

**ASIGNACIÓN Y CONTROL DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL**

Del proceso: Servicios Generales

Código: SER-INS-03

Versión: 4

Página 1 de 6

**A. REGISTRO DE REVISIÓN Y APROBACIÓN:**

Documentado Nombre/Puesto/Dirección	Revisado Nombre/Puesto/Dirección	Aprobación Jefe de Área	
		Nombre/Puesto/Dirección	Fecha
<ul style="list-style-type: none"> <li>Josué Buenaventura Juárez Pérez / Coordinador Departamento de Servicios Generales / DISERSA Firma: </li> <li>Sergio Alejandro Reyes Marroquín / Gestor de Desarrollo y Calidad / DIDEFI) Firma: </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Marco Tullio Pezzarossi Hernández / Subdirector / DISERSA Firma: </li> <li>Romelia Elena Valle Alegría/ Directora / DIDEFI) Firma: </li> </ul>	Lidner Danilo Sincal Teleguario / Director / DISERSA Firma: 	<b>10 AGO 2023</b>

**B. GLOSARIO**

- 1.- **Aparato telefónico:** Dispositivo de telecomunicación diseñado para entablar una comunicación con un interlocutor a distancia.
- 2.- **Cobro por exceso:** Se refiere a la acción que se realiza cuando un usuario sobrepasa el límite de uso del teléfono del plan establecido para la línea telefónica que posee.
- 3.- **DISERSA:** Dirección de Servicios Administrativos del Ministerio de Educación.
- 4.- **DIDAI:** Dirección de Auditoría Interna del Ministerio de Educación.
- 5.- **Plan de telefonía:** Se refiere al grupo de tarifas que un usuario debe pagar por el consumo de teléfono.
- 6.- **Sistema de telefonía móvil:** Herramienta informática que permite administrar el registro del servicio así como la asignación y control de los diferentes aparatos telefónicos que son utilizados en las dependencias del Ministerio de Educación.

**C. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES:****C.1. Recepción, Asignación y Control de Aparatos y Líneas Telefónicas nuevas:**

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Verificar disponibilidad líneas y aparatos telefónicos	Coordinador (a) Servicios Generales DISERSA y Dependencias descentradas	Con base a la normativa legal vigente, verifica la cantidad de aparatos y líneas telefónicas a contratar, renovar o ampliar, de conformidad con los planes establecidos en la resolución Ministerial 173 de fecha 12 de febrero del 2,014. Si



## ASIGNACIÓN Y CONTROL DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
		<p>dentro del servicio a contratar se incluyen módems para conexión a internet, deberá contar con el dictamen favorable de la Dirección de Informática -DINFO-, en el que se establezca claramente la no disponibilidad del servicio de red del Ministerio de Educación.</p> <p>Elabora oficio dirigido al Director de la dependencia, solicitando autorización para iniciar la contratación del servicio de telefonía móvil, así como el detalle de planes, aparatos y líneas telefónicas, el cual debe contener, como mínimo, la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Nombre completo de la persona a quien se asignará y entregará el teléfono celular</li> <li>b. Puesto Nominal</li> <li>c. Puesto Funcional</li> <li>d. Renglón presupuestario bajo el que se encuentra contratado</li> <li>e. Número del Documento Personal de Identificación -DPI-</li> </ol> <p>➤ <b>Nota 1:</b> Los límites establecidos, solamente podrán ser modificados por el Despacho Ministerial, previo análisis y consideraciones del caso, al amparo del Artículo 15 del Acuerdo Ministerial 299-2014 “Reglamento para la contratación, asignación, condiciones de uso y control de telefonía móvil del Ministerio de Educación”, debiendo ser informada la Dirección de Servicios Administrativos -DISERSA-.</p> <p>➤ <b>Nota 2:</b> Tomar en cuenta que el contrato también puede ser para ampliación o renovación de servicio de telefonía móvil.</p> <p>➤ <b>Nota 3:</b> El Director de la Dependencia, deberá velar por el fiel cumplimiento de la normativa legal vigente.</p>
2. Autorizar gestiones de contratación	Director (a) DISERSA/Director de Dependencias Desconcentradas	Firma oficio autorizando para que se inicie con las gestiones de contratación, renovación o ampliación de servicios de telefonía móvil.
3. Recibir contrato, aparatos telefónicos y accesorios	Coordinador (a) Servicios Generales DISERSA y Dependencias desconcentradas	Recibe y revisa el contrato que coincida con las especificaciones técnicas de lo contrario devuelve el contrato al proveedor para realizar las correcciones necesarias. Si esta correcto traslada el contrato al Director para firma.
4. Autorizar contrato	Director (a) DISERSA/Director (a) de Dependencias Desconcentradas	Revisa información del contrato, firma y sella el contrato y devuelve al Coordinador (a) de Servicios Generales.
5. Trasladar contrato autorizado al proveedor	Coordinador (a) Servicios Generales DISERSA y Dependencias desconcentradas	Envía el contrato firmado al proveedor, reproduce 1 copia, posteriormente recibe los aparatos telefónicos, accesorios y verifica que coincidan con los modelos y marcas establecidas en el contrato, de lo contrario devuelve los teléfonos al proveedor.
6. Trasladar copia de contrato autorizado a DIDECO y DISERSA	Coordinador (a) Servicios Generales DISERSA y Dependencias desconcentradas	Traslada información relacionada con montos, planes, plazo y otro aspecto de relevancia de la contratación del servicio (copia del contrato firmado) a la Dirección de Adquisiciones y Contrataciones, DIDECO, y al Coordinador (a) de Servicios Generales de DISERSA, en un plazo de cinco (5) días hábiles, después de firmado el mismo.
7. Registrar información en Sistema de telefonía móvil	Coordinador (a) Servicios Generales DISERSA y Dependencias desconcentradas	Registra la información general de los aparatos telefónicos y accesorios, en el módulo de administración del Sistema de telefonía móvil.



## ASIGNACIÓN Y CONTROL DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
		Asigna los aparatos telefónicos y accesorios a la persona correspondiente por medio del módulo del Sistema de telefonía móvil, genera, imprime, firma y sella el Formulario SER-FOR-21 "Asignación y Entrega de Teléfono Móvil".
<b>8. Entregar Aparato Telefónico</b>	Coordinador (a) Servicios Generales DISERSA y Dependencias desconcentradas	<p>Entrega a cada usuario el aparato telefónico con accesorios y formulario SER-FOR-21 "Asignación y Entrega de Teléfono Móvil".</p> <p>Solicita al usuario que revise la información del formulario contra el aparato y accesorios entregados.</p> <p>Si todo está en orden, solicita firma y entrega una copia del formulario.</p> <p>Si algún dato no coincide, corrige y entrega al usuario nuevamente para revisión, firma de conformidad. Archiva el expediente, tomando en consideración la importancia del control de la asignación de aparatos telefónicos, ya que será la única forma para garantizar la entrega de los mismos.</p> <p>➤ <b>Nota 1:</b> Los aparatos de telefonía móvil tienen una vida útil que finaliza al momento de vencer el plazo del contrato, por lo que al quedar en desuso no genera valor agregado a la institución.</p>
<b>9. Recibir solicitud de línea nueva</b>	Coordinador (a) Servicios Generales DISERSA y Dependencias desconcentradas	Para una solicitud de línea nueva para un usuario de nuevo ingreso, cuando el contrato ya se encuentra en vigencia se realizan las actividades de la 1 a la 7 del presente inciso.
<b>10. Generar reporte</b>	Coordinador (a) Servicios Generales DISERSA y Dependencias desconcentradas	<p>Genera en el Sistema de telefonía móvil reportes de control de las líneas telefónicas asignadas y lo traslada mensualmente al Director de la Dependencia.</p> <p><b>Nota 1:</b> El responsable de la dependencia debe de cuidar no tener líneas ociosas, según lo indicado en la normativa legal.</p>

### C.2. Control de Consumo Mensual / Cobro por Exceso del Límite de Tiempo:

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
<b>1. Recibir y registrar estados de cuenta</b>	Coordinador (a) Servicios Generales DISERSA y Dependencias desconcentradas	Recibe mensualmente del proveedor las facturas por cada línea telefónica y registra la información en el Sistema de telefonía móvil, en el módulo establecido para el efecto.
<b>2. Realizar gestión de pago</b>	Coordinador (a) Servicios Generales DISERSA y Dependencias desconcentradas	Genera reporte de consumo mensual de las líneas telefónicas e inicia las gestiones para el pago correspondiente de conformidad con el procedimiento FIN-PRO-01 "Ejecución presupuestaria" y/o FIN-INS-04 "Acreditamiento en cuenta Unidades Desconcentradas de Administración Financiera", según corresponda.
<b>3. Establecer y notificar excesos de consumo telefónico</b>	Coordinador (a) Servicios Generales DISERSA y Dependencias desconcentradas	<p>De conformidad con los planes contratados y con el reporte de consumo mensual generado en la actividad anterior, verifica y selecciona los excesos de cada línea telefónica, emite e imprime la notificación de cobro por exceso de consumo, con la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Monto excedido durante el mes correspondiente.</li> <li>2. Que realice depósito en la cuenta monetaria número <b>GT 82CHNA010110000010430018034 (número de cuenta de fondo común asignado) "TESORERÍA NACIONAL, DEPÓSITOS FONDO COMÚN CHN"</b>, del Crédito Hipotecario Nacional, en un plazo que no exceda tres (3) días hábiles a</li> </ol>



## ASIGNACIÓN Y CONTROL DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
		<p>partir de la notificación y para las dependencias departamentales en un plazo que no exceda los seis (6) días hábiles.</p> <p>3. Se entrega la boleta de depósito en blanco y solicita al usuario que debe completarla con los siguientes requisitos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Fecha del depósito</li> <li>b. Concepto o motivo del depósito</li> <li>c. Nombre y teléfono de la unidad ejecutora,</li> <li>d. Código de la unidad ejecutora en el caso que se conozca</li> <li>e. Ejercicio Fiscal a que corresponde el reintegro,</li> <li>f. Número de CUR que afecta el reintegro, en el caso que se conozca</li> <li>g. Nombre, Dirección, DPI y Número de celular de la persona que realiza el reintegro</li> <li>h. Forma de efectuado el reintegro (efectivo o cheque).</li> <li>i. Debe utilizar tinta negra para el llenado del depósito.</li> </ol> <p>Firma, sella y traslada la notificación al Director de la Dependencia.</p> <p><b>Nota 1:</b> El no cumplir con estos requisitos en el depósito monetario, será motivo de rechazo.</p>
4. Firmar notificación	Director (a) DISERSA/Director (a) de Dependencias Desconcentradas	Recibe, verifica, firma y sella la notificación. La devuelve para que continúe con la gestión de cobro.
5. Trasladar notificación	Coordinador (a) Servicios Generales DISERSA y Dependencias desconcentradas	Traslada la notificación a cada usuario para que realice el pago correspondiente.
6. Recibir boleta de reintegro	Coordinador (a) Servicios Generales DISERSA y Dependencias desconcentradas	<p>Recibe la boleta de depósito original, certificada por el Crédito Hipotecario Nacional –CHN- por el reintegro realizado.</p> <p>Registra la boleta de reintegro en el Sistema de telefonía móvil para el control interno y traslada dicha boleta a las unidades financieras para las gestiones correspondientes ante el Ministerio de Finanzas Públicas –MINFIN.</p>

### C.3. Devolución de Teléfonos Móviles

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Completar formulario de Devolución de teléfono móvil	Coordinador (a) Servicios Generales DISERSA y Dependencias desconcentradas	<p>Recibe el formulario SER-FOR-22 “Devolución de Teléfono Móvil”, cuando se devuelve el aparato telefónico por renuncia, despido, cambio de puesto de un usuario.</p> <p>➤ <b>Nota 1:</b> Debe considerarse que todos los aparatos telefónicos que ya no estén en uso y que el plazo del contrato no ha vencido deben ser devueltos a la Dirección que entregó los aparatos, sin excepción alguna, para la reasignación inmediata al nuevo usuario.</p> <p>➤ <b>Nota 2:</b> Cuando un usuario se suspende temporalmente, queda a discreción del Jefe Inmediato decidir si se reasigna nuevamente el aparato telefónico.</p>
2. Recibir teléfono móvil y verificar datos	Coordinador (a) Servicios	Recibe y verifica el teléfono móvil con sus accesorios los cuales deben coincidir con



## ASIGNACIÓN Y CONTROL DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
	Generales DISERSA y Dependencias desconcentradas	<p>lo descrito en el formulario SER-FOR-22 "Devolución de Teléfono Móvil", el cual debe estar en condiciones adecuadas. Adicional verifica que el usuario esté solvente de pagos por excesos. Si no está solvente se le solicita tramitar el pago correspondiente para poder recibir el aparato.</p> <p>Si esta solvente el Coordinador de Servicios Generales, firma y sella el SER-FOR-22 "Devolución de Teléfono Móvil".</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Nota 1:</b> Si la línea telefónica recibida es asignada a otro usuario, solicita al proveedor el cambio de número de SIM previo a ser asignada a otro usuario. Si la renovación de contrato incluye cambio de aparatos, se procede según lo indicado en la actividad 7 y 8 del inciso C.1. Recepción, Asignación y Control de Aparatos y Líneas Telefónicas. En ningún caso las Dependencias mantendrán líneas ociosas, sin utilizar, según lo establecido en la normativa legal.</li> <li>➤ <b>Nota 2:</b> En caso de pérdida o deterioro de dicho aparato, cualquiera que fuera la causa, el usuario pagará el valor del deducible o la reparación, según corresponda, o bien la reposición de un teléfono con las mismas características y en óptimas condiciones, el Ministerio de Educación no absorberá gastos originados por el mal uso del teléfono móvil.</li> </ul>
3. Archivar documentación y registrar cambio de estatus	Coordinador (a) Servicios Generales DISERSA y Dependencias desconcentradas	Archiva la documentación de soporte de la devolución del aparato y registra en el sistema el cambio de estatus.

### C.4. Pérdida o Robo de Teléfono Móvil

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Recibir oficio de notificación y denuncia de pérdida o robo	Coordinador (a) Servicios Generales DISERSA y Dependencias desconcentradas	<p>Recibe oficio de notificación del usuario donde informa sobre la pérdida o robo del aparato telefónico, adjuntado la denuncia ante las autoridades correspondientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Nota 1:</b> En el momento en que el usuario pierda o le roben el aparato telefónico deberá bloquearlo inmediatamente ante el proveedor del servicio y/o dar aviso de inmediato a la Dirección que le proporcionó el aparato, para evitar que sea utilizado por personas ajenas al Ministerio de Educación.</li> </ul>
2. Solicita deducible al proveedor del servicio	Coordinador (a) Servicios Generales DISERSA y Dependencias desconcentrada	<p>Solicita al proveedor el monto del deducible a cancelar y el tipo de aparato telefónico disponible para reposición.</p> <p>Informa al usuario que debe realizar la gestión de pago dentro de un término de tiempo de cinco (5) días hábiles y le indica que al finalizar la gestión debe presentar la factura del pago efectuado al Coordinador (a) Servicios Generales.</p> <p>Registra el caso y el estatus del teléfono en el Sistema de telefonía móvil.</p> <p><b>Nota 1:</b> En caso de pérdida o deterioro de dicho aparato, cualquiera que fuera la causa, el usuario pagará el valor del deducible o la reparación, según corresponda, o bien la reposición de un teléfono con las mismas características y en óptimas condiciones, el Ministerio de Educación no absorberá gastos originados por el mal uso del teléfono móvil originado por el usuario.</p>
3. Recibir factura cancela	Coordinador (a) Servicios Generales DISERSA y Dependencias desconcentrada	Recibe la factura cancelada por parte del usuario y procede a realizar la asignación del nuevo aparato telefónico en el Sistema de telefonía móvil, según lo descrito en la actividad 7 y 8 del inciso C.1. Recepción, Asignación y Control de Aparatos y



**ASIGNACIÓN Y CONTROL DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL**

Del proceso: Servicios Generales

Código: SER-INS-03

Versión: 4

Página 6 de 6

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
		Líneas Telefónicas.
4. Dar seguimiento a casos reportados	Coordinador (a) Servicios Generales DISERSA y Dependencias desconcentradas	Imprime periódicamente el reporte de casos por pérdida o robo, para establecer quienes no han realizado la gestión de la reposición del aparato telefónico en el tiempo establecido. Si existen casos en los que no se ha realizado la gestión procede a informar por escrito al Jefe Inmediato y Director (a) de la dependencia a la que pertenece el usuario, para que puedan instruir de manera escrita al usuario y de no dar cumplimiento realizar las acciones administrativas que correspondan legalmente.

**C.5. Reciclaje de Teléfono Móvil Inservible**

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Realizar evaluación y trasladar oficio de autorización	Coordinador (a) Servicios Generales DISERSA y Dependencias desconcentradas	Este procedimiento de reciclaje, se deberá aplicar para los casos en que la dependencia tenga aparatos de telefonía móvil inservibles, producto de devoluciones de contratos antiguos, teniendo que enlistar los aparatos inservibles con la siguiente información: <ol style="list-style-type: none"> <li>Número de identificación del aparato telefónico IMEI</li> <li>Marca del teléfono</li> <li>Modelo del teléfono</li> </ol> Determina que los aparatos telefónicos no contengan información del Ministerio de Educación, tales como: fotos, documentos electrónicos, contactos telefónicos, entre otros. Asimismo determina la fecha, hora y ubicación donde se destruirán los teléfonos móviles inservibles de la dependencia. Traslada listado con oficio al Director (a) y Subdirector (a) de la dependencia para aprobación.
2. Autorizar reciclaje de teléfonos	Director (a) / Subdirector (a) DISERSA / Dependencias Desconcentradas	Recibe y verifica el oficio y listado recibido con la información de aparatos telefónicos a reciclar, firma y sella de autorizado.
3. Elaboración de Acta	Coordinador (a) Servicios Generales DISERSA y Dependencias desconcentradas	Realiza el proyecto de acta para dejar constancia de la destrucción de los teléfonos inservibles.
4. Firma de Acta para reciclar teléfonos móviles	Director (a) / Subdirector (a) / Coordinador Servicios Generales DISERSA / Dependencias Desconcentradas / Auditor	Revisa la información del listado de aparatos telefónicos a reciclar contra los aparatos físicos, se suscribe el acta en la cual hace constar en uno de los puntos que los mismos serán destruidos, indicando que el plazo para realizarlo es de un día (1) hábil a partir de la emisión. Firman y Sellan el acta suscrita.
5. Destrucción de teléfonos	Subdirector (a), Encargado de Servicios Básicos DISERSA / Subdirector (a), Coordinador (a) Servicios Generales Dependencias Desconcentradas	Se proceden a destruir los aparatos telefónicos antiguos, tomando fotografías de la acción realizada.
6. Archivar y trasladar acta	Coordinador (a) Servicios Generales DISERSA y Dependencias desconcentradas	Archiva acta original adjuntando las fotografías tomadas.