

# SINDICATURA MUNICIPAL

## DIRECCIÓN DE NORMATIVIDAD

### NORMA TÉCNICA No. 07

CONTROL DE LLAMADAS TELEFÓNICAS  
DE LARGA DISTANCIA Y A CELULARES.

## CONTENIDO

Antecedentes .....	3
Marco legal .....	4
Objetivos .....	5
Dependencias y su área de aplicación.....	6
Descripción de actividades.....	9
Políticas de operación .....	13
Vigencia y periodo de revisión.....	14

## **ANTECEDENTES**

---

- La presente Norma Técnica relativa al control de llamadas telefónicas de larga distancia, contiene los pasos a seguir por las Dependencias y Delegaciones para el control del consumo del servicio telefónico, y nace de la necesidad de prevenir el uso indiscriminado del servicio telefónico, así como la adecuada utilización de los recursos asignados para este servicio.
- Tomando en consideración la instalación en el Palacio Municipal del Sistema de Telefonía IP y Centrex con el cual se elimina el uso del conmutador, facilitando la recepción de y control de larga distancia, este sistema difiere del Sistema Regular de Telefonía el cual funciona todavía en las Direcciones y Dependencias ubicadas fuera de las instalaciones de Palacio Municipal; por lo que nos encontramos ante dos tipos distintos de Sistemas telefónicos, los funcionarios indistintamente deberán de dar seguimiento a la presente Norma Técnica con el fin de controlar el servicio de Larga Distancia y celulares.

Se deberá estudiar detenidamente y seguir los pasos que se indican, cuidando de hacer extensivos los lineamientos que se establecen ante todas las personas que intervienen, para garantizar la correcta aplicación de la norma y la debida salvaguarda de los recursos del Ayuntamiento. Como lo establece el capítulo I referente a "Obligaciones y Prohibiciones del Servidor Público" en su artículo 46, fracción III de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Baja California.

## **MARCO LEGAL**

---

La presente Norma Técnica se encuentra fundamentada en lo dispuesto por:

- La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículos 108 párrafo primero, 115 fracción II párrafo segundo;
- La Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Baja California, artículos 76, 82 apartado A fracciones I y II y artículo 91;
- La Ley del Régimen Municipal para el Estado de Baja California, artículos 3, y 8 fracciones III y IV;
- La Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Baja California; Artículo 46 fracción IV;
- El Reglamento de la Administración Pública Municipal del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California, artículo 34 fracciones II, V, VII, XV, XVI y XVII;
- El Reglamento Interno de la Sindicatura Municipal, artículos 4, 8 fracciones II, V y artículo 12 fracciones I y IV;
- El Reglamento Interno de la Secretaría de Administración y Finanzas, Art. 22 fracción III y 35 fracción III.

## **OBJETIVOS**

---

- 1.-** Establecer mecanismos de control de llamadas de Larga Distancia y celulares que eviten el uso indiscriminado del servicio telefónico.
- 2.-** Reducir el gasto por servicio telefónico.
- 3.-** Que los egresos vayan de acuerdo al gasto real que le corresponde pagar al Ayuntamiento, evitando el pago de consumos que no son consecuencia de la operación del mismo.
- 4.-** Que existan elementos suficientes para la identificación, clasificación, registro y control de las llamadas correspondientes al Ayuntamiento para que, en caso de ser necesario, haya más elementos en el supuesto de una aclaración o reclamación con las Compañías prestadoras de este servicio.

## **DEPENDENCIAS Y SU ÁREA DE APLICACIÓN**

---

### **SISTEMA REGULAR DE TELEFONÍA**

#### **I. DEPENDENCIAS O DIRECCIONES.**

Será de su competencia el acatar los pasos de esta norma técnica en lo que concierne al control de llamadas telefónicas.

##### **A) ADMINISTRADOR.**

Se encargará de autorizar y anotar en la bitácora las llamadas telefónicas de larga distancia y celulares para asuntos oficiales y controlará la totalidad de las mismas, asimismo deberá llevar una relación de los nombres de las personas que realizan llamadas oficiales de larga distancia y celulares en forma frecuente así como de los números telefónicos, y dicha relación se actualizará cada que se requiera.

A su vez éste se encargará de analizar el recibo telefónico y detectar tanto las llamadas oficiales de larga distancia como las no oficiales de larga distancia y celulares. Elaborará una relación de las llamadas personales no autorizadas junto con los datos del empleado que realizo dicha llamada y otra relación de llamadas oficiales, que deberá de estar anotada en la bitácora de llamadas de larga distancia y celulares y enviará ambas relaciones a Oficialía Mayor en la Dirección de Recursos Materiales junto con la copia del recibo telefónico.

##### **B) EMPLEADO.**

Solicitará autorización para realizar llamadas TELEFÓNICAS OFICIALES de larga distancia o a celulares al administrador; una vez autorizada la llamada, llenará debidamente la bitácora para el control de llamadas y lo regresará al administrador. En caso de que el empleado realice llamadas no oficiales este se obligará a cubrir el importe que resulte de las llamadas realizadas.

## **SISTEMA IP Y CENTREX DE TELEFONÍA**

### **I. DEPENDENCIAS Y DELEGACIONES.**

Será de su competencia el acatar los pasos de esta norma técnica en lo que concierne al control de llamadas telefónicas y de autorizar a las personas que él considere, para asignarles un NIP en su línea telefónica.

#### **A) ADMINISTRADOR**

Este se encargará de recibir la bitácora de control llamadas de larga distancia y celulares, que le enviará el responsable del NIP y una vez analizado el recibo telefónico y detectado las llamadas de larga distancia no autorizadas, elaborará relación de las mismas para enviarlas a la Dirección de Recursos Humanos de Oficialía Mayor para que ordene el descuento en nóminas, con los datos de identificación del empleado que realizó las llamadas no autorizadas, el costo de las mismas y copia del recibo telefónico.

#### **B) EMPLEADO QUE TIENE ASIGNADO EL NIP**

**NIP:** No. de identificación Personal

Se encargará de activar únicamente la clave de acceso para realizar llamadas de larga distancia y celulares cuando las vaya a realizar y desactivarla en el momento que concluya la llamada. Mantendrá y controlará la bitácora para llamadas telefónicas misma que entregará al administrador para revisar las llamadas que se realizaron en su línea telefónica.

Este será el responsable de mantener el estricto control del NIP en su línea telefónica.

#### **C) EMPLEADO**

Solicitará autorización para realizar llamadas telefónicas oficiales de larga distancia y/o a celulares al administrador; una vez autorizada la llamada, se registrara en la bitácora para el control de llamadas y lo regresará a la persona que tiene a su cargo el NIP. En caso de que el empleado realice llamadas no oficiales sin autorización este se obligará a cubrir el importe que resulte de las llamadas realizadas.

### **II. OFICIALÍA MAYOR**

Oficialía Mayor se encargará de supervisar y autorizar la correcta aplicación de los sistemas de control interno por medio de la Dirección de Recursos Materiales, que a la vez supervisa a los Departamentos Administrativos de las Dependencias y Delegaciones para cumplir con el objetivo de formalizar y optimizar el procedimiento para el control de llamadas telefónicas de larga distancia y/o celulares.

Es la principal área administrativa interesada en la verificación de que el gasto por este concepto sea el estrictamente necesario y corresponda a la operación de las Dependencias y Delegaciones del Ayuntamiento.

#### **A) DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

Recibirá la relación de empleados que realizaron llamadas personales no autorizadas que envíe el Administrador de la Dependencia o Delegación, para proceder a realizar los descuentos vía nómina del importe de dichas llamadas, enviando un memorando con copia a Recursos Materiales para que verifique el descuento y al Departamento de Contabilidad para que registre los descuentos correspondientes.

#### **B) DIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES.**

Se encargará de recibir el reporte de llamadas telefónicas no autorizadas, junto con el recibo telefónico, que le envíe Recursos Humanos para que analice y verifique los descuentos que realizará el departamento de Nóminas en su caso.

Deberá enviar recibo telefónico a todas las dependencias para revisión del descuento.

### **III. TESORERÍA.**

#### **A) DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD**

Recibe el listado de las personas que realizaron llamadas no autorizadas, para hacer los registros de los descuentos correspondientes.

**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

**SISTEMA REGULAR DE TELEFONÍA**

ACTIVIDAD	PUESTO	DEPTO.	DEPENDENCIA	ACTIVIDADES
INICIAL	Empleado		Dirección/Delegaciones	- Necesita comunicación de larga distancia y celulares, vía telefónica para asuntos oficiales.
1	Empleado		Direc./Deleg.	-Solicita autorización para realizar llamada.
2	Administrador		Direc./Deleg.	- Recibe solicitud de su autorización para realizar llamada. SE AUTORIZA? <b>NO:</b> PASA A 3 <b>SI:</b> PASA A 4
3	Administrador		Direc./Deleg.	<b>NO:</b> Indica razón por la que no se autoriza la llamada. TERMINA
4	Administrador		Direc./Deleg.	<b>SI:</b> Revisa la existencia de la bitácora para el control de llamadas de larga distancia y celulares, registra al empleado que realizara la llamada.
5	Empleado		Direc./Deleg.	Proporciona los datos para registro de su llamada en la bitácora.
6	El administrador		Direc./Deleg.	Llena la bitácora para el control de llamadas de larga distancia y celulares con todos los datos proporcionados por el empleado.
7	Empleado		Direc./Deleg.	Revisa que la bitácora este llenada con todos los datos proporcionados
8	Administrador		Direc./Deleg.	Revisa que los datos sean los correctos. ESTA CORRECTO? <b>SI:</b> PASA AL 10 <b>NO:</b> PASA AL 9
9	Empleado		Direc./Deleg	<b>NO:</b> Corrige los datos en la bitácora.
10	Empleado		Direc./Deleg.	<b>SI:</b> Realiza llamada.
11	Administrador		Direc./Deleg.	Conserva bajo su

Norma Técnica No.07  
Control de Llamadas de Larga Distancia y a Celulares.

ACTIVIDAD	PUESTO	DEPTO.	DEPENDENCIA	ACTIVIDADES
				responsabilidad la bitácora para su control.
12	Administrador		Direc./Deleg.	Revisa el recibo telefónico y verifica que todas las llamadas sean oficiales? <b>SON TODAS OFICIALES?</b> <b>SI:</b> PASA AL 13 <b>NO:</b> PASA AL 14
13	Administrador		Direc./Deleg.	<b>SI:</b> Lo hace del conocimiento del Oficial Mayor y envía la bitácora correspondiente. TERMINA
14	Administrador		Direc./Deleg.	<b>NO:</b> Identifica al empleado que realizó llamadas personales.
15	Administrador		Direc./Deleg.	Elabora y envía relación correspondiente (política #6) incluyendo el importe de la llamada.
16	Administrador		Direc./Deleg.	Envía dicha relación junto con el recibo telefónico a la Dirección de Recursos Humanos.
17	Auxiliar Administrativo	Dirección. Rec. Humanos	Oficialía Mayor	Recibe relación y analiza para realizar los descuentos correspondientes vía nómina.
18	Auxiliar Administrativo	Dirección. Rec. Humanos	Oficialía Mayor	Envía copia al Departamento de Contabilidad y a Recursos Materiales del listado de las personas a las que se les descontará el importe de las llamadas.
19	Auxiliar Administrativo	Dirección. Rec. Materiales.	Ofic. Mayor	Recibe relación y copia del recibo telefónico para que verifique el descuento.
20	Jefe del Depto. de Contabilidad	Departamento de Contabilidad	Tesorería	Recibe de Recursos Humanos la relación de las personas para registrar los descuentos correspondientes.  TERMINA

## SISTEMA IP y CENTREX DE TELEFONÍA

ACTIVIDAD	PUESTO	DEPTO.	DEPENDENCIA	ACTIVIDADES
INICIAL	Empleado		Direc./Deleg.	- Necesita comunicación de larga distancia o celular via telefónica, para asuntos oficiales.
1	Empleado		Direc./Deleg.	-Solicita autorización para realizar llamada.
2	Responsable del NIP de la línea a su cargo		Direc./Deleg.	- Recibe solicitud del empleado, para que autorice que realice una llamada. SE AUTORIZA? <b>NO:</b> PASA A 3 <b>SI:</b> PASA A 4
3	Responsable del NIP		Direc./Deleg.	<b>NO:</b> Indica razón por la que no se autoriza la llamada. TERMINA
4	Responsable del NIP de la línea a su cargo		Direc./Deleg.	<b>SI:</b> Revisa la bitácora para el control de llamadas de larga distancia y celulares, registra al empleado que realizara la llamada.
5	Empleado		Direc./Deleg.	Proporciona los datos para registro de su llamada en la bitácora.
6	Responsable del NIP		Direc./Deleg.	Llena la bitácora para el control de llamadas de larga distancia y celulares con todos los datos proporcionados por el empleado.
7	Responsable del NIP		Direc./Deleg.	Revisa que los datos sean los correctos. ESTA CORRECTO? <b>SI:</b> PASA AL 9 <b>NO:</b> PASA AL 8
8	Empleado		Direc./Deleg.	<b>NO:</b> Recibe para su corrección y corrige.
9	Empleado		Direc./Deleg.	<b>SI:</b> Realiza llamada.
10	Responsable del NIP		Direc./Deleg.	Archiva bitácora para su control y entrega al administrador.
11	Administrador		Direc./Deleg.	Revisa el recibo telefónico y verifica si todas las llamadas sean oficiales. SON TODAS OFICIALES? <b>SI:</b> PASA AL 13 <b>NO:</b> PASA AL 14

Norma Técnica No.07  
Control de Llamadas de Larga Distancia y a Celulares.

ACTIVIDAD	PUESTO	DEPTO.	DEPENDENCIA	ACTIVIDADES
12	Administrador		Direc./Deleg.	<b>SI:</b> Lo hace del conocimiento del Oficial Mayor y envía los números correspondientes.
13	Administrador		Direc./Deleg.	<b>NO:</b> Identifica al empleado que realizó llamadas personales.
14	Administrador		Direc./Deleg.	Elabora y envía relación correspondiente (política #6) incluyendo el importe de la llamada.
15	Administrador		Direc./Deleg.	Envía dicha relación junto con el recibo telefónico a la Dirección de Recursos Humanos.
16	Auxiliar Administrativo	Dirección Rec. Humanos	Oficialía Mayor	Recibe relación y analiza para realizar los descuentos correspondientes vía nómina.
17	Auxiliar Administrativo	Dirección. Rec. Humanos	Oficialía Mayor	Envía copia al Departamento de Contabilidad y a Recursos Materiales del listado de las personas a las que se les descontará el importe de las llamadas.
18	Auxiliar Admvo.	Dirección. Rec. Materiales.	Ofic. Mayor	Recibe relación y copia del recibo telefónico para que verifique el descuento.
19	Jefe del Depto. de Contabilidad	Departamento de Contabilidad	Tesorería	Recibe de Recursos Humanos la relación de las personas para registrar los descuentos correspondientes.  TERMINA

## **POLÍTICAS DE OPERACIÓN**

---

**1.-** Queda prohibido realizar llamadas telefónicas personales de larga distancia y a celulares desde los aparatos telefónicos instalados en las oficinas de cualquier dependencia de la administración pública municipal.

**2.-** Queda prohibido realizar llamadas de servicios especiales de Recordatorio Programado (116), Hora (110), Teleatención (101).

Queda prohibido realizar llamadas de servicios especiales como al 040, 066, visa, 01-900, etc.

**3.-** Es obligación del administrador, controlar todas las llamadas de Larga Distancia y/o a celulares, mediante el uso de bitácoras diseñadas para el caso, y que éstas contengan completos los datos que se piden en la misma.

**4.-** Es obligación del responsable del NIP (Número de Identificación Personal), controlar todas las llamadas de Larga Distancia y/o celulares de la línea a su cargo mediante el uso de bitácoras diseñadas para el caso, y que éstas contengan completos los datos que se piden en la misma.

**5.-** El importe de las llamadas de larga distancia y celulares que sean para asuntos personales, será responsabilidad del administrador de la dependencia o del responsable del NIP, quien tendrá que aclarar la procedencia de esas llamadas ante la Dirección de Recursos Materiales de Oficialía Mayor ó indicar el responsable de las mismas para que se proceda a descontar el importe.

**6.-** El administrador o el responsable del NIP, deberá llevar una relación de los nombres de las personas que realizan llamadas oficiales de larga distancia o a celulares frecuentes, la cual deberá contener los números a los que llaman (sean Locales, Nacionales o Internacionales), ciudad y Estado, así como la Dependencia a la que se comunicarán y la persona con la que contacta. Esta relación será actualizada cada que se requiera y servirá para cotejarla con las bitácoras y el recibo del mes correspondiente, con el fin de detectar llamadas que no hubieran sido registradas.

**7.-** Las Dependencias y Delegaciones que cuenten con el Sistema Regular de telefonía, deberán de establecer seguros en las líneas telefónicas de uso general que impida llevar a cabo llamadas de larga distancia o a celulares sin autorización.

## **VIGENCIA Y PERIODO DE REVISIÓN**

---

El presente instrumento será evaluado periódicamente por la Sindicatura a través de la Dirección de Normatividad, con la finalidad de incrementar su eficiencia y facilitar su aplicación. Su actualización se realizará cuando sea necesario, tomando en consideración las sugerencias y observaciones manifestadas por las dependencias involucradas, por consiguiente, dichas observaciones y sugerencias deberán ser enviadas al Síndico, con copia a la Dirección de Normatividad.

Esta Norma Técnica se evalúa y refrenda el 29 de diciembre del 2011 y permanecerá vigente mientras no se emita una nueva versión de la misma.

**Arq. Yolanda Enríquez de la Fuente**  
Síndico Procuradora del  
H. XX Ayuntamiento de Tijuana, B.C.