











	MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN Y USO DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA			Código: MN-ADF-ADM-001
				Versión: 01
Elaborado por: ADF/TIC/DES/CDG	Revisado por: ADF/TIC/DES/CDG	Aprobado por: GG	Fecha de Emisión: 2017-05-15	

Datos generales del documento				
ELABORACIÓN	X	ACTUALIZACIÓN		ELIMINACIÓN
Nombre del documento:	Manual para la administración y uso del servicio de telefonía fija			
Código:	MN-ADF-ADM-001			
Versión:	01			
Proceso / Subproceso:	ADMINISTRATIVO FINANCIERO/ ADMINISTRACIÓN			
Observación:	-			

	Nombre y Apellido	Cargo	Firma
Elaborado por:	Christian Armijos	Profesional de Sistemas	
	Jorge Méndez	Líder de Activos Fijos e Inventarios	
	Génesis Cedeño	Profesional de Procesos	
Revisado por	Miguel Banchón	Líder de Relaciones Laborales	
	David Ruales	Director de Procesos	
	Janeth Domínguez	Directora de Comunicación Social	
	Ángel Erazo	Director Administrativo	
	Luis Gómez	Gerente de Tecnología de la Información	
	Enrique Decker	Gerente Administrativo Financiero	
	Julio Bailón	Gerente de Asesoría Jurídica	
Aprobado por:	Jorge Jaramillo	Gerente General	
Fecha de aprobación:	31 MAY 2017		

43



	MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN Y USO DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA			Código: MN-ADF-ADM-001
				Versión: 01
Elaborado por: ADF/TIC/DES/CDG	Revisado por: ADF/TIC/DES/CDG	Aprobado por: GG	Fecha de Emisión: 2017-05-15	

1 OBJETIVO

Establecer lineamientos para regular la administración y el buen uso del servicio de telefonía fija en la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad Cnel EP.

2 ALCANCE

El presente manual es de aplicación obligatoria para todos los servidores públicos que hagan uso del servicio de telefonía fija contratado por la Corporación, así como del personal encargado de su operación en la Oficina Central y en las Unidades de Negocio.

3 DEFINICIONES

IVR: La respuesta de voz interactiva o IVR (del inglés Interactive Voice Response) consiste en un sistema telefónico que es capaz de recibir una llamada e interactuar con el humano a través de grabaciones de voz y el reconocimiento de respuestas simples, como «sí», «no» u otras.

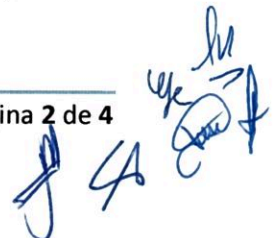
REDIRECCIONAMIENTO DE LLAMADAS: Funcionalidad que permite transferir o desviar las llamadas entrantes, ya sea de manera permanente o temporal. Se configura de manera permanente, para que las llamadas entrantes no contestadas a los 10 segundos se transfieran. Se configura de manera temporal, para que todas las llamadas entrantes directamente se transfieran.


4 DESARROLLO

4.1 DE LA ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DEL SERVICIO

Es responsabilidad del área de Tecnologías de la Información (TI):

- a. Configurar el redireccionamiento permanente de llamadas (transferencia de llamadas) al personal que por su jerarquía, cargo y las funciones que ostentan, no se encuentren constantemente en su puesto de trabajo.
 - i. Las servidoras/es que cumplan con las características mencionadas anteriormente deben solicitar al área de Tecnologías de la Información la configuración para que las llamadas se redireccionen a los compañeros de área, previa aprobación del Gerente Corporativo o Director/Responsable de área de las Unidades de Negocio.
 - ii. Para el Gerente General, Gerentes Corporativos y Administradores de Unidades de Negocio se configurará el redireccionamiento de llamadas de manera permanente hacia sus respectivas asistentes.
- b. Para realizar cualquier cambio en el IVR Corporativo (Respuesta de Voz Interactiva) se debe coordinar con la Dirección de Comunicación Social.



	MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN Y USO DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA			Código: MN-ADF-ADM-001
				Versión: 01
Elaborado por: ADF/TIC/DES/CDG	Revisado por: ADF/TIC/DES/CDG	Aprobado por: GG	Fecha de Emisión: 2017-05-15	

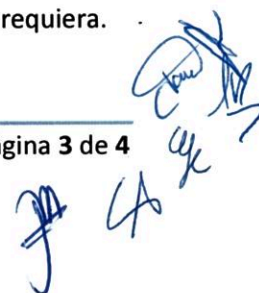
- c. Supervisar mensualmente el consumo telefónico e investigar las llamadas que por su duración o frecuencia reflejen probables casos de abuso del uso de telefonía y reportarlo a la Dirección Administrativa o quien haga sus veces en Unidades de Negocio.
- d. Resguardar la planta telefónica institucional y los teléfonos fijos que formen parte del servicio.
- e. Velar por que los accesos al servicio de telefonía móvil desde un equipo fijo se otorguen solo al personal autorizado, conforme a lo establecido en el Reglamento para la administración, uso y control del servicio de telefonía celular en equipos móviles y fijos de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad Cnel EP.


4.2 DEL USO DEL SERVICIO

- a. Para el uso eficiente de la telefonía fija, el servidor debe:
 - i. Contestar la llamada antes que el teléfono suene por tercera vez.
 - ii. Ser cordial al contestar, identificarse indicando el nombre de la corporación. Por ejemplo: "Cnel EP, buenos días". Solo en el caso de las asistentes contestarán de la siguiente forma "Cnel EP, buenos días, Karina Martínez le saluda"
 - iii. En caso de no contestar a tiempo, devolver la llamada.
 - iv. No extender el uso del teléfono al momento de realizar llamadas personales o internas.
 - v. Cuidar físicamente el recurso asignado (teléfono).
 - vi. Si el teléfono presenta desperfectos, reportarlo inmediatamente al área de Tecnologías de la Información.
 - vii. Si se va a ausentar de su lugar de trabajo por largo tiempo (por comisión de servicios, vacaciones, permisos, capacitaciones, entre otros) gestionar con TI a través de la mesa de ayuda, el redireccionamiento temporal de llamadas a un compañero de su misma área.
- b. Solo las asistentes de área podrán configurar el redireccionamiento temporal de llamadas, habilitando esta funcionalidad en el propio teléfono, cuando se ausenten de su puesto de trabajo por corto tiempo o en la hora de almuerzo.
- c. Los servicios de telefonía fija no podrán usarse con fines lucrativos
- d. Toda actividad realizada a través del servicio de telefonía es responsabilidad del usuario.

4.3 DEL CONTROL DEL USO DEL SERVICIO

- a. La Dirección Administrativa a través del Jefe de Servicios Generales podrá solicitar a Tecnologías de la Información los reportes detallados de telefonía cuando esta lo requiera.



	MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN Y USO DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA			Código: MN-ADF-ADM-001
				Versión: 01
	Elaborado por: ADF/TIC/DES/CDG	Revisado por: ADF/TIC/DES/CDG	Aprobado por: GG	Fecha de Emisión: 2017-05-15

- b. El área de Tecnologías de la Información debe proporcionar las facilidades técnicas, que permitan a la Dirección Administrativa identificar a aquellos servidores que usan inadecuadamente el servicio de telefonía fija, para la aplicación de la sanción respectiva de acuerdo con el régimen disciplinario de las Normas Internas de la Administración del Talento Humano de Cnel EP (NIATH).

4.4 DE LA ASIGNACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA

- a. La asignación de los servicios de telefonía fija a los servidores/as es responsabilidad de TI, una vez que el área de Talento Humano informe del ingreso de personal.

Handwritten notes:
y/c
L
T

Handwritten mark: LB

Handwritten signatures and marks:
L
[Signature]
[Signature]