
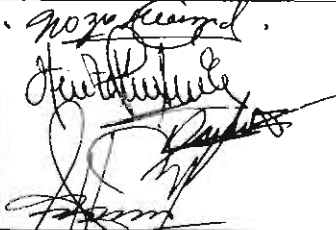
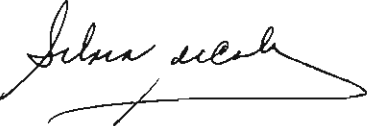


Identificación:	PO-DA-TMF
Versión:	1
No. de Folios:	10



DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
POLÍTICAS DE TELEFONÍA FIJA Y MÓVIL

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre completo:	Iliana Patricia Orozco Hernández	Patricia Orozco, María Teresa Solares, Dennys Alvarado, Walter Chamalé	Silvia Cristina Cordón Loyo de Cabrera
Puesto funcional que ocupa:	Directora Administrativa	Todos los Directores	Subsecretaria Administrativa Encargada del Despacho
Firma:			

INDICE

Capítulo I	Página
1. Norma general	4
1.1 Ámbito de aplicación	4
1.2 Objetivo general	4
1.3 Propósito del servicio telefónico	4
Capítulo II	
2. Modalidad del servicio de telefonía	4
2.1 Servicio de la telefonía fija	4
2.2 Servicio de la telefonía móvil	4
2.3 Enlaces de internet	5
Capítulo III	
3. Contrataciones y Adquisiciones	5
3.1 De las contrataciones de servicios	5
3.2 De las adquisiciones	5
Capítulo IV	
4. De las llamadas telefónicas	5
4.1 Llamadas locales	5
4.2 Llamadas internacionales	5
4.3 Enlaces de internet	6
Capítulo V	
5. De los controles internos	6
5.1 Código personal de acceso	6
5.2 Monitoreo del uso del teléfono	6
5.3 Reporte mensual del uso del teléfono	6



Capítulo VI

6. Normas específicas	
6.1 Distribución de extensiones telefónicas internas	6
6.2 Teléfonos fijos	6
6.3 Teléfonos móviles (celulares)	7
7. Del registro	7
7.1 Registro de los teléfonos móviles	7
7.2 Del registro del teléfono móvil en el Libro Auxiliar de Conocimientos	7
8. Pérdida y robo de teléfonos	7
8.1 Procedimiento en caso de pérdida y robo	7
9. Prohibiciones	8
10. Sanciones	8



CAPÍTULO I

1. NORMA GENERAL

1.1 ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las presentes disposiciones aplican a la asignación y uso de la telefonía fija y móvil en la Secretaría Privada de la Presidencia de la República.

Las disposiciones son de observancia y aplicación general, por lo que deberán ser comunicadas a todos los servidores públicos, asesores técnicos y profesionales que hacen uso del servicio telefónico.

1.2 OBJETIVO GENERAL

Establecer los mecanismos, forma de asignación y la política de uso de la telefonía fija y telefonía móvil de la Secretaría Privada de la Presidencia de la República.

1.3 PROPÓSITO DEL SERVICIO TELEFÓNICO

Proveer de una herramienta que permita la comunicación pronta y eficaz del empleado público a fin de cumplir con el propósito y las funciones propias de la Secretaría Privada de la Presidencia de la República.

CAPÍTULO II

2. MODALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA

2.1 SERVICIO DE LA TELEFONÍA FIJA

Consiste en el servicio fijo que permite al usuario hacer y recibir llamadas hacia cualquier lugar por medio de un aparato telefónico fijo con acceso local, nacional, celular o internacional a través de la infraestructura tecnológica de una empresa legalmente establecida en la República de Guatemala. Este tipo de telefonía requiere de la instalación previa de una planta telefónica, que le permite ser receptora de varias líneas telefónicas y formar una red local de extensiones que podrán instalarse en los aparatos telefónicos fijos.

Este servicio debe permitir manejar un único canal (número telefónico) de acceso de alta capacidad que permita contar con varios canales telefónicos (números directos) digitales con un rango numérico grupal y que cuente con servicios suplementarios avanzados. En nuestro medio este servicio es conocido como E1. La bolsa de minutos que se contrate con este servicio deberá ser acorde a las necesidades y no debe excederse de lo previsto en este rubro para la institución. Los números directos son asignados a determinadas extensiones dentro de la planta telefónica.

2.2 SERVICIO DE LA TELEFONÍA MÓVIL

La telefonía móvil consiste en el sistema de comunicación que se da a partir del uso de celulares propiedad de la Secretaría Privada de la Presidencia de la República., que permiten al usuario movilizarse sin estar conectado a cables o sistemas estáticos. A este sistema se le adaptan aplicaciones alternativas que no se relacionan con la telefonía, tal el caso de internet, whatsapp, skype, etc., pero que hacen la comunicación más rápida y eficaz, entre el personal de la Secretaría Privada de la Presidencia de la República., y con cualquier persona ya sea local o internacionalmente.



2.2 ENLACES DE INTERNET

La Dirección de Informática implementó el uso del Outlook Messenger para mejorar la comunicación interna y minimizar el uso de las extensiones telefónicas. Esta aplicación está disponible en las computadoras que forman la red de la Secretaría Privada de la Presidencia.

CAPÍTULO III

3. CONTRATACIONES y ADQUISICIONES

3.1 DE LAS CONTRATACIONES DE SERVICIOS

La contratación del servicio de telefonía fija, contratación de telefonía móvil, enlaces de internet y cancelación de líneas disponibles queda sujeta exclusivamente a la aprobación de la máxima autoridad de la Secretaría Privada de la Presidencia de la República, quien podrá delegar esta función a la Subsecretaría Administrativa, para que en observancia de la normativa legal vigente realice las gestiones respectivas, por medio de la Dirección Administrativa.

El proveedor de estos servicios debe estar regulado y autorizado en el ámbito de la República de Guatemala.

3.2 DE LAS ADQUISICIONES

Podrán adquirirse plantas telefónicas o teléfonos móviles, cuando las autoridades lo consideren necesario. Las adquisiciones de este tipo deben ser autorizadas por la máxima autoridad de la Secretaría Privada de la Presidencia de la República, y cumplir con los requisitos legales establecidos en la Ley de Contrataciones del Estado.

CAPÍTULO IV

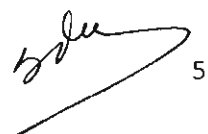
4. DE LAS LLAMADAS TELEFÓNICAS

4.1 LLAMADAS LOCALES

Los servidores públicos, asesores técnicos y profesionales deben velar por utilizar de manera prudente y adecuada el servicio de telefonía fija o móvil, para realizar llamadas locales. Las llamadas deben ser estrictamente de índole laboral. Cualquier exceso en el cobro de los servicios por parte de la empresa proveedora del servicio, será cubierto por el usuario de la línea telefónica o celular.

4.2 LLAMADAS INTERNACIONALES

Corresponde a la máxima autoridad de la Secretaría Privada de la Presidencia de la República otorgar autorización para que un servidor público pueda hacer llamadas de larga distancia, siempre y cuando éstas llamadas estén vinculadas con el quehacer administrativo de la institución. El Secretario Privado, y Subsecretarios, podrán realizar llamadas al exterior del país con fines estrictamente institucionales.



5

4.3 ENLACES DE INTERNET

Los usuarios de telefonía móvil, que tienen acceso a servicio de internet, deben abstenerse de ingresar a sitios inapropiados y ser prudentes en el tiempo de conexión a los sitios de internet, cuando sus actividades laborales lo requieran.

CAPÍTULO V

5. DE LOS CONTROLES INTERNOS

Corresponde a la Subsecretaría Administrativa implementar los controles necesarios para verificar el uso adecuado del servicio telefónico.

5.1 CÓDIGO PERSONAL DE ACCESO

Se asignará un código personal de acceso al servicio de telefonía fija, el cual sirve para verificar el adecuado uso del mismo.

5.2 MONITOREO DEL USO DEL TELÉFONO

Se estará monitoreando de forma constante el uso de los teléfonos para establecer el destino de las llamadas y duración de las mismas.

5.3 REPORTE MENSUAL DEL USO DEL TELÉFONO

Se elaborará un reporte mensual del uso de la telefonía fija, que muestre la duración y el destino de las llamadas.

Los aparatos telefónicos fijos y móviles asignados a los servidores públicos, asesores técnicos o profesionales formarán parte de su Tarjeta de Responsabilidad de Bienes Fungibles, para su uso y custodia; por lo tanto, al finalizar la relación laboral o finalización de contrato, éstos deberán ser devueltos a la Dirección Administrativa.

CAPÍTULO VI

6. NORMAS ESPECÍFICAS

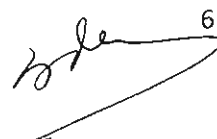
6.1 DISTRIBUCIÓN DE EXTENSIONES TELEFÓNICAS INTERNAS

La distribución de las extensiones telefónicas internas la hará la Subsecretaría Administrativa en base a la capacidad de la planta telefónica, las necesidades administrativas, ubicación del mobiliario y equipo y personal clave dentro de la institución, facilitando de esta manera la comunicación entre el personal.

6.2 TELÉFONOS FIJOS

La asignación de líneas telefónicas fijas y extensiones telefónicas se harán al puesto de trabajo de conformidad a las actividades que desempeña el personal de la Secretaría Privada de la Presidencia de la República, quienes serán los responsables del cuidado del aparato telefónico y notificarán inmediatamente al Director Administrativo en caso de surgir fallas en el servicio telefónico.

Si la instalación del teléfono se realiza en una oficina en la cual haya varios servidores públicos o asesores y no se hubiera nombrado a ninguno como jefe de grupo, el aparato telefónico será asignado a uno de los que ocupan la oficina, pero todos serán responsables en forma mancomunada del cuidado del mismo.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Rojas', with a small number '6' written above the end of the signature.

6.3 TELÉFONOS MÓVILES (CELULARES)

La Subsecretaría Administrativa asignará las líneas y dispositivos móviles al personal clave dentro de la Secretaría Privada de la Presidencia de la República como una herramienta de fácil comunicación oficial.

El servidor público, asesor técnico o profesional a quien se asigne un teléfono móvil, será responsable del cuidado y uso racional de dicho recurso.

7. DEL REGISTRO

7.1 REGISTRO DE LOS TELÉFONOS MÓVILES

Los aparatos telefónicos que sean adquiridos mediante contratos de servicio de telefonía móvil por parte de la Secretaría Privada de la Presidencia de la República, deberán registrarse a nombre de la institución conforme dicta el artículo 4 de la Ley de Equipos Terminales Móviles, Decreto 8-2013 emitido por el Congreso de la República.

7.2 DEL REGISTRO DEL TELÉFONO MÓVIL EN LIBRO AUXILIAR DE CONOCIMIENTOS:

Todos los aparatos telefónicos móviles que se hubieran adquirido, o que se adquieran a partir de la vigencia del presente manual, se entregarán al usuario responsable dejando constancia en el libro auxiliar de conocimientos autorizado de la Dirección Administrativa, asimismo, se procederá a descargar dicho libro auxiliar al momento de dejar de laborar el usuario responsable o por sustitución de dicho aparato.

8. PÉRDIDA Y ROBO DE TELÉFONOS

8.1 PROCEDIMIENTO EN CASO DE PÉRDIDA Y ROBO

Cuando se produzca la pérdida o robo del teléfono móvil, el usuario debe de proceder de la siguiente manera:

- Notificar inmediatamente a la Dirección Administrativa el incidente para que se proceda a solicitar el bloqueo de la línea y la recuperación de la misma. La Dirección Administrativa a través del responsable del Libro Auxiliar de Conocimientos indicará el procedimiento para solventar internamente el tema.
- Presentar la denuncia del robo del aparato al Ministerio Público y entregar la copia de la misma a la Dirección Administrativa quien informará a la empresa proveedora del servicio de telefonía.
- Pagar el deducible que corresponda al aparato asignado.

La Dirección Administrativa efectuará la gestión para la reposición de un teléfono móvil por parte de la empresa proveedora del servicio de telefonía. El usuario deberá cubrir el costo de la reposición del teléfono para la adquisición de uno con las similares o mejores características del robado. La máxima autoridad de la institución podrá condonar el cobro de reposición del teléfono móvil cuando lo considere adecuado, dejando constancia de dicha autorización por escrito.



7

9. PROHIBICIONES

Queda terminantemente prohibido:

- 1) Usar los teléfonos fijos para hacer llamadas personales. En caso de llamadas telefónicas emergentes, éstas deben ser autorizadas por el jefe inmediato superior del servidor público. La máxima autoridad de la Secretaría Privada de la Presidencia de la República tiene la potestad para modificar el presente inciso, mediante comunicación oficial por escrito.
- 2) Realizar llamadas a operadores de servicios comerciales y promocionales; salvo a las entidades que tengan un vínculo comercial o de servicio con la Secretaría Privada de la Presidencia de la República.
- 3) Dejar el teléfono descolgado con la intención de no atender las llamadas.
- 4) Dejar la comunicación en espera intencionalmente con el propósito de no atender temas que pudieran ser de importancia para la institución.
- 5) Mantener conversaciones y/o diálogos prolongados.
- 6) Asignar el aparato de telefonía fija a persona distinta a la asignada, sin previo consentimiento por escrito de la autoridad competente.
- 7) Prestar el teléfono fijo a personas ajenas a la Institución.
- 8) Realizar intercambio y/o préstamo de teléfonos celulares, de un usuario a otro. Las excepciones a la presente disposición se harán únicamente bajo el consentimiento de la máxima autoridad de la institución.
- 9) Realizar llamadas internacionales que no correspondan a las actividades institucionales o que no estén autorizadas por escrito por la máxima autoridad de la institución.
- 10) Incurrir en exceso de tiempo de telefonía establecido en el contrato de servicio; en cuyo caso el excedente deberá ser cubierto por el usuario.
- 11) Trasladar el teléfono fijo a otro escritorio al cual no está asignado y reprogramar extensiones sin la debida autorización.

10. SANCIONES

Los trabajadores de la Secretaría Privada de la Presidencia de la República, que incumplieran o aplicaran de forma incompleta o incorrectamente lo establecido en el presente Documento de Políticas Internas de la telefonía fija y telefonía móvil de la Secretaría Privada de la Presidencia de la República serán sancionados en función a lo establecido en los artículos 74, 75, 76 y 77 del decreto 1748 Ley del Servicio Civil. Si el servidor público a pesar de haber recibido las llamadas de atención correspondientes, no acata las instrucciones de las presentes Políticas se procederá a la finalización de la relación laboral con la Secretaría Privada de la Presidencia de la República o rescisiones de contrato que correspondan.





ACUERDO INTERNO DE SECRETARÍA No. 7-2014

Guatemala, 26 de febrero de 2014

LA SECRETARIA PRIVADA DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con la Ley del Organismo Ejecutivo, la Secretaría Privada de la Presidencia de la República, es la institución encargada de atender el despacho de los asuntos de carácter privado que se dirijan al Presidente de la República y de apoyar la gestión o trámite de los asuntos que se sometan a su consideración, orientándolos, conforme a su naturaleza, hacia los distintos Despachos Ministeriales o, en su caso, a las dependencias del Estado a que corresponden esos asuntos.

CONSIDERANDO:

Que como dependencia del Organismo Ejecutivo adscrita a la Presidencia de la República de Guatemala, la Secretaría Privada de la Presidencia de la República, cuenta con una estructura, organización y funciones propias, las cuales requieren de instrumentos que faciliten su ejecución por el personal competente y definan el uso racional de los recursos asignados a ésta, razón por la cual la Dirección Administrativa elaboró las Políticas de Telefonía Fija y Móvil, las cuales, para ser consideradas de uso oficial, necesitan ser aprobados mediante la emisión del presente Acto.

POR TANTO:

Con fundamento en el Artículo 202 de la Constitución Política de la República de Guatemala y en ejercicio de las funciones conferidas en los artículos 5 y 7 del Acuerdo Gubernativo No. 248-2010, Reglamento Orgánico Interno de la Secretaría Privada de la Presidencia de la República.

ACUERDA:

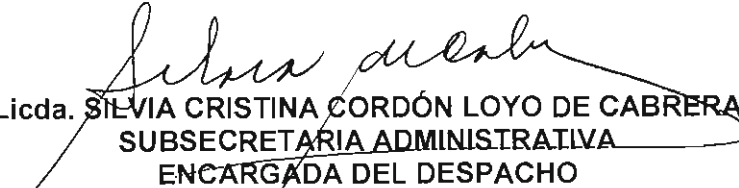
Artículo 1. Aprobar la implementación de las Políticas de Telefonía Fija y Móvil emitidas por la Dirección Administrativa de la Secretaría Privada de la Presidencia de la República.

Artículo 2. Es responsabilidad de cada Dirección o Unidad de la Secretaría Privada de la Presidencia de la República, hacer del conocimiento inmediato del personal a su cargo, las Políticas de Telefonía Fija y Móvil aprobadas mediante el presente Acuerdo y verificar su estricto cumplimiento.

Artículo 3. Los casos no previstos en las Políticas de Telefonía Fija y Móvil que mediante este Acto se aprueban, serán resueltos por el Despacho Superior, o por quien éste designe.

Artículo 18. Las Políticas de Telefonía Fija y Móvil y su aprobación contenida mediante el presente Acuerdo entran en vigencia a partir de la presente fecha.

COMUNÍQUESE,


Licda. SILVIA CRISTINA CORDÓN LOYO DE CABRERA
SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA
ENCARGADA DEL DESPACHO