

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <h1 style="margin: 0;">ANDE</h1> </div>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  MP 12 Gestión Logística  PR 12.01 Gestión de Servicios Generales  SPR 12.01.05 Servicios Administrativos</p>	<p>PLO – 21  Actualización: 00  Resolución P/Nº: 51666  Fecha: 09/03/2026</p>
--	---	---

## SERVICIO DE TELEFONÍA

### 1. OBJETIVO

Establecer el alcance, los conceptos, las condiciones, las disposiciones generales, la normativa aplicada, las responsabilidades, la determinación de insumos, proveedores, productos y clientes, los indicadores y la descripción del procedimiento relativo a la eficiente utilización de las líneas telefónicas de la Institución.

### 2. ALCANCE

Comprende la gestión y control de las líneas telefónicas internas asignadas a las distintas Unidades Administrativas, estableciendo los criterios para su uso.

### 3. CONCEPTOS

**3.1. Comunicaciones Telefónicas Internas:** Son llamadas entre Unidades Administrativas, dentro del ámbito de la Institución.

**3.2. Comunicaciones Telefónicas Externas:** Son llamadas efectuadas por medio de líneas telefónicas de propiedad de la Institución, dirigidas a otros números, ya sean urbanas, interurbanas, internacionales o a telefonía móvil.

**3.3. Guía Interna:** Es un documento institucional que contiene el registro actualizado de las líneas telefónicas, anexos y datos de contacto de las distintas Unidades Administrativas y funcionarios de la ANDE.

**3.4. Unidad Administrativa:** Órgano de la estructura institucional con atribuciones específicas conferidas en el Manual de Organización, producto de la división del trabajo, conforme con la naturaleza de los mismos, con asignación de nivel jerárquico y recursos necesarios para el desarrollo de las actividades asignadas.

### 4. CONDICIONES

**4.1.** En la recepción de llamadas telefónicas, internas o externas, el funcionario o empleado público (contratado) deberá identificar en forma eficiente a la Unidad Administrativa afectada e identificarse con su nombre o apellido, a efectos que el interlocutor tome conocimiento cierto de la Unidad Administrativa y con quien se comunica.

**4.2.** Todas las llamadas telefónicas 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.

**4.3.** Las eventuales llamadas equivocadas deberán trasladarse inmediatamente a la Central Telefónica para el correcto direccionamiento correspondiente.

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <h1 style="margin: 0;">ANDE</h1> </div>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>MP 12 Gestión Logística</b> <b>PR 12.01 Gestión de Servicios Generales</b> <b>SPR 12.01.05 Servicios Administrativos</b>	<b>PLO – 21</b> <b>Actualización: 00</b> <b>Resolución P/Nº: 51666</b> <b>Fecha: 09/03/2026</b>
--	--	--

## **5. DISPOSICIONES GENERALES**

- 5.1.** Las Unidades Administrativas deberán extremar los recursos para el correcto y razonable uso de teléfonos instalados en sus respectivas oficinas.
- 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 Institución a telefonía móvil de personas ajenas a la misma (particulares).

## **6. NORMATIVA APLICADA**

- 6.1.** Ley N° 966/64 “Que crea la Administración Nacional de Electricidad (ANDE), como Ente Autárquico y establece su Carta Orgánica”.
- 6.2.** Ley N° 642/1995 “De Telecomunicaciones”.
- 6.3.** Ley N° 1539/2000 “De Telecomunicaciones” y sus modificatorias, que regula el uso, instalación y prestación de los servicios de telecomunicaciones en el territorio nacional.
- 6.4.** Decreto N° 14135 “Por el cual se aprueba las normas reglamentarias, de la Ley N° 642/95 “De Telecomunicaciones”.

## **7. RESPONSABILIDADES**

- 7.1.** Es responsabilidad de cada Unidad Administrativa, controlar el uso racional y adecuado de las líneas telefónicas de su ámbito de gestión.
- 7.2.** Es responsabilidad del Departamento de Servicios Generales (DSA/DSG):
  - 7.2.1.** Elaborar y ejecutar programas para la eficiente atención de los servicios de telefonía, como apoyo logístico para las diversas Unidades Administrativas de la Institución.
  - 7.2.2.** Mantener actualizada la Guía Telefónica Interna de la Empresa.
  - 7.2.3.** Aclarar el contenido del presente procedimiento a las Unidades Administrativas afectadas, revisar periódicamente los términos del mismo y mantenerlos actualizados.

<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>MP 12 Gestión Logística</b> <b>PR 12.01 Gestión de Servicios Generales</b> <b>SPR 12.01.05 Servicios Administrativos</b>	<b>PLO – 21</b> <b>Actualización: 00</b> <b>Resolución P/Nº: 51666</b> <b>Fecha: 09/03/2026</b>
-------------	--	--

## 8. DETERMINACIÓN DE INSUMOS, PROVEEDORES, PRODUCTOS Y CLIENTES

<b>INSUMOS</b>	<b>PROVEEDORES</b>	<b>PRODUCTOS</b>	<b>CLIENTES</b>
Formulario Líneas Telefónicas Habilitadas por Unidad Administrativa	Unidades Administrativas	Líneas telefónicas internas asignadas conforme al tipo de acceso habilitado  Guía Interna	Unidades Administrativas

## 9. INDICADORES

- 9.1. Cantidad de números telefónicos actualizados por mes en la Guía Interna.
- 9.2. Cantidad de números telefónicos actualizados por año en la Guía Interna.

**10. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1.	Servicio de Telefonía	Actualización de registros de funcionarios autorizados	<b>10.1.1.</b> El Departamento de Servicios Generales (DSA/DSG) recibe pedidos de actualización de la Guía Telefónica Interna, a través del correo electrónico corporativo, verifica y remite a la Sección Administrativa (DSA/DSG1) para los trámites correspondientes.	Correo electrónico corporativo Guía Interna	---
10.1.	Servicio de Telefonía	Actualización de registros de funcionarios autorizados	<b>10.1.2.</b> La Sección Administrativa (DSA/DSG1) recepciona el pedido, verifica el contenido. El funcionario responsable asignado, actualiza la Guía Telefónica Interna con los nombres y apellidos de los funcionarios afectados, la denominación de la Unidad Administrativa y los números autorizados para de comunicación interna.	Correo electrónico corporativo Guía Interna	---
10.1.	Servicio de Telefonía	Actualización de registros de funcionarios autorizados	<b>10.1.3.</b> La Sección Administrativa (DSA/DSG1) coordina la publicación de la Guía Interna en la Intranet.	Guía Interna Intranet	Publicación en Intranet
10.1.	Servicio de Telefonía	Atención, derivación o transferencia de consultas de llamadas entrantes por la Central Telefónica	<b>10.1.4.</b> Las telefonistas afectadas al servicio de llamadas realizan la atención de las mismas, asimismo derivan, transfirieren o evacuan consultas de las llamadas entrantes, operando para el efecto la consola de la Central Telefónica.	---	---

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1.	Servicio de Telefonía	Atención, derivación o transferencia de consultas de llamadas entrantes por la Central Telefónica	<b>10.1.5.</b> Las telefonistas afectadas al servicio realizan el control y la conexión telefónica para las llamadas internacionales, al interior del país, así como a telefonía móvil (celulares).	---	---
10.1.	Servicio de Telefonía	Control de facturas por consumo telefónico	<b>10.1.6.</b> La Sección Administrativa (DSA/DSG1) o recepciona, vía correo electrónico o descarga de la Página Web de COPACO, las facturas electrónicas de consumo telefónico, verifica, registra en el Sistema de Control de Facturas y remite al Departamento de Servicios Generales (DSA/DSG).	Facturas de consumo telefónico Correo electrónico	---
10.1.	Servicio de Telefonía	Control de facturas por consumo telefónico	<b>10.1.7.</b> El Departamento de Servicios Generales (DSA/DSG) emite un, Memorándum solicitando autorización para el pago de las facturas de consumo telefónico o informando sobre los excesos registrados en las facturas respectivas, si corresponde, registra y remite, vía jerárquica, para el proceso de pago correspondiente, así como para las medidas correctivas, en los casos de excesos.	Memorándum Mod. Gestión Documental (OpenText) SAP FIORI	PDC-08 “Interno y Memorándum”