



REGLAMENTO

INTERNO DE USO DE TELEFONÍA

FIJA Y DIGITAL

LA PAZ - BOLIVIA
GESTIÓN - 2018

ELABORADO POR: LIC. U. ERNESTO PEREIRA DUARTE

REVISADO POR: LIC. L. VERÓNICA GUZMÁN MENESES

APROBADO EL 5 DE JULIO DE 2018 CON RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA SEGIP/DGE/N°453/2018



REGLAMENTO INTERNO DE USO DE TELEFONÍA FIJA Y DIGITAL	Página N° 1
	Versión N° 1
	Gestión 2018

CAPITULO I

ASPECTOS GENERALES

Artículo 1.- DEFINICIÓN DEL REGLAMENTO

El presente Reglamento es el instrumento que establece los mecanismos para el uso y control de los servicios de telefonía fija del Servicio General de Identificación Personal - SEGIP y Servicio General de Licencias - SEGELIC, identificando responsabilidades, deberes, obligaciones y prohibiciones que deben cumplir y observar los servidores públicos y personal autorizado que los utilicen la observancia de sus funciones, buscando el adecuado provecho de su utilización.

Artículo 2.- OBJETIVO

Normar y optimizar el uso y control de telefonía digital y telefonía fija del SEGIP.

Artículo 3.- ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Reglamento es de aplicación y cumplimiento obligatorio en todas las áreas organizacionales del SEGIP, así como para todos los servidores públicos y personal autorizado, beneficiados con estos servicios.

Ningún servidor público y/o personal autorizado del SEGIP podrá alegar desconocimiento al presente Reglamento, como excusa o justificación de omisión, infracción o violación de cualquiera de sus preceptos.

Artículo 4.- MARCO JURÍDICO

El presente Reglamento, sustenta su base legal en las siguientes disposiciones:

- Ley N° 1178, de 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales y sus Decretos Reglamentarios 23215 y 23318-A.
- Decreto Supremo N° 0181 de 28 de junio de 2009, Normas Básicas del Sistema de Administración de Bienes y Servicios (NB-SABS).
- Ley N° 004 de 31 de marzo de 2010 de Lucha contra la corrupción, enriquecimiento ilícito e investigación de fortunas "Marcelo Quiroga Santa Cruz".
- Decreto Supremo N° 23318-A, de 3 de noviembre de 1992, que aprueba el Reglamento de Responsabilidad por la Función Pública.
- Decreto Supremo N° 26237, de 29 de junio de 2001, que modifica El Reglamento de Responsabilidad por la función Pública.
- Otras disposiciones inherentes.



Artículo 5.- REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL REGLAMENTO

La Dirección Nacional de Administración y Finanzas revisará en cada gestión el presente Reglamento y de ser necesario, actualizará el mismo sobre la base del análisis de la experiencia de su aplicación y la dinámica administrativa, buscando una mayor eficiencia, eficacia y economía.

Artículo 6.- DIFUSIÓN DEL REGLAMENTO

La Dirección Nacional de Administración y Finanzas, a través del área de Servicios Generales, es la encargada de difundir el presente Reglamento al interior de todo el Servicio General de Identificación Personal - SEGIP y Servicio General de Licencias - SEGELIC.

CAPITULO II

TIPO Y ELEMENTOS DEL SERVICIO DE TELEFONÍA

Artículo 7.- TIPOS DE SERVICIOS

Para efectos del presente Reglamento se establecen los siguientes tipos de servicios:

- a) Línea Telefónica Fija: Es aquella línea telefónica instalada con una conexión física otorgada por cualquier empresa telefónica local o nacional al Servicio General de Identificación Personal - SEGIP y Servicio General de Licencias - SEGELIC, para facilitar la comunicación de los servidores públicos y/o personal autorizado que se desempeñen en el mismo.
- b) Línea Telefónica Digital: Es aquella línea telefónica instalada con una conexión física a través de una red de datos e integrada a un sistema de telefonía VoIP, otorgada por cualquier empresa telefónica local o nacional al SEGIP para facilitar la comunicación de los servidores públicos y/o personal autorizado que se desempeñan en el mismo con costos bajos.

Artículo 8.- ELEMENTOS DEL SERVICIO DE TELEFONÍA

- a) Línea Telefónica Fija Directa: Es aquella línea telefónica otorgada por cualquier empresa telefónica, misma que es de uso exclusivo y permite facilitar la comunicación de autoridades del SEGIP sin depender de un operador de la Central VoIP.
- b) Línea Telefónica Digital Directa: Es aquella línea telefónica digital que corresponde al rango de líneas lógicas otorgadas por cualquier empresa telefónica, misma que es de uso exclusivo y permite facilitar la comunicación de funcionarios del Servicio General de Identificación Personal - SEGIP y Servicio General de Licencias - SEGELIC con dependencia de la Central Telefónica VoIP.





- c) Línea Telefónica Interna VoIP: Es la línea otorgada a los servidores públicos del Servicio General de Identificación Personal - SEGIP y Servicio General de Licencias - SEGELIC y personal autorizado, que permite la comunicación con las distintas áreas organizacionales al interior de la institución, así como la recepción de llamadas externas a través de la central telefónica VoIP en el desarrollo de sus actividades.
- d) Central Telefónica VoIP: Es el equipo de comunicación instalado en el Data Center Principal y Gabinetes de comunicación de oficinas anexas y regionales en el interior del país del SEGIP para la administración de líneas telefónicas digitales y fijas orientadas a la gestión de llamadas entrantes y salientes a nivel local e internacional, así como su derivación a los teléfonos internos. La Central Telefónica descentralizada se caracteriza por su independencia en caso de contingentes.
- e) Solución de Telefonía de Software: Es la aplicación informática que permite emular funciones de un aparato de telefonía a través de un equipo de computación estacionario conectado a la red local del SEGIP de forma segura, requiere de un auricular.
- f) Directorio Telefónico Institucional: Es la relación de líneas telefónicas, instaladas en el Servicio General de Identificación Personal – SEGIP, Servicio General de Licencias - SEGELIC y oficinas departamentales, actualizada por el área de Tecnologías de la Información y Comunicación.

CAPITULO III

CLASIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA

Artículo 9.- CLASIFICACIÓN

Para efectos del presente Reglamento, las líneas telefónicas del Servicio General de Identificación Personal - SEGIP y Servicio General de Licencias - SEGELIC serán utilizadas bajo la siguiente clasificación:

- a) Líneas Directas de uso exclusivo: línea directa asignada al servicio de la Máxima Autoridad Ejecutiva del Servicio General de Identificación Personal - SEGIP y Servicio General de Licencias - SEGELIC.
- b) Líneas de uso institucional: líneas que se conectan a las centrales telefónicas.

Todos los servidores públicos y/o personal autorizado del Servicio General de Identificación Personal - SEGIP y Servicio General de Licencias - SEGELIC, que dispongan de una línea interna podrán realizar llamadas sin restricción entre internos.

La Central de Telefonía VoIP, registrará automáticamente el tráfico de llamadas





efectuadas para análisis administrativo y técnico cuando corresponda.

CAPITULO IV

HORARIO, ASIGNACIÓN Y NIVELES DE ACCESO

Artículo 10.- HORARIOS DE USO

El Sistema de telefonía VoIP estará configurado para la atención automática las 24 horas del día de manera que la persona que llame a las líneas telefónicas de la Institución pueda además introducir el número de interno y entablar la comunicación.

Adicionalmente, habrá un operador de atención en las ocho horas de jornada laboral, que podrá derivar y encaminar la comunicación en caso de que la persona no conozca el número de interno.

CAPÍTULO V

RESPONSABILIDADES, OPERADORAS TELEFÓNICAS Y AUTORIZACIÓN DE USO

Artículo 11.- (Responsables, funciones e instancias)

Los responsables e instancias que participan en el control del uso de líneas telefónicas fijas, y operadoras telefónicas en el Servicio General de Identificación Personal - SEGIP y Servicio General de Licencias - SEGELIC, se detallan a continuación:

I. Dirección General Ejecutiva

La Dirección General Ejecutiva, es responsable de:

- a) Autorizar el uso de líneas telefónicas fijas y el uso de operadoras telefónicas para las diferentes áreas del Servicio General de Identificación Personal - SEGIP y Servicio General de Licencias - SEGELIC, previo informe técnico de la Unidad Administrativa, justificando o no la necesidad de contar con este servicio.
- b) Autorizar la incorporación de números telefónicos.

II. Área de Administración

El Área de Administración es responsable de:

- a) Difundir el presente Reglamento en todas las Áreas del Servicio General de Identificación Personal - SEGIP y Servicio General de Licencias - SEGELIC y hacer cumplir lo establecido en el presente Reglamento.
- b) Verificar la aplicación del presente Reglamento Específico, en todas las áreas del



REGLAMENTO INTERNO DE USO DE TELEFONÍA FIJA Y DIGITAL

Página N° 5

Versión N° 1

Gestión 2018

Servicio General de Identificación Personal - SEGIP y Servicio General de Licencias - SEGELIC.

- c) Realizar la asignación e instalación de líneas telefónicas fijas autorizadas por Dirección General Ejecutiva, a los Servidores Públicos de las diferentes áreas del Servicio General de Identificación Personal - SEGIP y Servicio General de Licencias - SEGELIC.
- d) Realizar el seguimiento y control periódico del uso adecuado de las líneas telefónicas fijas.

III. Sistemas

El Área de Sistemas, mediante una aplicación (software), es la responsable de generar información a la Unidad Administrativa para el control de uso de llamadas telefónicas.

IV. Recursos Humanos

La Unidad de Recursos Humanos, es la responsable de hacer conocer a la Unidad de Sistemas, Unidad de Activos Fijo y Servicios Generales, la baja o alta de Servidores públicos en el Servicio General de Identificación Personal - SEGIP y Servicio General de Licencias - SEGELIC, para que estos tomen los recaudos necesarios.

V. Servidor Público

En el marco del presente Reglamento, las Normas Básicas del Sistema de Administración de Bienes y Servicios, la Responsabilidad por la Función Pública prevista por la Ley N° 1178; son responsabilidades de los Servidores Públicos sin distinción de nivel jerárquico el utilizar racionalmente los servicios telefónicos y uso de operadoras telefónicas, las mismas que deberán efectuarse para fines institucionales.

Artículo 12.- (Operadoras telefónicas)

Operadoras telefónicas autorizadas para la provisión del servicio:

SIGLA	NOMBRE DE LA OPERADORA
COTEL	Cooperativa de Teléfonos Automáticos La Paz S.A.
ENTEL	Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.

Artículo 13.- (Autorización de Uso)

La Dirección General Ejecutiva autorizará el uso de líneas telefónicas fijas y operadoras telefónicas; en coordinación con el Área Administrativa.



Servicio General de Asesoría Personal

REGLAMENTO INTERNO DE USO DE TELEFONÍA FIJA Y DIGITAL

Página N° 6
Versión N° 1
Gestión 2018

I. La autorización de uso de líneas telefónicas fijas y el uso de operadoras telefónicas, se efectivizará de acuerdo a los siguientes categorías:

- Superior (Director General Ejecutivo)

Llamadas internas, locales, celular, nacional e internacional.

- Ejecutiva

Llamadas internas, locales, celular, nacional.

- Operativa

Llamadas internas, locales y nacional.

ASIGNACIONES ESPECIALES

Mediante solicitud justificada los funcionarios de la categoría Ejecutiva podrán solicitar autorización de la MAE para realizar llamadas internacionales; el área de Sistemas habilitará el perfil respectivo.

Excepcionalmente y de acuerdo a las funciones que desarrolle el personal operativo y la necesidad de comunicación con proveedores, agencias de viajes, empresas de venta de pasajes, aduaneras y otras, se autorizará llamadas a teléfonos móviles.

LA ASIGNACIÓN

- II. Las líneas telefónicas fijas directas y el uso sin restricción de operadoras telefónicas, solo podrán ser autorizadas a servidores públicos de las categorías superior y ejecutiva, salvo instrucción expresa realizada por el Director General Ejecutivo, se podrá asignar este tipo servicios a otros Servidores Públicos de la Institución.
- III. Los Servidores Públicos de las categorías ejecutiva y operativa, accederán al servicio telefónico fijo de llamadas, a través de un código de acceso (PIN), asignado por el Área de Sistemas.

CAPÍTULO VI USO DE LÍNEAS TELEFÓNICAS FIJAS Y USO DE OPERADORAS TELEFÓNICAS

Artículo 14.- (Uso de Operadoras telefónicas)



Servicio General de Identificación Personal

REGLAMENTO INTERNO DE USO DE TELEFONÍA FIJA Y DIGITAL

Página N° 7

Versión N° 1

Gestión 2018

Las áreas del Servicio General de Identificación Personal - SEGIP y Servicio General de Licencias - SEGELIC, solo podrán utilizar las operadoras telefónicas autorizadas dispuestas en el artículo 12 del presente Reglamento.

Para el uso de operadoras telefónicas específicas, el responsable del manejo de los Teléfonos del Servicio General de Identificación Personal - SEGIP y Servicio General de Licencias - SEGELIC, solicitará mediante nota expresa dirigida a la Dirección Ejecutiva el uso de nuevas operadoras, exponiendo el motivo del requerimiento.

CAPÍTULO VII

PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DE INSTALACIÓN DE LÍNEAS TELEFÓNICAS FIJAS

Artículo 15.- (Solicitud de instalación de líneas telefónicas fijas)

Para solicitar la instalación de líneas telefónicas fijas se deberá seguir el siguiente procedimiento:

- I. El responsable del manejo de las líneas telefónicas, realizará la solicitud debidamente justificada al Director Ejecutivo, dicha solicitud deberá incluir el nombre de la persona solicitante y el tipo de servicios requeridos.
- II. El Director Ejecutivo, autorizará o no, la instalación y asignación de una línea telefónica fija en el área solicitante.
- III. La Unidad Administrativa, previa autorización, podrá gestionar la instalación y asignación de la línea telefónica requerida por el área solicitante.

CAPÍTULO VIII

PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE USO DE LÍNEAS TELEFÓNICAS FIJAS

Artículo 16.- (Procedimiento de Control de llamadas telefónicas)

El Área de Administración cada vez que lo requiera, solicitará a la Unidad de Sistemas, los reportes de llamadas que realizan los Servidores Públicos para la revisión y el control de las llamadas telefónicas en la Institución.





RESOLUCION ADMINISTRATIVA SEGIP/DGE/Nº 453/2018

La Paz, 05 de julio de 2018

**APRUEBA REGLAMENTO INTERNO DE USO DE
TELEFONÍA FIJA Y DIGITAL**

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Que, la Ley Nº 145 de 27 de junio de 2011, crea los Servicios Generales de Identificación Personal – SEGIP y de Licencias para Conducir – SEGELIC como instituciones públicas descentralizadas con personalidad jurídica, patrimonio propio, capacidad administrativa, financiera, legal, técnica y operativa, bajo tuición del Ministerio de Gobierno, con jurisdicción y competencia en todo el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia. La naturaleza jurídica del Servicio General de Identificación Personal – SEGIP, es la de otorgar Cédulas de Identidad (C.I.), dentro y fuera del territorio nacional, crear, administrar, controlar, mantener y precautelar el Registro Único de Identificación – RUI de las personas naturales a efectos de su identificación y ejercicio de sus derechos, en el marco de la Ley y la Constitución Política del Estado.

Que, la Ley Nº 1178 de 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales determina en su Artículo 3 que los Sistemas de Administración y Control se aplicarán en todas las entidades del Sector Público; por su parte, el inciso a) del Artículo 13 de la citada disposición legal manifiesta que el Control Gubernamental está integrado por el Sistema de Control Interno que comprende: *“...los instrumentos de control previo y posterior incorporados en el plan de organización y en los reglamentos y manuales de procedimientos de cada entidad...”* El Artículo 19, determina que, los Sistemas de Control Interno y de Control Externo Posterior, además de procurar la eficiencia de los Sistemas de Administración, evaluarán el resultado de la gestión, tomando en cuenta entre otros criterios, las Políticas Gubernamentales definidas por los Sistemas Nacionales de Planificación e Inversión Pública.

Que, la misma disposición legal señala en su Artículo 27 que, cada entidad del sector público elaborará en el marco de las Normas Básicas dictadas por los órganos rectores, los reglamentos específicos para el funcionamiento de los Sistemas de Administración y Control.

Que, el artículo 21 del Decreto Supremo Nº 23215 de 22 de julio de 1992 señala que la normatividad secundaria de control gubernamental interno estará integrada en los sistemas de administración y se desarrollará en reglamentos, manuales, instructivos o guías emitidos por los ejecutivos y aplicados por las propias entidades.

Que, la Ley Nº 2027 de 27 de octubre de 1999, señala el derecho del servidor público a que se le proporcionen los recursos materiales necesarios para el cumplimiento de sus funciones.





Que, el inciso a) del Artículo 13 del Decreto Supremo N° 25749 de 20 de abril de 2000, establece que para el desempeño de funciones del servidor público, deberá contar con los recursos materiales necesarios para el cumplimiento de las funciones que ejerce, orientados al logro de objetivos de servicio a la colectividad

Que, el Informe Técnico SEGIP/DNAF/SG/INF/014/2018 de 27 de junio de 2018, emitido por el Oficial de Servicios Generales de la Dirección General de Asuntos Administrativos, concluye que, el Servicio General de Administración Personal - SEGIP, requiere aprobar autorizar el Reglamento Interno de Uso de Telefonía Fija y Digital, que permita normar y regular la administración y uso racional del servicio al interior de esta institución y que sea flexible y adecuado a las circunstancias internas y/o externas.

Que, el Informe Legal N° SEGIP/LEGAL/N° 616/2018 de 05 de julio de 2018, emitido por la Dirección Nacional Jurídica, concluye que el Reglamento Interno de Uso de Telefonía Fija y Digital se encuentra compuesto por ocho (8) capítulos y dieciséis (16) artículos, mismo que, no contraviene ninguna normativa legal y administrativa vigente, recomendando su aprobación mediante Resolución Administrativa.

Que, según la Estructura Orgánica del Servicio General de Identificación Personal - SEGIP, el Director General Ejecutivo es la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE) entre cuyas atribuciones, se establece en el inciso g) del Artículo 10 de la Ley N° 145, la facultad de emitir disposiciones administrativas generales y particulares para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Que, mediante Resolución Administrativa SEGIP/DGE/N° 434/2018 de 29 de junio de 2018, se designó como Director General Ejecutivo interino por suplencia legal, al Asesor General del Servicio General de Identificación Personal Lic. José Antonio Alarcón Velasco, en aplicación al Artículo 47 del Reglamento Interno de Personal, entre fechas 02 y 06 de julio de 2018, quien tiene las mismas funciones y atribuciones del Director General Ejecutivo a.i.

POR TANTO:

El Director General Ejecutivo a. i. del Servicio General de Identificación Personal - SEGIP en uso de sus atribuciones conferidas por el Artículo 10 inciso g) de la Ley N° 145 de 27 de junio de 2011,

RESUELVE:

PRIMERO.- APROBAR el REGLAMENTO INTERNO DE USO DE TELEFONÍA FIJA Y DIGITAL del Servicio General de Identificación Personal - SEGIP, compuesto por ocho (8) capítulos y dieciséis (16) artículos, documento que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución.





SEGUNDO.- Quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución Administrativa la Dirección Nacional de Administración y Finanzas del Servicio General de Identificación Personal – SEGIP.

TERCERO.- La Dirección Nacional de Comunicaciones deberá publicar la presente Resolución.

Comuníquese, regístrese, cúmplase y archívese.

Marco Antonio Cuba Mariño
DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO a.i.
SERVICIO GENERAL DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL

