



MUNICIPALIDAD DE SAN JOSÉ
ALCALDÍA MUNICIPAL
Dirección de Tecnologías de Información

MUNICIPALIDAD DE SAN JOSE

ALCALDÍA MUNICIPAL

DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y
COMUNICACIONES



NORMAS GENERALES Y POLÍTICAS DEL SISTEMA TELEFÓNICO DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN JOSÉ

Octubre 2021



CONTROL DE DOCUMENTO

HISTORIAL DE VERSIONES			
Versión	Autor	Fecha	Revisión
1.0	Luis Mayorga	11/06/2013	1
2.0	Luis Mayorga – Martha Castro	19/7/2013	2
3.0	Luis Mayorga – Martha Castro- Carlos Garita Cabezas	20/08/2013	3
4.0	Carlos Garita Cabezas	14/02/2020	4
5.0	Luis Mayorga Vega	12/10/2021	5

CONTROL DE APROBACIÓN			
	Responsable	Firma	Fecha
1	Lic. Carlos Garita Cabezas Director de Tecnologías de Información y Comunicaciones		12/10/2021
2	Ing. Johnny Araya Monge Alcalde de San José		12/10/2021



1. ALCANCES

Estas normas son de conocimiento y acatamiento obligatorio de todas las unidades de la Municipalidad de San José, sin excepción, y de todos los funcionarios que estén involucrados directa o indirectamente con el uso de tecnologías de información y comunicaciones.

El incurrir en el incumplimiento de esta normativa, acarrea una falta grave que será sancionada según las regulaciones vigentes, de manera que cabe responsabilidad para aquel funcionario que incumpla las normas establecidas en este documento, de conformidad con el régimen disciplinario vigente en la Municipalidad de San José.

La Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones por medio del Departamento de Soporte Técnico “Telefonía” será la responsable de dar a conocer esta normativa a nivel institucional.

2. ACTUALIZACIÓN

Por las consideraciones de la normativa y procedimientos incluidos en este documento, se revisará periódicamente para actualizar y/o agregar las nuevas normas que se utilizan para orientar el uso adecuado de las comunicaciones telefónicas en la Municipalidad de San José.

Esta revisión será efectuada únicamente por la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones y su Departamento de Soporte Técnico “Telefonía” como ente competente de la administración de las comunicaciones telefónicas en la Municipalidad de San José.

3. OBJETIVO GENERAL:

El presente documento tiene por objeto regular la asignación y uso del servicio de telefonía IP, telefonía fija y telefonía celular, así como su uso racional, custodia, conservación y control de los teléfonos celulares y sus respectivos accesorios, las tarjetas SIM u otros dispositivos tecnológicos similares, propiedad o contratados por de la Municipalidad de San José a proveedores del servicio de telefonía celular y fija, con el fin de que los funcionarios que se designen al efecto lo utilicen para

el desempeño de sus labores y se pueda contribuir al ahorro de recursos institucionales.

Estos lineamientos son aplicables y de acatamiento obligatorio para toda instancia y dependencia de la Municipalidad de San José en la cual se haga uso de los servicios de telefonía IP, fija o celular contratados por nuestra institución.

4. OBJETIVOS ESPECIFICOS:

Los objetivos específicos de estas políticas son:

- i. Optimizar el gasto asociado.
- ii. Mejorar los niveles de servicio de telefonía que la Municipalidad de San José ofrece a los contribuyentes del Cantón Central de San José.
- iii. Proveer de una herramienta adecuada que permita a la institución el conocer de manera clara y precisa los lineamientos oficiales en la administración y uso de los recursos de telefonía.
- iv. Fortalecer los niveles de integración del municipio en su comunicación externa e interna con todos los usuarios del sistema.

5. NORMAS Y POLÍTICAS DEL SISTEMA TELEFÓNICO MUNICIPAL:

1. La operación, contratación, mantenimiento y políticas del sistema telefónico municipal serán coordinadas por el Departamento de Soporte Técnico “Telefonía”, bajo la supervisión y autorización de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones.
2. La contratación y asignación del equipo y la infraestructura de telefonía municipal será administrada, regulada y elaborada por el Departamento de Soporte Técnico “Telefonía” de la Municipalidad de San José. Esta dependencia decidirá el equipo a utilizar y las redes de cableado estructurado, según las

normas de certificación que regulan la calidad en los servicios de telecomunicaciones y redes informáticas.

También será el encargado de coordinar la administración de las líneas telefónicas y enlaces de voz y datos con los entes suplidores de servicios externos para todo el sistema telefónico municipal.

3. También validará las estrategias de crecimiento, cambio y actualización del equipo y plataformas de comunicación a fin de mantener la interoperabilidad de la infraestructura telefónica municipal.
4. El Departamento de Soporte Técnico “Telefonía” brindará reportes de consumos telefónicos, así como de los servicios de atención al público que genere el sistema de comunicación de la institución, esto a solicitud de las jefaturas encargadas de las áreas.
5. La infraestructura que brinda los servicios de voz en la Municipalidad de San José está conformada por equipos de conmutación de voz y datos, de equipos de usuario (aparatos telefónicos o clientes de software para establecer llamadas), así como de la infraestructura de cableado que los interconecta.
6. Se autoriza el uso de los teléfonos a los funcionarios municipales que lo para el cumplimiento de sus labores. Los aparatos se asignarán según la necesidad de su propia función, sin embargo, el funcionario no podrá trasladarlo de lugar o dependencia, desactivarlo, apagarlo, cederlo, guardarlo, sin el permiso correspondiente de la Dirección de Tecnologías de Información. Los aparatos telefónicos han sido asignados a las “DEPENDENCIAS” no a los usuarios, lo anterior para lograr mantener un equilibrio en la cantidad de líneas de cada dependencia por cantidad de usuarios y así no afectar la comunicación interna y externa de la misma.
7. El cuidado y manipulación de los aparatos telefónicos son responsabilidad de todo el personal municipal que haga uso del mismo.

8. Cada dependencia tendrá asignado una cantidad de equipo telefónico de escritorio y serán transferibles de una dependencia a otra, única y exclusivamente con la autorización de la jefatura respectiva o de la Dirección de Tecnologías de Información; esto con el fin de asegurar un eficiente servicio de comunicación.
9. El Departamento de Soporte Técnico “Telefonía” administrará el plan de numeración del sistema telefónico municipal. Podrá asignar y administrar los privilegios y extensiones según se planea y se ejecute. Así como también podrá asignar los códigos de marcación telefónica para cada usuario según sus funciones y privilegios otorgados por su jefatura.
10. El uso de la red de telefonía municipal será para las labores propias y diarias de su centro de labor en la institución.
11. La municipalidad podrá contar con un sistema de monitoreo y de registro de llamadas, esto para poder controlar el consumo y comportamiento de cada una de las extensiones instaladas, pudiendo generar reportes y resguardar el historial de llamadas en toda la institución.
12. Todas las llamadas realizadas quedarán registradas en las bitácoras del sistema de tarificación, en caso de ser necesario se valorará el abuso telefónico en dichos registros y se le comunicará a la jefatura inmediata para lo que corresponda. Las llamadas personales no están permitidas desde cualquier sistema telefónico municipal, su justificación podrá ser requerida por la jefatura inmediata según se detecte dicho comportamiento, se excluye de toda responsabilidad al usuario en casos de llamadas telefónicas de emergencia o fuerza mayor.
13. El tiempo de duración, así como el destino u origen de cualquier llamada telefónica, quedará registrada en las bitácoras del sistema tarificador, con el fin de ser incluidas en los reportes de llamadas que solicitan las jefaturas de las dependencias, lo anterior servirá de base para estudios de servicio al cliente, en los que se valoran aspectos como llamadas contestadas, abandonadas, perdidas, abortadas, tiempos de espera, ciclos de desvío de llamadas, etc.



14. Al encontrarse activo el sistema de grabación de llamadas, podrán ser monitoreadas cada una de las llamadas que se generen, esto con el fin de mejorar nuestra atención al cliente externo e interno.
15. Se prohíbe el uso de la línea institucional para llamar a líneas de entretenimiento, con fines de lucro propio o fines diferentes a los de sus labores.
16. Cada jefatura estará en la obligación de velar por el consumo telefónico y calidad de servicio que ofrecen sus subalternos, deberá vigilar, controlar, monitorear y remitir los casos de abuso telefónico a la Dirección de Talento Humano.
17. Según sea la necesidad y funciones de los usuarios del sistema telefónico municipal, les será asignada una clave o código telefónico según aprobación de su jefatura inmediata, quien será la encargada de decidir la utilización de la misma para cada funcionario a su cargo. El Departamento de Soporte Técnico “Telefonía” le facilitará a las jefaturas que lo soliciten el acceso a la consulta directa a los reportes de consumos y llamadas del personal a su cargo.
18. Las claves, pines o códigos telefónicos serán administrados y asignados única y exclusivamente por el Departamento de Soporte Técnico “Telefonía”, esta dependencia será la responsable de la programación y entrega de estos.
19. Cada funcionario a quien se le haya asignado una clave o código telefónico será responsable de su uso, quedando bajo su resguardo y discreción la manipulación de estos códigos. Los nuevos sistemas de tarificación instalados en nuestros servidores podrán enviar advertencias de abuso telefónico según sea el caso y generar un correo electrónico automático a las jefaturas inmediatas y así detectar quiénes incurren en faltas por llamadas abusivas o no permitidas.
20. Cuando el usuario deje de laborar en la Institución o sea trasladado de dependencia, la jefatura deberá informarlo al Departamento de Soporte Técnico

“Telefonía”, con el objetivo de eliminarlo del sistema de código telefónico o reubicarlo, según sea el movimiento.

21. Los aparatos telefónicos IP han sido asignados a los funcionarios que así lo ameritan. Cada teléfono IP se ha identificado con el nombre de la persona, con el objetivo de tener control y conformar una guía telefónica interna. Cada usuario será responsable del uso y cuidado del mismo.
22. Las reparaciones, sustituciones, traslados, servicios nuevos, reportes, eliminación de servicios, programaciones, entre otros, sólo serán solicitados por medio de la Mesa de Ayuda de la Dirección de Tecnologías de Información. Se asignará un número de caso y, posteriormente, se remitirá la orden a un técnico especializado según el tipo de solicitud, quien atenderá el caso y responderá a las consultas sobre el estado de la solicitud hasta dar solución.

Respecto a la Telefonía Celular.

Condiciones generales de uso de los teléfonos celulares, tarjetas SIM u otros dispositivos tecnológicos similares.

1. El teléfono celular y sus accesorios, tarjeta SIM u otros dispositivos tecnológicos similares se proveerán temporalmente, como una facilidad de parte de la administración, a aquellos servidores que lo requieran por la naturaleza de sus funciones, como parte de la organización y desarrollo de los procesos operativos y consultivos que se requieran.
2. Según la disponibilidad de recursos existente, se facilitará al funcionario un teléfono celular con sus accesorios y los dispositivos necesarios para su utilización, o bien, se le entregará una tarjeta SIM u otro dispositivo tecnológico similar, que el funcionario podrá utilizar en un aparato telefónico de uso personal, previa constatación de su buen funcionamiento y compatibilidad.

3. La asignación estará restringida a un teléfono celular con sus accesorios, tarjeta SIM u otro dispositivo por funcionario. No constituye un beneficio personal a su favor, no se considerará parte de su salario, ni generará derechos de ninguna especie.

4. La tramitación, asignación y control del uso de los teléfonos celulares y sus accesorios, tarjetas SIM u otros dispositivos similares, corresponde al Departamento de Soporte Técnico “Telefonía”, que gestionará ante el proveedor de los servicios de telefonía celular, los trámites de servicios nuevos, desconexiones temporales o definitivas, programación o reprogramación de líneas o teléfonos, cambios de número, reposición de tarjetas SIM, entre otras diligencias necesarias y llevará un registro actualizado y detallado de esos recursos y sus usuarios.

5. Las solicitudes de teléfonos celulares y sus accesorios, tarjetas SIM u otros dispositivos similares, será presentada por la jefatura con el visto bueno de la respectiva Gerencia, ante la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, indicando la necesidad del recurso y su justificación. Dichas solicitudes serán valoradas por la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, observando al efecto los principios de razonabilidad, racionalidad, proporcionalidad y en general, las prácticas generales de sana administración de recursos públicos. Corresponderá a esa Dirección elevar la solicitud en caso de ser aprobada, hacia la Alcaldía Municipal para su aprobación final.

6. La Dirección de Tecnologías de información podrá presentar ante la Alcaldía Municipal, los informes de consumos, cantidad, fecha, hora, duración y destino de las llamadas efectuadas de cada teléfono, tarjetas SIM o dispositivos asignados de ser necesarios. El reporte será puesto en conocimiento de la Alcaldía, quien a su vez lo podrá remitir a las jefaturas, a efecto de que verifique si existe alguna inexactitud en el reporte, que a su juicio deba ser aclarada ante la Alcaldía.

7. El funcionario a quien se le asignen teléfonos celulares y sus accesorios, tarjetas SIM u otros dispositivos similares será el responsable de la custodia y conservación de dichos recursos, así como de su uso correcto y racional, limitado a la atención de las necesidades, tareas y actividades de orden institucional que se presenten.
8. La utilización de los recursos asignados será exclusiva del funcionario al que se le asignó, por lo que no podrá traspasarlo o cederlo a otro servidor, salvo que dicha acción esté previamente autorizada por la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones y la Alcaldía Municipal.
9. El funcionario no podrá realizar o gestionar por su cuenta ante el proveedor del servicio, la modificación de la configuración de las líneas o teléfonos asignados, cambios de número o la reposición de tarjetas SIM.
10. De presentarse una avería en el servicio, extravío, daños o deterioro de los recursos asignados, el funcionario, a la mayor brevedad, informará de ello a la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones para que adopte las acciones que correspondan. En caso de robo, hurto o daños producto de una actividad delictiva, el funcionario responsable de los recursos asignados, deberá presentar la denuncia respectiva ante el Organismo de Investigación Judicial, gestionará la suspensión inmediata del servicio e informará de ello por escrito a la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones y al proceso de Administración de Bienes de la Dirección Administrativa, al día siguiente hábil posterior a los hechos.
11. Lo anterior no excluye la responsabilidad administrativa, civil o disciplinaria en que pudiera incurrir el funcionario.



12. De comprobarse que el robo, extravío, daños o deterioro se produjo por falta grave al deber de cuidado por parte del funcionario, deberá reintegrar el costo o proceder a la reposición de los bienes asignados.

13. Concluida la autorización del uso del recurso o que el funcionario cese en el cargo al que fue asignado sea por vacación, traslado, licencia o incapacidad por un periodo mayor a quince días hábiles, este deberá hacer formal devolución de los bienes facilitados a la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, para lo cual, enviará un oficio de devolución ante ese despacho, en el que conste el detalle de los bienes entregados y el estado en que los entrega.

14. Si la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones detectara alguna anomalía, adoptará las medidas necesarias para que se inicie la investigación correspondiente.