0. Índice
1. Objetivo
2. Alcance
3. Definiciones
4. Documentos y leyes de referencia
5. Responsabilidades
6. Frecuencia
7. Desarrollo
8. Lista de distribución del procedimiento virtual
9. Anexos

COPIA DIGITAL

Control de Cambios

Revisión	Fecha	Modificaciones
Todo el documento de la versión 1,	21 de marzo 2022	Puntos 1 al 9.
Todo el documento de la versión 2.	4 de febrero 2025	Puntos 2, 3.6, 4, 5.2 a 5.7, 7.1,.7.2, 7.3 y 9.

Elaborado por: Lic. Sergio Alejando Cordón Guzmán	**Autorizado por:** Lic. Heinz Adolfo Steiger Abiche	**Aprobado por:** Harris Whitbeck
Cargo: Jefe del Departamento Administrativo	**Cargo:** Director Administrativo Financiero	**Cargo:** Director General
Lic. Sergio Alejandro Cordón Guzmán Jefe Departamento Administrativo Instituto Guatemalteco de Turismo INGUAT	Lic. Heinz Adolfo Steiger Abiche Director Administrativo Financiero Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-	INSTITUTO GUATEMALTECO DE TURISMO HARRIS WHITBECK DIRECTOR GENERAL INGUAT
Firma y sello	**Firma y sello**	**Firma y sello**

1. **Objetivo**

   1.1 Administrar y controlar los dispositivos electrónicos de comunicación móvil en la asignación, entrega, devolución y pérdida.

2. **Alcance**

   2.1 Departamento Administrativo y usuario a quien se le asigna(n) dispositivo(s) electrónico(s) de comunicación móvil.

3. **Definiciones**

   3.1 ***Boleta de devolución:*** comprobante de la devolución de un dispositivo electrónico de comunicación móvil, donde se detalla el nombre del usuario asignado, puesto que ocupa u ocupaba (personal 011 "personal permanente" y personal 022 "personal por contrato") o tipo de servicio (para otras contrataciones de personal temporal); marca, serie y accesorios del dispositivo electrónico de comunicación móvil devuelto y el número de línea telefónica que tenía asignado.

   3.2 ***Boleta de entrega:*** comprobante de la entrega de un dispositivo electrónico de comunicación móvil, en donde se detalla el nombre del usuario asignado, puesto; marca, serie y accesorios del dispositivo electrónico de comunicación móvil y el número de línea telefónica asignado.

   3.3 ***Dispositivo electrónico de comunicación móvil:*** es aquel equipo de comunicación, brindado por la empresa contratada, que sirve para la prestación del servicio de telecomunicaciones.

   3.4 ***Libro de conocimientos:*** documento que se fracciona en el libro autorizado para su efecto, contiene descripción de actos o hechos que ocurren en un momento determinado.

   3.5 ***Tarjeta SIM:*** es una tarjeta inteligente desmontable usada en teléfonos móviles y módems que se conectan al dispositivo por medio de una ranura lectora o lector SIM.

   3.6 ***Usuario:*** trabajador del INGUAT o persona que presta servicios técnicos y/o profesionales a la institución.

4. **Documentos y leyes de referencia**

   4.1 Acuerdo Número A-039-2023 del Contralor General de Cuentas, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental.

5. **Responsabilidades**

   5.1 Director General:

   a. Aprobar la asignación de dispositivos electrónicos de comunicación móvil.

5.2 **Directores de Mercadeo, Desarrollo del Producto Turístico y Administrativo Financiero:**

a. **Dar visto bueno a la asignación de dispositivos electrónicos de comunicación móvil del usuario de su dirección.**

5.3 Jefe de la unidad solicitante:

a. Solicitar la asignación de dispositivo(s) electrónico(s) de comunicación móvil mediante memorándum.
b. Remitir al jefe del Departamento Administrativo el reporte de pérdida**, hurto y robo** del dispositivo electrónico de comunicación móvil, cuando sea necesario.

5.4 Jefatura del Departamento Administrativo:

a. Girar instrucción **verbal** al técnico, técnico profesional o profesional por contrato del Departamento Administrativo, sobre a qué persona le deberá entregar el dispositivo electrónico de comunicación móvil (tipo y marca) y la activación de una tarjeta SIM con línea telefónica del INGUAT, brindada por el proveedor del servicio.
b. Verificar que el técnico, técnico profesional o profesional por contrato del Departamento Administrativo, realice oportunamente la entrega del (de los) dispositivo(s) electrónico(s) de comunicación móvil.
c. **Asignar** los dispositivos electrónicos de acuerdo a **necesidades en el servicio**.
d. Resguardar los dispositivos electrónicos de comunicación móvil en existencia.
e. **Firmar solvencia.**
f. Supervisar que este procedimiento se cumpla.

5.5 Técnico, técnico profesional o profesional por contrato del Departamento Administrativo:

a. **Recibir y revisar la solicitud de dispositivo(s) electrónico(s) de comunicación móvil.**
b. Llevar el registro, control y archivo de los dispositivos electrónicos de comunicación móvil.
c. Cumplir con la instrucción del jefe del Departamento Administrativo para entregar y recibir el (los) dispositivo(s) electrónico(s) de comunicación móvil.
d. Elaborar la(s) boleta(s) de entrega y devolución del (de los) dispositivo(s) electrónico(s) de comunicación móvil.
e. Solicitar al proveedor del servicio la activación de la(s) tarjeta(s) SIM.
f. Registrar en el libro de conocimientos del Departamento Administrativo, la entrega del (de los) dispositivo(s) electrónico(s) de comunicación móvil, y solicitar firma del (de los) usuario(s).
g. Entregar y recibir el (los) dispositivo(s) electrónico(s) de comunicación móvil al (a los) usuario(s) asignado(s); y obtener la firma del usuario en la boleta de entrega y devolución, **y entregar copia**.
h. **Elaborar la(s) boleta(s) de devolución.**

i. Reportar al jefe del Departamento Administrativo, la(s) persona(s) que no efectúen la devolución del (de los) dispositivo(s) electrónico(s) de comunicación móvil, cuando el (los) mismo(s) le(s) sea(n) requerido(s).

j. **Verificar que la totalidad de los dispositivos móviles contratados se encuentren activos y sean utilizados para el fin establecido.**

k. Ser el enlace entre la institución y el proveedor del servicio para resolver problemas de fallas de los dispositivos electrónicos de comunicación móvil o del servicio en general.

l. Coordinar el proceso de reposición del dispositivo electrónico de comunicación móvil debido a perdida por hurto, robo, extravío **o mal estado**.

m. **Emitir solvencia(s) de dispositivos electrónicos de comunicación móvil.**

n. **Realizar los traslados correspondientes, de acuerdo al numeral 7.**

5.6 Secretaria del Departamento Administrativo:

a. Recibir y revisar la solicitud de dispositivo electrónico de comunicación móvil **y** trasladar al jefe del Departamento Administrativo.

b. **Recibir y revisar memorándum del Departamento de Recursos Humanos o del jefe inmediato del usuario, que indica que éste dejará de laborar o prestar servicios técnicos o profesionales en la institución.**

c. **Elaborar las boletas de devolución.**

d. **Revisar la condición de funcionamiento del dispositivo electrónico de comunicación móvil devuelto.**

e. **Registrar en el libro de conocimientos la devolución del dispositivo electrónico de comunicación móvil y la tarjeta SIM.**

f. **Entregar copia de boleta de devolución al usuario que devuelve dispositivo electrónico de comunicación móvil, tarjeta SIM y accesorios detallados en boleta de entrega.**

g. **Archivar y llevar control de las boletas de devolución de los dispositivos electrónicos de comunicación móvil.**

h. Recibir y revisar **la denuncia y memorándum** de pérdida del dispositivo electrónico de comunicación móvil**; y trasladar al jefe del Departamento Administrativo**.

i. **Emitir solvencia(s)** de los dispositivos electrónicos de comunicación móvil.

5.7 Usuario:

a. Recibir el(los) dispositivo(s) electrónico(s) de comunicación móvil, con sus accesorios.

b. **Devolver el dispositivo móvil y accesorios por cese laboral, terminación de contrato o instrucciones superiores.**

c. Firmar la boleta de entrega o devolución y el libro de conocimientos.

d. **Presentar la denuncia ante el Ministerio Público o Policía Nacional Civil.**

e. En caso de pérdida, hurto, robo o extravío del dispositivo electrónico de comunicación móvil, informar al Departamento Administrativo para los efectos consiguientes**, con copia de la denuncia y pagar el monto del deducible.**

f. Cuidar y velar por el buen uso y estado del dispositivo electrónico de comunicación móvil asignado.

g. Utilizar las tarjetas SIM activadas con líneas telefónicas del INGUAT brindadas por el proveedor del servicio, únicamente en dispositivos electrónicos de comunicación móvil asignados por el Departamento Administrativo.

h. Informar al Departamento Administrativo cuando el dispositivo de comunicación móvil entregado presente fallas o desperfectos, o bien, problemas en el servicio.

5.8 Jefe del Departamento de Recursos Humanos:

a. Enviar memorándum con ingresos y egresos del (de los) trabajador(es) o persona(s) de servicios técnicos y/o profesionales a la institución.

6. Frecuencia

6.1 Cada vez que se asignen y reasignen dispositivos electrónicos de comunicación móvil.

7. Desarrollo

7.1 Entrega de dispositivos electrónicos de comunicación móvil

No.	Actividad	Responsable	Documento
7.1.1	Solicitar a través de memorándum al jefe del Departamento Administrativo, la asignación de dispositivo(s) electrónico(s) de comunicación móvil. Incluir en el memorándum el nombre del usuario, número de DPI, puesto y/o servicio técnico o profesional, unidad administrativa, con el visto bueno del director y Director General.	Jefe de la unidad solicitante	Memorándum
7.1.2	a. Recibir y revisar la solicitud de dispositivo(s) electrónico(s) de comunicación móvil. b. Trasladar memorando original de solicitud al jefe del Departamento Administrativo para su conocimiento.	Secretaria, técnico profesional o profesional por contrato del Departamento Administrativo	

No.	Actividad	Responsable	Documento
7.1.3	Girar instrucción verbal al técnico, técnico profesional o profesional por contrato del Departamento Administrativo: a. A qué persona le deberá entregar el dispositivo electrónico de comunicación móvil (tipo y marca). b. La activación de una tarjeta SIM con línea telefónica del INGUAT brindada por el proveedor del servicio. **NOTA: en caso el jefe no se encuentre, el técnico profesional o profesional puede realizar esta actividad.**	Jefe del Departamento Administrativo	
7.1.4	Elaborar la boleta de entrega, detallando: a. Nombre y puesto **del trabajador del INGUAT** o servicios técnicos o profesionales del usuario. b. Marca, serie y accesorios del dispositivo electrónico de comunicación móvil. c. Número de línea telefónica asignada.	Técnico, técnico profesional o profesional por contrato del Departamento Administrativo	
7.1.5	a. Activar la tarjeta SIM con la línea telefónica del INGUAT, brindada por el proveedor del servicio. b. Contactar al usuario, para la entrega del dispositivo electrónico de comunicación móvil y tarjeta SIM. c. Registrar en el libro de conocimientos del Departamento Administrativo, la entrega del dispositivo electrónico de comunicación móvil y tarjeta SIM activada con línea telefónica del INGUAT. d. Entregar al usuario el dispositivo electrónico de comunicación móvil con sus accesorios y tarjeta SIM con línea telefónica del INGUAT.	Técnico, técnico profesional o profesional por contrato del Departamento Administrativo	Libro de conocimientos del Departamento Administrativo
7.1.6	a. Recibir el dispositivo electrónico de comunicación móvil con sus accesorios y tarjeta SIM con línea telefónica del INGUAT. b. Firmar de recibido la boleta de entrega **de dispositivo electrónico de comunicación móvil** y el libro de conocimientos.	Usuario	Boleta de entrega y libro de conocimientos del Departamento Administrativo
7.1.7	**a. Entregar al usuario copia de la boleta de entrega de dispositivo electrónico de comunicación móvil y accesorios.**	Técnico, técnico profesional o profesional por contrato del	

No.	Actividad	Responsable	Documento
	b. Archivar y llevar control de las boletas de entrega de los dispositivos electrónicos de comunicación móvil y tarjetas SIM.	Departamento Administrativo	

Observaciones complementarias:

- Los usuarios asignados no podrán utilizar las tarjetas SIM activadas con líneas telefónicas del INGUAT brindadas por el proveedor del servicio en otros dispositivos electrónicos de comunicación móvil que no sean los entregados por el Departamento Administrativo.
- En caso al usuario asignado le sea entregado un nuevo dispositivo electrónico de comunicación móvil por renovación de equipos como parte del contrato vigente por parte del proveedor del servicio o por nuevo contrato con el mismo proveedor de servicio; en todo caso, se deberá utilizar la tarjeta SIM activa del dispositivo anterior.
- Los usuarios a quienes se les asigne dispositivos electrónicos de comunicación móvil, con líneas telefónicas proporcionadas por el proveedor de servicios del INGUAT, pueden prescindir del dispositivo y servicio entregado. Lo recibe y devuelve por medio de memorándum dirigido al jefe inmediato superior.

7.2 **Devolución de dispositivos electrónicos de comunicación móvil** por cese laborar, terminación de contrato o instrucciones superiores

No.	Actividad	Responsable	Documento
7.2.1	a. Recibir y revisar memorándum del Departamento de Recursos Humanos o del jefe inmediato del usuario, que indica que éste dejará de laborar o prestar servicios técnicos o profesionales en la institución, o instrucciones superiores. b. Trasladar memorándum original de solicitud al jefe del Departamento Administrativo.	Secretaria, técnico, técnico profesional o profesional por contrato del Departamento Administrativo	Memorándum
7.2.2	Girar instrucción verbal al técnico, técnico profesional o profesional por contrato del Departamento Administrativo, para que requiera el dispositivo electrónico de comunicación móvil con su respectiva tarjeta SIM y accesorios referidos en la boleta de entrega.	Jefe del Departamento Administrativo	

No.	Actividad	Responsable	Documento
7.2.3	Elaborar las boletas de devolución, detallando: a. Nombre y puesto o servicios técnico o profesionales del usuario asignado, b. Marca, serie y accesorios del dispositivo electrónico de comunicación móvil. c. Número de línea telefónica.	Secretaria, técnico, técnico profesional o profesional por contrato del Departamento Administrativo	
7.2.4	Presentarse al Departamento Administrativo y devolver a la secretaria, técnico, técnico profesional o profesional por contrato del Departamento Administrativo, el dispositivo electrónico de comunicación móvil (con los accesorios con que le fue entregado) y tarjeta SIM con línea telefónica de INGUAT.	Usuario	
7.2.5	a. Revisar la condición de funcionamiento del dispositivo electrónico de comunicación móvil devuelto. b. Registrar en el libro de conocimientos la devolución del dispositivo electrónico de comunicación móvil y la tarjeta SIM.	Secretaria, Técnico, técnico profesional o profesional por contrato del Departamento Administrativo	
7.2.6	Firmar la boleta de devolución y el libro de conocimientos.	Usuario	Boleta de devolución y libro de conocimientos
7.2.7	a. Entregar copia de boleta de devolución al usuario que devuelve dispositivo electrónico de comunicación móvil, tarjeta SIM y accesorios detallados en boleta de entrega. b. Archivar y llevar control de las boletas de devolución de los dispositivos electrónicos de comunicación móvil.	Secretaria, técnico, técnico profesional o profesional por contrato del Departamento Administrativo	

Observaciones complementarias:

1. El usuario asignado deberá devolver el dispositivo electrónico de comunicación móvil y los accesorios que le fueron entregados el mismo día que deje de laborar o prestar los servicios técnicos o profesionales en la institución o cuando su jefe inmediato se lo requiera.
2. El dispositivo electrónico de comunicación móvil debe devolverse desbloqueado, sin contraseña, PIN de acceso, reconocimiento facial o huella. El aparato deberá ser restaurado a su condición de fábrica, no debe dejar ninguna cuenta de servicios activa. En caso se encuentre alguna sesión activa de algún servicio digital el Departamento Administrativo solicitará contraseñas de acceso.
3. El Dpartamento Administrativo no emitirá solvencia solicitada por el Departamento de Recursos Humanos a nombre del usuario asignado que no devuelva el dispositivo electrónico de

comunicación móvil con los mismos accesorios que le fueron entregados, o no cumpla con lo estipulado en el numeral 2, en caso deje de laborar o prestar los servicios técnicos o profesionales en la institución.

4. Si el usuario asignado devuelve el dispositivo electrónico de comunicación móvil deteriorado e/o inservible, deberá realizar lo establecido en el numeral 7.3, y no se le extenderá solvencia hasta que cumpla con lo antes mencionado.
5. Los dispositivos electrónicos de comunicación móvil podrán ser reasignados, siguiendo el proceso establecido en el numeral 7.1.

7.3 Reposición de dispositivos electrónicos de comunicación móvil debido a pérdida por hurto, robo o extravío

No.	Actividad	Responsable	Documento
7.3.1	a. Comunicar de manera inmediata al departamento Administrativo para el bloqueo de la línea telefónica. b. Presentar la denuncia ante el Ministerio Público o Policía Nacional Civil, de acuerdo al motivo de la pérdida (robo, hurto o extravío). c. Trasladar al jefe inmediato la denuncia para su conocimiento. d. Informar por medio de memorándum al Departamento Administrativo la pérdida por hurto, robo o extravío del dispositivo electrónico de comunicación móvil, y adjuntar denuncia.	Usuario	• Denuncia • Memorándum
7.3.2	a. Revisar la denuncia. b. Trasladar el memorándum que indica la pérdida por robo, hurto o extravío del dispositivo electrónico de comunicación móvil al jefe del Departamento Administrativo. c. Trasladar expediente para realizar trámite administrativo con el proveedor del servicio, al técnico, técnico profesional o profesional por contrato. Nota: en caso de ausencia de la Secretaria del Departamento Administrativo, el técnico, técnico profesional o profesional por contrato pueden realizar la actividad.	Secretaria del Departamento Administrativo	

No.	Actividad	Responsable	Documento
7.3,3	Solicitar al proveedor del servicio el deducible de acuerdo al tipo de dispositivo electrónico de comunicación móvil que fue declarado como pérdida por hurto, robo o extravío.	Técnico, técnico profesional o profesional por contrato del Departamento Administrativo	Factura
7.3.4	a. Seleccionar el dispositivo de reposición con el proveedor, de acuerdo al dispositivo electrónico de comunicación móvil que fue declarado como perdida por hurto, robo o extravío. b. Gestionar emisión de factura con el proveedor del servicio. c. Informar al usuario asignado el monto a pagar por deducible.	Técnico, técnico profesional o profesional por contrato del Departamento Administrativo	
7.3.5	a. Pagar el monto del deducible en bancos del sistema o agencias autorizadas por el proveedor del servicio. b. Trasladar boleta de pago al Departamento Administrativo.	Usuario	Boleta de Pago
7.3.6	a. Recibir y escanear boleta de pago. b. Enviar vía correo electrónico la boleta de pago escaneada al proveedor del servicio. c. Recibir el nuevo dispositivo electrónico de comunicación móvil.	Técnico, técnico profesional o profesional por contrato del Departamento Administrativo	
7.3.7	a. Elaborar la boleta de entrega, detallando el nombre y puesto o servicios técnicos o profesionales del usuario; marca, serie y accesorios del dispositivo electrónico de comunicación móvil; y el número de línea telefónica asignada. b. Activar tarjeta SIM con línea telefónica de INGUAT brindada por el proveedor del servicio. c. Contactar a usuario asignado para la entrega del dispositivo electrónico de comunicación móvil y tarjeta SIM.	Técnico, técnico profesional o profesional por contrato del Departamento Administrativo	Boleta de entrega

No.	Actividad	Responsable	Documento
7.3.8	Registrar en el libro de conocimientos la entrega del dispositivo electrónico de comunicación móvil y tarjeta SIM activada con línea telefónica del INGUAT brindada por el proveedor del servicio.	Técnico, técnico profesional o profesional por contrato del Departamento Administrativo	Libro de conocimientos
7.3.9	Firmar la boleta de entrega y el libro de conocimientos.	Usuario	Boleta de entrega y libro de conocimientos
7.3.10	a. Entregar dispositivo electrónico de comunicación móvil con sus accesorios y tarjeta SIM con línea telefónica de INGUAT. b. Archivar y llevar control de las boletas de entrega de los dispositivos electrónicos de comunicación móvil.	Técnico, técnico profesional o profesional por contrato del Departamento Administrativo	

8. Lista de distribución del procedimiento

8.1 Dirección General.
8.2 Subdirección General.
8.3 Auditoría Interna.
8.4 Departamento Jurídico.
8.5 Dirección Administrativa Financiera.
8.6 Departamento Administrativo.
8.7 Departamento Financiero.
8.8 Departamento de Recursos Humanos.
8.9 Departamento de Fiscalización.
8.10 Departamento de Tecnología de Información.
8.11 Dirección de Mercadeo.
8.12 Departamento de Operación y Comercialización.
8.13 Departamento de Promoción y Publicidad.
8.14 Departamento de Investigación y Análisis de Mercados.
8.15 Departamento de Asistencia Turística.
8.16 Dirección de Desarrollo del Producto Turístico.
8.17 Departamento de Fomento Turístico.
8.18 Departamento de Planeamiento Turístico.
8.19 Oficinas Regionales y Subregionales.
8.20 Unidad de Información Pública.

Este procedimiento se puede consultar en la carpeta identificada como Publicaciones_INGUAT.

9. Anexos

9.1 Muestra formato de boleta de entrega de dispositivo electrónico de comunicación móvil

INGUAT
Instituto Guatemalteco de Turismo

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA

BOLETA DE ENTREGA DE DISPOSITIVO ELECTRÓNICO DE COMUNICACIÓN MÓVIL Y ACCESORIOS

Persona asignada:	
Cargo que ocupa o tipo de servicio que presta:	
Renglón presupuestario:	011 ☐ 022 ☐ 029 ☐ Otro ☐
Unidad Administrativa:	
Equipo entregado:	
Serie:	
Accesorios entregados:	Cable USB ☐ Adaptador de corriente ☐ Funda protectora ☐ Otro:
Línea telefónica número:	
Proveedor de servicio	TIGO ☐ Claro ☐ Otro:
Firma de recibido:	
Nombre y firma de quien hace la entrega:	
Fecha de entrega:	

Nota: el usuario al recibir el dispositivo electrónico de comunicación móvil y sus accesorios, se compromete a lo siguiente:

1. Hacer buen uso de la línea telefónica y equipo recibido y devolver de manera inmediata al dejar de laborar para el INGUAT, debiendo coincidir el número de serie y modelo del aparato entregado con el consignado en la presente boleta de entrega
2. Presentar el dispositivo electrónico de comunicación móvil y sus accesorios en el momento que sea requerido por el departamento Administrativo.
3. Utilizar la tarjeta SIM (chip de comunicación) únicamente en el dispositivo electrónico de comunicación móvil asignado por el departamento Administrativo.
4. En caso de robo o hurto del equipo, el usuario deberá hacer la denuncia ante el Ministerio Público (MP), y si fuera por perdida o extravío, ante la Policía Nacional Civil (PNC), así como el trámite de bloqueo de la línea telefónica y número de serie del aparato, debiendo presentar originales de estas actuaciones al departamento Administrativo del INGUAT, además de cancelar el deducible requerido por la empresa proveedora del servicio para reponer el dispositivo electrónico de comunicación móvil y sus accesorios.
5. Reponer el dispositivo electrónico de comunicación móvil y sus accesorios, por daño, robo, hurto o pérdida, con previa autorización de la jefatura del departamento Administrativo, quien se comunicará con el proveedor del servicio para verificar existencias.

9.2 **Muestra formato de boleta de devolución de dispositivo electrónico de comunicación móvil**

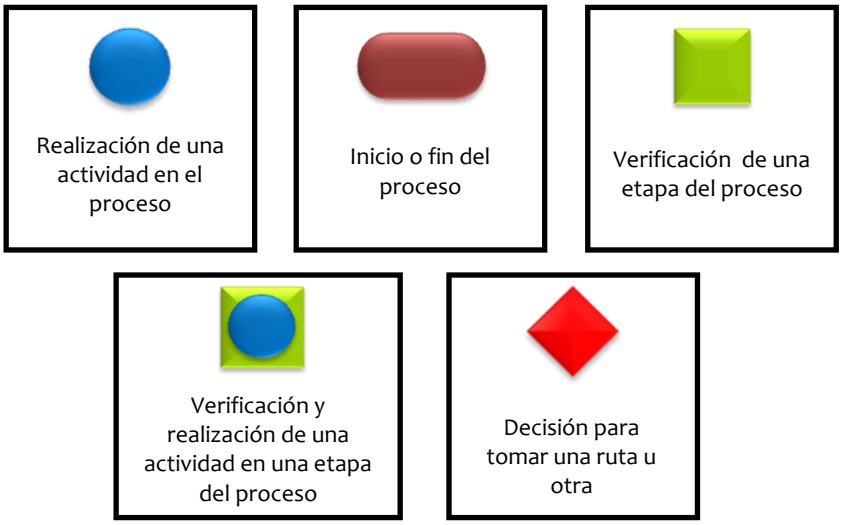
INGUAT
Instituto Guatemalteco de Turismo

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA

BOLETA DE DEVOLUCIÓN DE DISPOSITIVO ELECTRÓNICO DE COMUNICACIÓN MÓVIL Y ACCESORIOS

Nombre de persona que realiza devolución de dispositivo:	
Cargo ocupado o tipo de servicio brindados:	
Renglón presupuestario:	011 ☐ 022 ☐ 029 ☐ Otro ☐
Unidad Administrativa:	
Equipo en devolución:	
Serie:	
Accesorios entregados:	Cable USB ☐ Adaptador de corriente ☐ Funda protectora ☐ Tarjeta SIM ☐ Otro:
Línea telefónica número:	
Proveedor de servicio	TIGO ☐ Claro ☐ Otro:
Firma de quien devuelve:	
Nombre y firma de persona que recibe:	
Fecha de recibido:	
Observaciones:	

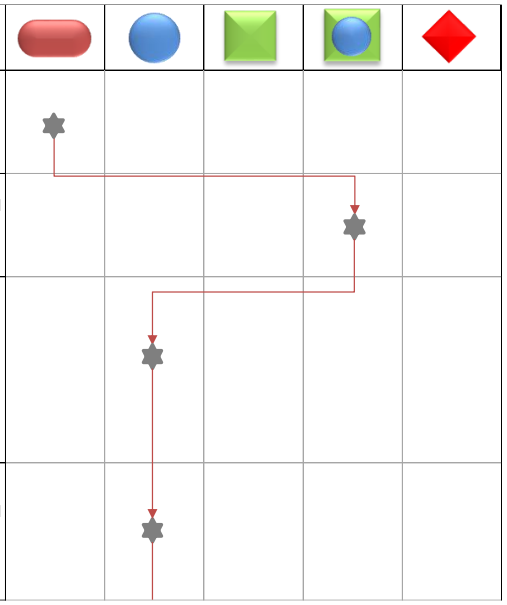
9.3 Simbología del diagrama de flujo



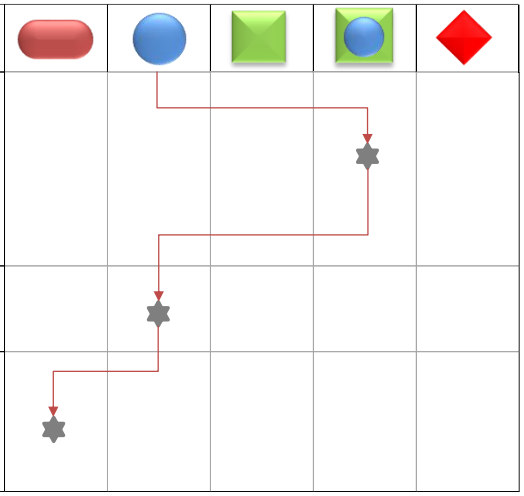
9.4 Diagrama de flujo

9.4.1 Entrega de dispositivos electrónicos de comunicación móvil

	Actividad	Responsable
7.1.1	Solicitar a través de memorándum al jefe del Departamento Administrativo, la asignación de dispositivo(s) electrónico(s) de comunicación móvil. Incluir en el memorándum el nombre del usuario, número de DPI, puesto y/o servicio técnico o profesional, unidad administrativa, con el visto bueno del director y Director General.	Jefe de la unidad solicitante
7.1.2	a. Recibir y revisar la solicitud de dispositivo(s) electrónico(s) de comunicación móvil. b. Trasladar memorando original de solicitud al jefe del Departamento Administrativo para su conocimiento.	Secretaria, técnico profesional o profesional por contrato del Departamento Administrativo
7.1.3	Girar instrucción verbal al técnico, técnico profesional o profesional por contrato del Departamento Administrativo: a. A qué persona le deberá entregar el dispositivo electrónico d comunicación móvil (tipo y marca). b. La activación de una tarjeta SIM con línea telefónica del INGUAT brindad por el proveedor del servicio. NOTA: en caso el jefe no se encuentre, el técnico profesional o profesional puede realizar esta actividad.	Jefe del Departamento Administrativo
7.1.4	Elaborar la boleta de entrega, detallando: a. Nombre y puesto del trabajador del INGUAT o servicios técnicos o profesionales del usuario. b. Marca, serie y accesorios del dispositivo electrónico de comunicación móvil. c. Número de línea telefónica asignada.	Técnico, técnico profesional o profesional por contrato del Departamento Administrativo

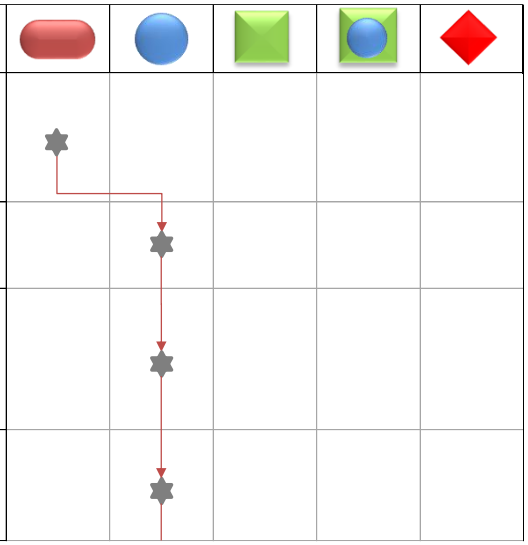


	Actividad	Responsable
7.1.5	a. Activar la tarjeta SIM con la línea telefónica del INGUAT. b. Contactar al usuario, para la entrega del dispositivo electrónico de comunicación móvil y tarjeta SIM. c. Registrar en el libro de conocimientos del Departamento Administrativo, la entrega del dispositivo electrónico de comunicación móvil y tarjeta SIM activada con línea telefónica del INGUAT. d. Entregar al usuario el dispositivo electrónico de comunicación móvil con sus accesorios y tarjeta SIM con línea telefónica del INGUAT.	Técnico, técnico profesional o profesional por contrato del Departamento Administrativo
7.1.6	a. Recibir el dispositivo electrónico de comunicación móvil con sus accesorios y tarjeta SIM con línea telefónica del INGUAT. b. Firmar de recibido la boleta de entrega de dispositivo electrónico de comunicación móvil y el libro de conocimientos.	Usuario
7.1.7	a. Entregar al usuario copia de la boleta de entrega de dispositivo electrónico de comunicación móvil y accesorios. b. Archivar y llevar control de las boletas de entrega de los dispositivos electrónicos de comunicación móvil y tarjetas SIM.	Técnico, técnico profesional o profesional por contrato del Departamento Administrativo

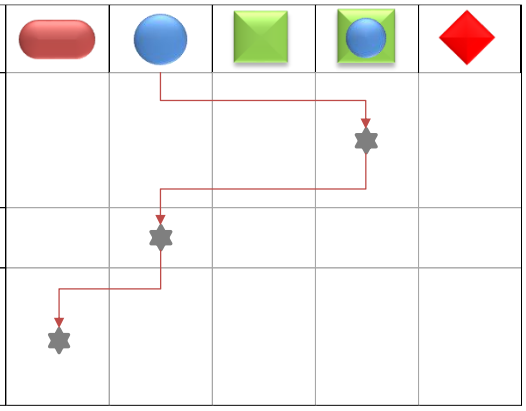


9.4.2 Devolución de dispositivos electrónicos de comunicación móvil por cese laboral, terminación de contrato o instrucciones superiores.

	Actividad	Responsable
7.2.1	a. Recibir y revisar memorándum del Departamento de Recursos Humanos o del jefe inmediato del usuario, que indica que éste dejará de laborar o prestar servicios técnicos o profesionales en la institución, o instrucciones superiores. b. Trasladar memorándum original de solicitud al jefe del Departamento Administrativo.	Secretaria, técnico, técnico profesional o profesional por contrato del Departamento Administrativo
7.2.2	Girar instrucción verbal al técnico, técnico profesional o profesional por contrato del Departamento Administrativo, para que requiera el dispositivo electrónico de comunicación móvil con su respectiva tarjeta SIM y accesorios referidos en la boleta de entrega.	Jefe del Departamento Administrativo
7.2.3	Elaborar las boletas de devolución, detallando: a. Nombre y puesto o servicios técnico o profesionales del usuario asignado, b. Marca, serie y accesorios del dispositivo electrónico de comunicación móvil. c. Número de línea telefónica.	Secretaria, técnico, técnico profesional o profesional por contrato del Departamento Administrativo
7.2.4	Presentarse al Departamento Administrativo y devolver a la secretaria, técnico, técnico profesional o profesional por contrato del Departamento Administrativo, el dispositivo electrónico de comunicación móvil (con los accesorios con que le fue entregado) y tarjeta SIM con línea telefónica de INGUAT.	Usuario

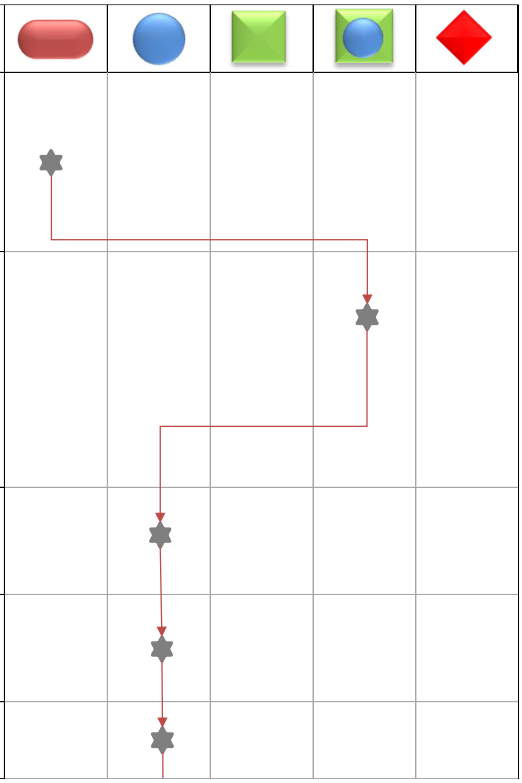
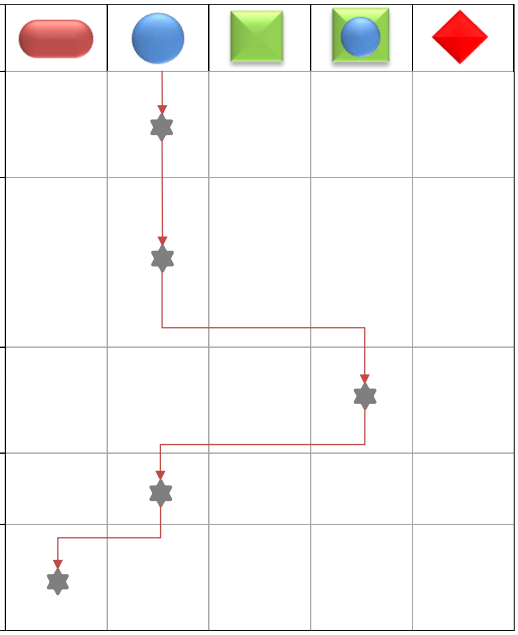


	Actividad	Responsable
7.2.5	a. Revisar la condición de funcionamiento del dispositivo electrónico de comunicación móvil devuelto. b. Registrar en el libro de conocimientos la devolución del dispositivo electrónico de comunicación móvil y la tarjeta SIM.	Secretaria, técnico, técnico profesional o profesional por contrato del Departamento Administrativo
7.2.6	Firmar la boleta de devolución y el libro de conocimientos.	Usuario
7.2.7	a. Entregar copia de boleta de devolución al usuario que devuelve dispositivo electrónico de comunicación móvil, tarjeta SIM y accesorios detallados en boleta de entrega. b. Archivar y llevar control de las boletas de devolución de los dispositivos electrónicos de comunicación móvil.	Secretaria, técnico, técnico profesional o profesional por contrato del Departamento Administrativo



9.4.3 Reposición de dispositivos electrónicos de comunicación móvil debido a pérdida por hurto, robo o extravío

	Actividad	Responsable
7.3.1	a. Comunicar de manera inmediata al Departamento Administrativo para el bloqueo de la línea telefónica. b. Presentar la denuncia ante el Ministerio Público o Policía Nacional Civil, de acuerdo al motivo de la pérdida (robo, hurto o extravío). c. Trasladar al jefe inmediato la denuncia para su conocimiento. d. Informar por medio de memorándum al Departamento Administrativo la pérdida por hurto, robo o extravío del dispositivo electrónico de comunicación móvil, y adjuntar denuncia.	Usuario
7.3.2	a. Revisar la denuncia. b. Trasladar el memorándum que indica la pérdida por robo, hurto o extravío del dispositivo electrónico de comunicación móvil al jefe del Departamento Administrativo. c. Trasladar expediente para realizar trámite administrativo con el proveedor del servicio, al técnico, técnico profesional o profesional por contrato. Nota: en caso de ausencia de la Secretaria del Departamento Administrativo, el técnico, técnico profesional o profesional por contrato pueden realizar la actividad.	Secretaria del Departamento Administrativo
7.3.3	Solicitar al proveedor del servicio el deducible de acuerdo al tipo de dispositivo electrónico de comunicación móvil que fue declarado como pérdida por hurto, robo o extravío.	Técnico, técnico profesional o profesional por contrato del Departamento Administrativo
7.3.4	a. Seleccionar el dispositivo de reposición con el proveedor, de acuerdo al dispositivo electrónico de comunicación móvil que fue declarado como perdida por hurto, robo o extravío. b. Gestionar emisión de factura con el proveedor del servicio. c. Informar al usuario asignado el monto a pagar por deducible.	Técnico, técnico profesional o profesional por contrato del Departamento Administrativo
7.3.5	a. Pagar el monto del deducible en bancos del sistema o agencias autorizadas por el proveedor del servicio. b. Trasladar boleta de pago al Departamento Administrativo.	Usuario



	Actividad	Responsable
7.3.6	a. Recibir y escanear boleta de pago. b. Enviar vía correo electrónico la boleta de pago escaneada al proveedor del servicio. c. Recibir el nuevo dispositivo electrónico de comunicación móvil.	Técnico, técnico profesional o profesional por contrato del Departamento Administrativo
7.3.7	a. Elaborar la boleta de entrega, detallando el nombre y puesto o servicios técnicos o profesionales del usuario; marca, serie y accesorios del dispositivo electrónico de comunicación móvil; y el número de línea telefónica asignada. b. Activar tarjeta SIM con línea telefónica de INGUAT brindada por el proveedor del servicio. c. Contactar a usuario asignado para la entrega del dispositivo electrónico de comunicación móvil y tarjeta SIM.	Técnico, técnico profesional o profesional por contrato del Departamento Administrativo
7.3.8	Registrar en el libro de conocimientos la entrega del dispositivo electrónico de comunicación móvil y tarjeta SIM activada con línea telefónica del INGUAT brindada por el proveedor del servicio.	Técnico, técnico profesional o profesional por contrato del Departamento Administrativo
7.3.9	Firmar la boleta de entrega y el libro de conocimientos.	Usuario
7.3.10	a. Entregar dispositivo electrónico de comunicación móvil con sus accesorios y tarjeta SIM con línea telefónica de INGUAT. b. Archivar y llevar control de las boletas de entrega de los dispositivos electrónicos de comunicación móvil.	Técnico, técnico profesional o profesional por contrato del Departamento Administrativo