

	<b>REGLAMENTO PARA LLAMADAS TELEFÓNICAS</b>	Código: R-GPSC-003/08
	Gerencia Administrativa Financiera	Pág. 1 de 8

## TITULO I ASPECTOS GENERALES

### CAPITULO ÚNICO

#### **Artículo 1.- Objeto.-**

El presente Reglamento tiene por objeto normar y controlar el uso de las líneas telefónicas, por parte de los funcionarios y de todas las Unidades Organizacionales de SEMAPA.

#### **Artículo 2.- Objetivos.-**

El presente Reglamento tiene los siguientes objetivos:

1. Establecer disposiciones de cumplimiento obligatorio para el uso y control de llamadas telefónicas, sujetas a los principios de razonabilidad y sana administración de recursos públicos.
2. Disminuir los gastos por concepto de pago por servicio telefónico que realiza SEMAPA, a través de un control estricto en las llamadas nacionales e internacionales tanto a teléfonos fijos como a celulares.
3. Diferenciar las llamadas de trabajo de las llamadas personales.
4. Determinar procedimientos para la utilización del servicio de teléfonos.
5. Identificar al personal autorizado y responsable para la utilización de teléfonos que permitirá racionalizar el costo y uso. Asimismo regular la utilización de los teléfonos para el uso de llamadas locales y nacionales, a teléfonos fijos o celulares.
6. Establecer normativas que establezcan responsables de realizar llamadas a los funcionarios que tengan teléfonos a su cargo, asimismo, normativas que indiquen solamente las llamadas de los funcionarios que lo soliciten.
7. Registro y control de cada una de las llamadas realizadas por los funcionarios.


#### **Artículo 3.- Base legal.-**

El presente Reglamento, se constituye en el instrumento regulador del control o administración de llamadas telefónicas, locales, nacionales e internacionales, a teléfonos fijos o celulares, sean personales o de trabajo, cuya base legal esta sujeta a las Normas Básicas del Sistema de Contabilidad Integrada, aprobadas mediante Resolución Suprema N° 222957 de 04 de marzo de 2005.

#### **Artículo 4.- Alcance.-**

El presente Reglamento es de uso y aplicación obligatoria en todas las Áreas y Unidades funcionales de SEMAPA, sin distinción de niveles jerárquicos. En especial, es de uso y aplicación de secretarías de las gerencias: Gerencia General, Gerencia Administrativa Financiera, Gerencia de Operaciones, Gerencia de Servicios al Cliente y

<b>Elaborado por:</b> Sección de Elaboración de Normas y Procedimientos	<b>Revisado por:</b> GPSC - GAF	<b>Aprobado mediante:</b> Resolución de Directorio N° 31/2008
<b>Fecha de elaboración:</b> Junio de 2008	<b>Fecha de revisión:</b> Junio de 2008	<b>Fecha de aprobación:</b> Agosto de 2008

	<b>REGLAMENTO PARA LLAMADAS TELEFÓNICAS</b>	Código: R-GPSC-003/08
		Pág. 2 de 8
Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control		

Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control, con responsabilidad directa del personal que realiza las llamadas telefónicas y de las autoridades de turno de cada Gerencia.

#### **Artículo 5.- Coordinación.-**

La función de coordinación, asesoramiento, seguimiento, comunicación y consolidación del Reglamento para Llamadas Telefónicas, estará a cargo de las diferentes Gerencias y en forma conjunta de todas las áreas funcionales de SEMAPA.


#### **Artículo 6.- Aprobación.-**

El Directorio de SEMAPA, en uso de sus atribuciones establecidas en el Estatuto Orgánico de la Empresa, es la instancia que aprueba el presente Reglamento, mediante Resolución expresa.

#### **Artículo 7.- Definiciones.-**


1. **Teléfono:** Se entenderá que el servicio de teléfono es un instrumento de trabajo para facilitar el mejor desempeño de las labores de los funcionarios, para la coordinación y avance inmediato de las tareas a desarrollarse, obteniendo buenos resultados.
2. **Administración de llamadas telefónicas:** Gestión y control de llamadas telefónicas que se realizan en la empresa, a través de un registro diario y cronológico de las mismas, sean llamadas personales o de trabajo, locales, nacionales o internacionales.
3. **Archivo administrativo:** Conjunto organizado de documentos e información, en cualquier soporte, administrados por las diferentes Gerencias y Unidades en el ejercicio de sus atribuciones. Este Archivo, es generalmente utilizado por Gerencia Administrativa Financiera, como respaldo al registro contable.
4. **Llamadas de discado directo:** Llamadas realizadas cuyo destino sean líneas de telefonía fija en el territorio local. (Discado sin código)
5. **Llamadas codificadas:** Llamadas realizadas cuyo destino sean líneas de telefonía celular, interprovincial, nacional e internacional.
6. **Terminales telefónicas:** Aparatos telefónicos que permiten acceder a las líneas telefónicas de la Empresa.
7. **Llamadas telefónicas sin restricción:** En SEMAPA, existen líneas telefónicas asignados a los diferentes Gerentes de Área, las mismas que para exportar llamadas no necesitan código y deben estar identificadas para realizar el control posterior de acuerdo al detalle provisto por COMTECO.
8. **Líneas telefónicas con restricción:** Líneas telefónicas que se pueden extraer de las diferentes terminales para la realización de las llamadas telefónicas, sean estas de discado directo o codificadas.
9. **Llamadas Locales:** Llamadas realizadas dentro del departamento de Cochabamba.

<b>Elaborado por:</b> Sección de Elaboración de Normas y Procedimientos	<b>Revisado por:</b> GPSC - GAF	<b>Aprobado mediante:</b> Resolución de Directorio N° 31/2008
<b>Fecha de elaboración:</b> Junio de 2008	<b>Fecha de revisión:</b> Junio de 2008	<b>Fecha de aprobación:</b> Agosto de 2008

	<b>REGLAMENTO PARA LLAMADAS TELEFÓNICAS</b>	Código: R-GPSC-003/08
		Pág. 3 de 8
Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control		

10. **Llamadas Nacionales:** Llamadas realizadas a cualquier punto, ciudad o provincia del territorio nacional.
11. **Llamadas Internacionales:** Llamadas realizadas a otros países o ciudades fuera del territorio nacional.
12. **Llamadas a Teléfonos Fijos:** Llamadas realizadas, sean estas locales, nacionales e internacionales, a teléfonos de las empresas de servicio de telefonía.
13. **Llamadas a Celulares:** Llamadas realizadas a celulares de las empresas de servicio de teléfonos del territorio nacional o internacional.
14. **Código o PIN:** Código para la realización de llamadas a celulares o al interior del territorio nacional; el cual solo será de conocimiento de la persona responsable de realizar las llamadas.
15. **Envío de Fax:** Remisión de documentación, que será también registrada como llamada local, nacional e internacional.

<b>Elaborado por:</b> Sección de Elaboración de Normas y Procedimientos	<b>Revisado por:</b> GPSC - GAF	<b>Aprobado mediante:</b> Resolución de Directorio N° 31/2008
<b>Fecha de elaboración:</b> Junio de 2008	<b>Fecha de revisión:</b> Junio de 2008	<b>Fecha de aprobación:</b> Agosto de 2008

	<b>REGLAMENTO PARA LLAMADAS TELEFÓNICAS</b>	Código: R-GPSC-003/08
		Pág. 4 de 8
Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control		

## TITULO II ASIGNACION DE CODIGOS, RESPONSABLES, LLAMADAS TELEFONICAS

### CAPITULO I ASIGNACION DE CODIGOS

#### **Artículo 8.- Asignación de códigos.-**

La asignación de códigos para las terminales telefónicas en SEMAPA, es responsabilidad del Departamento de Tecnologías de Información.

### CAPITULO II RESPONSABLES

#### **Artículo 9.- Responsables de la realización de llamadas y líneas telefónicas.-**

La asignación de líneas y realización de llamadas telefónicas, debe estar sujeta a los principios de razonabilidad, racionalidad y a las prácticas de sana administración de los recursos públicos, según lo establecido en la normativa legal vigente.

La responsabilidad de la asignación de Terminales telefónicas es del Gerente de Área correspondiente.

Los funcionarios responsables de la utilización de códigos, son las secretarías de cada una de las Gerencias de la Empresa; quienes deberán realizar las llamadas solicitadas por los funcionarios de la Gerencia respectiva y llevar un control, registrando todas las llamadas realizadas sean estas personales o laborales.

La asignación y uso de cada línea telefónica gerencial, esta bajo la responsabilidad del Gerente de Área correspondiente.

En caso de cambio, movimiento o destitución de funciones del responsable, se le asignará un nuevo código al nuevo funcionario.


El funcionario que tenga asignado un aparato telefónico será responsable de la custodia del mismo bajo las mismas condiciones recibidas.

### CAPITULO III LLAMADAS TELEFONICAS

#### **Artículo 10.- De las llamadas telefónicas.-**

Las llamadas telefónicas locales y nacionales, realizadas a teléfonos fijos o celulares, de trabajo o personales, deben ser realizadas en horarios de trabajo y ser registradas en el formulario correspondiente.

<b>Elaborado por:</b> Sección de Elaboración de Normas y Procedimientos	<b>Revisado por:</b> GPSC - GAF	<b>Aprobado mediante:</b> Resolución de Directorio N° 31/2008
<b>Fecha de elaboración:</b> Junio de 2008	<b>Fecha de revisión:</b> Junio de 2008	<b>Fecha de aprobación:</b> Agosto de 2008

	<b>REGLAMENTO PARA LLAMADAS TELEFÓNICAS</b>	Código: R-GPSC-003/08
		Pág. 5 de 8
Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control		


**Artículo 11.- De las llamadas internacionales.-**

Las llamadas telefónicas internacionales deberán ser realizadas únicamente por el Gerente General Ejecutivo y Gerentes de Área, debiendo registrarlas en el formulario respectivo de su gerencia.

**Artículo 12.- De las llamadas personales.-**

La realización de llamadas de carácter personal, serán realizadas únicamente en casos de emergencia y de igual manera deben ser registradas, evitando así el abuso de las mismas.

<b>Elaborado por:</b> Sección de Elaboración de Normas y Procedimientos	<b>Revisado por:</b> GPSC - GAF	<b>Aprobado mediante:</b> Resolución de Directorio N° 31/2008
<b>Fecha de elaboración:</b> Junio de 2008	<b>Fecha de revisión:</b> Junio de 2008	<b>Fecha de aprobación:</b> Agosto de 2008

	<b>REGLAMENTO PARA LLAMADAS TELEFÓNICAS</b>	Código: R-GPSC-003/08
		Pág. 6 de 8
Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control		

### TITULO III

#### REGISTRO DE LLAMADAS Y ADMINISTRACION DEL FORMULARIO DE REGISTRO DE LLAMADAS

##### CAPITULO I REGISTRO DE LLAMADAS

###### **Artículo 13.- Del registro de las llamadas telefónicas.-**

Las Secretarías de cada Gerencia serán responsables de realizar el registro de todas y cada una de las llamadas telefónicas, sin excepción alguna, las mismas que serán registradas cronológicamente, en el formulario respectivo en la Unidad o Gerencia correspondiente, llenando todas las casillas del formulario diseñado para este fin.


##### CAPITULO II ADMINISTRACION DEL FORMULARIO DE REGISTRO DE LLAMADAS

###### **Artículo 14.- De la administración del formulario de registro de llamadas.-**

La Secretaria de Gerencia o funcionario responsable de realizar las llamadas y el registro respectivo, conservará el formulario respectivo de registro cronológico de las mismas de forma permanente.

Cada fin de mes se debe realizar el corte respectivo hasta el tercer día hábil del mes siguiente, una fotocopia de este formulario deberá ser remitida a Gerencia Administrativa Financiera, para el control respectivo.

<b>Elaborado por:</b> Sección de Elaboración de Normas y Procedimientos	<b>Revisado por:</b> GPSC - GAF	<b>Aprobado mediante:</b> Resolución de Directorio N° 31/2008
<b>Fecha de elaboración:</b> Junio de 2008	<b>Fecha de revisión:</b> Junio de 2008	<b>Fecha de aprobación:</b> Agosto de 2008

	<b>REGLAMENTO PARA LLAMADAS TELEFÓNICAS</b>	Código: R-GPSC-003/08
		Pág. 7 de 8
Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control		

## TITULO IV PROHIBICIONES, INFRACCIONES Y SANCIONES

### CAPÍTULO I PROHIBICIONES

#### **Artículo 15.- Prohibiciones.-**

Queda terminantemente prohibido, divulgar el código de acceso o PIN para realizar llamadas a celulares, nacionales e internacionales, a otros funcionarios que no sean los responsables.

El incumplimiento a esta disposición se sancionará de conformidad con las disposiciones legales vigentes.

### CAPÍTULO II INFRACCIONES Y SANCIONES

#### **Artículo 16.- Incumplimiento al Reglamento.-**

El incumplimiento de las disposiciones establecidas en el presente Reglamento, motivará a la imposición de las sanciones establecidas en la Ley N° 1178, Decreto Supremo 23318-A "Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública", Decreto Supremo 26237 de 29 de junio de 2001 de modificación parcial al Decreto Supremo 23318-A y normativa interna de SEMAPA.

#### **Artículo 17.- Infracciones.-**


Sin perjuicio de las infracciones establecidas en las disposiciones legales vigentes que correspondan, son consideradas infracciones:

1. No registrar cronológicamente todas las llamadas realizadas a teléfonos fijos, celulares, llamadas locales, nacionales e internacionales.
2. Omitir los registros de las llamadas nacionales e internacionales realizadas a celulares o teléfonos fijos.
3. No reportar en la fecha establecida, a Gerencia Administrativa Financiera, el detalle de todas las llamadas realizadas en el mes, con el objeto de que procedan con el respectivo control.

#### **Artículo 18.- Sanciones.-**

Las infracciones establecidas en el artículo precedente, serán sancionadas, como infracciones graves, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo.

<b>Elaborado por:</b> Sección de Elaboración de Normas y Procedimientos	<b>Revisado por:</b> GPSC - GAF	<b>Aprobado mediante:</b> Resolución de Directorio N° 31/2008
<b>Fecha de elaboración:</b> Junio de 2008	<b>Fecha de revisión:</b> Junio de 2008	<b>Fecha de aprobación:</b> Agosto de 2008

	<b>REGLAMENTO PARA LLAMADAS TELEFÓNICAS</b>	Código: R-GPSC-003/08
		Pág. 8 de 8
Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control		

**TITULO V  
DISPOSICIONES FINALES**

**CAPÍTULO ÚNICO**

**Artículo 19.- Previsión.-**

En caso de presentarse omisiones, contradicciones y/o diferencias en la interpretación del presente Reglamento, estas serán absueltas dentro del contenido y alcance de las disposiciones legales vigentes.

**Artículo 20.- Revisión y Actualización del Reglamento.-**

El presente Reglamento, será objeto de revisión y actualización cuando así se requiera y/o se realicen modificaciones en las disposiciones legales pertinentes, bajo la responsabilidad de las Gerencias de Área y en coordinación con Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control.

<b>Elaborado por:</b> Sección de Elaboración de Normas y Procedimientos	<b>Revisado por:</b> GPSC - GAF	<b>Aprobado mediante:</b> Resolución de Directorio N° 31/2008
<b>Fecha de elaboración:</b> Junio de 2008	<b>Fecha de revisión:</b> Junio de 2008	<b>Fecha de aprobación:</b> Agosto de 2008