



MATERIA:

MANUAL DE SERVICIOS

CAPITULO:

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS "CONSUMO TELEFÓNICO"

CONTENIDO

	PÁGINA
1. OBJETIVO.....	2
2. ALCANCE.....	2
3. UNIDADES QUE INTERVIENEN.....	2
4. DOCUMENTOS UTILIZADOS.....	2
5. NORMAS GENERALES.....	3
6. PROCEDIMIENTO.....	5
7. FORMATO.....	8

Preparado por:

Gcia Organización y Métodos
Gcia de Gestión y Planificación Financiera
Coordinación Servicios Generales

Revisado por:

Yennifer Castañeda
Luis Castillo
Juan García

Aprobado por:

Director Administración y Servicios
Presidente
Fecha 09/11/2007

Fecha de emisión original:
Octubre 2007

Fecha de revisión:

Pág. No.:
1/9



MATERIA:

MANUAL DE SERVICIOS

CAPITULO:

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS "CONSUMO TELEFÓNICO"

1. OBJETIVO

El IESA está abocado a la racionalización de los gastos operativos. Por tal razón, el objetivo de esta normativa es la racionalización del gasto en consumo telefónico.

2. ALCANCE

Empleados (Personal Docente y Administrativo), AseMaster, Caiesa y cualquier otro miembro de la Comunidad IESA que a solicitud del Presidente o Director se le asigne clave telefónica para salidas de llamadas, bien sea, nacionales, internacionales y/o números móviles.

3. UNIDADES QUE INTERVIENEN

- Unidades Organizativas del IESA
- Gerencia de Gestión y Planificación Financiera
- Coordinación de Servicios Generales
- Caja Principal
- Gerencia de Recursos Humanos

4. DOCUMENTOS UTILIZADOS

- Formato "Asignación de Clave Telefónica"
- Reportes por Consumo Telefónico: General, por Unidad Organizativa y Detallado por empleado
- Comprobante de depósito en Cta Cte N° 1012053954 – Banco Mercantil
- Recibo de Ingreso a Caja

Preparado por:

Gcia Organización y Métodos
Gcia de Gestión y Planificación Financiera
Coordinación Servicios Generales

Revisado por:

Yennifer Castañeda
Luis Castillo
Juan García

Aprobado por:

Director Administración y Servicios
Presidente
Fecha 09/11/2007

Fecha de emisión original:
Octubre 2007

Fecha de revisión:

Pág. No.:
2/9



MATERIA:

MANUAL DE SERVICIOS

CAPITULO:

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS "CONSUMO TELEFÓNICO"

5. NORMAS GENERALES

- 5.1. El IESA, a través de la Coordinación de Servicios Generales, asignará clave telefónica personal y de uso privado a cada uno de los empleados (Docente y Administrativo) y a personas vinculadas, permanente o temporalmente, con el IESA según la naturaleza del trabajo a realizar y a solicitud del Presidente o Director respectivo. Ej.: Auditores externos, investigadores y profesores invitados, consultores contratados para un proyecto específico, etc.
- 5.2. El miembro de la Comunidad que se le asigne clave personal para consumo telefónico es el único responsable de dar cuenta al IESA del consumo mensual a través de su clave.
- 5.3. La Coordinación de Servicios Generales durante los primeros cinco (5) días hábiles del mes entregará a los Directores y Gerentes un reporte con los consumos telefónicos de su Unidad, correspondientes al mes inmediatamente anterior.
- 5.4. Para el personal que ingrese a partir del 01 de octubre de 2007, la Coordinación de Servicios Generales, asignará clave telefónica con las facilidades que de acuerdo al perfil de uso telefónico asigne el Gerente de la Unidad Organizativa a la cual estará adscrito el nuevo empleado. De la misma manera, para miembros de la Comunidad IESA, distintos a empleados, la Dirección respectiva proveerá el perfil de facilidades a asignar. **Ver Formato N° 1.** Cualquier cambio a los perfiles descritos en el formato deberá ser aprobado por el Director o Gerente de acuerdo al caso.
- 5.5. El IESA posee tres perfiles para asignación de clave telefónica personal y privada, a saber: Básico, Intermedio e Integral.
- 5.6. La Gerencia de Recursos Humanos informará, por escrito, a la Coordinación de Servicios Generales la incorporación y desincorporación de empleados.

Preparado por:

Gcia Organización y Métodos
Gcia de Gestión y Planificación Financiera
Coordinación Servicios Generales

Revisado por:

Yennifer Castañeda
Luis Castillo
Juan García

Aprobado por:

Director Administración y Servicios
Presidente
Fecha 09/11/2007

Fecha de emisión original:

Octubre 2007

Fecha de revisión:

Pág. No.:

3/9



MATERIA:

MANUAL DE SERVICIOS

CAPITULO:

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS "CONSUMO TELEFÓNICO"

- 5.7. La Dirección de Administración y Servicios con la participación de los Directores y/o Gerentes de las distintas Unidades Organizativas se reserva el derecho de asignación de topes máximos de consumo telefónico de los empleados y miembros de la Comunidad IESA.
- 5.8. Los Gerentes de las Unidades Organizativas, de acuerdo a las funciones y responsabilidades de los empleados bajo su supervisión, asumirán la responsabilidad de solicitar al empleado el reintegro o no del monto excedente del consumo telefónico mensual de su clave personal y privada.
- 5.9. Los empleados podrán solicitar a la Coordinación de Servicios Generales el reporte de sus consumos telefónicos para revisar sus llamadas y comprobar que todas corresponden a su clave personal y privada.
- 5.10. Cuando se presenten sospechas de algún posible uso indebido de una clave telefónica personal y privada, el titular de la clave o su supervisor inmediato podrá solicitar a la Coordinación de Servicios Generales, vía correo electrónico, la suspensión parcial o total de dicha clave o su sustitución.
- 5.11. Al empleado que su supervisor inmediato le solicite reintegrar al IESA, el excedente del consumo telefónico de un mes específico correspondiente a su clave personal y privada, deberá hacerlo a través de depósito bancario a la cuenta corriente N° 1012053954 – Banco Mercantil, informar a su supervisor una vez realizado el depósito y llenar el **Formato N° 2** en la sección "Depósito Bancario"
- 5.12. En caso de que a un empleado le sea requerido por su supervisor depositar el excedente de su consumo telefónico mensual asignado y se negare a reconocerlo, el mismo será amonestado por escrito y enviada copia de la correspondencia a su expediente personal en la Gerencia de Recursos Humanos. Luego de dos amonestaciones el supervisor solicitará a la

 **Preparado por:**
Gcia Organización y Métodos
Gcia de Gestión y Planificación Financiera
Coordinación Servicios Generales

 **Fecha de emisión original:**
Octubre 2007

Revisado por:
Yennifer Castañeda
Luis Castillo
Juan García

Fecha de revisión:

Aprobado por:
Director Administración y Servicios
Presidente
Fecha 09/11/2007



Pág. No.:
4/9



MATERIA:

MANUAL DE SERVICIOS

CAPITULO:

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS "CONSUMO TELEFÓNICO"

Coordinación de Servicios Generales la suspensión de la clave personal y privada hasta tanto deposite o pague a través de nómina lo adeudado.

- 5.13. Si el empleado reconoce el excedente en su consumo telefónico y no tuviese disponibilidad de dinero para realizar el depósito, llenará el **Formato N° 2** en la sección de "Autorización para descuento por nómina." El período máximo para el descuento por nómina será máximo dos (2) cuotas iguales y consecutivas.

6. PROCEDIMIENTO

SOLICITUD DE CLAVE TELEFÓNICA PERSONAL Y PRIVADA

6.1. Unidad Organizativa Solicitante

- Llena el formato "Asignación Clave Telefónica", en original y copia, para la solicitud de la clave para el nuevo empleado, para cambio de clave para un empleado regular o para un usuario de la Comunidad distinto a empleado
- El Gerente de la Unidad aprueba el formato "Asignación Clave Telefónica"
- Envía el original a la Coordinación de Servicios Generales
- Archiva la copia para su control

6.2. Coordinación de Servicios Generales

- Recibe de la Unidad Organizativa solicitante el original del formato "Asignación Clave Telefónica"
- Asigna la clave personal y privada telefónica a los empleados y/o al miembro de la Comunidad IESA a quien le fue solicitada
- Notifica al Gerente de la Unidad Organizativa solicitante

REVISIÓN Y CONTROL DEL CONSUMO TELEFÓNICO MENSUAL

6.3. Coordinación de Servicios Generales

- Emite reportes mensuales de consumo telefónico: General, por Unidad Organizativa y detallado por empleado (este último a solicitud)

Preparado por:

Gcia Organización y Métodos
Gcia de Gestión y Planificación Financiera
Coordinación Servicios Generales

Revisado por:

Yennifer Castañeda
Luis Castillo
Juan García

Aprobado por:

Director Administración y Servicios
Presidente
Fecha 09/11/2007

Fecha de emisión original:
Octubre 2007

Fecha de revisión:

Pág. No.:
5/9



MATERIA:

MANUAL DE SERVICIOS

CAPITULO:

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS "CONSUMO TELEFÓNICO"

- Envía el reporte general del IESA al Gerente de Gestión y Planificación Financiera y los reportes de consumo telefónico por Unidad Organizativa y por clave personal a los respectivos Gerentes para su revisión, análisis y toma de decisiones

6.4. Gerente de Gestión y Planificación Financiera

- Recibe el reporte general del IESA por concepto de consumo telefónico
- Analiza los consumos por Gerencias y contacta a los Gerentes en caso de ser necesario

6.5. Gerente Unidad Organizativa

- Recibe el reporte mensual de consumo telefónico correspondiente a su Unidad
- Analiza el reporte por clave telefónica personal
- Evalúa los cargos asignados a los empleados bajo su supervisión
- Solicita el reporte detallado por empleado en caso de requerirlo
- Toma las acciones a que haya lugar, de acuerdo a los criterios de consumo por empleado

6.6. Empleados (Personal Docente y Administrativo)

De acuerdo a las funciones específicas de su cargo y al criterio gerencial de su supervisor, cada empleado tendrá un monto razonable de consumo telefónico mensual que el IESA está dispuesto a asumir.

En caso de que el consumo telefónico mensual exceda el monto razonable, sin una causa laboral que lo justifique, el Gerente de la Unidad solicita al empleado el reintegro al IESA del excedente. Para lo cual:

- El empleado deposita al IESA el excedente en la cuenta corriente N° 1012053954 – Banco Mercantil o autoriza el descuento por nómina
- El empleado hace entrega del comprobante de depósito bancario a la Unidad de Caja Principal. En caso de autorización para descuento por nómina hace entrega

 **Preparado por:**

Gcía Organización y Métodos
Gcía de Gestión y Planificación Financiera
Coordinación Servicios Generales

Revisado por:

Yennifer Castañeda
Luis Castillo
Juan García

Aprobado por:

Director Administración y Servicios
Presidente
Fecha 09/11/2007 

 **Fecha de emisión original:**
Octubre 2007

Fecha de revisión:

Pág. No.:
6/9



MATERIA:
MANUAL DE SERVICIOS

CAPITULO:
NORMAS Y PROCEDIMIENTOS "CONSUMO TELEFÓNICO"

del formato "Reintegro Consumo Telefónico" a la Gerencia de Recursos Humanos para realizar su pago a través de la nómina

- Notifica al Gerente de su Unidad la realización del depósito y de la entrega del comprobante a Caja Principal o de la autorización del descuento por nómina.

6.7. Caja Principal

- Recibe el comprobante de depósito por parte del empleado
- Emite Recibo de Ingreso a Caja
- Entrega original de Recibo de Ingreso a Caja al empleado
- Envía a la Unidad de Contabilidad copia del Recibo de Ingreso a Caja y comprobante de depósito bancario

6.8. Gerencia de Recursos Humanos

- Recibe de parte del empleado el formulario "Reintegro Consumo Telefónico" autorizando el descuento por nómina
- Procesa el descuento a través del sistema de nómina
- Envía relación de pagos a la Unidad de Contabilidad para su registro

6.9. Empleado

- Llena el formulario "Reintegro Consumo Telefónico" en todos los campos que se requieren y de manera particular la sección que identifica la modalidad usada para el pago del excedente. Bien sea, por Depósito Bancario y por Autorización para descuento por nómina.
- Recibe el original del Recibo de Ingreso a Caja y lo archiva para su control
- Obtiene copia sellada por la Gerencia de Recursos Humanos del formulario "Reintegro Consumo Telefónico" para su archivo y control

Leal
Preparado por:
Gcia Organización y Métodos
Gcia de Gestión y Planificación Financiera
Coordinación Servicios Generales

GA
Fecha de emisión original:
Octubre 2007

Revisado por:
Yennifer Castañeda
Luis Castillo
Juan García

Fecha de revisión:

Aprobado por:
Director Administración y Servicios
Presidente
Fecha



INSTITUTO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE ADMINISTRACION

MATERIA:

MANUAL DE SERVICIOS

CAPITULO:

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS "CONSUMO TELEFÓNICO"

7. FORMATO

FORMATO N° 1



INSTITUTO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE ADMINISTRACIÓN

ASIGNACIÓN DE CLAVE TELEFÓNICA PERFIL DEL USUARIO

Unidad Organizativa Soliicitante:		
Apellidos y Nombres del Empleado o Usuario:		
Ubicación física del Empleado o Usuario:		
Vigencia de la Clave Telefónica:		
Indefinida: _____		
Temporal: (Indicar período) _____		
Básico	Intermedio	Integral
I / L / Móvil	Básico/DDN	Intermedio/DDI
Aprobación:		
Gerente solicitante	Coordinador Servicios Generales	
_____	_____	

Lectura de Iniciales y Siglas:

I = Llamadas Internas

L = Llamadas Locales

Móvil = Llamadas a Teléfonos Celulares

DDN = Discado Directo Nacional

DDI = Discado Directo Internacional

Original: Servicios Generales

Copia: Unidad Org. Solicitante

Octubre 2007

Preparado por:

Gcia Organización y Métodos
Gcia de Gestión y Planificación Financiera
Coordinación Servicios Generales

Revisado por:

Yennifer Castañeda
Luis Castillo
Juan García

Aprobado por:

Director Administración y Servicios
Presidente
Fecha 09/11/2007

Fecha de emisión original:

Octubre 2007

Fecha de revisión:

Pág. No.:

8/9



MATERIA:

MANUAL DE SERVICIOS

CAPITULO:

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS "CONSUMO TELEFÓNICO"

FORMATO N° 2



INSTITUTO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE ADMINISTRACIÓN

REINTEGRO CONSUMO TELEFONICO

Fecha: 08/11/2007

Nombre del Empleado: _____

Unidad Organizativa: _____

DEPÓSITO BANCARIO

Cuenta IESA - Banco Mercantil	Reintegro	Comprobante Depósito Bancario	
	Bs.	Fecha	Número
0105-0012-58-1012053954			

AUTORIZACIÓN PARA DESCUENTO POR NÓMINA

Autorizo me descuenten por nómina la cantidad de _____ en _____ cuota(s) iguales y consecutivas, por concepto de excedente en mi consumo telefónico del mes _____ del año _____

ACREDITAR A:	Centro de Responsabilidad	Cuenta Contable
Nombre:		Teléfono y Fax
Código:		6220001

Empleado	Unidad de Contabilidad
Firma: _____	Firma: _____
	Gerencia de Recursos Humanos
	Firma: _____

NOTA: 1. Este formato debe ser llenado y anexarse al comprobante de depósito bancario que efectúa el empleado a favor del IESA

Octubre 2007

2. El máximo de cuotas permitidas para el descuento por nómina son dos (2), iguales y consecutivas

Preparado por:

Gcia Organización y Métodos
Gcia de Gestión y Planificación Financiera
Coordinación Servicios Generales

Revisado por:

Yennifer Castañeda
Luis Castillo
Juan García

Aprobado por:

Director Administración y Servicios
Presidente
Fecha 09/11/2007

Fecha de emisión original:

Octubre 2007

Fecha de revisión:

Pág. No.:

9/9

Recepción con Jecare García
24/10/2007



INSTITUTO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE ADMINISTRACIÓN

REINTEGRO CONSUMO TELEFÓNICO

Fecha: 24/10/2007

Nombre del Empleado: _____

Unidad Organizativa: _____

Extensión Telefónica N°	Reintegro	Comprobante Depósito Bancario	
	Bs.	Fecha	Número
<i>función</i>			
CARGAR A:	Centro de Respons.	Producto	Cuenta Contable
Nombre:			
Código:			
Empleado	Unidad de Contabilidad		
Firma: _____	Firma: _____		

NOTA: Este formato debe ser llenado y anexarse al comprobante de depósito bancario que efectúa el empleado a favor del IESA

Octubre 2007

51 5 G. R.
G. R.

Ambos ~~se~~ me descuentan por concepto
en un lapso _____ veces el monto de
B _____ por concepto de consumo telefónico
del mes _____ del año _____.



MATERIA:

MANUAL DE SERVICIOS

CAPITULO:

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS "CONSUMO TELEFÓNICO"

CONTENIDO

	PÁGINA
1. OBJETIVO.....	2
2. ALCANCE.....	2
3. UNIDADES QUE INTERVIENEN.....	2
4. DOCUMENTOS UTILIZADOS.....	2
5. NORMAS GENERALES.....	2
6. PROCEDIMIENTOS.....	3

Preparado por:

Gcia Organización y Métodos

Gcia de Finanzas y Planificación *Francisco*

Coordinación Servicios Generales

Revisado por:

Yennifer Castañeda

Luis Castillo

Aprobado por:

Director Adm. y Servicios

Presidente

Fecha

Fecha de emisión original:

Octubre 2007

Fecha de revisión:

Pág. No.:

1/5



MATERIA:

MANUAL DE SERVICIOS

CAPITULO:

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS "CONSUMO TELEFÓNICO"

1. OBJETIVO

El IESA está abocado a la racionalización de los gastos operativos. Por tal razón, el objetivo de esta normativa es la racionalización del gasto en consumo telefónico.

2. ALCANCE

La Comunidad IESA: Empleados, ^{Asesorar, CAIEA} egresados, ^{NO} estudiantes y clientes a quienes se les ha asignado clave para salidas de llamadas, bien sea nacionales, internacionales y a números móviles.

3. UNIDADES QUE INTERVIENEN

- Unidades Organizativas del IESA
- Gerencia de ^{Estadística} Finanzas y Planificación ^{FINANCIERAS}
- ^{Empleados} Empleados
- Caja Principal

4. DOCUMENTOS UTILIZADOS

- Comprobante de depósito en Cta Cte IESA Banco Mercantil
- Comprobante de Ingresos a Caja

5. NORMAS GENERALES

- 5.1. El IESA, a través de la Coordinación de Servicios Generales, asignará una clave personal y de uso privado a cada uno de los empleados y miembros de la Comunidad que la requieran, de acuerdo a la naturaleza y funciones de su cargo.

Preparado por:

Gcia Organización y Métodos
Gcia de Finanzas y Planificación ^{FINANCIERAS}
Coordinación Servicios Generales

Revisado por:

Yennifer Castañeda
Luis Castillo

Aprobado por:

Director Adm. y Servicios
Presidente
Fecha

Fecha de emisión original:
Octubre 2007

Fecha de revisión:

Pág. No.:
2/5



MATERIA:

MANUAL DE SERVICIOS

CAPITULO:

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS "CONSUMO TELEFÓNICO"

- 5.2. El miembro de la Comunidad que se le asigne clave personal para consumo telefónico es el único responsable de dar cuenta al IESA del consumo mensual a través de su clave.
- 5.3. La Coordinación de Servicios Generales durante los primeros cinco (5) días hábiles del mes entregará a los Directores y Gerentes un reporte con los consumos telefónicos, ~~por empleado~~, correspondientes al mes anterior.
- 5.4. Para el personal que ingrese a partir del 01 de octubre de 2007, la Coordinación de Servicios Generales, asignará clave telefónica con las facilidades que de acuerdo al perfil de uso telefónico asigne el Gerente de la Unidad Organizativa a la cual estará adscrito el nuevo empleado. De la misma manera, para miembros de la Comunidad IESA, distintos a empleados, la Dirección de ~~Administración y Servicios~~ *la unidad respectiva* proveerá el perfil de facilidades a asignarse.
- 5.5. La Dirección de Administración y Servicios con la participación de los Directores y/o Gerentes de las distintas Unidades Organizativas se reserva el derecho de asignación de topes máximos de consumo telefónico de los empleados y miembros de la Comunidad IESA.
- 5.6. Los Gerentes de las Unidades Organizativas, de acuerdo a las funciones y responsabilidades de los empleados bajo supervisión, asumirán la responsabilidad de solicitar al empleado el reintegro o no del monto total o parcial del consumo telefónico mensual de su clave personal y privada.

6. PROCEDIMIENTO

6.1. Coordinación de Servicios Generales

- Asigna la clave personal y privada telefónica a los empleados del IESA
- Emite reportes mensuales de consumo telefónico. Reporte general del IESA y reportes por Unidad Organizativa y por clave personal

Preparado por:

Gcia Organización y Métodos
Gcia de Finanzas y Planificación
Coordinación Servicios Generales

Revisado por:

Yennifer Castañeda
Luis Castillo

Aprobado por:

Director Adm. y Servicios
Presidente
Fecha

Fecha de emisión original:

Octubre 2007

Fecha de revisión:

Pág. No.:

3/5



MATERIA:

MANUAL DE SERVICIOS

CAPITULO:

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS "CONSUMO TELEFÓNICO"

- Envía el reporte general del IESA al Gerente de Finanzas y Planificación y los reportes de consumo telefónico por Unidad Organizativa y por clave personal a los respectivos Gerentes para su revisión, análisis y toma de decisiones

6.2. Gerente de Finanzas y Planificación

- Recibe el reporte general del IESA por concepto de consumo telefónico
- Analiza los consumos por Gerencias y contacta a los Gerentes en caso de ser necesario

6.3. Gerentes Unidades Organizativas

- Reciben el reporte mensual de consumo telefónico de su Unidad
- Analiza el reporte por clave telefónica personal
- Evalúa los cargos asignados a los empleados bajo su supervisión
- Toma los correctivos a que haya lugar de acuerdo a los criterios de consumo por empleado

6.4. Empleados

- De acuerdo a las funciones específicas de su cargo y al criterio gerencial de su supervisor, cada empleado tendrá un monto razonable de consumo telefónico mensual que el IESA está dispuesto a asumir.
- En caso de que el monto por consumo telefónico exceda el monto razonable, el Gerente de la Unidad solicitará al empleado el reintegro al IESA del monto excedente.
- El empleado realizará un depósito a la cuenta corriente N° , Banco Mercantil a nombre del IESA.

Preparado por:

Gcia Organización y Métodos
Gcia de Finanzas y Planificación
Coordinación Servicios Generales

Revisado por:

Yennifer Castañeda
Luis Castillo

Aprobado por:

Director Adm. y Servicios
Presidente
Fecha

Fecha de emisión original:
Octubre 2007

Fecha de revisión:

Pág. No.:
4/5



MATERIA:

MANUAL DE SERVICIOS

CAPITULO:

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS "CONSUMO TELEFÓNICO"

- El empleado hace entrega del comprobante de depósito a la Unidad de Caja Principal.

6.5. Caja Principal

- Recibe el comprobante de depósito por parte del empleado
- Emite el comprobante de ingresos a caja

6.6. Empleado

- Recibe el original de comprobante de ingresos a caja
Informa al jefe del depósito
- Archiva comprobante de ingresos a caja para su control

Preparado por:

Gcia Organización y Métodos
Gcia de Finanzas y Planificación
Coordinación Servicios Generales

Revisado por:

Yennifer Castañeda
Luis Castillo

Aprobado por:

Director Adm. y Servicios
Presidente
Fecha

Fecha de emisión original:
Octubre 2007

Fecha de revisión:

Pág. No.:
5/5

Luis Castillo



INSTITUTO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE ADMINISTRACION

MATERIA:

MANUAL DE SERVICIOS

CAPITULO:

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS "CONSUMO TELEFÓNICO"

CONTENIDO

	PÁGINA
1. OBJETIVO.....	2
2. ALCANCE.....	2
3. UNIDADES QUE INTERVIENEN.....	2
4. DOCUMENTOS UTILIZADOS.....	2
5. NORMAS GENERALES.....	2
6. PROCEDIMIENTOS.....	3

Preparado por:

Gcía Organización y Métodos
Gcía de Finanzas y Planificación
Coordinación Servicios Generales

Revisado por:

Yennifer Castañeda
Luis Castillo

Aprobado por:

Director Adm. y Servicios
Presidente
Fecha

Fecha de emisión original:
Octubre 2007

Fecha de revisión:

Pág. No.:
1/5



MATERIA:

MANUAL DE SERVICIOS

CAPITULO:

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS "CONSUMO TELEFÓNICO"

1. OBJETIVO

El IESA está abocado a la racionalización de los gastos operativos. Por tal razón, el objetivo de esta normativa es la racionalización del gasto en consumo telefónico.

2. ALCANCE

La Comunidad IESA: Empleados, egresados, estudiantes y clientes a quienes se les ha asignado clave para salidas de llamadas, bien sea nacionales, internacionales y a números móviles.

SOLO TENEMOS EMPLEADOS, EGRESADOS, ESTUDIANTES Y CLIENTES

3. UNIDADES QUE INTERVIENEN

- Unidades Organizativas del IESA
- Gerencia de Finanzas y Planificación *FINANCIERA*
- Empleados *GESTION*
- Caja Principal
- *COORDINACIÓN DE SERVICIOS GENERALES*

4. DOCUMENTOS UTILIZADOS

- Comprobante de depósito en Cta Cte IESA Banco Mercantil
- Comprobante de Ingresos a Caja
- REPORTE CONSUMO TELEFONICO *— MENSUAL*
 - POR GCIA*
 - GLOBAL — GFYP — MENSUAL*
 - DETALLADO — x SOLICITUD*

5. NORMAS GENERALES

5.1. El IESA, a través de la Coordinación de Servicios Generales, asignará una clave personal y de uso privado a cada uno de los empleados y miembros de la Comunidad que la requieran, de acuerdo a la naturaleza y funciones de su cargo.

Preparado por:
Gcia Organización y Métodos
Gcia de Finanzas y Planificación
Coordinación Servicios Generales

Revisado por:
Yennifer Castañeda
Luis Castillo

Aprobado por:
Director Adm. y Servicios
Presidente
Fecha

Fecha de emisión original:
Octubre 2007

Fecha de revisión:

Pág. No.:
2/5



MATERIA:

MANUAL DE SERVICIOS

CAPITULO:

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS "CONSUMO TELEFÓNICO"

- 5.2. El miembro de la Comunidad que se le asigne clave personal para consumo telefónico es el único responsable de dar cuenta al IESA del consumo mensual a través de su clave.
- 5.3. La Coordinación de Servicios Generales durante los primeros cinco (5) días hábiles del mes entregará a los Directores y Gerentes un reporte con los consumos telefónicos, ~~por empleado~~, correspondientes al mes anterior.
- 5.4. Para el personal que ingrese a partir del 01 de octubre de 2007, la Coordinación de Servicios Generales, asignará clave telefónica con las facilidades que de acuerdo al perfil de uso telefónico asigne el Gerente de la Unidad Organizativa a la cual estará adscrito el nuevo empleado. De la misma manera, para miembros de la Comunidad IESA, distintos a empleados, la Dirección de Administración y Servicios proveerá el perfil de facilidades a asignarse.
- 5.5. La Dirección de Administración y Servicios con la participación de los Directores y/o Gerentes de las distintas Unidades Organizativas se reserva el derecho de asignación de topes máximos de consumo telefónico de los empleados y miembros de la Comunidad IESA.
- 5.6. Los Gerentes de las Unidades Organizativas, de acuerdo a las funciones y responsabilidades de los empleados bajo supervisión, asumirán la responsabilidad de solicitar al empleado el reintegro o no del monto total o parcial del consumo telefónico mensual de su clave personal y privada.

BÁSICO

DDN

DDI

6. PROCEDIMIENTO

6.1. Coordinación de Servicios Generales

- Asigna la clave personal y privada telefónica a los empleados del IESA
- Emite reportes mensuales de consumo telefónico. Reporte general del IESA y reportes por Unidad Organizativa y por clave personal

Preparado por:

Gcia Organización y Métodos
Gcia de Finanzas y Planificación
Coordinación Servicios Generales

Revisado por:

Yennifer Castañeda
Luis Castillo

Aprobado por:

Director Adm. y Servicios
Presidente
Fecha

Fecha de emisión original:

Octubre 2007

Fecha de revisión:

Pág. No.:

3/5



MATERIA:

MANUAL DE SERVICIOS

CAPITULO:

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS "CONSUMO TELEFÓNICO"

- Envía el reporte general del IESA al Gerente de Finanzas y Planificación y los reportes de consumo telefónico por Unidad Organizativa y por clave personal a los respectivos Gerentes para su revisión, análisis y toma de decisiones

6.2. Gerente de ^{GESTION} Finanzas y Planificación ^{FIN.}

- Recibe el reporte general del IESA por concepto de consumo telefónico
- Analiza los consumos por Gerencias y contacta a los Gerentes en caso de ser necesario

6.3. Gerentes Unidades Organizativas

- Reciben el reporte mensual de consumo telefónico de su Unidad
- Analiza el reporte por clave telefónica personal
- Evalúa los cargos asignados a los empleados bajo su supervisión
- Toma los correctivos a que haya lugar de acuerdo a los criterios de consumo por empleado

6.4. Empleados

- De acuerdo a las funciones específicas de su cargo y al criterio gerencial de su supervisor, cada empleado tendrá un monto ^{ASIGNADO} razonable de consumo telefónico mensual que el IESA está dispuesto a asumir.
- En caso de que el monto por consumo telefónico exceda el monto razonable, el Gerente de la Unidad solicitará al empleado el reintegro al IESA del monto excedente.
- El empleado realizará un depósito a la cuenta corriente N° , Banco Mercantil a nombre del IESA.

Preparado por:
Gcia Organización y Métodos
Gcia de Finanzas y Planificación
Coordinación Servicios Generales

Revisado por:
Yennifer Castañeda
Luis Castillo

Aprobado por:
Director Adm. y Servicios
Presidente
Fecha

Fecha de emisión original:
Octubre 2007

Fecha de revisión:

Pág. No.:
4/5



MATERIA:

MANUAL DE SERVICIOS

CAPITULO:

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS "CONSUMO TELEFÓNICO"

- El empleado hace entrega del comprobante de depósito a la Unidad de Caja Principal.

6.5. Caja Principal

- Recibe el comprobante de depósito por parte del empleado
- Emite el comprobante de ingresos a caja

6.6. Empleado

- Recibe el original de comprante de ingresos a caja
- Archiva comprobante de ingresos a caja para su control

Preparado por:
Gcia Organización y Métodos
Gcia de Finanzas y Planificación
Coordinación Servicios Generales

Revisado por:
Yennifer Castañeda
Luis Castillo

Aprobado por:
Director Adm. y Servicios
Presidente
Fecha

Fecha de emisión original:
Octubre 2007

Fecha de revisión:

Pág. No.:
5/5

- * LOS TRABAJADORES PODRAN SOLICITAR SU LISTADO DE CONSUMOS TELEFONICOS PARA REVISAR SUS LLAMADAS Y COMPROBAR QUE TODAS ~~FECHAS~~ HE CORRESPONDEN A SU CLAVE.
-

CUANDO SE SUSPECHE DE ALGUN POSIBLE USO INDEBIDO DE UNA CLAVE, EL SUPERVISOR O TITULAR DE LA CLAVE PODRA SOLICITAR A CSG VIA EMAIL LA SUSPENSION TOTAL O PARCIAL DE DICHAS CLAVE, O SUSTITUIRLA POR OTRA.

¿QUÉ PASA SI EL TRABAJADOR NO REALIZA DEPÓSITOS?

- SANCIONES (SUSPENSION CLAVE)?
- AMONESTACION? →
- DESCUENTO X NOMINA? →

Gen



MATERIA:

MANUAL DE SERVICIOS

CAPITULO:

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS "CONSUMO TELEFÓNICO"

CONTENIDO

	PÁGINA
1. OBJETIVO.....	2
2. ALCANCE.....	2
3. UNIDADES QUE INTERVIENEN.....	2
4. DOCUMENTOS UTILIZADOS.....	2
5. NORMAS GENERALES.....	2
6. PROCEDIMIENTOS.....	3

Preparado por:

Gcía Organización y Métodos
Gcía de Finanzas y Planificación
Coordinación Servicios Generales

Revisado por:

Yennifer Castañeda
Luis Castillo

Aprobado por:

Director Adm. y Servicios
Presidente
Fecha

Fecha de emisión original:
Octubre 2007

Fecha de revisión:

Pág. No.:
1/5



MATERIA:

MANUAL DE SERVICIOS

CAPITULO:

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS "CONSUMO TELEFÓNICO"

1. OBJETIVO

El IESA está abocado a la racionalización de los gastos operativos. Por tal razón, el objetivo de esta normativa es la racionalización del gasto en consumo telefónico.

2. ALCANCE

La Comunidad IESA: Empleados, egresados, estudiantes y ~~clientes~~ a quienes se les ha asignado clave para salidas de llamadas, bien sea nacionales, internacionales y a números móviles. *a solicitud del gerente del área.*

3. UNIDADES QUE INTERVIENEN

- Unidades Organizativas del IESA
- Gerencia de ~~Finanzas~~ y Planificación *Financiera*
- ~~Empleados~~
- Caja Principal
- *coordinación de Serv. Generales.*

4. DOCUMENTOS UTILIZADOS

- Comprobante de depósito en Cta Cte IESA Banco Mercantil
 - Comprobante de Ingresos a Caja
 - *Reporte Consumo Telefónico*
- General
Gerencia
Detallado a
solicitud.*

5. NORMAS GENERALES

- 5.1. El IESA, a través de la Coordinación de Servicios Generales, asignará una clave personal y de uso privado a cada uno de los empleados y miembros de la Comunidad que la requieran, de acuerdo a la naturaleza y funciones de su cargo.

Preparado por:
Gcia Organización y Métodos
Gcia de Finanzas y Planificación
Coordinación Servicios Generales

Revisado por:
Yennifer Castañeda
Luis Castillo

Aprobado por:
Director Adm. y Servicios
Presidente
Fecha

Fecha de emisión original:
Octubre 2007

Fecha de revisión:

Pág. No.:
2/5

*de una a
persona, para que
le sea
asignada
a cada uno de los
del área.
(auditor, jefe de
investigación, jefe de
trabajo, contador,
coordinador, etc.)*



MATERIA:

MANUAL DE SERVICIOS

CAPITULO:

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS "CONSUMO TELEFÓNICO"

- 5.2. El miembro de la Comunidad que se le asigne clave personal para consumo telefónico es el único responsable de dar cuenta al IESA del consumo mensual a través de su clave.
- 5.3. La Coordinación de Servicios Generales durante los primeros cinco (5) días hábiles del mes entregará a los Directores y Gerentes un reporte con los consumos telefónicos, ~~por empleado~~, correspondientes al mes anterior.
- 5.4. Para el personal que ingrese a partir del 01 de octubre de 2007, la Coordinación de Servicios Generales, asignará clave telefónica con las facilidades que de acuerdo al perfil de uso telefónico asigne el Gerente de la Unidad Organizativa a la cual estará adscrito el nuevo empleado. De la misma manera, para miembros de la Comunidad IESA, distintos a empleados, la Dirección de ~~Administración y Servicios~~ *La Dirección de* *Administración y Servicios* proveerá el perfil de facilidades a asignar ~~se~~.
- 5.5. La Dirección de Administración y Servicios con la participación de los Directores y/o Gerentes de las distintas Unidades Organizativas se reserva el derecho de asignación de topes máximos de consumo telefónico de los empleados y miembros de la Comunidad IESA.
- 5.6. Los Gerentes de las Unidades Organizativas, de acuerdo a las funciones y responsabilidades de los empleados bajo supervisión, asumirán la responsabilidad de solicitar al empleado el reintegro o no del monto total o parcial del consumo telefónico mensual de su clave personal y privada.

6. PROCEDIMIENTO

6.1. Coordinación de Servicios Generales

- Asigna la clave personal y privada telefónica a los empleados del IESA *se otorga un miembro de la comunidad*
- Emite reportes mensuales de consumo telefónico. Reporte general del IESA y reportes por Unidad Organizativa y ~~por clave personal~~ *detaillado*

Preparado por:
Gcia Organización y Métodos
Gcia de Finanzas y Planificación
Coordinación Servicios Generales

Revisado por:
Yennifer Castañeda
Luis Castillo

Aprobado por:
Director Adm. y Servicios
Presidente
Fecha

Fecha de emisión original:
Octubre 2007

Fecha de revisión:

Pág. No.:
3/5



MATERIA:

MANUAL DE SERVICIOS

CAPITULO:

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS "CONSUMO TELEFÓNICO"

- Envía el reporte general del IESA al Gerente de Finanzas y Planificación y los reportes de consumo telefónico por Unidad Organizativa y por clave personal a los respectivos Gerentes para su revisión, análisis y toma de decisiones

Gerencia
6.2. Gerente de Finanzas y Planificación

- Recibe el reporte general del IESA por concepto de consumo telefónico
- Analiza los consumos por Gerencias y contacta a los Gerentes en caso de ser necesario

6.3. Gerentes Unidades Organizativas

- Reciben el reporte mensual de consumo telefónico de su Unidad
- Analiza el reporte por clave telefónica personal
- Evalúa los cargos asignados a los empleados bajo su supervisión
- Toma las ~~acciones~~ ^{ACCIONES} a que haya lugar de acuerdo a los criterios de consumo por empleado

6.4. Empleados

(Personal docente y administrativo)

- De acuerdo a las funciones específicas de su cargo y al criterio gerencial de su supervisor, cada empleado tendrá un monto razonable de consumo telefónico mensual que el IESA está dispuesto a asumir.
- En caso de que el monto por consumo telefónico exceda el monto razonable, el Gerente de la Unidad solicitará al empleado el reintegro al IESA del monto excedente.
- El empleado realizará un depósito a la cuenta corriente N° _____, Banco Mercantil a nombre del IESA.

Preparado por:

Gcia Organización y Métodos
Gcia de Finanzas y Planificación
Coordinación Servicios Generales

Revisado por:

Yennifer Castañeda
Luis Castillo

Aprobado por:

Director Adm. y Servicios
Presidente
Fecha

Fecha de emisión original:
Octubre 2007

Fecha de revisión:

Pág. No.:
4/5



MATERIA:
MANUAL DE SERVICIOS

CAPITULO:
NORMAS Y PROCEDIMIENTOS "CONSUMO TELEFÓNICO"

- El empleado hace entrega del comprobante de depósito a la Unidad de Caja Principal.

6.5. Caja Principal

- Recibe el comprobante de depósito por parte del empleado
- Emite el comprobante de ingresos a caja

6.6. Empleado

- Recibe el original de comprobante de ingresos a caja
- *ab* ~~Traspasa al gerente de su Unidad la realización~~ *del pago.*
- Archiva comprobante de ingresos a caja para su control

Preparado por:
Gcia Organización y Métodos
Gcia de Finanzas y Planificación
Coordinación Servicios Generales

Revisado por:
Yennifer Castañeda
Luis Castillo

Aprobado por:
Director Adm. y Servicios
Presidente
Fecha

Fecha de emisión original:
Octubre 2007

Fecha de revisión:

Pág. No.:
5/5

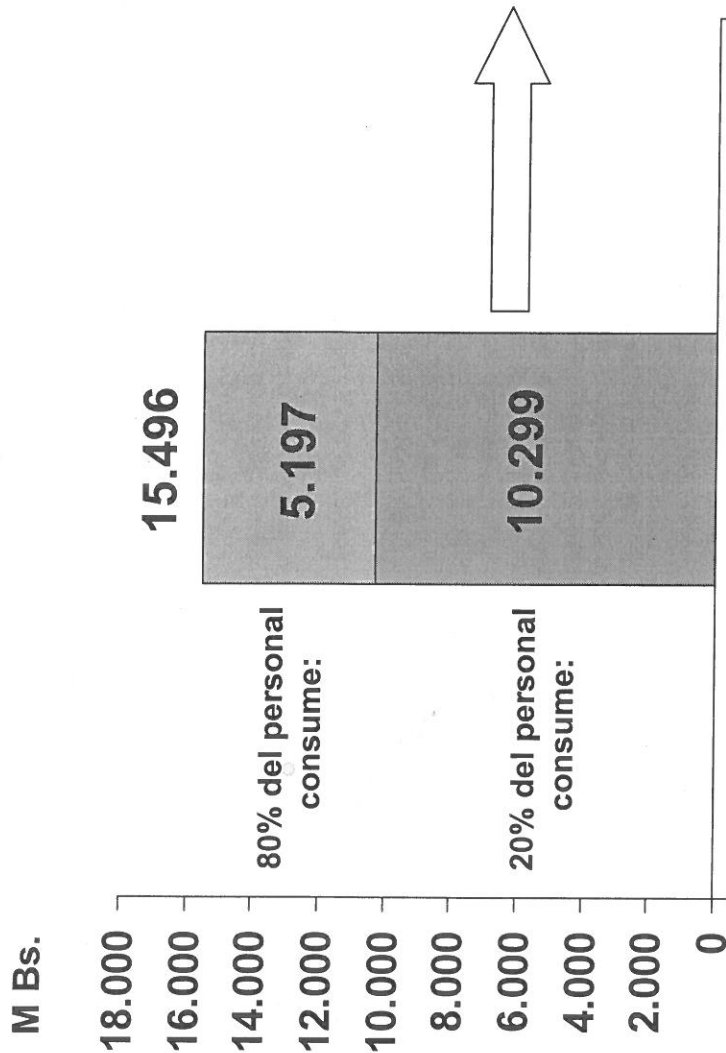
Consumo telefónico (M Bs.)

22 de junio al 23 de julio

Responsable Autorización

Costo

YOLIMAR CANELA	959.012,93
DULCE MOGOLLON	885.157,50
COROMOTO ECHEVERRIA	429.882,83
CARMEN CECILIA MAIZ	413.554,77
YALEIDE BOCHAGA	399.752,58
CESAR ANGULO	397.510,74
MICHAEL PENFOLD	359.718,40
TOMAS PINO	326.879,22
DANIELA ATENCIO	307.074,88
LEONARDO CONTRERAS	277.652,52
EDWIN OJEDA	272.989,09
JUANA CALDERON	266.563,00
MARIA ELENA PORRAS	262.497,18
OLGA MELCHOR	241.630,99
LAURA DIAZ	234.307,44
JENNIFER VIVAS	217.696,84
YALMIRA MENDOZA	216.712,20
MARIA VERONICA PLAZA	212.845,53
DANIEL MOGOLLON	208.369,10
LILIANA ZAMBRANO	204.755,85
MARIA JOSE RAMOS	199.806,14
DAYANA FLORES	191.620,21
MILUSKA BRAVO	190.330,48
GRACE HEVIA	177.123,55
EILEEN ROSALES	162.765,23
IVEL HOSTOS	158.366,44
IRVING BERLOTTI	153.736,06
IRENE TORRES	148.108,74
GUSTAVO ORTA	146.330,24
PILAR REQUENA	143.553,79
KELLY HENRIQUEZ	143.020,27
LISBETH MARTINEZ	142.700,52
DIANA MALDONADO	137.476,50
VIVIAN FERRANS	129.934,95
STELLA BADALAMENTI	121.048,58
CARLOS GARCIA	120.533,25
ZHANDRA FIGUEROA	114.874,42
SABINA LOPEZ	112.861,23
MARGARITA VALERO	109.845,72
MARIA FUENTES	108.434,19
CARMEN ALICIA NAVA	105.328,17



Propuesta para seguimiento y control de gastos por consumo telefónico

A partir del mes de julio, se enviará mensualmente a cada unidad la siguiente información:

- Consumo telefónico del personal por Gerencia
- Detalle de llamadas del personal con consumo excesivo por Gerencia

Se recomienda que los Gerentes y supervisores revisen con sus empleados el consumo telefónico

Propuesta para seguimiento y control de gastos por consumo telefónico

Propuesta para seguimiento y control de gastos por consumo telefónico:

- Entra en vigencia a partir del 01 de octubre (ejercicio fiscal 2007 – 2008)
- Se establece como consumo normal por empleado Bs. 50.000 al mes. Los supervisores y Gerentes deberán identificar los casos que serán exentos de esta política dado la naturaleza de la actividad que realizan e informar a sus empleados sobre la aplicación de la misma
- Aquellos empleados con consumos telefónicos superiores a Bs. 50.000 deberán pagar la diferencia (descuento directo en nómina), un vez restados los costos asociados a llamadas de trabajo
- La Gerencia de Organización y Métodos presentará para su aprobación las norma y procedimientos a seguir para dar cumplimiento de esta política

Luz Marina Cárdenas

De: Yennifer Castañeda
Enviado el: Jueves, 09 de Agosto de 2007 03:04 p.m.
Para: Luz Marina Cárdenas; Luis Castillo; Vivian Ferrans
CC: Jose Antich; Alejandro Peña; Lisbeth Martinez
Asunto: Gastos consumo telefónico

Estimados,

A continuación el resumen de los puntos discutidos sobre los gastos de consumo telefónico:

- Para el año fiscal 2007 – 2008 se establece como máximo consumo Bs. 50.000 (nuevamente remito archivo con información sobre política para seguimiento y control de gastos de consumo telefónico).
Este monto es confidencial.
- La Gerencia de presupuesto formulará los gastos por consumo telefónico del instituto para el año 2007 – 2008 y distribuirá los mismos entre las unidades de negocios. Para efectos de resultados se deberán distribuir los gastos por unidad. Una vez se concluya el ejercicio de formulación presupuestaria, se informará a las unidades del monto asignado en presupuesto y serán las unidades las responsables de su ejecución. (Responsable: Vivian Ferrans)
- Se desarrollará una norma y procedimiento para seguimiento y control de los gastos por consumo telefónico (debemos tenerla antes del inicio del ejercicio fiscal 2007 – 2008) (Responsable: Luz Marina Cárdenas)
- Se deberá definir una estrategia comunicacional para dar a conocer la norma y procedimiento para seguimiento y control de los gastos por consumo telefónico (Responsables: Luz Marina Cárdenas / Yennifer Castañeda)
- Se solicitará a RRHH informe a la Gerencia de Servicios Generales sobre la incorporación o desincorporación de personal, así como los cambios dentro de la organización, de manera que esta gerencia pueda activar o desactivar claves telefónicas (Responsable: Luis Castillo)

Saludos cordiales,
YC

Luz Marina Cárdenas

De: Lisbeth Martinez

Enviado el: Jueves, 09 de Agosto de 2007 07:38 p.m.

Para: Yennifer Castañeda; Luz Marina Cárdenas; Luis Castillo; Vivian Ferrans; Alejandro Peña; Jose Antich

Asunto: RE: Gastos consumo telefónico

Buenas Tardes Estimados, espero se encuentren bien.

Luego de visualizar la presentación anexa llama mi atención los casos que se muestran, por lo que me tome la tarea de validar el monto de los integrantes de Recursos Humanos que se evidencian en la misma y emito las siguientes observaciones para que se tengan presentes al momento de implementar la política que se sugiere:

- 1.- Yaldeide Bochaga los registros de consumo no corresponden a la extensión telefónica asignada (413), los consumos fueron efectuados de las extensiones telefónicas de secretarias de centros académicos (238, 246, 327, 328), profesores (497, 241) y fax con salida a llamadas internacionales 446.
- 2.- Jennifer Vivas, los registros de consumo no corresponden a la extensión telefónica asignada (484), los consumos fueron efectuados de las extensiones asignadas a la Coordinación Administrativa CDG (225, 333 y 208)
- 3.- Lisbeth Martínez, estoy validando con los integrantes de RRHH las llamadas efectuadas a través de mi clave, siendo que la misma se compartió en momentos de definición de incorporación definitiva de los mismos.

Espero que las observaciones sean de utilidad para seguir adelante con esta iniciativa de reducción de costos.

Nos mantenemos en contacto,

Saludos,

Lisbeth M.

De: Yennifer Castañeda

Enviado el: Jueves, 09 de Agosto de 2007 03:04 p.m.

Para: Luz Marina Cárdenas; Luis Castillo; Vivian Ferrans

CC: Jose Antich; Alejandro Peña; Lisbeth Martinez

Asunto: Gastos consumo telefónico

Estimados,

A continuación el resumen de los puntos discutidos sobre los gastos de consumo telefónico:

- Para el año fiscal 2007 – 2008 se establece como máximo consumo Bs. 50.000 (nuevamente remito archivo con información sobre política para seguimiento y control de gastos de consumo telefónico).
Este monto es confidencial.
- La Gerencia de presupuesto formulará los gastos por consumo telefónico del instituto para el año 2007 – 2008 y distribuirá los mismos entre las unidades de negocios. Para efectos de resultados se deberán distribuir los gastos por unidad. Una vez se concluya el ejercicio de formulación presupuestaria, se informará a las unidades del monto asignado en presupuesto y serán las unidades las responsables de su ejecución. (Responsable: Vivian Ferrans)
- Se desarrollará una norma y procedimiento para seguimiento y control de los gastos por consumo telefónico (debemos tenerla antes del inicio del ejercicio fiscal 2007 – 2008) (Responsable: Luz Marina Cárdenas)
- Se deberá definir una estrategia comunicacional para dar a conocer la norma y procedimiento para seguimiento y control de los gastos por consumo telefónico (Responsables: Luz Marina Cárdenas / Yennifer Castañeda)

- Se solicitará a RRHH informe a la Gerencia de Servicios Generales sobre la incorporación o desincorporación de personal, así como los cambios dentro de la organización, de manera que esta gerencia pueda activar o desactivar claves telefónicas (Responsable: Luis Castillo)

Saludos cordiales,
YC