---

---

## GUÍA PARA USO DEL SERVICIO TELEFÓNICO

- Indicar si es alta, baja o cambio de área.
- Indicar las facilidades que requiere: llamada local, larga distancia nacional, celular local 044, celular nacional 045.
- Justificación del servicio.

La Gerencia de informática por medio de la cuenta "SERVICIO DE TELEFONIA DICONSA" enviará el código únicamente al usuario solicitante y lo habilitará en el tarifador telefónico para su registro.

### **IX. Reintegro del importe de llamadas personales**

A fin de reducir gastos por concepto de llamadas personales de los empleados de la Entidad, la Gerencia de Informática solicitará el reintegro del importe generado por dichas llamadas de la siguiente manera:

- a) La Gerencia de Informática envía por correo electrónico a partir del día 15 de cada mes, el reporte mensual del consumo de llamadas telefónicas, al contacto designado por cada Dirección, Sucursal y Unidad Operativa, quien deberá hacerlo del conocimiento del personal, a fin de que cada usuario del servicio identifique las llamadas personales y realice en caja el reintegro correspondiente.
- b) A partir del día 25 de cada mes, el enlace de la Dirección, Sucursal y Unidad Operativa deberá enviar a la cuenta: [servicio\\_telefonia@diconsa.gob.mx](mailto:servicio_telefonia@diconsa.gob.mx) el reporte consolidado y evidencia de pago de los reintegros de las llamadas personales.
- c) De no recibir respuesta por parte de la Dirección, Sucursal y Unidad Operativa, la Gerencia de Informática enviará un recordatorio para que se realicen los reintegros correspondientes.
- d) La Gerencia de Informática recibirá, imprimirá y archivará la información recopilada para su control y resguardo.
- e) La Gerencia de Informática enviará al funcionario designado por el Órgano Interno de Control, el reporte mensual con la información de los reintegros pagados a la Entidad.

---

---

## GUÍA PARA USO DEL SERVICIO TELEFÓNICO

### X. Historial de Cambios.

| Revisión<br>núm. | Fecha de<br>aprobación<br>en CIDAP | Descripción del cambio | Motivo(s) |
|------------------|------------------------------------|------------------------|-----------|
|                  |                                    |                        |           |
|                  |                                    |                        |           |



---

---

## GUÍA PARA USO DEL SERVICIO TELEFÓNICO

**FO-DIC-001**  
Hoja de autorización

DE ACUERDO CON LAS ACTAS QUE OBRAN EN LA SECRETARÍA TÉCNICA DE LA COMISIÓN INTERNA DE ADMINISTRACIÓN Y PROGRAMACIÓN DE DICONSA, S. A. DE C. V., ESTE DOCUMENTO FUE AUTORIZADO POR DICHA INSTANCIA Y ES DE NUEVA CREACIÓN.



---

**LIC. CÉSAR CABELLO RAMÍREZ**  
SECRETARIO TÉCNICO DE LA CIDAP Y  
PROSECRETARIO DEL H. CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

### DATOS DE AUTORIZACIÓN:

| CIDAP             |                           |
|-------------------|---------------------------|
| NÚMERO DE ACUERDO | 01/CIDAP 1-2013/2013/EXT. |
| TIPO DE SESIÓN    | EXTRAORDINARIA            |
| NÚMERO DE SESIÓN  | 1-2013                    |
| FECHA DE SESIÓN   | 12 DE NOVIEMBRE DE 2013   |