



INSTITUTO SALVADOREÑO
DE DESARROLLO MUNICIPAL

DOCUMENTO CONTROLADO POR
LA UNIDAD DE PLANIFICACIÓN

Normativa para el Uso de Servicio de Telefonía Fija y Móvil del Instituto Salvadoreño de Desarrollo Municipal

Código: NOGASGO003

Fecha: 12 de agosto de 2020

Elaboró:

Lic. Saúl Aguirre Alvarado
Gerente Administrativo



Revisó:

Licda. Leticia Verónica Rivas
de Benítez
Gerente General



Autorizó:

Lic. Ernesto Luis Muyschandt
García Prieto
Presidente del ISDEM



Vo.Bo.

Lic. Orlando Elías Castillo
Jefe Unidad de Planificación



Índice

Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVO.....	3
3. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN.	3
4. MARCO NORMATIVO.....	3
5. DEFINICIONES.....	4
6. DESARROLLO.....	5
6.1. Telefonía Fija Institucional	5
6.2. Telefonía Móvil Institucional.....	7
6.3. Consideraciones generales.....	12

1. INTRODUCCIÓN

El uso de servicio de telefonía, es a la fecha, el instrumento de mayor practicidad y agilidad para la comunicación interpersonal y de reacción en el trabajo.

En tal sentido, las instituciones deben establecer normas de uso de la telefonía fija y móvil; así como lineamientos para la asignación, uso y control de dichos servicios.

Bajo tal premisa, el Instituto Salvadoreño de Desarrollo Municipal ISDEM dicta a través del Documento *“Normativa para el Uso de Servicio de Telefonía Fija y Móvil del Instituto Salvadoreño de Desarrollo Municipal”*, la cual pretende establecer pautas de regulación en cuanto a la asignación, el uso y control de los servicios señalados; ya que estos constituyen una herramienta de trabajo a los empleados y funcionarios del ISDEM para una efectiva comunicación y como tal debe tener un uso exclusivo de instrumento de comunicación institucional.

2. OBJETIVO.

Establecer las normas para la regulación, administración y operación del servicio de telefonía fija y móvil, para el desarrollo de las funciones institucionales y así poder darle cumplimiento al objetivo institucional regulado en el Art. 3 de la Ley Orgánica de ISDEM.

3. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN.

El presente documento es de carácter obligatorio y se aplicará a los funcionarios y empleados que sean usuarios del servicio de telefonía fija y móvil institucional del ISDEM

4. MARCO NORMATIVO.

Lo relativo al Marco Normativo vinculante a esta normativa, será lo establecido en:

4.1. DECRETO Nº 438 LEY DE LA CORTE DE CUENTAS DE LA REPUBLICA

Responsabilidad directa

Artículo 57.- Los servidores de las entidades y organismos del sector público que administren recursos financieros o tengan a su cargo el uso, registro o custodia de recursos materiales, serán responsables, hasta por culpa leve de su pérdida y menoscabo.

4.2. Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas del ISDEM.

Capítulo III: Normas Relativas a las actividades de control.

Pérdidas por Extravío de Valores o Bienes

Artículo 75.- Cuando ocurran robos, hurtos, fraudes, pérdidas o extravío de valores o bienes institucionales, el responsable de dichos bienes o valores deberá informar en su oportunidad a su jefe inmediato, quien comunicará a la Gerencia Financiera, Gerencia Administrativa y a la Gerencia General y esta última al Consejo Directivo de lo sucedido; se creará la comisión respectiva para deducir responsabilidades y adeudos, en el caso que hubiese que iniciar el respectivo proceso legal por la Unidad Jurídica.

Asimismo, el responsable de dichos bienes o valores deberá informar lo sucedido a las autoridades de seguridad y justicia correspondientes, además de gestionar ante la compañía de seguros el reclamo respectivo si fuera el caso.

CAPITULO IV: Normas Relativas a la Información y Comunicación

Efectiva Comunicación de la Información

Artículo 95.- Todas las Unidades Organizativas establecerán y mantendrán líneas recíprocas de comunicación a todos los niveles de la organización, de tal manera que el personal asuma las responsabilidades de sus funciones. Es necesario que cada uno entienda su propio rol en el sistema de control interno y la relación de sus actividades individuales, con el trabajo de los demás y los objetivos institucionales, de conformidad con la Política de Comunicaciones Institucional.

5. DEFINICIONES.

- 5.1. La administradora de Contrato de Telefonía institucional:** es la persona encargada de la administración, control, monitoreo, manejo y fiel cumplimiento de lo pactado en los documentos contractuales con el proveedor y la normativa legal aplicable.
- 5.2. Área de Trabajo:** es el área física adecuada de trabajo donde puede mantenerse una línea de telefonía fija correctamente instalada.
- 5.3. Medio escrito:** toda aquella comunicación de manera física o digital que se presente

- 5.4. **Servicio Móvil:** servicio de comunicación activa y provista por el proveedor de telefonía móvil, para la comunicación inalámbrica.
- 5.5. **Servicio Fijo:** Servicio de comunicación telefónica que carece de movilidad, comúnmente basado en conexión alámbrica y normalmente puesto en un escritorio de trabajo.
- 5.6. **Redes Físicas Internas de telefonía fija:** se refiere únicamente al cableado, aparatos activos y medios eléctricos que interconectan la planta telefónica del edificio hacia los teléfonos en las áreas de trabajo.
- 5.7. **Redes Físicas Externas de telefonía fija:** se refiere únicamente al cableado, aparatos activos y medios eléctricos que interconecta al proveedor con la planta telefónica del instituto.
- 5.8. **La persona usuaria:** Persona que utiliza los servicios de telefonía fija y móvil, teniendo bajo su responsabilidad el cuidado, manejo y buen uso del mismo.
- 5.9. **Comisión de Deducción de Responsabilidades:** Comisión encargada de deducir responsabilidades por pérdida, daños o deterioros, causados por el mal uso, negligencia o por el manejo imprudente e irresponsable de los bienes del ISDEM, de conformidad a las Normas Técnicas de Control Interno Específicas del ISDEM.

6. DESARROLLO.

6.1. Telefonía Fija Institucional.

6.1.1 Administración y coordinación del Servicio de telefonía fija.

La persona administradora de contrato será la encargada de realizar los trámites de servicios para teléfonos nuevos, traslados, reasignaciones, desconexiones, programaciones, aumentos o disminuciones de saldo, sean estas temporales o definitivas sobre la red física externa suministrada por el proveedor, y el Departamento de Informática será el encargado de realizar adquisición de teléfonos nuevos, instalación, traslados, reasignaciones, desconexiones, programaciones en la planta telefónica, sean estas temporales o definitivas sobre la red física interna.

6.1.2. Operación y control del servicio.

- a) Los servicios de telefonía contratados por el ISDEM, no podrán usarse de manera personal que conlleven fines lucrativos o comerciales.
- b) Corresponde exclusivamente a la persona administradora de contrato el control y administración del contrato de telefonía fija del ISDEM y al Departamento de Informática le corresponde la administración, control y resguardo de la planta de telefonía institucional; así como de los teléfonos fijos que formen parte del servicio.

- c) Toda modificación o movimientos en las redes físicas internas de telefonía fija del ISDEM deberán ser solicitadas al Departamento de Informática por escrito o correo electrónico, así como contar con la recomendación técnica del mismo y el visto bueno de la Gerencia Administrativa; la realización de las modificaciones será por parte del Departamento de Informática.

6.1.3. Asignación de Servicio.

- a) El Departamento de Informática deberá revisar al menos una vez al año de acuerdo a la programación anual o a solicitud de la Gerencia Administrativa; la asignación del servicio de telefonía fija.
- b) Si un área de trabajo requiere una línea telefónica adicional, la jefatura o coordinador regional deberá solicitar a su gerencia de área el visto bueno para realizar el trámite correspondiente; y este último deberá realizar la gestión de forma escrita ya sea física o digital dirigido a la Gerencia Administrativa, exponiendo la causa y justificación necesaria para someterlo al análisis correspondiente.
- c) La Gerencia Administrativa solicitará opinión de factibilidad técnica al Administrador de Contrato, para la asignación del servicio requerido.

6.1.4. Administración de la utilización del servicio

- a) Los usuarios del servicio de telefonía fija deberán hacer uso adecuado, en cuanto a utilización de la línea y cuidado del aparato telefónico; comprendiendo las acciones siguientes:
 - i) Realizar uso discreto del servicio telefónico; haciendo llamadas efectivas y concretas que en la medida de lo posible estas no se excedan más de 15 minutos.
 - ii) Cuidar físicamente el aparato telefónico asignado, así como sus accesorios.
- b) La persona administradora del contrato será responsable de monitorear y supervisar desde el sistema suministrado por el proveedor, el consumo de la telefonía fija; de darse el caso de algún abuso por la persona usuaria en el uso del servicio deberá reportar por escrito y de forma mensual a la jefatura inmediata y con copia a la Gerencia administrativa, para efectos de evitar que continúe tal situación, de lo contrario deberá iniciarse el procedimiento sancionatorio respectivo regulado en el Reglamento Interno de Trabajo del ISDEM.
- c) Corresponde al Departamento de Informática identificar oportunidades de mejora respecto a la telefonía fija conforme a las facilidades técnicas que estén a su alcance.

6.1.5. Uso del Servicio

- a) Toda actividad realizada a través del servicio de telefonía fija es responsabilidad de la persona usuaria y es exclusivamente para uso institucional.
- b) Es obligación de la persona usuaria, velar por el buen uso del servicio telefónico fijo asignado.
- c) Cualquier deficiencia o funcionamiento anómalo del servicio de telefonía fija que observe la persona usuaria, deberá ser reportado al Departamento de Informática por escrito o correo electrónico quien verificará si la falla es de carácter técnico para que ellos mismos puedan resolverla, o si la falla es por parte del proveedor, para realizar el reporte por escrito al Administrador de Contrato para su pronta solución; en caso de tratarse de inconvenientes no subsanables será únicamente el Administrador de Contrato el que deberá reportarlo al proveedor y en caso de no llegar a un acuerdo, deberá seguirse el trámite de ley correspondiente establecido en LACAP Y RELACAP.

6.2. Telefonía Móvil Institucional

6.2.1 Administración del servicio de telefonía móvil.

La persona administradora de contrato será la única encargada de realizar los trámites de servicios telefónicos o adquisición de teléfonos nuevos, traslados, reasignaciones, desconexiones, aumentos o disminuciones de saldo.

6.2.2. De las personas usuarias del servicio de telefonía móvil

- a) La Gerencia Administrativa define como usuarios del servicio de telefonía móvil para los cargos funcionales siguientes:
 - Presidente / Vice-Presidente
 - Gerente General
 - Gerentes de área
 - Jefaturas de área o Coordinadores Regionales
 - Personal de campo
 - Personal administrativo
- b) La asignación para las personas usuarias de servicio de telefonía móvil o el pago de las tarifas generadas por dicho servicio, no serán consideradas en calidad de salario en especie, ni darán origen a derechos adquiridos; siendo una herramienta de trabajo y no una prestación laboral.

6.2.3. Asignación de usuarios de servicio de telefonía móvil.

- a) Sin perjuicio de las personas usuarias de telefonía móvil establecidos en el apartado 6.2.2 literal a) de esta normativa, podrá generarse nuevas asignaciones por parte de la Gerencia Administrativa a petición de la Jefatura o Gerencias de área, teniendo en consideración la necesidad, utilidad, racionalidad y razonabilidad del servicio solicitado; tales asignaciones deberán ser debidamente justificadas por escrito.

- b) La propuesta de cambios, reasignaciones o nuevas asignaciones deberá ser presentada mediante solicitud por escrito y justificada a la Gerencia Administrativa; quien deberá realizar el respectivo análisis.

6.2.4. Del Monto del servicio de telefonía móvil.

- a) El monto máximo por servicio de telefonía para cada persona usuaria, será determinada de acuerdo al detalle siguiente:

<i>TABLA DE MONTOS ASIGNADOS POR USUARIOS</i>	
<i>Usuario</i>	<i>Monto/Saldo</i>
Presidente/Vice-Presidente	\$25.00 a \$40.00
Gerente General	\$15.00 a \$40.00
Gerentes de área	\$15.00 a \$25.00
Jefes y coordinadores regionales	\$15.00 a \$25.00
Personal de campo	\$10.00 a \$20.00
Personal administrativo	\$5.00 a \$10.00

- b) Los montos podrán ser modificados a solicitud de la Gerencia Administrativa, quien deberá realizar un análisis basado en las funciones del usuario, informes históricos y el plan de minutos contratado que será entregado por la persona administradora del contrato; esta reasignación de montos será autorizada por la Gerencia General y será la Gerencia Administrativa quien notifique de los montos autorizados al Administrador del Contrato para su aplicación por el usuario de servicio móvil.
- c) El monto asignado deberá ser utilizado exclusivamente para uso Institucional.

6.2.5. Del control de montos de servicio de telefonía móvil

- a) **Control del Usuario:** El usuario del servicio de telefonía móvil deberá controlar el uso del mismo. Si el saldo asignado al usuario se agota, éste deberá reportar tal circunstancia a su jefatura inmediata; una vez que la jefatura tenga el conocimiento de lo suscitado este hará la solicitud a través de escrito justificado a la persona administradora del contrato, para solicitar el incremento del saldo requerido y de esta forma finalizar el mes respectivo.

- b) **Control de la Gerencia Administrativa:** Esta Gerencia deberá realizar una investigación histórica de llamadas y saldos excedidos reportados en el control del administrador por medio de la persona administradora del contrato. En caso de darse algún abuso en el uso del servicio La persona administradora del contrato deberá reportar por escrito y de forma mensual a la jefatura inmediata y con copia a esta Gerencia administrativa, para efectos de evitar que continúe tal situación, de lo contrario deberá iniciarse el procedimiento sancionatorio respectivo regulado en el Reglamento Interno de Trabajo del ISDEM.

6.2.6. De la entrega del servicio de telefonía móvil

La persona administradora del contrato hará entrega del equipo de telefonía móvil, debiendo documentar dicha entrega mediante acta que se redactará para tal efecto, la cual deberá ser firmada por la persona usuaria como constancia de haber recibido el equipo telefónico que se le asignó el cual estará bajo su cargo. En tal documento también se hará de conocimiento a la persona usuaria las obligaciones que adquiere al asignársele el aparato.

6.2.7. Son obligaciones de las personas usuarias del servicio de telefonía móvil las siguientes:

- a) Hacer uso del servicio móvil para labores institucionales de su cargo.
- b) Mantener activado el teléfono móvil de manera permanente, aún en días no laborales y feriados; estando en la obligación de responder a las llamadas recibidas de forma inmediata; en caso de no poder responder en la forma señalada, deberá devolver la llamada a la brevedad posible.
- c) Velar por el cuidado del aparato telefónico y buen uso del servicio de telefonía móvil asignado a su cargo garantizando así el manejo adecuado de las líneas y teléfonos móviles del ISDEM.
- d) En caso de robo, hurto, pérdida o extravió del teléfono móvil; la persona usuaria deberá reportar lo sucedido de manera inmediata, de acuerdo a los pasos siguientes:
 - i) Llamar al número del proveedor con quien se tiene el servicio contratado, solicitando el bloqueo de la línea telefónica.
 - ii) De acuerdo a lo anterior; la persona administradora del contrato hará del conocimiento a la persona usuaria al momento de la firma del acta de entrega de equipo establecida en el 6.2.6 de la presente normativa, el número de la empresa para realizar la llamada respectiva.
 - iii) Una vez sea confirmado por el operador el bloqueo, se debe solicitar la carta de desactivación de la línea para que se tramite la denuncia policial.

Consideración Especial:

- En Horas no hábiles, lo atenderá un operador automático y tendrá que gestionar el bloqueo según indicaciones del operador. En esta opción no se puede solicitar el

envío de la carta de desactivación, por lo que tendrá que llamar nuevamente en horas hábiles para solicitar el envío de la carta de desactivación con un agente operador.

- e) Teniendo la Carta de Desactivación impresa, el usuario deberá llevarla a una delegación policial más cercana para iniciar el trámite de denuncia, para lo cual tendrá 72 horas a partir del momento de la desactivación para realizar esta gestión.
- f) La carta de desactivación y la denuncia policial deberán ser entregadas sin demora alguna al Administrador de Contrato de la Telefonía Móvil para realizar el trámite correspondiente con la empresa que brinda el servicio para el reemplazo del móvil.
- g) En casos de anomalía, desperfecto o mal funcionamiento del equipo de telefonía móvil la persona usuaria responsable deberá hacer del conocimiento a la brevedad posible a la persona administradora de contrato de forma escrita. La persona administradora del contrato realizará las gestiones necesarias ya sea acudiendo al Departamento de Informática o ante el proveedor del servicio telefónico.
- h) La persona usuaria que sea responsable por daños o pérdidas de aparatos telefónicos deberá incurrir en los gastos que implique su reparación o reposición, según sea el caso.
- i) En caso que la persona usuaria deje de laborar para el instituto, deberá devolver de inmediato el equipo de telefonía móvil junto con sus accesorios a la persona administradora del contrato. Este último redactará un documento para dejar constancia de la devolución, el cual será firmado por la persona usuaria y firmado de recibido por la persona administradora de contrato. La devolución por parte de la persona usuaria deberá de ser completa respecto a lo que recibió y en buen estado, salvo el deterioro normal causado por el uso diario.
- j) En caso de traslado del personal que tenga asignado teléfono móvil, deberá evaluarse si es necesario la continuidad del uso del equipo de telefonía.
- k) En caso que la persona usuaria sea suspendida de sus labores de forma imprevista o este por cualquier motivo abandone su lugar de trabajo, deberá devolver el equipo y accesorios de forma inmediata y deberá ser documentada por la persona administradora del Contrato.
- l) El ISDEM, bajo ningún supuesto cubrirá costos por casos de robo, hurto, pérdida, extravió o daño del Teléfono Móvil; tales costos serán sufragados por la persona usuaria, lo anterior en cumplimiento a lo que establece el Art. 57 de la Ley de la Corte de Cuentas de la República. La persona administradora de Contrato informará debidamente los costos generados a la Gerencia Administrativa; siendo ésta la responsable de la gestión de cobro a la persona usuaria.
- m) Al finalizar el contrato la persona usuaria está obligado a devolver el equipo asignado con todos sus accesorios de acuerdo a la programación establecida por la persona administradora del contrato.

- n) Los datos como fotografías, sonidos, música, textos, listado de contactos telefónicos, personalizaciones propias de usuario son de exclusiva responsabilidad del mismo. La persona usuaria deberá mantener un respaldo actualizado de su información.

6.2.8. Prohibiciones para la persona usuaria del Servicio de Telefonía Móvil:

- a) Reparar o modificar a nivel de software o hardware cualquier configuración del servicio de telefonía móvil asignado por el proveedor.
- b) Ceder el derecho de uso a terceros formal o informalmente, ya sea de manera temporal o permanente.
- c) Dar mal uso al servicio de telefonía móvil, entendiéndose por este como el realizar llamadas fuera del servicio asignado o utilizarlo en provecho o beneficio personal.
- d) Arrendar la línea o teléfono móvil.
- e) Solicitar o gestionar cualquier tipo de cambio, reparación o beneficio directamente con el proveedor de telefonía móvil.
- f) A poseer más de un teléfono móvil institucional asignado o en uso.

6.2.9. Excepciones.

Sin perjuicio de las prohibiciones anteriores, podrá permitirse el traspaso o préstamo de equipos de telefonía móvil a otro empleado o funcionario institucional, cuando estos realicen una labor en el cumplimiento de una misión institucional asignada.

Para que proceda la salvedad establecida en el párrafo antes indicado, la persona usuaria deberá solicitarlo por escrito a la Gerencia Administrativa, quien autorizará y hará del conocimiento a la persona administradora del Contrato para su respectivo trámite.

6.2.10. Reparación de teléfonos.

La persona administradora del contrato es el único que gestionará con el Departamento de Informática o con el proveedor de la telefonía, las reparaciones necesarias al equipo asignado.

6.2.11. De la renovación anual del servicio de telefonía móvil.

- a) Dado que los contratos de telefonía finalizan el 31 de diciembre de cada año, y en caso que la persona usuaria mantenga el equipo telefónico móvil del año anterior se deberá considerar el siguiente aspecto:
 - Durante este periodo de tiempo es recomendable cuidar la circulación riesgosa con los teléfonos móviles institucionales ya que, si ocurre algún caso de robo, hurto o extravío, la reposición del móvil será del 100% del costo del aparato en el mercado a esa fecha por uno de igual característica y también corre por cuenta de

la persona usuaria su reposición, en concordancia a lo que se dispone en el numeral 6.2.7. literal k) de esta normativa.

- b) Cuando el Servicio de Telefonía esté contratado legalmente, se comenzará con las gestiones para los cambios de aparatos móviles y las nuevas asignaciones, la persona administradora del contrato notificará a las personas usuarias para que devuelvan el equipo de telefonía móvil que se les entregó. La devolución por parte de la persona usuaria deberá de ser completa respecto a lo que recibió y en buen estado, salvo el deterioro normal causado por el uso diario.
- c) El stock de aparatos telefónicos del Contrato de Servicio de Telefonía móvil ya finalizado, serán concedidos a un costo simbólico, por la persona Administradora del Contrato quien establecerá el costo de los mismos con el visto bueno de la gerencia general, teniendo preferencia de adquirirlo la persona usuaria de dicho aparato, previo pago al Departamento de Tesorería del ISDEM.

6.3. Consideraciones generales

6.3.1. Acceso a la información.

El ISDEM, se reserva el derecho de acceso a toda la información que requiera, cuando el caso lo amerite, solicitando al respectivo proveedor del servicio los registros de llamadas, duración y destinos, entre otros.



LA INFRASCRITA SECRETARIA DE ACTAS DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL INSTITUTO SALVADOREÑO DE DESARROLLO MUNICIPAL - ISDEM, CERTIFICA:

Que, en Sesión Ordinaria de Consejo Directivo, celebrada a las trece horas con cuarenta y seis minutos del día doce de agosto de dos mil veinte, se encuentra el acuerdo número **SEIS**, del acta número **TREINTA Y UNO**, que literalmente dice:

6. SOLICITUD DE APROBACIÓN DE LA NORMATIVA PARA EL USO DE SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA Y MÓVIL DEL INSTITUTO SALVADOREÑO DE DESARROLLO MUNICIPAL. Los miembros del honorable Consejo Directivo por unanimidad **ACUERDAN: UNO** - Dejar sin efecto la Normativa para el uso de la telefonía fija y celular del Instituto Salvadoreño de Desarrollo Municipal, aprobada por el Consejo Directivo en Sesión Ordinaria de fecha dieciocho de marzo de dos mil dieciséis, mediante Acuerdo número nueve, Acta número once. **DOS - a)** Aprobar la Normativa para el uso de servicio de telefonía fija y móvil del Instituto Salvadoreño de Desarrollo Municipal; **b)** Instruir a la Unidad de Planificación del ISDEM, para que haga de conocimiento la Normativa aprobada a las empleadas y empleados del ISDEM; y **c)** Remítase un ejemplar de tal documento a la Unidad de Acceso a la Información Pública de ISDEM, para que ponga a disposición el mismo en el Portal de Transparencia.

ES CONFORME, con su original con el cual se confrontó y para los usos que se estimen convenientes, extiende, firma y sella la presente Certificación en la ciudad de San Salvador, trece de agosto de dos mil veinte.

Martha Natalia Méndez Guzmán

Secretaria de Actas del Consejo Directivo interina

