

	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DGAF/UADM-PRO-9
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título: REGISTRO DE LLAMADAS LOCALES, NACIONALES E INTERNACIONALES Y A CELULARES	Versión:	1
		Página:	1 de 6

1. OBJETO

Establecer normas y procedimientos para el uso y control del servicio de telefonía fija, telefonía móvil (celular) y para llamadas locales, nacionales e internacionales, así como también para regular las autorizaciones de uso.

2. BASE NORMATIVA

- ✓ Constitución Política del Estado, de 07 de febrero de 2009.
- ✓ Ley N° 870, de 13 de diciembre de 2016, del Defensor del Pueblo y su Reglamento.
- ✓ Ley 1178, de 20 de julio de 1990, Administración y Control Gubernamentales.
- ✓ Decreto Supremo N° 0181, de 28 de junio de 2009, que aprueba las Normas Básicas del Sistema de Administración de Bienes y Servicios (NB-SABS) y sus modificaciones.
- ✓ Decreto Supremo N° 23318-A, de 03 de noviembre de 1992, que aprueba el Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública, y sus modificaciones
- ✓ Reglamento Específico de Administración de Bienes y Servicios RE-SABS de la Defensoría del Pueblo, vigente.

3. ALCANCE

El presente procedimiento es de aplicación obligatoria para todos(as) los(as) servidores(as) públicos y consultores individuales de línea de la Defensoría del Pueblo, que requieran realizar llamadas mediante los teléfonos fijos.

4. RESPONSABILIDADES

Defensor(a) del Pueblo: Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE) Responsable de la aprobación del presente procedimiento.

Director(a) General de Asuntos Administrativos y Financieros: (DGAF) Responsable de la gestión de aprobación del presente documento y la supervisión al cumplimiento de la ejecución de los procedimientos.

Jefe(a) de Unidad Administrativa: Realizar el seguimiento y control a la correcta ejecución del presente documento.

Técnico II de Bienes y Servicios: Responsable de ejecutar y cumplir los procedimientos establecidos en el presente documento. Responsable de la verificación de registro y control de uso telefónico.

Asistente Administrativo: Responsable de aparato telefónico con discado Directo Nacional y Celular, quien deberá registrar las llamadas en el formulario de registro de llamadas y remitir mensualmente a Oficina Nacional una copia del registro.

Responsable de Área de Estadística y Sistemas de Información Integrada: Es responsable de la Asignación y Manejo de Códigos.

5. ABREVIATURAS

ABREVIATURA	DESCRIPCIÓN
DDD	Delegación Defensorial Departamental
UCR	Unidad de Coordinación Regional



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DGAF/UADM-PRO-9
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título: REGISTRO DE LLAMADAS LOCALES, NACIONALES E INTERNACIONALES Y A CELULARES	Versión:	1
		Página:	2 de 6

MAE	Máxima Autoridad Ejecutiva
DGAF	Dirección General de Asuntos Administrativos y Financieros
UADM	Unidad Administrativa

6. DEFINICIONES

TÉRMINO	DESCRIPCIÓN
Telefonía Fija	El servicio de telefonía fija en todas las oficinas a nivel nacional, podrá ser contratado de las cooperativas o de empresas privadas, a través de la adquisición de acciones de líneas telefónicas, contratados de alquiler de terceros o por dotación temporal de una línea por parte de una determinada empresa
Llamadas locales a teléfono fijo	Es la llamada que se realiza dentro de la misma ciudad o localidad aun teléfono fijo.
Llamadas a celulares locales	Es la llamada que se realiza en la misma ciudad o localidad desde una línea fija a un celular local.
Llamadas nacionales a teléfono fijo	Son las llamadas que se realizan desde la Oficina Nacional a las Delegaciones Defensoriales Departamentales y a las Unidades de Coordinación Regional o desde estas a la Oficina Nacional, las llamadas entre oficinas y las llamadas de carácter institucional realizadas a otras instituciones, entidades o a ciudadanos de otras ciudades o localidades diferentes del origen de la llamada.
Llamadas a celulares del interior	Son las llamadas que se realizan desde los teléfonos fijos de las diferentes oficinas a números de celular de un área de servicio diferente al del origen de la llamada, estas llamadas corresponderán a celulares de las autoridades o de funcionarios de instituciones con las que se tiene relación o de ciudadanos con los que se atiende diferentes temas institucionales
Llamadas internacionales desde la oficina nacional	Este tipo de llamadas serán realizadas únicamente desde los teléfonos de Despacho, el motivo de las mismas corresponderá a la coordinación de actividades, coordinación sobre organización de eventos internacionales o invitaciones a eventos, simposios, seminarios y otros organizados por instituciones internacionales.

7. DESARROLLO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (S)	DOCUMENTO GENERADO
Solicitud de llamadas telefónicas y/o celular nacionales o internacionales	El personal que requiere realizar llamadas telefónicas a celulares o líneas fijas, ya sean nacionales o internacionales, debe solicitar de forma verbal el discado directo al funcionario responsable de las llamadas telefónicas (Asistente Administrativo) a quien custodia el aparato con código.	Responsable de llamadas telefónicas (Asistentes Administrativos)	Registro de llamadas, firmado por el solicitante.

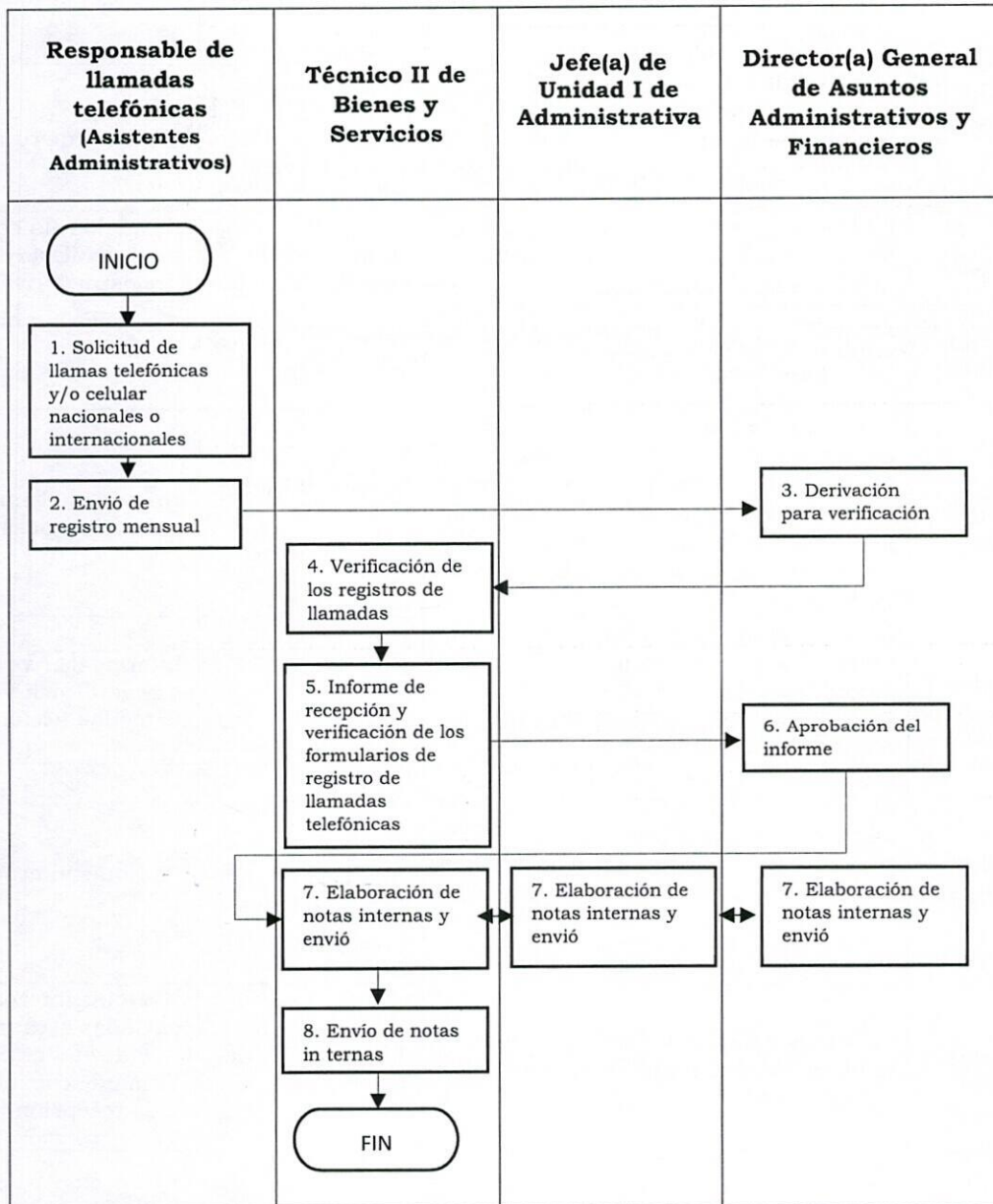
	DEFENSORÍA DEL PUEBLO		Código:	DGAF/UADM-PRO-9
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO		Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título: REGISTRO DE LLAMADAS LOCALES, NACIONALES E INTERNACIONALES Y A CELULARES		Versión:	1
			Página:	3 de 6

	Nota: Antes de realizar la llamada, el funcionario responsable debe registrar el número en el formulario de Llamadas Telefónicas, el cual debe ser firmado por el servidor público solicitante.		
Envío de registro mensual	Debe remitir el formulario original a la Dirección General de Asuntos Administrativos y Financieros dentro de los primeros diez días hábiles del mes siguiente al período informado.	Responsable de llamadas telefónicas (Asistentes Administrativos)	Hoja de ruta
Derivación para verificación	Deriva la hoja de ruta al Técnico II de Bienes y Servicios, a través del/de la Jefe(a), para su verificación.	Director(a) de la DGAF.	Hoja de ruta con el formulario de registro derivados
Verificación de los registros de llamadas	Realiza la verificación de los registros en base a los reportes de ENTEL.	Técnico II Bienes y Servicios	--
Informe de recepción y verificación de los formularios de registro de llamadas telefónicas	Una vez concluido el plazo para la presentación de los formularios, el Técnico II de Bienes y Servicios elabora el informe de recepción y verificación de llamadas telefónicas, y lo remite al o la Director(a) de la DGAF a través del/de la Jefe(a) de UADM.	Técnico II Bienes y Servicios	Informe de llamadas telefónicas
Aprobación del informe.	Revisa y aprueba el informe. En caso de detectar diferencias o incumplimientos en los registros, instruye la emisión de notas internas a los funcionarios responsables.	Director(a) de la DGAF.	Informe de recepción y verificación de llamadas telefónicas.
Elaboración de notas internas y envío	Elabora las notas internas en función del detalle del informe y remite al Director(a) de la DGAF para su firma, previo Vo.Bo. del/de la Jefe(a) de la Unidad I Administrativa.	Técnico II Bienes y Servicios Jefe(a) de Unidad I de Administrativa Director(a) de la DGAF	Notas internas
Envío de notas internas	Envía las notas, solicita la confirmación de recepción y conserva una copia en archivo.	Técnico II Bienes y Servicios	Notas internas enviadas escaneadas y devueltas con firma de constancia de recepción (por correo)



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DGAF/UADM-PRO-9
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título: REGISTRO DE LLAMADAS LOCALES, NACIONALES E INTERNACIONALES Y A CELULARES	Versión:	1
		Página:	4 de 6

B. FLUJOGRAMA



8. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO
DGFA/UADN-R-14	Registro de llamadas

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DGAF/UADM-PRO-9
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título: REGISTRO DE LLAMADAS LOCALES, NACIONALES E INTERNACIONALES Y A CELULARES	Versión:	1
		Página:	5 de 6

9. INDICADORES

INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR
-	-

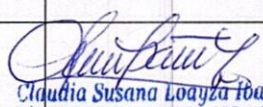
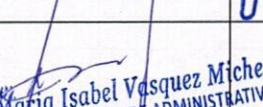
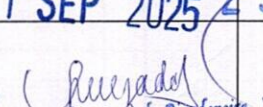
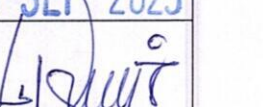
10. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
-	-	-

11. ANEXOS

ANEXO	TÍTULO DEL ANEXO
ANEXO 1	Registro de llamadas

12. GESTIÓN DEL DOCUMENTO

	ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE	Claudia Loayza Ibañez	María Isabel Vásquez Michel	Teresa Quezada Rivadeneira	Pedro Francisco Callisaya Aro
CARGO	TÉCNICO II DE BIENES Y SERVICIOS	JEFE DE LA UNIDAD I DE ADMINISTRATIVA	DIRECTORA GENERAL DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	DEFENSOR DEL PUEBLO
FECHA	29/07/2025	29/07/2025	01 SEP 2025	25 SEP 2025
FIRMA	 Claudia Susana Loayza Ibañez TÉCNICO II DE BIENES Y SERVICIOS UNIDAD ADMINISTRATIVA DEFENSORÍA DEL PUEBLO	 María Isabel Vásquez Michel JEFE DE LA UNIDAD I DE ADMINISTRATIVA DEFENSORÍA DEL PUEBLO	 Lic. Teresa Lilian Quezada Rivadeneira DIRECTORA GENERAL DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS DEFENSORÍA DEL PUEBLO	 Pedro Francisco Callisaya Aro DEFENSOR DEL PUEBLO



