

## SERVICIO TELEFÓNICO

### 1. FINALIDAD

Esta instrucción establece el procedimiento para la eficiente utilización de las líneas telefónica de la Empresa, tanto para la recepción y/o realización de comunicaciones telefónicas internas y externas.

### 2. CONCEPTOS

2.1. **Comunicaciones Internas:** Son llamadas telefónicas entre Unidades Administrativas, dentro del ámbito de la Empresa.

2.2. **Comunicaciones Externas:** Comunicaciones efectuadas por medio de líneas telefónicas de propiedad de la Empresa, dirigidos a otros números telefónicos ya sea a través de llamadas urbanas, interurbanas, internacionales y a telefonía móvil.

### 3. CATEGORÍAS

#### 3.1. Líneas Telefónicas Internas

- 3.1.1. Teléfonos Internos sin Salida Externa.
- 3.1.2. Teléfonos Internos con Salida Externa.

#### 3.2. Líneas Telefónicas Directas

- 3.2.1. **B/0:** Líneas telefónicas con bloqueo para realizar llamadas telefónicas interurbanas.
- 3.2.2. **B/00:** Líneas telefónicas con bloqueo para realizar llamadas internacionales.
- 3.2.3. **B/09:** Líneas telefónicas con bloqueo para realizar llamadas a telefonía móvil.
- 3.2.4. **Sin Bloqueo:** Líneas telefónicas sin ninguna restricción para realizar llamadas de cualquier naturaleza.

### 4. ALCANCE

#### 4.1. Líneas Telefónicas Internas

- 4.1.1. **Teléfonos Internos sin Salida Externa:** Líneas telefónicas limitadas a llamadas entre Unidades Administrativas de la Empresa.

4.1.2. **Teléfonos Internos con Salida Externa:** Líneas que permiten efectuar llamadas a teléfonos que se encuentran fuera de la misma. Se clasifican en:

- A. **Salida externa con acceso a los dígitos “0” y “4”:** para llamadas telefónicas en la capital y alrededores.
- B. **Salida Externa con acceso a los dígitos “00”:** para llamadas interurbanas (al interior) y a telefonía móvil (celulares).

## **5. DISPOSICIONES GENERALES**

- 5.1. Las Jefaturas de las Unidades Administrativas de la Empresa deberán extremar los recursos para el correcto y razonable uso de teléfonos instalados en sus respectivas Unidades.
- 5.2. El uso del teléfono deberá limitarse al tiempo estrictamente razonable y orientado preferentemente a las actividades y tareas que se cumplen en las distintas Unidades Administrativas, limitándose en todos los casos las llamadas particulares.
- 5.3. Las llamadas efectuadas a telefonía móvil (celulares) estarán limitadas, exclusivamente, a las actividades propias de la ANDE. No podrán efectuarse llamadas desde las líneas telefónicas pertenecientes a la Empresa a telefonía móvil de personas ajenas a la misma (particulares).

## **6. NORMAS PARA LA ATENCIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS**

- 6.1. En la recepción de llamadas telefónicas, internas o externas, el funcionario deberá identificar en forma eficiente a la Unidad Administrativa afectada e identificarse con su nombre y/o apellido, a efectos de que el interlocutor tome conocimiento cierto de la Unidad Administrativa y con quien se comunica.
- 6.2. Todas las llamadas deberán ser atendidas brindando un trato cordial y amable, tanto al cliente externo como al interno, prestando la mayor atención de modo a evacuar las consultas en forma eficiente y sin pérdida de tiempo.
- 6.3. Las eventuales llamadas equivocadas deberán trasladarse inmediatamente a la Central telefónica para el correcto direccionamiento correspondiente.

## **7. RESPONSABILIDADES**

- 7.1. Estará a cargo de cada Jefatura controlar el uso racional y adecuado de las líneas telefónicas de su respectiva Unidad Administrativa.

- 7.2. Estará a cargo del Dpto. de Servicios Generales (**DAA/SG**) mantener actualizada la Guía Telefónica Interna de la Empresa.
- 7.3. Estará a cargo de cada Unidad Administrativa de **Nivel Jerárquico “B”**, definir los teléfonos internos que tendrán salida externa, es decir acceso a los dígitos “0” y “4”, para efectuar llamadas urbanas, así como el bloqueo o desbloqueo de líneas telefónicas externas para llamadas interurbanas, internacionales y a telefonía móvil (celulares), de sus Unidades dependientes.

## 8. PROCEDIMIENTO

- 8.1. La Unidad Administrativa de Nivel Jerárquico “**D**” llena el formulario “Líneas Telefónicas Habilitadas por Unidad Administrativa” **LTH**, original y copia, proponiendo cuales de sus respectivos teléfonos internos tendrán salida externa y cuales no. Asimismo, propondrá cuales líneas telefónicas externas, si los tuviere, tendrán bloqueo para llamadas interurbanas, internacionales, telefonía móvil y los que no tendrán ningún tipo de restricciones. Remite el original del formulario **LTH**, por la vía jerárquica, a la Unidad de Nivel Jerárquico “**B**” de la cual depende. En todos los casos debe justificar la proposición. Archiva la copia del formulario **LTH**.
- 8.2. La Unidad de Nivel Jerárquico “**B**” recibe el original del formulario **LTH**; verifica y toma decisión referente a las propuestas de los responsables de las unidades a su cargo y remite a la Dirección de Servicios Administrativos (**DA**).
- 8.3. La Dirección de Servicios Administrativos recibe el original del formulario **LTH**, extrae copia del referido formulario y remite el original del **LTH** al área de la Gerencia Técnica para los trabajos correspondientes y la copia al Departamento de Servicios Generales (**DAA/SG**).
- 8.4. El Departamento de Servicios Generales (**DAA/SG**) recibe la copia del formulario **LTH**. En base al mismo efectúa los trámites correspondientes para la habilitación, restricción, bloqueo o desbloqueo de líneas telefónicas externas de la Unidad Administrativa afectada y actualiza la Guía Telefónica Interna.

## FIRMA DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

## DISTRIBUCIÓN: ABCD

Estará a cargo del Departamento de Servicios Generales mantener actualizados los términos de esta Instrucción, así como aclarar su contenido a las Unidades de la Empresa.