



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS  
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

ESTUDIO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO DE LOS TELEFONOS PUBLICOS EN LA ADMINISTRACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (ANTEL).

TRABAJO DE GRADUACION PRESENTADO POR:

BERNARDA ESTELA ALVARADO GRANADOS  
JOSE MAURICIO PARADA  
OSCAR ANTONIO MACAL DUEÑAS

PARA OPTAR AL GRADO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

DICIEMBRE DE 1984

SAN SALVADOR

EL SALVADOR

CENTRO AMERICA

T  
384.6  
A472e

9.3

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

UES BIBLIOTECA CENTRAL



INVENTARIO: 10117547

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR:

**Dr. Miguel Angel Parada**

SECRETARIO:

**Dra. Ana Gloria Castaneda de Montoya**

AUTORIDADES DE LA FACULTAD

DECANO:

**Lic. Carlos Humberto Henríquez**

SECRETARIO:

**Lic. José Fernando Flores**

JURADOS:

**Lic. Ramón Calderón Aráuz-Presidente**

**Lic. Mario Edgar Larín-1er. Vocal**

**Lic. Santiago Eduardo Páez C.-2do. Vocal**

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, C. A.

## I N D I C E

	Pág. No.
INTRODUCCION	1
 <u>CAPITULO PRIMERO</u>	
GENERALIDADES	
I. ANTECEDENTES DE LA ADMINISTRACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES	5
A. Aspectos Generales	5
B. Organización y Tipos de Servicio	8
1. Organización	8
2. Tipos de Servicio	11
a) Servicio Telefónico	12
b) Servicio Telegráfico	12
c) Servicio de Telex	12
d) Servicio de Transmisiones de Señales	13
e) Administración del Espectro Electromagnético	13
f) Servicio de Canales Arrendados	13
II. SERVICIO DE TELEFONOS PUBLICOS	14
A. Descripción del Servicio	14

	Pág. No.
1. Automáticos	15
2. Manuales	15
B. Origen e Importancia	16
1. Origen	16
2. Importancia	19

## CAPITULO SEGUNDO

DIAGNOSTICO DE LA OFERTA Y DEMANDA, POLITICAS INSTITUCIONALES, ORGANIZACION, RECURSOS, PRINCIPALES PROCEDIMIENTOS Y RELACIONES INTERNAS DE TRABAJO - ENTRE LAS UNIDADES RESPONSABLES DEL SERVICIO DE - LOS TELEFONOS PUBLICOS	21
I. OFERTA Y DEMANDA DEL SERVICIO DE LOS TELEFONOS PUBLICOS	31
A. Unidad de Teléfonos Públicos	31
B. Sección de Redes Interurbanas	33
C. Sección de Recolección y Conteo	34
D. Sub-División de Explotación Comercial	35
E. Jefaturas Departamentales	35
II. POLITICAS INSTITUCIONALES QUE SE RELACIONAN CON EL SERVICIO DE LOS TELEFONOS PUBLICOS	36
A. Políticas de Aprobación	39
B. Políticas de Instalación	40
C. Políticas de Mantenimiento	40



III. ORGANIZACION DEL SERVICIO DE LOS TELEFONOS PUBLICOS	40
A. Unidad de Teléfonos Públicos	40
B. Sección de Redes Interurbanas	43
C. Sección de Recolección y Conteo	45
D. Sub-División de Explotación Comercial	47
E. Departamento de Conmutación	48
F. Jefaturas Departamentales	49
IV. RECURSOS DE LAS UNIDADES RESPONSABLES DEL SERVICIO DE LOS TELEFONOS PUBLICOS	53
A. Recursos Humanos	53
1. Unidad de Teléfonos Públicos	53
2. Sección de Redes Interurbanas	54
3. Sección de Recolección y Conteo	55
4. Sub-División de Explotación Comercial	56
5. Departamento de Conmutación	57
6. Jefaturas Departamentales	57
B. Recursos Materiales	57
1. Unidad de Teléfonos Públicos	57
2. Sección de Redes Interurbanas	59
3. Sección de Recolección y Conteo	60
4. Sub-División de Explotación Comercial	61
5. Departamento de Conmutación	62

	Pág. No.
6. Jefaturas Departamentales	62
C. Recursos Financieros	63
V. PRINCIPALES PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE LOS TELEFONOS PUBLICOS	64
A. Aprobación e Instalación	64
B. Recolección de los Ingresos	67
C. Mantenimiento y Reparación	68
VI. RELACIONES INTERNAS DE TRABAJO ENTRE LAS UNIDADES RESPONSABLES DEL SERVICIO DE LOS TELEFONOS PUBLICOS	70
A. Unidad de Teléfonos Públicos	70
B. Sección de Redes Interurbanas	72
C. Sección de Recolección y Conteo	73
D. Sub-División de Explotación Comercial	73
E. Departamento de Conmutación	73
F. Jefaturas Departamentales	74
RESULTADOS DEL DIAGNOSTICO	75

### CAPITULO TERCERO

#### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

I. CONCLUSIONES	80
A. Oferta y Demanda	80
B. Políticas Institucionales	81
C. Organización del Servicio de los Teléfonos Públicos	82

D. Recursos del Servicio de los Teléfonos Públicos	87
E. Principales procedimientos para la prestación del servicio de los Teléfonos Públicos	88
F. Relaciones internas de trabajo entre las Unidades que participan en el servicio de los Teléfonos Públicos	89
CONCLUSION GENERAL	89
II. RECOMENDACIONES	90
A. Recomendaciones relativas a oferta y demanda	90
B. Recomendaciones relativas a políticas institucionales	92
C. Recomendaciones relativas a la organización del servicio de los Teléfonos Públicos	92
D. Recomendaciones relativas a recursos del servicio de los Teléfonos Públicos	96
E. Recomendaciones relativas a los procedimientos para la prestación del servicio de los Teléfonos Públicos	98
F. Recomendaciones relativas a relaciones internas de trabajo	99

APENDICE

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL DEPARTAMENTO DE TELEFONOS PUBLICOS PROPUESTO	102
- Funciones del Departamento de Teléfonos Públicos	102
- Organización Interna	102
- Relación de Dependencia	104
- Relaciones Funcionales	104
- Funciones Sección Administrativa	107
- Funciones Sección Técnica	108
- Funciones Sección Estudios Socio-Económicos	109
- Funciones Sección de Mantenimiento	110
- Funciones Sección de Recolección y Conteo	111
- Políticas Institucionales para el servicio de los Teléfonos Públicos	112
- Procedimiento para la Aprobación e Instalación de Teléfonos Públicos Manuales Propuesto	119
- Procedimiento para la Recolección y Conteo de los Ingresos de los Teléfonos Públicos Monederos Propuesto	124
- Procedimiento para la Recolección y Conteo de Ingresos de los Teléfonos Públicos Manuales - Propuesto	128

- Procedimiento para el mantenimiento preventivo de los Teléfonos Públicos Monederos - Propuesto	132
- Procedimiento para el mantenimiento correctivo de los Teléfonos Públicos Monederos - Propuesto	134
- Procedimiento para el mantenimiento correctivo de los Teléfonos Públicos Manuales - Propuesto	137
BIBLIOGRAFIA	141
ANEXOS	144

## I N T R O D U C C I O N

La Administración Nacional de Telecomunicaciones, que en lo sucesivo llamaremos ANTEL, es una Institución Autónoma única en El Salvador, dedicada a prestar servicios a la comunidad en el área de Telecomunicaciones. Dentro de los diferentes servicios que presta se encuentra el de los teléfonos públicos, los cuales se clasifican en:

- a. Teléfonos Públicos Monederos (automáticos)
- b. Teléfonos Públicos Manuales de Batería Central
- c. Teléfonos Públicos Manuales de Batería Local.

ANTEL tiene plantas telefónicas automáticas, tanto en San Salvador como en diferentes poblaciones del país, lo que permite la instalación de teléfonos públicos monederos; en otras poblaciones en donde no existen estas plantas instala teléfonos Manuales de Batería Central y Manuales de Batería Local.

La instalación de este servicio soluciona en parte el problema de la demanda insatisfecha del servicio telefónico particular. El teléfono público es utilizado por todos los estratos sociales, sin embargo, la población en donde ANTEL no puede satisfacer la demanda del servicio telefónico particular, cantones, ca seríos y otros, y aquellos sectores que económicamente no están en capacidad de pagar servicio particular, son los que hacen mayor uso del servicio de teléfonos públicos y en los que adquiere mayor importancia.

ANTEL a Febrero de 1984, cuenta con 1123 teléfonos públicos instalados (Ver Anexo No.1, página 144), para cubrir la necesidad de telecomunicaciones de los grupos familiares existentes en el

país que al 1 de Julio de 1981, ascendían a 917.309 1/. Esta situación demuestra la importancia social de este servicio y la necesidad de una eficiente administración orientada a mejorarla. El servicio que se presta a los usuarios de teléfonos públicos es objeto de continuas críticas a través de los medios de difusión social por la deficiencia del mismo; lo anterior repercute negativamente en la imagen de la Institución.

Dada la importancia que el servicio de teléfonos públicos tiene para la población y para la Institución, y conociendo algunas deficiencias que se reflejan en el mal servicio, se consideró necesario realizar un estudio sobre la administración actual del mismo, con el objeto de conocer más de cerca los problemas existentes y plantear las recomendaciones que de acuerdo a las conclusiones y realidades de ANTEL, sean viables para su implementación y que permitan a la dirección superior mejorar, en la medida de lo posible, el servicio de los teléfonos públicos.

El presente trabajo consta de tres capítulos que se describen brevemente a continuación:

El capítulo primero incluye dos partes: en la primera, se habla sobre las generalidades de ANTEL considerando los objetivos y funciones para los cuales fue creada; se trata de su organización y de los diferentes tipos de servicio que ofrece a los usuarios. En la segunda parte se describe en detalle el servicio que ofrece a través de los teléfonos públicos, destacando su origen e importancia.

---

1/ Dirección General de Estadística y Censos, 1 de Julio 1981.

El capítulo segundo contiene los resultados de la investigación de campo; ésta se realizó utilizando como herramienta la encuesta por cuestionario; pasándose en forma personal a los empleados que formaron parte de la muestra. Mediante el estudio de la información recabada se obtuvieron las bases que nos llevaron a efectuar el diagnóstico general de la situación actual en cada una de aquellas unidades que intervienen en la prestación del servicio de los teléfonos públicos, tanto monederos como manuales. En primer término se presentan los resultados a que se llegaron en lo referente a la Oferta y Demanda del servicio analizado en cada una de las unidades que participan en el mismo. Seguidamente y de igual forma, se describen y se analizan los resultados obtenidos sobre las políticas Institucionales; su organización; los Recursos con que cuentan las Unidades responsables del servicio; los principales procedimientos existentes, y por último las relaciones internas de trabajo que se dan entre las Unidades.

El capítulo tercero consta de dos partes, en la primera se incluyen las conclusiones a que se llegaron después de haberse efectuado el diagnóstico de la administración actual del servicio de los teléfonos públicos; en la segunda parte se recomienda la creación de un Departamento que administre todos los recursos y actividades que conforman la prestación de este servicio, como solución a los problemas que actualmente existen. En tal sentido se describe la estructura organizacional del Departamento considerando su objetivo general, sus funciones, relaciones de dependencia, relaciones funcionales internas y externas, y algunas medidas que deben tomarse en cuenta para resolver problemas específicos que existen en la actual organización.



Finalmente hacemos constar nuestro agradecimiento a todos los -  
catedráticos que durante la carrera nos transmitieron sus cono-  
cimientos, así como también a nuestro asesor, autoridades y per-  
sonal de ANTEL, quienes nos brindaron su colaboración que fue -  
determinante para obtener resultados positivos y llevar a feliz  
término el presente trabajo de graduación.

C A P I T U L O   P R I M E R O

G E N E R A L I D A D E S

CAPITULO PRIMERO

GENERALIDADES

I. ANTECEDENTES DE LA ADMINISTRACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

A. Aspectos Generales

La Administración Nacional de Telecomunicaciones, a la que en lo sucesivo nos referiremos como ANTEL, fue creada como Institución autónoma, dependiendo del Ministerio del Interior, en vista del crecimiento y desarrollo alcanzado por los sectores productivos y comerciales -- quienes exigían un moderno y eficiente servicio de telecomunicaciones ya que la organización inadecuada de la Dirección General de Telecomunicaciones, que administraba anteriormente el servicio, no estaba en capacidad de cubrir las necesidades demandadas en este campo; y es así como nació ANTEL según decreto Legislativo No. 370 del 27 de agosto de 1963, publicado en el Diario Oficial No. 163 del 3 de septiembre del mismo año.

La Dirección General de Telecomunicaciones, ofrecía el servicio telefónico y telegráfico por medio de centrales telefónicas manuales. Debido al crecimiento de la demanda del servicio, en 1951, se adquirió la primera central telefónica automática para ser instalada en San Salvador y que daría servicio a la zona Central de la ciudad, especialmente a la zona comercial, cuya capacidad fue de 7.000 líneas. Posteriormente se fue automatizando el servicio en las demás cabeceras departamentales y distritos importantes de la República.

En 1978 se automatizó el servicio internacional con el sistema de MARCACION INTERNACIONAL DIRECTA, conocida -- por MID. En septiembre de ese mismo año entró en operación la estación terrena Izalco, Standar B, situada en las cercanías de la ciudad de San Julián, Departamento de Sonsonate, la cual trabaja directo con el satélite - INTELSAT V-A, con capacidad inicial de 132 circuitos para América del Norte y 30 para Europa.

En febrero de 1984 la capacidad de tal estación es de - 252 circuitos para Estados Unidos y 60 para Europa; de los cuales están en operación 145 para Estados Unidos - de Norte América, 7 para Canadá, 7 para Suiza, y 10 para España.

Actualmente ANTEL cuenta con 45 centrales telefónicas - automáticas, instaladas en todo el país con capacidad - para 97,056 líneas. En 1984 se construyen en el área - metropolitana 3 nuevas centrales y 1 en la ciudad de -- Santa Ana, las que permitirán cubrir en parte la demanda de los servicios de telecomunicaciones.

Con el propósito de descongestionar los enlaces entre - centrales automáticas de la República, en 1983 se instaló una segunda central de enlaces de larga distancia, - que permite obtener una comunicación rápida entre todos los abonados del país con servicio automático; anteriormente las comunicaciones entre abonados interdepartamentales eran bastante tardadas y en algunos casos difíciles de enlazar. Esta central, además, permite obtener - rutas alternas de comunicación; es decir, buscar otra - vía de acceso cuando la ruta directa entre dos centrales

está congestionada.

En el interior de la República se han instalado en distritos y poblaciones más importantes 191 plantas telefónicas manuales: 36 de batería central (servicio semi-automático) cuya capacidad de planta es de 2024 líneas para igual número de abonados y, 155 de batería local con capacidad de 2791 líneas.

ANTEL en el presente año, ha iniciado la ejecución de los proyectos de ampliación a las centrales telefónicas automáticas del interior de la República, con el objeto de contar con una mayor disponibilidad de líneas para cubrir la necesidad de telecomunicación de la población demandante.

Con las nuevas centrales y las ampliaciones de las ya existentes ANTEL contará en el año 1985 con más de 140.000 líneas automáticas, que permitirán cumplir con el objetivo principal que es el de llevar la telecomunicación al mayor número de habitantes del país.

Desde su creación como Institución Autónoma, ANTEL se ha preocupado en modernizar cada uno de los servicios que ofrece al público, a fin de no estancarse respecto al avance tecnológico de las telecomunicaciones en el mundo y poder estar, al igual que algunos países avanzados, a la vanguardia de las innovaciones y descubrimientos en ese campo. En 1984, puede afirmarse que el servicio de telecomunicaciones internacionales que ofrece ANTEL, es casi tan moderno y variado como el de cualquier país desarrollado; no puede decirse lo mismo del

servicio nacional, pero actualmente la Institución pone todo su esfuerzo para mejorarlo y ofrecer una comunicación rápida al interior de la República cubriendo aquellos lugares más apartados; actualmente se trabaja en ese proyecto, el cual se conoce como "Telefonía Rural".

## B. Organización y Tipos de Servicio

### 1. Organización

Para administrar de una manera más agil y eficiente el servicio de telecomunicaciones que ANTEL presta a la comunidad, está estructurado orgánicamente en diferentes niveles que tienen como autoridad máxima la Junta Directiva y que, según Decreto Legislativo No. 370, del 27 de agosto de 1963, está integrada de la siguiente forma:

- "a) Un Director Propietario, que ejerce el cargo de Presidente de la Junta Directiva y de la Institución y es designado por el Presidente de la República, quien tiene como funciones principales las de ejecutar los lineamientos y políticas de acción a seguir, dictadas por la Junta Directiva, para lograr la viabilización del desarrollo del sistema de telecomunicaciones.
- b) Dos Directores Propietarios y dos Suplentes, designados por el Poder Ejecutivo, en los Ramos del Interior y de Economía.
- c) Dos Directores Propietarios y dos Suplentes, que son electos así: Un Propietario y un Suplente por

los Bancos privados que operen en la República y un Propietario y un Suplente por las Asociaciones u Organizaciones Agrícolas, Industriales y Comerciales establecidas en el país.

La Junta Directiva nombrará un Gerente, que asistirá a las sesiones de Junta Directiva con voz pero sin voto y será el encargado de dirigir, organizar y coordinar el funcionamiento técnico-administrativo de la Institución."

Dependiendo directamente de la Gerencia existen cinco divisiones que cubren las actividades que generan los servicios que presta ANTEL: En el área técnica están las divisiones de Planificación e Ingeniería y la Técnica Operativa; y en el área administrativa las Divisiones de Personal, Financiera Comercial y Logística.

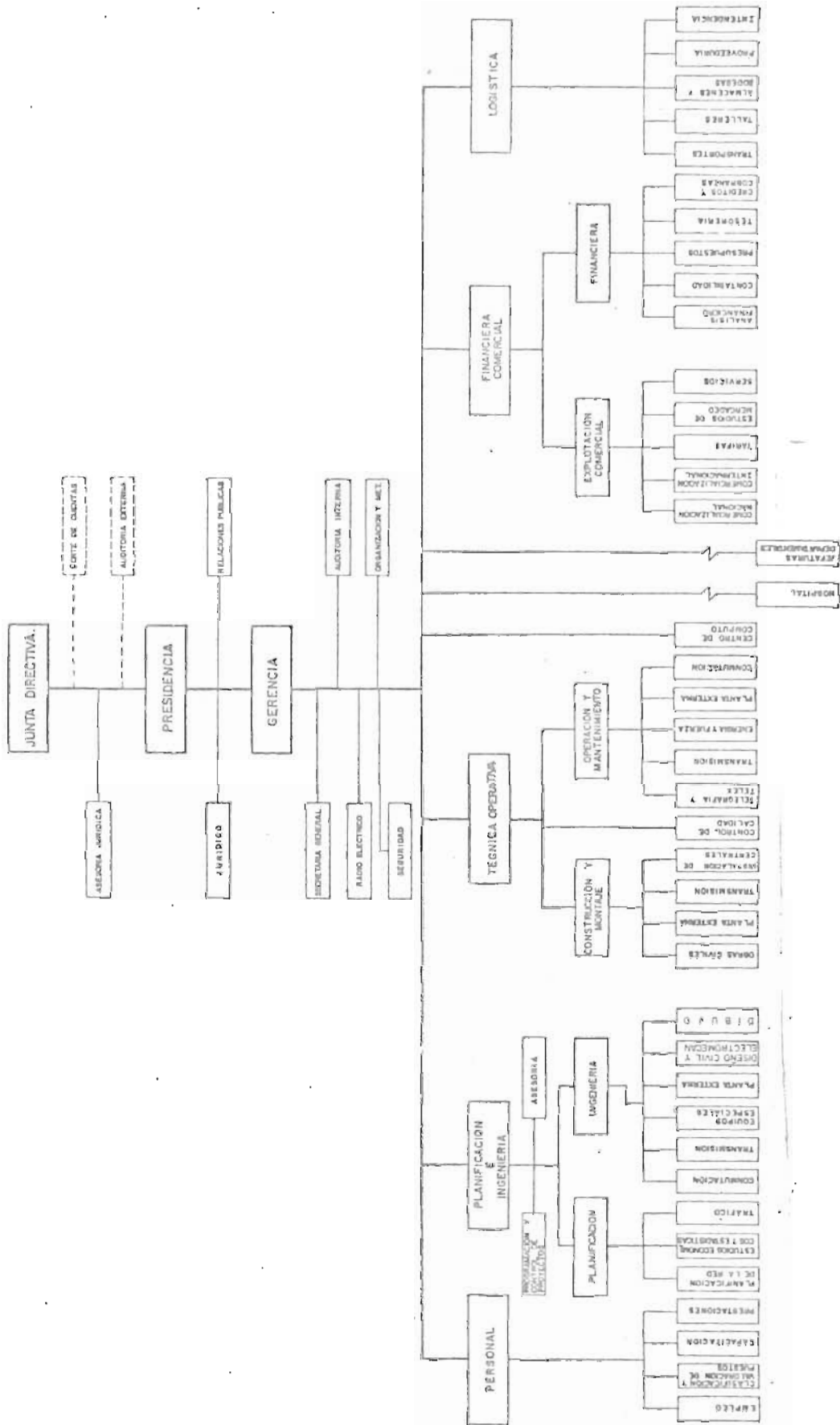
A continuación se encuentran seis Sub-Divisiones; dependiendo de la División de Planificación e Ingeniería, las Sub-Divisiones de Planificación y la de Ingeniería; de la División Técnica Operativa, las Sub-Divisiones de Construcción y Montaje y la de Operación y Mantenimiento; de la División Financiera Comercial, las Sub-Divisiones de Explotación Comercial y la Financiera.


Finalmente se encuentran ubicados 39 Departamentos, de los cuales 20 son del área Operativa y 19 del área Administrativa.

La Organización de ANTEL se ilustra en organigrama que presentamos a continuación:

# ORGANIGRAMA GENERAL DE ANTEL 1981

GRAFICO I




 APROBADO POR: *[Firma]*  
 ELABORADO POR: ANTONIO M. MAZAR Y  
 PUBLICADO POR: ANTEL - A. 20007  
 ELABORADO POR: ANTEL - A. 20007  
 FECHA: 14/07/81



Para el cumplimiento de los objetivos que persigue - la Institución, cuenta dentro de los recursos humanos con 5.560 empleados, los cuales son nombrados por -- Ley de Salarios; por Contrato; y por Jornales.

Dentro de las prestaciones que la Institución ofrece a sus empleados se encuentran, además de las establecidas por la Ley, las siguientes:

- a) Servicio médico hospitalario, por medio de su propio hospital que se extiende a sus hijos menores de 18 años, esposa o compañera de vida y padres.
- b) Club Social que cuenta con 5 centros recreativos, y complejos deportivos.
- c) Cooperativa de ahorro, préstamo y consumo.
- d) Servicios de cafetería y comedor en los principales edificios.
- e) Centro de Capacitación para empleados de todos -- los niveles.

Para cumplir con sus obligaciones financieras, ANTEL -- obtiene fondos a través del pago recibido por la prestación de sus servicios y de préstamos concedidos por organismos de créditos internacionales.

## 2. Tipos de Servicio

ANTEL ofrece a la población una variedad de tipos de servicio de acuerdo a sus posibilidades técnicas y - administrativas; de los cuales podemos describir los

siguientes:

a) SERVICIO TELEFONICO

- Privado automático y manual

Es el servicio telefónico comercial y residencial que la Institución ofrece instalando el aparato - telefónico en el hogar o negocio del solicitante, se adquiere a través de un pago inicial por gastos que ocasiona la instalación del servicio y -- además una cuota mensual.

- Público automático y manual

Se da al público por medio de cabinas telefónicas, oficinas y sucursales de ANTEL.

Este servicio por ser objeto de este estudio se - describe ampliamente en páginas posteriores.

b) SERVICIO TELEGRAFICO

- Nacional

Comprende los mensajes por telegramas, carta-tele-gramas ofrecidos al público por medio de sus ofici- nas en toda la República y de acuerdo a tarifas es- tablecidas.

- Internacional

Es aquel que la comunidad utiliza para comunicarse a través de mensajes telegráficos internacionales, con otros países del mundo.

c) SERVICIO DE TELEX

Este servicio se ofrece a través de una central ---

telex electrónica y es demandado generalmente por todo tipo de empresas medianas y grandes, tanto públicas como privadas; además del sistema periódico internacional.

El telex internacional puede describirse como una conversación escrita entre dos personas o empresas, obteniéndose la ventaja de que lo expresado queda escrito y puede constituirse en un documento tal como lo es un mensaje telegráfico.

d) SERVICIO DE TRANSMISION DE SEÑALES:

Se presta exclusivamente a las radios difusoras y televisión. Para la radio se ofrece tanto nacional como internacional; para la televisión, hasta 1983, se daba únicamente servicio de recepción internacional a través de la Red Regional Centroamericana y la Estación Terrena Izalco; y es a principios de 1984 cuando este servicio se amplía, permitiendo que se realicen transmisiones internacionales por medio de la Estación Terrena Izalco.

e) ADMINISTRACION DEL ESPECTRO ELECTROMAGNETICO:

Este servicio se ofrece especialmente a Radioaficionados, estaciones de Radio, estaciones de Televisión y servicios especiales a través de la gama de frecuencias.

La administración la realiza asignando una frecuencia determinada para la transmisión de sus señales.

f) SERVICIOS DE CANALES ARRENDADOS:

Básicamente lo utilizan las Instituciones Finan--

cieras para sus comunicaciones internas entre la central y sus agencias.

## II. SERVICIO DE TELEFONOS PUBLICOS

### A. Descripción del servicio

Dentro del servicio telefónico Nacional que ofrece la - Institución se encuentra el de los teléfonos públicos. Al inicio, este servicio se prestaba por medio de teléfonos manuales y se instalaba en San Salvador como en Cantones o Caseríos alejados de la población en donde existía oficina de telecomunicaciones. El teléfono se instalaba en Comandancias Locales, Escuelas, Puestos de Policía o Guardia Nacional; algunas veces se instalaba a solicitud de personas muy conocidas en esos lugares y - cuyas casas estaban ubicadas en el Centro de los mismos.

Las personas que utilizaban este servicio, solicitaban llamadas telefónicas o el envío de telegramas y eran atendidas por la persona encargada del teléfono, ésta se comunicaba con la oficina de donde dependían y efectuaban los trámites de cursar y cobrar la llamada o telegramas; estas actividades lo convertían en un empleado Ad-honorem de la Dirección General de Telecomunicaciones.

Los teléfonos instalados era necesario manipularlos por medio de una manecilla, para establecer contacto con la oficina de origen.

Con la modernización del sistema telefónico nacional, - el teléfono público se ha convertido en uno de los ser-

vicios de telecomunicación de mayor demanda por parte de la población. Esto obligó a la Institución a incrementar el servicio, sustituyendo los teléfonos públicos manuales, por semi-automáticos y éstos por automáticos o monederos; en aquellos lugares en donde la densidad de población es pequeña y no existen teléfonos públicos, se ha seguido utilizando el sistema de teléfono activado por medio de una menecilla.

Actualmente existen dos clases de teléfonos públicos:

#### 1. Automáticos

Son conocidos como teléfonos públicos monederos. Estos teléfonos dependen de Centrales Automáticas por lo que se instalan en aquellas ciudades en donde ANTEL tiene este tipo de Centrales.

Para hacer uso de éste, es necesario que el usuario deposite una moneda en la ranura que tiene el mismo, y marque el número telefónico con el cual desea comunicarse.

El teléfono monedero se instala generalmente en lugares de mayor afluencia de público, y que en alguna forma ofrezcan seguridad contra el vandalismo. En tal sentido se instala en las mismas oficinas de ANTEL, Centros Comerciales, Centros Educativos, Centros de Seguridad Social, Iglesias y otros.

La cantidad de teléfonos de este tipo instalados a febrero de 1984, es de 920.

#### 2. Manuales

##### a) Manuales de Batería Central

Son aquellos teléfonos semi-automáticos, es decir

que para comunicarse, unicamente se levanta el auricular y es atendido por el operador de la Oficina de ANTEL de donde dependen. Su administración es igual al teléfono público manual de batería local.

La cantidad de teléfonos de este tipo instalados a febrero de 1984, es de 84.

b) Manuales de Batería Local

Son aquellos teléfonos que para activarlos es necesario manipularles una manecilla que tienen los mismos aparatos. Se distinguen de los automáticos y semi-automáticos, en que estos pueden instalarse a mayores distancias de la oficina de donde dependen.

La cantidad de teléfonos de este tipo instalados a febrero de 1984, es de 119. A esta fecha, continúan instalándose estos teléfonos en cantones y caseríos que lo solicitan, y las políticas de instalación no han variado desde su inicio.

La cantidad de teléfonos públicos, entre monederos y manuales, instalados en toda la República a febrero de 1984, es de 1.123 (Ver Anexo No.1, página 144).

B. Origen e Importancia

1. Origen

Los primeros teléfonos que se introdujeron al país fueron traídos desde New York (USA), por el Señor Mauricio Duke en el año de 1882, quien por cuenta

propia estableció una línea telefónica entre su oficina y una fábrica de aguardiente ubicada cerca de la Finca Modelo (Hoy Parque Zoológico) y su residencia en Santa Tecla, 1/. Esta acción dió inicio a -- las comunicaciones telefónicas en El Salvador.

Fue hasta en el año de 1887 que a iniciativa del Gobierno de ese año, se originó oficialmente el servicio telefónico, el cual al principio fue de carácter público, según consta en Acuerdo publicado en el Diario Oficial No.259 de 7 de noviembre de 1887.

El 27 de febrero de 1888, según memoria del Señor Secretario de Estado, en las carteras de Instrucción - Pública, Fomento y Beneficiencia y que fue leída a la Honorable Asamblea Nacional, se encuentra el siguiente párrafo: "Anexa a la Telegrafía se ha establecido provisionalmente la oficina de teléfonos, además de los aparatos colocados en la Oficina Pública de la capital, se han puesto al servicio público los teléfonos colocados en Santa Ana y Nueva San Salvador que comunican con esta ciudad." 2/.

La línea telefónica mencionada fue inaugurada el 10 de septiembre de 1888, según el primer decreto del - establecimiento del teléfono en el país.

En enero de 1889, continuando con el crecimiento del servicio telefónico interurbano, se enlazó telefóni-

---

1/ Documento "Las Telecomunicaciones en El Salvador, Instituto Salvadoreño de Turismo, Sección Información y Guías, Junio 1983, pág. 3.

2/ Revista No.2 del Club de Telecomunicaciones, Pasajes Históricos del Telégrafo y Teléfono en El Salvador, pág. 5,6,7 y 8.

camente San Salvador, Santa Tecla, Santa Ana y Ahuachapán.

El 25 de marzo de 1889 quedó abierta al público de San Salvador, una oficina sucursal de Telégrafos y Teléfonos en una de las plazas del nuevo mercado en esta capital (Diario Oficial No.70, del 22 de marzo de 1889), 3/.

Para el mejor servicio telefónico al público, en -- abril de 1893 se anexó a la oficina central de telégrafos en San Salvador, un aparato telefónico exclusivamente para atender a las personas que a dicha oficina acudiesen a solicitar comunicación telefónica (Diario Oficial No.79, 6 de abril de 1893), 4/.

El 27 de abril de 1951 fue puesta en servicio la -- primera central para teléfono automático, la cual -- permitió la instalación de teléfonos públicos moneaderos en la Ciudad de San Salvador, los que se fueron extendiendo al interior de la República, en la medida en que se instalaban centrales automáticas -- en las principales ciudades del país.

Este es, en la actualidad, el servicio más moderno que en materia de teléfonos públicos ofrece la Institución.

---

3/ Documento "Las Telecomunicaciones en El Salvador, Instituto Salvadoreño de Turismo, Sección Información y Guías, Junio 1983, pág. 3.

4/ Revista No.2 del Club de Telecomunicaciones, Pasajes Históricos del -- Telégrafo y Teléfono en El Salvador, pág. 5,6,7 y 8.



## 2. Importancia

Las telecomunicaciones, dentro del desarrollo social del país, van adquiriendo cada día mayor demanda e importancia, lo que ha exigido a la Institución la prestación de un mayor y mejor servicio a la Comunidad.

En vista de la gran demanda, y la incapacidad inmediata por parte de ANTEL de satisfacerla, utiliza el servicio de los teléfonos públicos como la alternativa más conveniente; ya que este servicio permite satisfacer en parte, la necesidad de los abonados particulares potenciales. Lo utiliza además, para llevar las telecomunicaciones a los sectores que económicamente no están en capacidad de adquirir el servicio en forma privada.

Este servicio tiene una importancia muy relevante en la vida actual en que nos desenvolvemos ya que ésta nos exige un ahorro máximo de tiempo; presenta casos tan variados como el de salvar vidas hasta el ahorro de combustible.

Para apoyar la afirmación anterior se detallan los siguientes casos:

- a) Una persona que reside en un Cantón o Caserío puede solicitar a través de una llamada telefónica, -auxilio de ambulancias de la Cruz Roja o de un Hospital.
- b) Puede además, solicitar los servicios de un cuerpo de Seguridad o de Bomberos, etc.

Todas estas acciones orientadas a salvaguardar la vida humana.

- c) Efectuar llamadas de urgencia a familiares que se encuentren residiendo en otros lugares de la República y que por su distancia y otros inconvenientes, sea difícil ir a exponer las situaciones requeridas.
- d) Otra clase de comunicaciones que se derivan de -- las actividades comerciales y sociales en esas poblaciones.

La utilidad del servicio en la ciudad es diferente -- a la de una comunidad aislada, pero no menos importante, ya que en esta aún el abonado particular se -- ve en la necesidad de utilizarlo, dadas las causas imprevistas que se presentan en las actividades diarias como es el comunicarse de inmediato cuando se -- encuentra fuera de su hogar o lugar de trabajo y resolver por este medio problemas personales, de negocios y otros.

En conclusión diremos: que el teléfono público es -- tan importante para ANTEL, para la población en general, y además para la economía del país ya que conlleva a un ahorro de tiempo; por medio de ellos se -- llevan las telecomunicaciones a mayor número de personas.

C A P I T U L O            S E G U N D O

DIAGNOSTICO DE LA OFERTA Y DEMANDA, POLITICAS INSTITUCIONALES, ORGANIZACION, RECURSOS, PRINCIPALES PROCEDIMIENTOS Y RELACIONES INTERNAS DE TRABAJO ENTRE LAS UNIDADES RESPONSABLES DEL SERVICIO DE LOS TELEFONOS PUBLICOS.



## CAPITULO SEGUNDO

DIAGNOSTICO DE LA OFERTA Y DEMANDA, POLITICAS INSTITUCIONALES, ORGANIZACION, RECURSOS, PRINCIPALES PROCEDIMIENTOS Y RELACIONES INTERNAS DE TRABAJO ENTRE LAS UNIDADES RESPONSABLES DEL SERVICIO DE LOS TELEFONOS PUBLICOS.

Para la elaboración del presente diagnóstico se realizó una investigación de campo en toda la República, especialmente en las cabeceras departamentales, iniciándose con entrevistas preliminares en unidades administrativas y técnicas de ANTEL, ubicadas en el área metropolitana, con la finalidad de conocer en una forma general la organización de la Institución, así como determinar los problemas de mayor incidencia que se dan en la prestación del servicio de los teléfonos públicos.

Con la investigación anterior, se determinó que la administración del servicio de los teléfonos públicos no corresponde únicamente a una unidad, sino que intervienen seis unidades, las cuales se describirán en el orden según su mayor participación en el servicio.

### - Unidad de Teléfonos Públicos

Dentro de la estructura organizativa de ANTEL, esta unidad depende del Departamento de Planta Externa, de la Sub-División de Operación y Mantenimiento; y su participación en la administración del servicio de los teléfonos públicos, consiste en desarrollar las actividades siguientes:

- 1- Instalar teléfonos públicos monederos.
- 2- Revisar y reparar las líneas de los teléfonos públicos monederos.
- 3- Efectuar cambios de cabinas de teléfonos públicos monederos.

4- Reubicar teléfonos públicos monederos.

5- Reparar aparatos telefónicos monederos.

Esta unidad, conjuntamente con la sección de recolección y conteo, a la que nos referiremos en páginas posteriores, - son las únicas que realizan actividades exclusivas del servicio de los teléfonos públicos.

### Sección de Redes Interurbanas

La dependencia de esta sección corresponde al Departamento de Planta Externa, de la Sub-División de Operación y Mantenimiento. En esta unidad, se desarrollan diversidad de actividades que se relacionan con todos los servicios que -- ANTEL ofrece a las comunidades.

Las relacionadas con el servicio de los teléfonos públicos son:

- 1- Investigar la factibilidad técnica y económica para instalar teléfonos públicos manuales.
- 2- Elaborar presupuestos de instalaciones de teléfonos públicos manuales.
- 3- Instalar teléfonos públicos manuales.
- 4- Dar mantenimiento a las líneas de teléfonos públicos manuales.
- 5- Reubicar teléfonos públicos manuales.

Dentro de las actividades que no se relacionan, están:

- 1- Elaborar presupuestos de abonados particulares de teléfonos manuales.

- 2- Instalar líneas telefónicas y telegráficas tanto interdepartamentales como interurbanas.
- 3- Instalar teléfonos manuales para abonados privados.
- 4- Instalar conmutadores manuales para teléfonos de batería local.
- 5- Dar mantenimiento preventivo y correctivo a líneas telefónicas y telegráficas interurbanas e interdepartamentales.

- Sección de Recolección y Conteo

La dependencia de esta sección corresponde al Departamento de Tesorería y las actividades que realiza se derivan, en su totalidad, de la prestación del servicio de los teléfonos públicos monederos, y son las siguientes:

- 1- Recolectar los ingresos de los teléfonos públicos del área metropolitana, Aeropuerto El Salvador, Apopa y Zacatecoluca.
- 2- Clasificar y contar los ingresos de los teléfonos públicos del área metropolitana, Aeropuerto El Salvador, Apopa y Zacatecoluca.
- 3- Remesar al Banco los ingresos recolectados.
- 4- Informar a Reparación de Averías, del Departamento de Planta Externa, sobre los teléfonos encontrados con fallas mayores.

- Sub-División de Explotación Comercial

Esta unidad depende jerárquicamente de la División Financiera Comercial, y como parte de las diversas actividades que realiza, están las relacionadas con la prestación del servicio de los teléfonos públicos:

- 1- Efectuar estudios socio-económicos para decidir la instalación de un teléfono público monedero.
- 2- Sugerir a la unidad de teléfonos públicos, algunas veces, la reubicación de un teléfono público monedero.

Las actividades que realiza y que no se relacionan con los teléfonos públicos, son:

- 1- Planificar y organizar la administración de los recursos comerciales y la explotación de los servicios de telecomunicaciones.
- 2- Colaborar en la estructuración de planes a corto, medio y largo plazo, para la explotación del sistema de telecomunicaciones.
- 3- Formular proyectos de comercialización y estudios de mercado, tendientes a la venta y promoción del servicio de telecomunicaciones.
- 4- Participar en la negociación de tarifas por los servicios que presta la Institución a nivel internacional.

#### Departamento de Conmutación

Su dependencia jerárquica es de la Sub-División de Operación y Mantenimiento, y para la prestación del servicio de los teléfonos públicos, realiza las siguientes actividades:

- 1- Dar mantenimiento en las centrales telefónicas automáticas a los sistemas de cobro o tasación de los teléfonos públicos monederos.
- 2- Preparar líneas híbridas para teléfonos públicos monede

ros que van a ser instalados en el interior del país. Esta preparación se hace en las centrales telefónicas - automáticas.

- 3- Instalar conmutadores de batería central, para el servicio de abonados tanto privados como públicos.

Las actividades que realiza y que no involucran a los teléfonos públicos son:

- 1- Establecer normas para el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de conmutación.
- 2- Efectuar un mantenimiento preventivo y correctivo a todas las centrales telefónicas automáticas de la República.
- 3- Realizar la reparación y construcción de bastidores y - placas de circuitos híbridos en las centrales telefónicas automáticas.
- 4- Efectuar mantenimiento a las mesas de operadoras del -- servicio internacional.
- 5- Revelar las fotografías de la lectura de los contadores de abonados de todas las centrales telefónicas automáticas.
- 6- Construir, instalar y reparar conmutadores manuales de batería central.

#### Jefaturas Departamentales

Estas unidades dependen directamente de la Gerencia Gene-



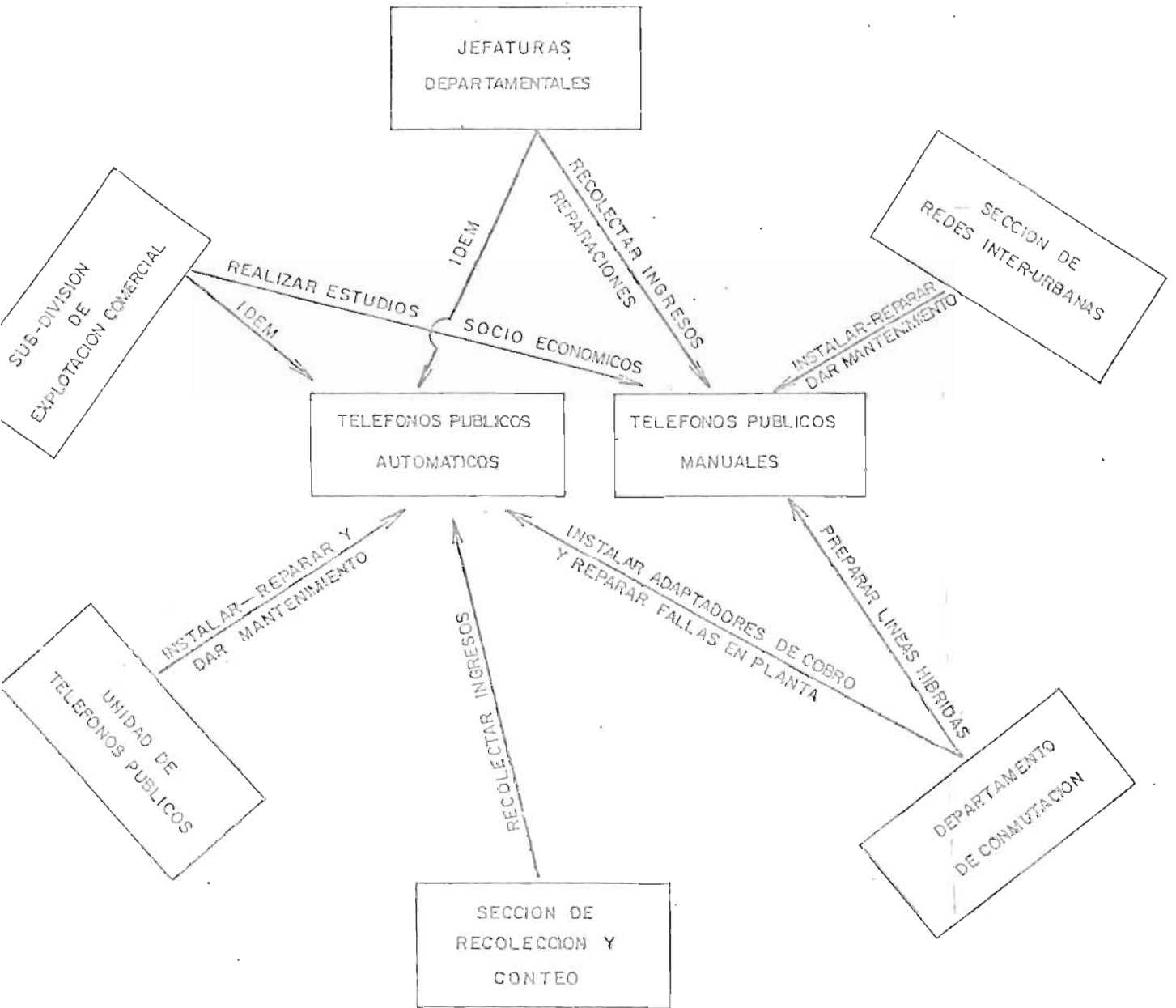
ral de la Institución; y, para la prestación del servicio de los teléfonos públicos, tanto monederos como manuales, realizan las siguientes actividades:

- 1- Colaborar en la instalación de los teléfonos públicos monederos y manuales.
- 2- Recolectar, contar y remesar los ingresos de los teléfonos públicos monederos. Esta actividad no la realizan todos los Jefes Departamentales como: La Paz, La Libertad, Morazán y San Salvador.
- 3- Recibir y remesar los ingresos obtenidos de los teléfonos públicos manuales, recolectados por medio de las Oficinas de ANTEL de las poblaciones de su jurisdicción.
- 4- Colaborar en el mantenimiento y reparación de los teléfonos tanto monederos como manuales.

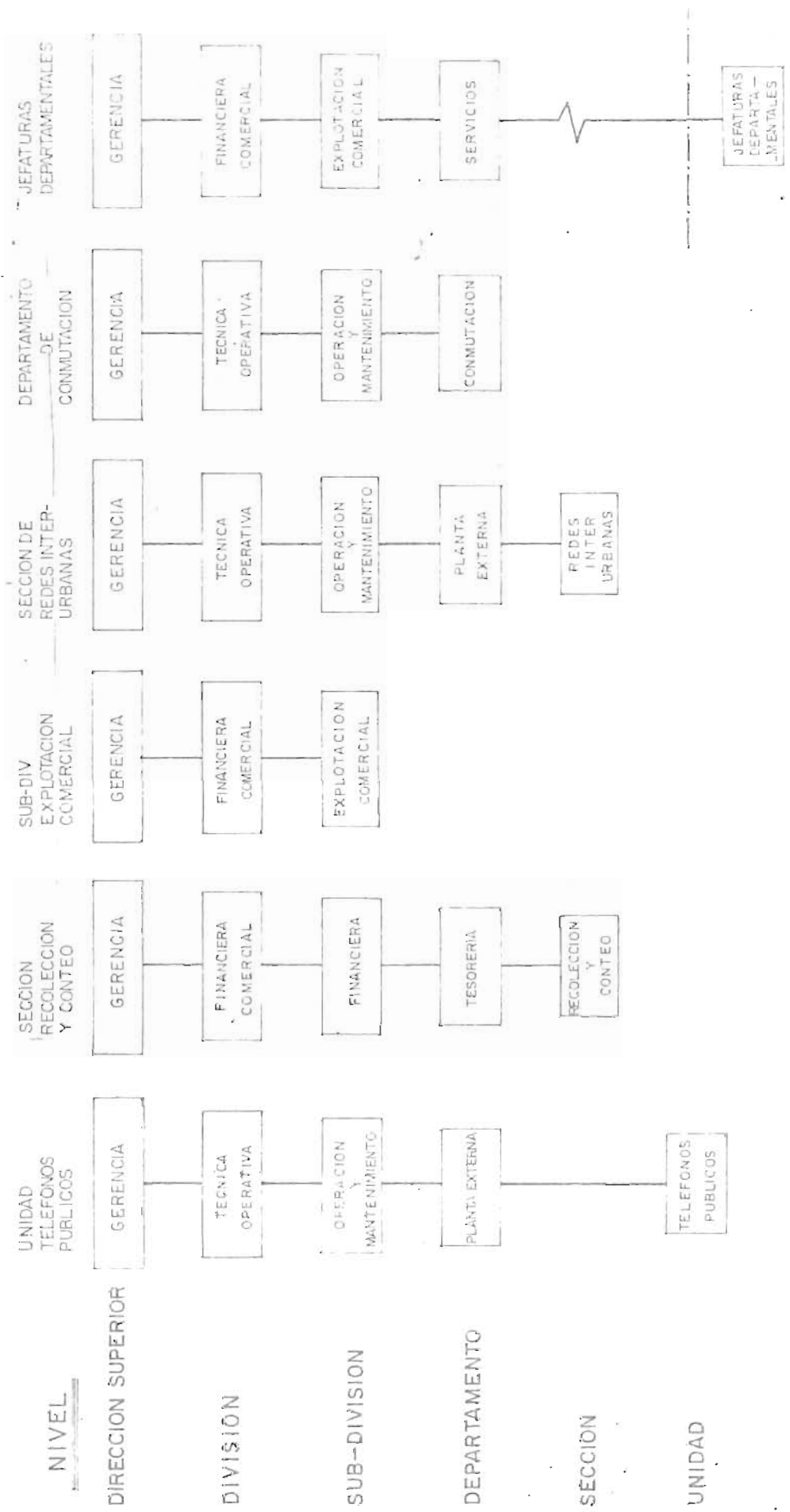
Dentro de las actividades que no tienen relación con el servicio de los teléfonos públicos están :

- 1- Ejecutar las normas establecidas que regulen el funcionamiento de las oficinas bajo su jurisdicción.
- 2- Atender al público en lo referente a la solicitud de los servicios de telecomunicaciones.
- 3- Recaudar fondos y canalizar documentos de los ingresos percibidos.

# UNIDADES QUE PARTICIPAN EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE TELEFONOS PUBLICOS



ORGANIGRAMAS PARCIALES DE LAS UNIDADES QUE INTERVIENEN EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE LOS TELEFONOS PUBLICOS



- 4- Participar en la coordinación de la capacitación del personal administrativo, operativo y meritorios.
- 5- Conocer y controlar el cumplimiento de roles de trabajo a fin de mantener un servicio permanente.
- 6- Canalizar la tramitación que se refiere a la adquisición de materiales y utilería.

Determinadas las unidades que participan en la prestación del servicio de los teléfonos públicos; las funciones que se realizan; y los puestos que cada uno de los empleados desempeñan, se dió inicio a la segunda etapa de la investigación de campo.

En esta segunda fase se determinó como universo a todo el personal involucrado en la prestación del servicio de los teléfonos públicos, tanto monederos como manuales.

Una vez determinado el universo de trabajo, se procedió a establecer la muestra que sería objeto de la investigación. Esa muestra se definió tomando uno de todos los puestos funcionales similares existentes, que tienen estrecha relación con las actividades que se derivan del servicio de los teléfonos públicos. La razón de tomar esa muestra fue con la finalidad de:

- Conocer a fondo todos aquellos problemas que afectan la actual administración del servicio, y que fueron detectados en la investigación preliminar.
- Investigar únicamente al personal que estaba en capacidad de responder a las preguntas del cuestionario, considerando el carácter administrativo del mismo, y los conocimientos eminentemente técnicos de los empleados.
- Investigar solo al personal que conociera acerca de la -

problemática de la administración del servicio.

- Investigar uno de cada puesto funcional que tuviera tareas similares.

La cantidad de puestos funcionales distintos encuestados, en cada unidad son:

- Unidad de Teléfonos Públicos	11
- Sección de Redes Interurbanas	7
- Sección de Recolección y Conteo	4
- Sub-División de Explotación Comercial	2
- Departamento de Conmutación	6
- Jefaturas Departamentales	14
 Total de Puestos Investigados	 44

Aún cuando el puesto formal de Jefe Departamental es igual al puesto funcional, se investigaron las 14 Jefaturas Departamentales, debido a que los problemas que afronta cada Jefatura son distintos en lo que se refiere a la cantidad de abonados e ingresos telefónicos recolectados; cantidad de personal; cantidad de oficinas de su jurisdicción; cantidad de Teléfonos Públicos instalados; etc.

Con el conocimiento de los puestos existentes a investigar en cada unidad, se elaboró el cuestionario (Anexo), el cual fue pasado en forma personal a cada uno de los Empleados de la muestra.

Los resultados obtenidos en la investigación se presentan a continuación, refiriéndose a cada una de las unidades involucradas en el servicio por separado y, concluyendo sobre: Oferta y Demanda; Políticas Institucionales; Organización; Recursos del Servi

cio, Principales Procedimientos y Relaciones Internas de Trabajo entre las Unidades responsables del servicio de los Teléfonos Públicos.

Se considera que la presentación en esa forma da una visión amplia y clara de los problemas que se tienen en la actual administración del servicio de los Teléfonos Públicos.

#### I- OFERTA Y DEMANDA DEL SERVICIO DE LOS TELEFONOS PUBLICOS

La oferta y demanda del servicio de telecomunicaciones que ANTEL presta a través de los teléfonos públicos, tanto monederos como manuales, se analiza de acuerdo a la investigación realizada en cada una de las unidades que intervienen en la prestación de este servicio; detallándose en los siguientes apartados.

##### A. Unidad de Teléfonos Públicos

El servicio que se ofrece actualmente por medio de los teléfonos públicos monederos, es, únicamente, el de hacer llamadas nacionales a teléfonos automáticos instalados en toda la república.

Para instalar un teléfono público monedero, el personal de esta unidad manifiesta que se consideran las necesidades de telecomunicación de las poblaciones y comunidades y toman como base lo siguiente:

- Solicitud por escrito de la población o comunidad recibida en ANTEL.
- Concentración poblacional.
- Orden de instalar recibida de los niveles superiores.

Como parámetros que se toman en cuenta para instalar un teléfono público monedero, cuando no se recibe una orden superior, son:

- Cantidad de habitantes de la zona.
- Número de Establecimientos Comerciales, Industriales, de Servicio y Centros de Estudios.
- Concentración de Abonados particulares.
- Disponibilidad de los recursos técnicos necesarios.

Respecto a la distancia que debería existir entre un teléfono público instalado y otro a instalar, no siempre se le dá importancia; y cuando se toma en consideración la distancia, se basan en:

- Concentración poblacional, y
- Lugares de mayor afluencia de personas.

Los problemas más significativos que actualmente se presentan para satisfacer la demanda del servicio, objeto de este estudio, son:

- Falta de números disponibles en planta telefónica.
- Falta de Red primaria. 1/.
- Falta de Red secundaria, en algunos casos. 2/.

De estos tres problemas, el que más tiempo requiere pa-

---

1/ Cantidad de líneas que generalmente van en cables subterráneos y se inician en una central telefónica automática.

2/ Cables que se inician en la red Primaria y que se diseminan ya sea subterráneos o aéreos, para llevar servicio telefónico a un sector o sectores determinados.

ra resolverlo es la falta de números en planta, ya que para ello tiene que planificarse una ampliación de la Central existente o instalación de una nueva que requiere de 3 a 5 años promedio para que entre en funcionamiento.

ANTEL, en la actualidad, generalmente desconoce el surgimiento de nuevas colonias, urbanizaciones, repartos y comunidades marginales, lo cual afecta negativamente en la determinación de la demanda futura, especialmente el de instalar teléfonos públicos monederos.

#### B. Sección de Redes Interurbanas

De acuerdo a la investigación realizada en esta sección, y que se relaciona con la oferta y demanda del servicio de los teléfonos públicos de Batería Central y Batería Local, es decir teléfonos manuales no monederos, se determinó que los servicios que se ofrecen son los siguientes:

- Hacer y recibir llamadas internacionales.
- Hacer y recibir llamadas nacionales.
- Enviar mensajes nacionales e internacionales.

En esta Sección, para instalar un teléfono público manual se toma como base las necesidades de telecomunicación de las comunidades, y para establecerlas se consideran:

- La solicitud por escrito recibida en ANTEL.
- La concentración poblacional que demanda el servicio.



- Los resultados de la consulta a la población o comunidad de la necesidad del servicio.
- Ordenes de instalación recibidas de los niveles superiores, en algunos casos especiales.

Las distancias entre un teléfono instalado y otro a instalar, pocas veces se le dá la importancia debida, lo cual contribuye a una mala distribución del servicio.

En los casos en que si se le dá, se consideran:

- Las distancias entre caseríos.
- La concentración de personas en la zona.
- La cantidad de habitantes de la zona.

#### C. Sección de Recolección y Conteo

El criterio del personal de esta sección, respecto a la oferta y demanda del servicio de los teléfonos públicos es: que para instalar un teléfono público es de vital importancia las necesidades de telecomunicación de las poblaciones y comunidades; y los elementos que toman en consideración, son:

- Solicitudes recibidas por escrito en ANTEL.
- Consultas directas a las poblaciones y comunidades.

Algunas veces la instalación se dá por orden directa de los niveles superiores de la Institución.

La concentración poblacional no es considerada, en esta sección, como elemento importante, para instalar un teléfono público.

#### D. Sub-División de Explotación Comercial

Las solicitudes por escrito recibidas en ANTEL, y la --  
concentración poblacional, son los elementos principa--  
les para establecer las necesidades de telecomunicación  
de las poblaciones y comunidades demandantes de este --  
servicio; esta necesidad son la base para aprobar e ins--  
talar un teléfono público.

La cantidad de habitantes que se beneficiará con este -  
servicio es el factor determinante en ésta Sub-División,  
para establecer las distancias entre un teléfono insta--  
lado y otro a instalar.

Para instalar un teléfono público, en un lugar determi--  
nado, existen parámetros ya establecidos en esta Unidad,  
los cuales son:

- Cantidad de habitantes de la zona.
- Demanda insatisfecha del servicio telefónico priva--  
do.

Se determinó en esta Sub-división, que en ANTEL no se -  
recibe información relacionada con el surgimiento de --  
nuevas urbanizaciones y colonias, razón por la cual es--  
tas comunidades en su mayoría carecen del servicio de -  
teléfonos públicos.

#### E. Jefaturas Departamentales

Los servicios que presta ANTEL por medio de los teléfo--  
nos públicos monederos y manuales instalados en los De--  
partamentos del interior de la República, y que son ad--  
ministrados por las Jefaturas Departamentales, se men--

ciona a continuación:

Teléfonos Públicos Monederos:

- Hacer llamadas nacionales a teléfonos automáticos, que no son públicos.

Teléfonos Públicos Manuales:

- Hacer llamadas nacionales a teléfonos automáticos y manuales del servicio particular.
- Recibir llamadas nacionales de teléfonos automáticos y manuales del servicio particular y de teléfonos manuales del servicio público.
- Hacer y recibir llamadas internacionales.
- Enviar mensajes nacionales e internacionales.

Las necesidades de telecomunicación de las poblaciones y comunidades se vuelven prioritarias, en estos Departamentos para instalar un teléfono público. Los elementos que se consideran para establecer esas necesidades son:

- Solicitudes por escrito recibidas en ANTEL
- Consulta directa a la población.
- Concentración de personas.

## II POLITICAS INSTITUCIONALES QUE SE RELACIONAN CON EL SERVICIO DE LOS TELEFONOS PUBLICOS.

En vista de que ANTEL no puede cubrir en su totalidad la demanda telefónica, tanto en San Salvador como en los distintos departamentos del interior de la República, ha establecido como política institucional, el servicio de los teléfonos públicos para enfrentar a corto y mediano plazo la -- problemática de la demanda privada insatisfecha y las necesidades de telecomunicación de la población que económicamente no está en capacidad de obtener el servicio en forma particular. Para cubrir la demanda privada, ANTEL necesita ha-

cer grandes inversiones y está sujeta a utilizar fondos propios, como también fondos provenientes de los préstamos que le conceden instituciones crediticias internacionales. Mientras se elaboran los proyectos y se aprueban los créditos, la población tendrá que esperar grandes períodos para hacer uso del servicio telefónico privado; ante tal situación, ANTEL considera que los teléfonos públicos son la solución más inmediata para disminuir, en parte, la presión ejercida por demandantes del servicio telefónico privado.

En este sentido se han adoptado algunas formas de acción, que no pueden considerarse como políticas institucionales para el servicio de los teléfonos públicos, sino preceptos que han sido definidos en el Reglamento y Tarifas para los Servicios de Telecomunicaciones, los cuales se mencionan en los artículos siguientes:

"Art. 35. La instalación de teléfonos públicos quedan a opción de la Administración Nacional de Telecomunicaciones. Se efectuará en lugares de libre acceso al público, como edificios públicos, establecimientos comerciales, o en cualquier otro lugar en donde usualmente haya afluencia de personas.

Art. 36. La persona que desea la instalación de un teléfono público lo solicitará por escrito a la Administración Nacional de Telecomunicaciones en el papel sellado correspondiente, debiendo llenar los requisitos siguientes:

- a- Indicar su nombre completo.
- b- Su nacionalidad.

- c- Su profesión u oficio.
- d- El lugar en donde desea el servicio y el motivo que produzca la afluencia de personas a él.
- e- El lugar en donde desea que se le notifique la resolución recaída en su solicitud.

Art. 37. Si la Administración Nacional de Telecomunicaciones en vista de la conveniencia de la instalación, resolviere de conformidad, el interesado firmará un contrato y rendirá fianza hasta por la suma de Trescientos Colones en garantía de la buena conservación del aparato e instalación que estará a su cargo.

Art. 38. La instalación de teléfonos públicos queda exenta del pago de derechos.

Art. 39. Cuando los teléfonos públicos fueren instalados en lugares en donde estén a cargo de personas particulares, se reconocerá a ésta el veinticinco por ciento sobre el valor mensual de las comunicaciones cursadas por los teléfonos a su cargo, en concepto de remuneración por el servicio prestado.

Art. 89. Queda prohibido a los abonados la explotación del servicio telefónico usando sus teléfonos particulares como teléfonos públicos.

Art. 95. La Administración Nacional de Telecomunicaciones suprimirá el servicio telefónico en los casos si-

güentes:

- a. A toda persona que se le haya cedido, traspasado o vendido el derecho al servicio, sin previa autorización.
- b. Cuando se compruebe que el abonado ocupa su teléfono o permite que se ocupe por terceros para comunicaciones subversivas o contrarias a la seguridad pública.
- c. Cuando se compruebe que el teléfono del abonado se profieren palabras contrarias a la moral o buenas costumbres.
- d. Por falta de pago de las mensualidades del abonado después de los 10 días de suspensión a que se refiere la letra c) del artículo 93, de este mismo reglamento.
- e. Cuando se comprobare que el abonado explota el servicio telefónico, usando su teléfono particular como teléfono público."

Se concluye que no hay políticas definidas en un manual instituidas oficialmente dentro de ANTEL; pero sí existen a nivel de departamentos y secciones, las cuales son el resultado de la experiencia de los Jefes y Colaboradores inmediatos. Dentro de estas políticas pueden mencionarse:

A. Políticas de aprobación:

- Para aprobar la instalación de un teléfono público puede existir o no una solicitud de la comunidad.
- Para instalar un teléfono público debe considerarse la afluencia y la concentración poblacional.

B. Políticas de Instalación:

- Los teléfonos públicos de marca SODECO únicamente deben instalarse en edificios que ofrezcan seguridad al aparato.
- Los teléfonos públicos en general, de la zona Metropolitana, deben instalarse en lugares que sean de fácil acceso para el usuario.
- Los teléfonos públicos manuales de las zonas rurales deben instalarse solo en casas de personas particulares.

C. Políticas de Mantenimiento:

- Revisar rutinariamente los teléfonos para detectar los que se encuentran con fallas.

III- ORGANIZACION DEL SERVICIO DE LOS TELEFONOS PUBLICOS

A- Unidad de Teléfonos Públicos

El personal de esta Unidad, define los objetivos que persigue ANTEL a través del servicio de los teléfonos públicos de la siguiente manera:

- Llevar el servicio a aquellos lugares donde existe gran concentración poblacional.
- Instalar teléfonos públicos en los sectores en donde no es posible instalar teléfonos privados.

Para el logro de los objetivos mencionados anteriormente, esta unidad planifica anualmente sus actividades y

en ella participa el Jefe de la Unidad, los Supervisores, conjuntamente con el Jefe del Departamento de Planta Externa.

Para el desarrollo de las actividades planificadas no se elaboran presupuestos específicos para esta Unidad, pero si se hace a nivel del Departamento de donde depende dicha Unidad.

Dada la situación anterior las existencias de repuestos y herramientas no responden a las necesidades reales para cubrir eficientemente el mantenimiento y reparación de los teléfonos públicos monederos.

Como no existe un presupuesto específico, el personal encargado de los trámites logísticos para la adquisición de materiales y equipos no le da la debida importancia al servicio de los teléfonos públicos, en lo que se refiere a agilizar los trámites de compra y además a la buena calidad de lo que se adquiere.

Dentro de la planificación de las actividades, no se considera una campaña de concientización a través de los medios de comunicación social, para el público en general, acerca de la gran utilidad que ofrecen los teléfonos públicos ya que el daño a éstos se debe en gran parte al mal uso que las personas hacen de ellos.

El servicio, objeto de este estudio, está organizado de tal manera que la unidad de Teléfonos Públicos no se relaciona, para el desarrollo de sus actividades, con otras Unidades de la Institución que ayudarían en gran forma a la administración eficiente del mismo, mencionando que el Departamento de Comercialización Nacional contribuiría a determinar mejores ubicaciones de los te



léfonos públicos, tanto en el aspecto económico como en lo social. Esta actividad, actualmente la realiza la Unidad de Teléfonos Públicos, quien no cuenta con personal idóneo para realizar este tipo de estudio, ya que el personal es eminentemente técnico en reparación e instalación de teléfonos públicos.

Además no se relaciona con las siguientes unidades: Departamento de Transmisión de la División Técnica Operativa, para que instale equipos de transmisión que sustituyan las líneas telefónicas físicas instaladas para cubrir grandes distancias que son la causa principal en éstos casos, que se den comunicaciones deficientes.

División de Planificación e Ingeniería, para lograr una planificación integrada entre todas las unidades que participa en la prestación del servicio telefónico privado y público; determinando, de esta manera, las zonas en donde no se puede atender con servicio privado, para que pueda ser cubierto con el servicio público.

Para la elaboración de los objetivos de esta Unidad no se toman en cuenta la participación de los empleados que laboran en ella, lo cual contribuye a que estos empleados desconozcan los fines mediatos e inmediatos de la Unidad.

El desarrollo de las actividades de esta unidad están bajo la responsabilidad de un funcionario, cuyos conocimientos se enmarcan dentro de la técnica de las telecomunicaciones y con pocos conocimientos sobre administración, lo cual dificulta realizar una dirección adecuada de su personal.

Las líneas de autoridad internas están claramente defi-

nidas y las tareas diarias son asignadas en base, principalmente, a la experiencia y en segundo término al nivel de estudio del personal de la misma.

Los datos estadísticos que se llevan, no son los suficientes y adecuados para ejercer un buen control sobre las actividades que han sido planificadas, ya que únicamente se tienen registros sobre la cantidad de teléfonos instalados, cantidad de teléfonos con falla y registros generales por mantenimiento.

Las metas que se establecen en la Planificación no son alcanzadas en su mayoría debido primordialmente a la insuficiencia de recursos humanos, materiales y equipo de transporte y además por el desconocimiento de los objetivos que persigue la unidad.

#### B- Sección de Redes Interurbanas

Los objetivos que persigue ANTEL a través de los teléfonos públicos, según el criterio del personal de esta Unidad, es el de llevarlo a las comunidades más alejadas y necesitadas de este servicio.

La planificación de las actividades en esta sección se realiza anualmente y, algunas, dependiendo de su importancia, se planifican mensualmente, tal es el caso de la instalación de líneas cortas en los sectores urbanos. Esta planificación se realiza actualmente en coordinación con el Jefe de la Sección de Redes Interurbanas, el Jefe del Departamento de Planta Externa y Personal de Planificación e Ingeniería.

Dentro de la Planificación se consideran los presupuestos para ejecutar las actividades, relacionadas únicamente con el mantenimiento correctivo de los teléfonos públicos monederos; no considerando las necesidades de

materiales que se requieren para atender los trabajos - que preven fallas en el servicio.

En la elaboración de los objetivos de esta sección solo participa el Jefe de la misma y un colaborador, lo que contribuye a que estos objetivos sean desconocidos por la mayoría de los demás empleados y como consecuencia - no lograrlos de acuerdo a lo propuesto.

La decisión de reubicar un teléfono público corresponde tomarla a esta sección en colaboración con los Jefes De partamentales del interior de la República. Esta actividad la efectúan sin ningún estudio o criterios definidos, lo que en nada favorece al logro de objetivos que persigue el servicio de los teléfonos públicos.

La Dirección del Personal de sección, está a cargo de - personas con conocimientos empíricos, tanto en lo técnico como en lo administrativo, los cuales han adquirido a través de muchos años de laborar en la Institución.

Dada la situación especial de que los Celadores de Líneas de esta sección se encuentran dispersos en toda la República, se dá una dualidad en el mando en muchos casos, ya que ellos reciben órdenes tanto del Jefe de la sección de Redes Interurbanas como del Jefe Departamental respectivo, en la ejecución de una misma tarea.

Las tareas del personal de esta dependencia son asignadas en base al nivel de estudios y de acuerdo a la experiencia del empleado, tal situación contribuye a que las actividades se realicen en forma satisfactoria.

El mantenimiento correctivo no se cubre en la medida en que se ha planificado, dado que no se provee a la sección en el momento adecuado y en la cantidad suficiente de todos los recursos necesarios, tal lo es el transporte

te, problema que afecta en mayor grado al logro de los planes; además lo insuficiente e inadecuado de los repuestos y herramientas que se adquieren. El que no se provea de estos recursos en el momento adecuado, es ocasionado por la tardanza excesiva en los trámites para la adquisición de los mismos.

Cabe destacar que las metas proyectadas en la planificación no se logran totalmente por las causas antes mencionadas y además, por la falta de coordinación que -- existe con los distintos Departamentos de la Institu--- ción y circunstancialmente por la situación política ac--- tual, especialmente en la zona oriental y central que nos son los mayormente afectados.

#### C- Sección de Recolección y Conteo

Se determinó que la mayoría del personal de esta sec--- ción no conocen los objetivos que persigue el servicio de los teléfonos públicos; y algunos que manifiestan co--- nocerlos mencionan que es el de llevar mayores ingresos a la Institución y cubrir un servicio social.

La planificación de las actividades de esta Unidad co--- rresponde realizarla al Jefe de la Sección conjuntamente con el Jefe del Departamento de Tesorería; además in--- tervienen el Departamento de Auditoría Interna y la re--- presentación de la Corte de Cuentas en ANTEL. La parti--- cipación de estas dos últimas unidades no se justifica, considerando que su función principal es la de fiscali--- zar los fondos percibidos por la Institución.

La actividad principal de esta sección es la recolección de los ingresos que provienen de los teléfonos públicos monederos y es la más relevante dentro de la planifica--- ción; y, debido a que esta actividad se ve alterada con

la instalación de nuevos teléfonos y por las reubicaciones a otra zona de los ya instalados, no se planifica para períodos determinados.

Frecuentemente las fallas de los teléfonos públicos se deben a daños ocasionados por los usuarios. Esta situación, en parte, es consecuencia de que no se realizan campañas de concientización dirigidas a la población, a través de los medios de difusión social, orientados hacia la utilidad que ofrecen los teléfonos públicos y de la importancia de darles un buen trato.

En la elaboración de los objetivos de esta Sección no participa el personal subalterno, únicamente lo hace el Jefe de la Unidad con el Jefe del Departamento de Tesorería.

El desconocimiento por parte de los empleados de los objetivos que persigue la sección, afectan los resultados en el sentido de que éstos no encaminan todo su esfuerzo a lograrlos; precisamente, por ese mismo desconocimiento.

Las líneas de autoridad en esta sección no están bien definidas. El Jefe del Departamento de Tesorería frecuentemente da órdenes directas al personal subalterno, sobrepasando al Jefe de la Sección, lo cual provoca desorden en la ejecución de las tareas asignadas a los empleados.

Las tareas son asignadas al personal de acuerdo a la experiencia que hayan adquirido en el desarrollo diario de sus labores en esta sección.

La dirección de esta sección no requiere de que el Jefe tenga conocimientos superiores de administración da

da la poca complejidad de las tareas que realizan.

Referente a los registros estadísticos que se llevan - en esta sección, se determinó que no existe un control de los ingresos por teléfonos instalados, dado que únicamente se registra el ingreso por ruta, lo que no permite planificar las rutas de recolección en base a la productividad de los teléfonos.

D- Sub-División de Explotación Comercial

El llevar las telecomunicaciones a las comunidades que carecen de este servicio en forma privada, es el objetivo principal que persigue ANTEL al instalar teléfonos públicos, según el criterio del personal investigado en esta Unidad.

No se consideran en esta Sub-División ninguna planificación referente al servicio de los teléfonos públicos, debido a que la mayor parte de sus actividades están relacionadas con los demás servicios que ofrece la Institución. Esto ocasiona que el único empleado que tiene a su cargo las actividades relacionadas con los teléfonos públicos, no participa en la planificación de las actividades de la Sub-División.

Los objetivos de esta Sub-División al igual que la planificación de las actividades son elaboradas únicamente por el Jefe de la misma.

En la actual administración del servicio de los teléfonos públicos es una falla el que no participen unidades como la División de Planificación e Ingeniería, para que la planificación del servicio sea más ajustada

a las posibilidades reales de la Institución.

Respecto a la ubicación de los teléfonos públicos monederos esta Sub-División únicamente sugiere, en algunas ocasiones, que se haga el traslado de un teléfono público a determinado lugar o zona.

El único empleado de esta Sub-División que atiende entre otras cosas, las actividades de los teléfonos públicos, recibe instrucciones del Jefe de la Sub-División, en tal sentido no existe problema en cuanto a la definición de las líneas de autoridad. Las tareas le son asignadas por su nivel de estudios y a la experiencia adquirida.

#### E- Departamento de Conmutación

El objetivo que persigue el servicio de los teléfonos públicos, es definido por el personal encuestado en este departamento como: el dar servicio de telecomunicación a las comunidades que carecen de teléfonos privados.

Dentro de la planificación no se elaboran presupuestos específicos para atender el mantenimiento preventivo y correctivo de los teléfonos públicos monederos, dado que las actividades de mantenimiento son generales para teléfonos privados y públicos.

Algunas de las deficiencias que se dan en la actual administración del servicio, se debe a la no participación de la División de Planificación e Ingeniería y, las actividades en las que deja de participar ya han sido mencionadas en páginas anteriores. No participa además el Departamento de Control de Calidad para que -

determine la buena calidad de los materiales que se adquieren como la del servicio que se presta.

Las líneas de autoridad de este Departamento están bien definidas, no así las tareas relacionadas con los teléfonos públicos dado que los empleados reciben órdenes generales para ejecutar sus tareas, las cuales involucran tanto al servicio de los teléfonos privados como los públicos.

En este Departamento no existe ningún tipo de control específico en lo que se refiere a fallas de las líneas y otros accesorios instalados en las plantas telefónicas y que se utilizan para el servicio de los teléfonos públicos.

#### F- Jefaturas Departamentales

De acuerdo al criterio del personal entrevistado en estas unidades, el objetivo que persigue ANTEL a través del servicio de los teléfonos públicos es el de llevar las telecomunicaciones a todas las poblaciones y comunidades de la República, y además a las que carecen del servicio privado.

Los presupuestos elaborados en estas Jefaturas no consideran en forma específica los gastos relacionados con los teléfonos públicos. Aún cuando en las Jefaturas Departamentales únicamente se reparan averías menores de estos teléfonos, en un gran porcentaje no son atendidos de inmediato ya que, al igual que otras dependencias que participan en la administración del servicio, no se les provee de repuestos adecuados y suficientes y en igual



forma de las herramientas necesarias para atender el -- mantenimiento que les corresponde dar a los teléfonos -- públicos.

Estas unidades no solicitan campañas publicitarias que contribuyan a evitar que el público en general ocasionen daños a los teléfonos, ya que este es uno de los principales problemas que perjudican la prestación de un -- buen servicio.

Las rutas de recolección de los teléfonos públicos monederos en las Jefaturas Departamentales, son planificadas sin la participación del personal de esas jefaturas. Actualmente la realiza el Departamento de Auditoría Interna de la Institución, la cual es una Unidad de control de ingresos. Esta situación representa problemas de recolección tomando en cuenta que las rutas son establecidas sin ningún criterio sobre las distancias entre teléfono, ni la productividad de los mismos, únicamente consideran la hora de inicio de la recolección.

El personal de las Jefaturas Departamentales considera, que en la administración del servicio no participan activamente las unidades que tienen a su cargo actividades que se relacionan con los teléfonos públicos en el interior del país, dentro de las cuales se mencionan:

- El Departamento de Auditoría Interna no realiza una vigilancia mas de cerca de los fondos que se recolectan.
- El Departamento de Tesorería no destaca personal en todo el país que recolecte los ingresos provenientes de los teléfonos públicos monederos, para evitar que

sean los Jefes Departamentales, quienes realicen esta actividad.

- Las Jefaturas Departamentales no solicitan capacitación para el personal, por lo que no se logra un mejor mantenimiento de los teléfonos públicos.
- La Unidad de Teléfonos Públicos, descuida significativamente el mantenimiento correctivo y, además, no proporciona ninguna clase de mantenimiento preventivo.

El mantenimiento de los teléfonos públicos actualmente es deficiente, dado que la responsabilidad de estas actividades no recae directamente en una sola unidad; ya que, en algunas ocasiones, se encarga la Unidad de Teléfonos Públicos; la Sección de Redes Interurbanas; y en otras, lo hace el personal de las Jefaturas Departamentales tanto a monederos como a manuales. Esta deficiencia es más notoria cuando se trata de deducir responsabilidad por el mismo descuido y atraso en las reparaciones mayores.

Para la reparación de los componentes electrónicos y electromecánicos de los teléfonos públicos, no existe una unidad especializada en cada Jefatura Departamental, lo cual provoca atraso ya que se realiza en el Departamento de Planta Externa de San Salvador.

Respecto a quien determina la reubicación de un teléfono público monedero o manual, son las Jefaturas Departamentales, pero en algunos casos y cuando se trata de monederos, se hace en coordinación con la Unidad de Teléfonos Públicos del Departamento de Planta Externa.

Los funcionarios encargados de la dirección de las Jefaturas Departamentales tienen conocimientos técnicos y administrativos, más que todo, basado en la experiencia -- adquirida dentro de la Institución. Las tareas son --- asignadas a su personal considerando la práctica que -- tienen en el desempeño de sus labores.

Con respecto a las líneas de autoridad, los Jefes Departamentales tienen problemas de mando con el personal en cargado del mantenimiento de los teléfonos públicos manuales; pues este personal, en muchos casos, recibe órdenes diferentes del Jefe de la Sección de Redes Interurbanas y del Jefe Departamental para realizar una misma tarea. Esta situación ocasiona problemas al personal y en consecuencia al servicio.

El control de los ingresos de los teléfonos públicos monederos en las Jefaturas Departamentales, en donde se recolecta, se lleva por teléfono recolectado. La actividad de recolección en estas jefaturas se supervisa ocasionalmente por unidades fiscalizadoras de ingresos de la Institución.

Respecto al control de los ingresos de los teléfonos públicos manuales, el único registro que se lleva en la oficina de donde dependen, es el de llamadas realizadas, lo cual sirve para establecer el total de ingresos recolectados en un período no mayor de un mes.

El control sobre el valor de las llamadas realizadas y cobradas por los encargados de los públicos manuales, -- raras veces se ve fiscalizado por los departamentos en--

cargados de efectuarlo.

Debido a que la planificación no se da en las Jefaturas Departamentales sino en unidades centrales de la Institución, no existe en estas jefaturas ningún control sobre lo planificado.

#### IV. RECURSOS DE LAS UNIDADES RESPONSABLES DEL SERVICIO DE LOS TELEFONOS PUBLICOS

##### A. Recursos Humanos

##### 1. Unidad de Teléfonos Públicos

La Unidad de Teléfonos Públicos del Departamento de Planta Externa, para el desarrollo de sus actividades, cuenta con el siguiente personal:

- 1 Jefe de la Unidad
- 2 Supervisores Generales
- 6 Empleados encargados de instalar teléfonos públicos monederos.
- 4 Encargados de la revisión que se da a los teléfonos públicos en la zona metropolitana.
- 5 Encargados de la ejecución de tareas relacionadas con el mantenimiento correctivo.
- 4 Encargados de la reparación de los componentes electrónicos y electromecánicos de los aparatos.

Los empleados con que cuenta esta unidad son los en-

cargados del mantenimiento y reparación de los 920 teléfonos públicos monederos, instalados actualmente en las principales poblaciones del país. Las reparaciones de los teléfonos públicos instalados fuera del departamento de San Salvador se da en el taller de reparación de la unidad mencionada; es decir, que las jefaturas departamentales retiran el aparato de donde está instalado para enviarlo a este taller.

Cuando se trata de averías menores las realizan empleados de las jefaturas, en el mismo lugar.

El personal antes descrito es eminentemente técnico, careciéndose de personas con experiencia en administración o con estudios en esta rama.

Esta situación ocasiona problemas dentro de la unidad, ya que no se realizan actividades completas en lo referente a:

- Registros estadísticos
- Controles
- Informes detallados, etc.

existiendo además, fallas en la coordinación, supervisión, etc.

## 2. Sección de Redes Interurbanas

Esta sección tiene para el desarrollo de sus activida-

des, el siguiente personal:

- 1 Jefe de Sección
- 1 Colaborador
- 5 Instaladores y reparadores de conmutadores.
- 168 Celadores de Líneas para toda la República.

El personal antes descrito, no solo atiende las actividades que se relacionan con el servicio de los teléfonos públicos manuales, sino que también desarrolla actividades que se derivan del servicio de teléfonos privados y de las oficinas interdepartamentales que tienen el sistema telefónico de batería local.

El hecho de que este personal realice simultáneamente actividades, tanto del servicio de teléfonos públicos como de teléfonos privados, ocasiona graves problemas, porque se descuida, entre otras cosas, el mantenimiento del servicio telefónico público, produciendo demoras en atender los defectos reportados.

Se determinó que en muchas ocasiones se da preferencia a los teléfonos privados en lo que respecta a revisión y reparación.

### 3. Sección de Recolección y Conteo

Esta sección, para el desarrollo de sus actividades cuenta con el siguiente personal:

- 1 Jefe de Sección
- 4 Recolectores de Ingresos.

Las actividades de conteo las realizan los mismos recolectores, quienes para hacer menos rutinarias sus tareas se turnan, en el sentido de que trabajan una semana en Actividades de Conteo y otra en Recolección.

Para las actividades de recolección y conteo se determinó que el personal es insuficiente y no se alcanzan a cubrir en una forma completa y eficiente; por tal motivo, las metas establecidas no se logran, y no se llevan los registros estadísticos necesarios.

#### 4. Sub-División de Explotación Comercial

El personal encargado de las actividades relacionadas con el servicio de los teléfonos públicos, es el siguiente:

- 1 Jefe de la Sub-División
- 1 Asesor de estudios de mercado.

Esta Sub-División actualmente tiene dentro de la administración del servicio de teléfonos públicos un solo empleado dedicado a atender las actividades relacionadas con los teléfonos públicos. Cabe mencionar que además realiza muchas tareas que no tienen ninguna relación con este servicio.

La situación anterior ocasiona descuidos para reali-

zar estudios Socio-Económicos confiables, para aprobar la instalación de los teléfonos públicos, los -- cuales corresponden realizar a esta Sub-División.

5. Departamento de Conmutación

El personal de este departamento realiza actividades de mantenimiento correctivo de los números en las -- centrales automáticas tanto de teléfonos privados como de teléfonos públicos, determinándose que única--mente dedican tiempo exclusivo a la instalación de -- los adaptadores que miden el tiempo para el cobro de las llamadas efectuadas desde los teléfonos públicos monederos.

6. Jefaturas Departamentales

Para la prestación del servicio de los teléfonos públicos, las Jefaturas Departamentales no cuentan con personal que se dedique a la instalación, mantenimiento y reparación de estos teléfonos, para la recolección y conteo de los teléfonos públicos monederos -- tienen un empleado que colabora directamente con el Jefe Departamental en la realización de estas actividades.

El no existir personal suficiente ocasiona problema a la administración del servicio, ya que dejan de -- realizarse muchas actividades, tales como:

- Registro de ingresos
- Reparación de aparatos con fallas.
- Mantenimiento correctivo inmediato
- Mantenimiento preventivo.

B. Recursos Materiales

1. Unidad de Teléfonos Públicos



De acuerdo a la investigación realizada en esta Unidad, se determinó que el mobiliario, transporte y los factores ambientales no son los adecuados y suficientes para el desarrollo de sus actividades.

Respecto a lo inadecuado e insuficiente del mobiliario se debe a que están sujetos al acondicionamiento del espacio físico que se tiene, el cual por ser muy reducido no permite que se adquiera mobiliario más funcional para esta Unidad. Podría decirse que actualmente el mobiliario depende del espacio físico que se tiene.

El transporte es uno de los recursos más importantes para dar mantenimiento, reparar e instalar; las cuales son las actividades más importantes que aquí se realizan.

Según lo manifestado por los investigados, los vehículos que se les asignan están deteriorados, no se adaptan a las necesidades de la Unidad y además son insuficientes, lo que contribuye al atraso en la ejecución de sus tareas diarias.

Los vehículos que se les proporcionan además de ser insuficientes y estar deteriorados, son inadecuados para transportar personal técnico con sus respectivos equipos y materiales de reposición, a utilizarse.

Los factores ambientales no son adecuados actualmente, ya que la ubicación de la Unidad y el espacio reducido que se tiene, no permite una ventilación aceptable por lo que el calor contribuye a que los empleados no ejecuten sus tareas en una forma eficiente.

Las herramientas usadas para la reparación y mantenimiento no son suficientes para la realización de estas actividades y además no son las adecuadas para que el personal ejecute sus tareas en una mejor forma.

## 2. Sección de Redes Interurbanas

En esta Sección se determinó que el mobiliario, el transporte y los factores ambientales son inadecuados e insuficientes.

Respecto al mobiliario, este se encuentra deteriorado por el uso de varios años; además de que carece de la cantidad suficiente para tener almacenados los materiales, herramientas y demás repuestos que se utilizan en las actividades diarias de esta sección en lo relacionado con el mantenimiento, reparación e instalación de los teléfonos públicos manuales.

El transporte no es adecuado en el sentido de que los vehículos que se les proporciona no reúnen las condiciones mínimas para transportar al personal y sus respectivas herramientas que utiliza para ejecutar sus tareas diarias. Puede decirse también que es insuficiente por que la cantidad de vehículos que les proporciona el Departamento de Transporte, no alcanza para cubrir los trabajos que hay que realizar en el interior del país, razón por la que muchos trabajos quedan pendientes o no se realizan en su debido tiempo.

Los factores ambientales como el espacio físico, no

son adecuados porque se carece de una ventilación -- que permita una entrada suficiente de aire y la iluminación es deficiente.

Dentro de los recursos técnicos, el que más inconvenientes presenta para una buena prestación del servicio telefónico público manual, es la poca asignación de líneas telefónicas entre la central automática y la oficina de donde depende el teléfono público, esta situación ocasiona atrasos y deficiencia en la -- prestación de comunicaciones solicitadas por los usuarios.

### 3. Sección de Recolección y Conteo

El mobiliario, el transporte y los factores ambientales, se determinó que no se adaptan a las necesidades para cubrir en mejor forma todas las actividades que se le han asignado a esta Unidad. Dentro de la -- prestación del servicio de los teléfonos públicos, -- el mayor problema lo ocasionan los pocos vehículos -- de que se dispone para recolectar los ingresos de estos teléfonos; estos vehículos no son utilizados únicamente para desarrollar esta actividad, y los que se les asignan no son los adecuados para transportar a todas las personas, que asisten a la recolección, y a las alcancías que contienen los ingresos de los teléfonos.

Con respecto a las máquinas clasificadoras y contadores de níquel no son suficientes, lo que ocasiona -- que la actividad de conteo sea tardada; además, a este equipo no se le dá el mantenimiento preventivo ne

cesario, lo que contribuye a la mayor tardanza del conteo, cuando uno de ellos se encuentra con falla y se envía para su reparación.

El espacio físico con que cuenta esta Unidad no ofrece las condiciones ambientales necesarias para el personal que tiene a su cargo las tareas de conteo, ya que cuenta con poca ventilación que es tan necesaria dado que la suciedad que emana del dinero continuamente afecta la salud de los empleados. Además de ser insuficiente el espacio con que cuenta, se da el inconveniente de que no se les provee de escritorios y otro mobiliario necesario para realizar bien su trabajo.

Toda esa falta de recursos y lo insuficiente e inadecuado de los existentes, ocasiona que algunas actividades no sean realizadas en el tiempo programado y que otros no se realicen, lo que influye negativamente en el servicio de los teléfonos públicos.

#### 4. Sub-División de Explotación Comercial

En esta subdivisión se determinó que los recursos materiales como: vehículos y mobiliario son los adecuados y suficientes para realizar las actividades que le corresponden dentro de la prestación del servicio de los teléfonos públicos.

Referente al espacio físico y los factores ambientales que tiene esta unidad, se concluye que son también los adecuados y suficientes, por lo que no se tienen problemas en este aspecto.

## 5. Departamento de Conmutación

El mobiliario, el transporte, el espacio físico y -- los factores ambientales son suficientes y adecuados en lo que respecta a ejecutar las actividades que se relacionan con el servicio de los teléfonos públicos.

Respecto al transporte se considera suficiente en el sentido de que la mayor parte de las tareas relacionadas con este servicio se ejecutan dentro de las -- instalaciones de las centrales telefónicas, y tienen sus empleados destacados en esas mismas centrales.

Para la ejecución de otras actividades que no se relacionan con los teléfonos públicos, sí se tiene problemas, por la insuficiencia y por lo inadecuado de los vehículos.

Los recursos relacionados con los repuestos utilizados para reparar las fallas en este Departamento, -- puede concluirse que no se cuenta con lo suficiente, razón por la que las reparaciones en muchas ocasiones son bastantes tardadas.

## 6. Jefaturas Departamentales

El principal problema que ocasiona en el interior -- del país la falta de líneas telefónicas automáticas, es la causa del deficiente servicio que ofrecen los teléfonos públicos, dado que las pocas líneas exis-- tentes no permiten que las telecomunicaciones sean -- ágiles y además que no pueda extenderse a más pobla-- ciones que lo necesitan.

Con respecto al mobiliario con que actualmente se cuenta en estas Unidades, se dijo que es insuficiente y -- que además los existentes están muy deteriorados; mención especial merece lo que se refiere al transporte - que tiene que ser utilizado para cubrir todas las actividades que se desarrollan en ellas y, los vehículos - no están en buenas condiciones por lo que en muchos casos son los causantes de retrasos en realizarlas. Para el conteo de los ingresos de los teléfonos públicos no se tiene, en todas las Cabeceras Departamentales, máquinas contadoras de níquel que son tan necesarias; en aquellas en donde existen, el problema es que no se les dá buen mantenimiento y a menudo se dan fallas en ellas, lo que trae como consecuencia que el conteo se haga manual y consuma mayor tiempo y personal que debería cubrir otras actividades.

La falta de mobiliario y equipo, y lo deteriorado de los ya existentes es un problema que ha venido contribuyendo negativamente en el desarrollo de las actividades que se relacionan con el servicio de los teléfonos públicos en general.

#### C. Recursos Financieros

Dentro de los controles financieros con que cuenta --- ANTEL, en la actualidad no se encuentra un detalle de los costos en que se incurren para la prestación del servicio de los teléfonos públicos. Además, no existe un presupuesto específico para cubrir los gastos derivados de la instalación, recolección, reparación y mantenimiento de este servicio.

Los ingresos que se perciben en concepto de esta pres-

tación es un dato que contablemente se conoce, pero que financieramente no tiene gran importancia porque no permite realizar análisis para determinar si este servicio genera pérdida o ganancia a la Institución.

La incertidumbre de la rentabilidad debido al desconocimiento de los costos de este servicio, afecta en el sentido de que ANTEL no le dá la debida importancia, dentro de su planificación, a la extensión del servicio a todas las comunidades de la República, y además no se considera diversificarlo, especialmente, el de los teléfonos públicos monederos.

#### V. PRINCIPALES PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE TELEFONOS PUBLICOS

De acuerdo a la investigación que se realizó, con la finalidad de conocer si existen procedimientos para el desarrollo de las actividades que se derivan del servicio de los teléfonos públicos, se determinó que no hay procedimientos que orienten el funcionamiento de las Unidades que participan en el quehacer de los teléfonos públicos.

Actualmente se siguen algunos pasos, que en alguna forma son lógicos, y que son el producto de la costumbre de los empleados que tienen a su cargo el desarrollo de las tareas, relacionadas con las actividades de aprobar e instalar, recolectar y reparar los teléfonos públicos monederos y manuales.

Dentro de los pasos que actualmente se siguen para la ejecución de las actividades mencionadas anteriormente, están:

##### A. Aprobación e Instalación

Los pasos que se siguen para la aprobación e instalación de teléfonos públicos, son los siguientes:

1. La comunidad solicita por escrito o verbal a ANTEL, la instalación de un teléfono.
2. Solicitud es recibida en Secretaría General de ANTEL.
3. Secretaría General pasa solicitud a División Técnica Operativa, o al Departamento Comercial, o a la Sub-División de Explotación Comercial, o directamente al Departamento de Planta Externa (sin criterio definido).
4. La División Técnica Operativa, Departamento Comercial, recibe solicitud de Secretaría General y la envía a Departamento de Planta Externa.
5. Solicitud se recibe en el Departamento de Planta Externa.
6. Departamento de Planta Externa, si solicitud es de Teléfono Público Monedero, la envía a Unidad de Teléfonos Públicos.
7. Unidad de Teléfonos Públicos investiga la factibilidad técnica de instalación de teléfono público.
8. Unidad de Teléfonos Públicos informa a la Jefatura del Departamento de Planta Externa, sobre la factibilidad técnica.



9. El Departamento de Planta Externa cuando no hay factibilidad, la solicitud la envía a Sub-División de Explotación Comercial.
10. Sub-División de Explotación Comercial recibe solicitud e informa a comunidad que no se instalará teléfono, y archiva la solicitud.
11. Cuando hay factibilidad técnica, Sub-División de Explotación Comercial después de realizar estudio socio-económico, decide conjuntamente con el Departamento de Planta Externa la instalación del teléfono.
12. Cuando la solicitud se refiere a teléfonos públicos manuales, la Jefatura del Departamento de Planta Externa pasa la solicitud a la Sección de Redes Interurbanas.
13. Sección de Redes Interurbanas realiza estudio de factibilidad técnica.
14. Si no hay factibilidad, la Sección de Redes Interurbanas informa a comunidad que no se instalará el teléfono.
15. Si hay factibilidad, Redes Interurbanas conjuntamente con Sub-División de Explotación Comercial, realizan estudio socio-económico.
16. Con los resultados anteriores, la Sección de Redes Interurbanas procede a instalar el teléfono público.

## B. Recolección de los Ingresos

Los pasos que se siguen para la recolección de los ingresos de los teléfonos públicos son los siguientes:

- Monederos instalados en la zona metropolitana, Cojutepeque, Aeropuerto Internacional El Salvador y Apopa.
  1. Sección de Recolección y Conteo recibe información de que se instaló un teléfono público monedero.
  2. Sección de Recolección y Conteo incluye en ruta respectiva, de acuerdo a ubicación y marca, el nuevo teléfono monedero.
  3. Sección de Recolección y Conteo recolecta ingresos de teléfonos según ruta.
  4. Si el teléfono está en ruta de la zona metropolitana y es marca SODECO lo recolecta una vez por semana; si es de otra marca, dos veces por semana.
- Manuales instalados en el interior de la República.
  1. Encargado del teléfono cobra el valor de comunicación cursada, según tarifa oficial.
  2. Empleado de ANTEL de oficina respectiva solicita a encargado de teléfono, pase a dicha oficina a entregar ingresos recolectados durante período no mayor de un mes.

3. Encargado y empleado de ANTEL comparan libros de control de llamadas efectuadas.
4. Empleado de ANTEL recibe ingresos y entrega recibo a encargado de teléfono público.
5. Empleado de ANTEL remesa ingresos a Jefatura Departamental respectiva.

#### C. Mantenimiento y Reparación

Los pasos que se siguen para efectuar el mantenimiento y reparación de los teléfonos públicos son los siguientes:

Para monederos del área metropolitana.

1. Teléfonos son reportados con falla por recolector.
2. Revisor repara teléfonos en lugar de ubicación, si es falla menor, si la falla es mayor reporta a Jefatura de Unidad Teléfonos Públicos.
3. Unidad de Teléfonos Públicos, reporta el teléfono a Unidad Reparación de Averías.
4. Unidad de Reparación de Averías, investiga el tipo de la falla.
5. Unidad de Reparación de Averías, si la falla es en línea lo reporta a Unidad Mantenimiento de Abonados; si es el aparato el de la falla, lo reporta a Unidad de Teléfonos Públicos; si es en planta, lo reporta a

Departamento de Conmutación.

6. Teléfono es reparado en la Unidad respectiva, de acuerdo al tipo de falla.

Para monederos en el interior del país.

1. Jefe Departamental, al encontrar teléfono con falla menor, ordena se repare al momento de recolectar; si falla es mayor, la reporta a Unidad de Teléfonos Públicos del Departamento de Planta Externa en San Salvador.
2. Jefe Departamental solicita a técnico de planta telefónica investigue tipo de falla.
3. Técnico encuentra falla, si es en línea avisa a Jefe Departamental para que proceda a reparar; si es falla en aparato, Jefe Departamental reporta falla a Unidad de Teléfonos Públicos del Departamento de Planta Externa en San Salvador.
4. Unidad Teléfonos Públicos envía reparador a lugar de ubicación del aparato con falla.
5. Si Unidad Teléfonos Públicos no llega a reparar aparato con falla, Jefe Departamental lo retira y lo traslada a esta Unidad para su reparación.
6. Unidad Teléfonos Públicos repara aparato y avisa a Jefe Departamental.
7. Jefe Departamental retira aparato de Unidad Teléfo--

nos Públicos y lo traslada para su lugar de ubicación.

Para manuales en el interior del país.

1. Jefe Oficina de ANTEL reporta falla a Celador de Líneas de Sección Redes Interurbanas destacado en esa Oficina, u otra más inmediata a ella.
2. Celador revisa línea telefónica para determinar falla, si esta es en línea procede a reparar; si es aparato, lo retira y traslada a Sección Redes Interurbanas del Departamento de Planta Externa en San Salvador.
3. Aparato es reparado o sustituido por otro nuevo u otro ya reparado.
4. Celador de Línea reinstala aparato en lugar de ubicación.

## VI. RELACIONES INTERNAS DE TRABAJO ENTRE LAS UNIDADES RESPONSABLES DEL SERVICIO DE LOS TELEFONOS PUBLICOS

### A. Unidad de Teléfonos Públicos

Para realizar sus actividades de instalación y mantenimiento, esta Unidad se relaciona internamente con otras Unidades dentro de la Institución, y entre ellas se mencionan:

- Para la instalación del servicio, con la Sub-División de Explotación Comercial, con quien conjuntamente se

decide cuando se va instalar un teléfono público, basándose en los estudios de factibilidad socio-económico que se realizan.

- Con la Unidad de Contactos que es la que le informa sobre la factibilidad técnica de instalación.
- Con las Jefaturas Departamentales, con quien conjuntamente se toma la decisión de instalar los teléfonos públicos monederos en el interior del país.
- Con el Departamento de Conmutación para la instalación de los adaptadores que miden el tiempo de cobro de los teléfonos públicos monederos, y además cuando se determinan fallas en los teléfonos y estas son en planta.
- Para obtener la información de los teléfonos que necesitan reparación se relaciona con la Sección de Recolección y Conteo, quien le reporta los teléfonos públicos monederos que en el momento de recolectarlos se encuentra con fallas.
- Con la Unidad respectiva, Averías 18, para que efectúe las pruebas y determine el tipo de la falla del teléfono.
- Para el mantenimiento y reparación se relaciona de la siguiente forma:

Con la Unidad Mantenimiento de Abonados, cuando la fa

lla se determina en la línea, con las Jefaturas Departamentales cuando estas le reportan los teléfonos que están con fallas mayores en el interior del país, con la Sección de Redes Interurbanas se relaciona en cuanto su personal es quien repara los teléfonos monederos, cuando estos tienen fallas menores.

#### B. Sección de Redes Interurbanas

Las relaciones internas de trabajo de esta sección se mantienen principalmente con las siguientes unidades:

- Para la instalación inicialmente se relaciona con las Jefaturas Departamentales, la Sub-División de Explotación Comercial y Secretaría General, quienes reciben las solicitudes de instalación de un teléfono público y la envían a esta sección. La Sub-División de Explotación Comercial participa además, en la realización de estudios socio-económicos, lo que les permite mantener una constante relación de trabajo.
- Para dar el mantenimiento son las Jefaturas Departamentales quienes informan a esta sección sobre los lugares en donde se encuentran teléfonos con fallas; además para reparar los aparatos telefónicos manuales, es el Taller de Aparatos del Departamento de Planta Externa, quien colabora, en algunas ocasiones, en la reparación de ellos.
- Se relaciona con la División de Planificación e Ingeniería quien participa en la planificación de las ac-

tividades de esta Sección.

#### C. Sección de Recolección y Conteo

Esta sección se relaciona con:

- Departamento de Auditoría Interna y la Delegación de la Corte de Cuentas para ejecutar las actividades de recolección y conteo.  
Estas Unidades fiscalizan los ingresos recolectados.
- Unidad de Teléfonos Públicos, para informarle sobre los teléfonos encontrados con fallas.
- Departamento de Conmutación, para reportarle directamente los teléfonos que se encuentran con defecto en el cobro de las llamadas que efectúa el público.

#### D. Sub-División de Explotación Comercial

Esta Sub-División, se relaciona con la Unidad de Teléfonos Públicos, Jefaturas Departamentales y Redes Interurbanas; básicamente para la realización de los estudios socio-económicos previo, en algunos casos, para la instalación de los teléfonos públicos tanto monederos como manuales.

#### E. Departamento de Conmutación

Este Departamento se relaciona dentro de la prestación del servicio, con la Unidad de Teléfonos Públicos para efectuar el mantenimiento, y con la Unidad de Recolección y Conteo para efectos de control del sistema de co



bro de los teléfonos públicos monederos.

F. Jefaturas Departamentales

- Para efectuar la recolección, estas Jefaturas se relacionan con el Departamento de Auditoría Interna, quien le establece la ruta de recolección a seguir.
  
- Para efectos del mantenimiento e instalación se relaciona con la Unidad de Teléfonos Públicos y con la Sección de Redes Interurbanas.
  
- En algunos casos, para efectos de aprobación de un teléfono público, tanto monedero como manual, se relaciona con la Sub-División de Explotación Comer---cial.

## RESULTADOS DEL DIAGNOSTICO

El objetivo principal que ANTEL considera lograr a través del servicio de los teléfonos públicos, no ha sido posible alcanzarlo en toda su magnitud, por las fallas que existen, principalmente en la Administración de todos los recursos que intervienen en el desarrollo de cada una de las actividades que son parte del servicio.

Al realizar un análisis exhaustivo de las causas que generan los actuales problemas, inicialmente se detectó que la oferta del servicio no ha cubierto en buena medida las necesidades de teléfonos públicos en aquellos lugares de gran concentración poblacional y, en los lugares más apartados de la República. Aún cuando el servicio se ha modernizado en las áreas Urbanas con los teléfonos públicos monederos y en las áreas Rurales con los teléfonos manuales, este no ha sido suficiente y completo en cuanto se refiere a cantidades y a clases de servicio que ofrece.

Dentro de la Organización inciden grandemente los problemas siguientes:

- La falta de planificación conjunta de todas las Unidades que participan en la prestación del servicio.
- La organización no adecuada, dada la descentralización de todos los recursos que son necesarios para la prestación del servicio y los cuales son administrados por Unidades diferentes.
- La dirección que actualmente ejercen personas con pocos conocimientos sobre los principios fundamentales de lo que es el quehacer de la Administración.

- El control inadecuado que se realiza sobre las actividades -  
que es el resultado de la mala planificación que existe.

Es fácil detectar a través del diagnóstico efectuado que el servicio de los teléfonos públicos no logra en su totalidad el objetivo principal para el cual ha sido creado, ya que en la medida que existen fallas tan relevantes en su Administración, en igual medida se dan deficiencias en lo que se refiere a la instalación, mantenimiento y reparación, recolección de ingresos; que son las principales actividades de este servicio. A los problemas anteriores se suma la falta de políticas bien definidas que permitan a las personas encargadas de tomar decisiones, ser más objetivos en el desarrollo de las actividades que tienen bajo su responsabilidad.

Como parte de la mala planificación, es un punto muy importante el que no se encuentren bien definidos por escrito y además, no se hagan del conocimiento de los empleados los objetivos generales y específicos del servicio de los teléfonos públicos; esto ha contribuido a que se dé una mala identificación de lo que cada uno debe hacer y además, a interpretaciones inadecuadas respecto a lo que se persigue.

La planificación de las Actividades que se relacionan con el -- servicio de los teléfonos públicos no se realiza en una forma - integrada con la participación de todas las Unidades que intervienen en el mismo, esto hace que la planificación no esté orientada a las necesidades reales del servicio, y además que no esté adecuada a los recursos humanos, materiales y técnicos de -- que se disponen en cada Unidad para prestar este servicio tan - importante dentro de las telecomunicaciones.

La organización actual además de ser una de las causales para que exista mala planificación, ocasiona que los recursos, por ser administrados en diferentes Unidades, no sean utilizados en una forma óptima; a esto se suma el que no existe un presupuesto específico para el servicio, lo que trae como consecuencia que no se les provea en el momento adecuado de todos los materiales y repuestos que son necesarios para cubrir en su totalidad las actividades que se derivan de este servicio.

La organización existente genera una burocracia exagerada que es la causa principal de que no se les provea de lo necesario y, en muchos casos que los materiales y repuestos que se adquieren sean inadecuados para la realización de tareas específicas de los empleados que participan dentro de este quehacer.

La dirección de cada una de las Unidades está a cargo de personal con conocimientos técnicos en el área de las telecomunicaciones, esto afecta en gran medida las actividades que deben desarrollarse en los mismos, ya que el saber orientar a los empleados depende también de los conocimientos básicos de lo que es administrar, conocimientos que en muchos de ellos no existen y en otros no son lo suficientemente sólidos para permitirles desarrollar una mejor dirección.

Es importante mencionar que actualmente las tareas a los subalternos les son asignadas en base al nivel de estudios y a la experiencia de los mismos en el campo de trabajo, esto ha ayudado en buena parte a que la dirección actual no afecte en mayor grado por que ha contrareestado algunas indisposiciones que puedan existir en el personal.

La descentralización actual de la administración de todos los -

recursos que se utilizan para llevar adelante la prestación del servicio de telecomunicación por medio de teléfonos públicos, -- contribuye a que se dé la dualidad de mando especialmente en lo que se refiere al personal que desarrolla sus tareas en el interior del país.

En cuanto al control que se ejerce actualmente se detectó que -- es deficiente ya que no se realiza una planificación más objetiva de las actividades que se realizan, y de acuerdo a los recursos con que se cuentan para desarrollarlas, esto no permite decir si realmente se ha logrado lo que se esperaba; en otro sentido el control no se utiliza como un medio que retroalimente -- la fase de planificación o que permita corregir las fallas que se van detectando en el proceso.

Las actividades actuales que se desarrollan en cada una de las Unidades que intervienen para la prestación del servicio, no -- obedecen a procedimientos oficialmente establecidos, que normalicen y orienten a los empleados en la ejecución de cada una de sus tareas; permitiendo esta situación que cada uno de ellos -- las realice en base a la experiencia y conocimientos técnicos -- según el área en donde se desempeñan.

La falta de tales procedimientos afectan el buen desarrollo de las actividades ya que en la actualidad se hace de acuerdo a la práctica de cada empleado y no de una manera metódica y uniforme, afectando además la introducción a las labores del nuevo -- personal que ingresa a la Institución y que es designado a este servicio.

Las relaciones internas de trabajo existentes están de acuerdo

a las necesidades de la actual organización, estas se dan dentro del sentido de colaboración de las Unidades que en una u otra forma, dependiendo de las circunstancias, tienen que integrarse al desarrollo de las actividades específicas y con el fin común, de la Institución, de prestar un buen servicio.

C A P I T U L O      T E R C E R O

CONCLUSIONES    Y    RECOMENDACIONES

CAPITULO TERCERO

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

I. CONCLUSIONES

A. Oferta y Demanda

Basados en las conclusiones parciales obtenidas en cada una de las unidades que participan en la prestación del servicio de los teléfonos públicos, tanto monederos como manuales, instalados en toda la República, se determina que:

a- El servicio ofrecido a las comunidades a través de los teléfonos públicos monederos es incompleto, considerando que por medio de estos teléfonos las personas únicamente pueden hacer llamadas a nivel nacional a teléfonos automáticos privados.

b- ANTEL, ofrece a las comunidades del interior del país por medio de los teléfonos públicos manuales los siguientes servicios:

- Hacer y recibir llamadas nacionales.
- Hacer y recibir llamadas internacionales.
- Hacer llamadas para dictar telegramas.

Por lo que se considera que este servicio es más completo respecto a los monederos.

c- En aquellas ocasiones en que ANTEL se anticipa a instalar un teléfono público, el cual no ha sido solicitado, utiliza parámetros tales como:

- Cantidad de habitantes de la zona.
- Número de establecimientos comerciales, industriales, de servicio y centros de estudios.



- Cantidad de abonados particulares existentes.

No se considera sin embargo, las distancias entre un teléfono público instalado y otro a instalar, lo -- cual contribuye a una inadecuada ubicación del servicio.

d- ANTEL, cumpliendo con el objetivo principal de llevar el servicio de telecomunicación a todas las poblaciones y comunidades de la República, cuando le es solicitado este servicio, considera fundamentalmente las necesidades reales que al respecto tiene la pobla---ción demandante. Estas necesidades se expresan a -- través de las solicitudes por escrito que se reciben en la Institución, aunque algunas veces estas se hacen en forma verbal a los niveles superiores de --- ANTEL.

e- Muchas nuevas urbanizaciones, colonias y comunidades del país no disponen de inmediato del servicio de un teléfono público, porque dentro de ANTEL ninguna unidad se dedica a obtener información acerca del surgimiento de estos sectores, tampoco recibe dicha información de las dependencias del gobierno y otras instituciones que sí conocen de éste surgimiento, lo -- cual afecta grandemente a los habitantes de esas comunidades.

#### B. Políticas Institucionales

Dentro de la actual Administración del servicio de los teléfonos públicos, no existen políticas reconocidas oficialmente.

Existen políticas de aprobación, instalación y manteni-

miento no institucionalizadas, que se practican dentro de las unidades que participan en la prestación del servicio de los teléfonos públicos siendo el producto de la experiencia e iniciativa de los empleados involucrados.

### C. Organización del servicio de los Teléfonos Públicos

Después del análisis efectuado a la organización en cada una de las unidades que intervienen en la administración del servicio de los teléfonos públicos, se determinó que:

1. El objetivo que persigue la Institución a través del servicio de los teléfonos públicos, tanto monederos como manuales, a excepción de la Sección de Recolección y Conteo, son del conocimiento de la mayoría del personal que participa en el desarrollo de las actividades que genera la prestación de este servicio, aún cuando este objetivo no se les ha dado a conocer de manera oficial a través de un documento como el Manual de Organización de ANTEL.

El personal entrevistado coincidió en términos generales que el objetivo principal del servicio de los teléfonos públicos es el de llevar las telecomunicaciones a todas las poblaciones y comunidades de la República y a los sectores en donde no es posible instalar teléfonos privados.

2. La planificación de las actividades relacionadas con el servicio de los teléfonos públicos no se realiza coordinadamente entre todas las unidades involucra--

das, esto ocasiona, que cada una de ellas planifique para períodos diferentes, los cuales son establecidos al libre criterio del Jefe respectivo, afectando con esto el mejor logro de los objetivos.

Además de la descoordinación existente participan en la planificación, unidades ajenas a estas actividades, y se mencionan: el Departamento de Auditoría Interna y la delegación de la Corte de Cuentas en ANTEL, cuyas funciones se relacionan principalmente con el control de los ingresos.

3. Los presupuestos no se elaboran específicamente para el mantenimiento preventivo y correctivo del servicio de los teléfonos públicos en general; esta situación influye en gran parte en que las necesidades de repuestos y herramientas no sean cubiertas en la cantidad y calidad en que son requeridas por las unidades encargadas de estas actividades.
4. No se planifica una campaña publicitaria permanente en los diferentes medios de difusión social, con el objeto de hacer conciencia en la población acerca de lo útil e importante que es disponer de un teléfono público en buen funcionamiento.

Actualmente la mayor cantidad de fallas de estos teléfonos se debe a los daños que les ocasionan las personas en general.

5. En la administración actual del servicio de los teléfonos públicos no participan unidades que por la índole de sus actividades deberían relacionarse estrecha-

mente con este servicio; esta situación contribuye - a que existan mayores deficiencias tanto en la planificación como en la instalación y mantenimiento del servicio.

6. En la elaboración de los objetivos que persigue cada unidad en la prestación del servicio de los teléfo--nos públicos, no participa el personal subalterno, - lo cual ocasiona muchos problemas en el logro de esos objetivos. Dentro de los problemas que actualmente - se tienen por este motivo, pueden mencionarse:

- Poco interés de los empleados porque se cumpla lo planteado en los objetivos.
- El personal desconoce los beneficios que obtendría para él y para la institución al lograr las metas proyectadas.
- Los objetivos representan únicamente el criterio - del jefe que los elabora.
- Los objetivos algunas veces no son del conocimien--to de los empleados.

7. La descentralización actual de la administración de los recursos humanos, materiales y técnicos, utiliza--dos por la institución en las actividades relaciona--das con la instalación, recolección y mantenimiento de los teléfonos públicos monederos, ocasionan gra--ves problemas en la prestación de este importante --servicio, entre los cuales se mencionan los siguien--tes:

- Deficiencias en la administración de todos los re-

cursos que son utilizados en el desarrollo de las actividades que se derivan de este servicio.

- Demora en los trámites para la obtención de los recursos materiales necesarios.
- No existe delimitación de actividades entre las actuales unidades que participan en la administración del servicio, ya que algunas toman decisiones en áreas que no les corresponden.

8. Actualmente la reubicación de un teléfono público monedero instalado en el área metropolitana o en el interior del país, es originado por causas tanto técnicas como socio económicas, y es la unidad de Teléfonos Públicos, quien dentro de la práctica toma la decisión para realizarla. Tal situación no es la adecuada ya que no cuenta esta unidad, con el personal que tenga los conocimientos necesarios para realizar estudios de tipo socio-económico; además no cuentan con información sobre las factibilidades técnicas de instalación.
9. La tardanza en la reparación de los teléfonos públicos monederos y manuales en el interior del país, es mayor debido a que no existen en las Jefaturas Departamentales unidades especializadas en mantenimiento y reparación de teléfonos públicos, y por consecuencia tienen que ser llevados al Departamento de Planta Externa ubicado en San Salvador para su debida reparación; y, posteriormente cuando ya están reparados son trasladados por el Jefe Departamental respectivo o en su defecto por sus colaboradores para llevarlos al lugar donde prestan servicios dichos teléfonos.

10. Los Jefes Departamentales generalmente no realizan - ni participan en los estudios socio-económicos, además no deciden la instalación de un teléfono público en el interior del país; esto ocasiona que exista -- falta de agilización en la aprobación e instalación y que se ubiquen en lugares inadecuados.
  
11. No existe el mantenimiento preventivo para el servicio de los teléfonos públicos en general, lo que trae como consecuencia que el mantenimiento correctivo -- sea mayor; y esto hace insuficientes los recursos -- existentes para cubrir esas actividades y contribuir a la tardanza en la reparación.
  
12. En su mayoría las personas que tienen a su cargo la dirección de las unidades que participan en la administración del servicio de los teléfonos públicos ca recen de los conocimientos básicos de administración, lo que ocasiona en gran parte los problemas actuales del servicio.  
  
Las líneas de autoridad internas de cada unidad no - están claramente definidas, tal es la situación de - la Sección de Recolección y Conteo en donde la definición de esas líneas de autoridad, es necesaria para el buen logro de las metas.
  
13. En lo que se refiere a los criterios que se toman en cuenta para la asignación de tareas a los empleados subalternos se puede concluir, en general, que son - adecuados para esta organización, ya que se hace en base al nivel de estudios y a la experiencia de cada uno de ellos.

14. No existe un control que cubra en forma completa todas las actividades que se derivan de la prestación del servicio, es decir, un control integrado que permita tener una visión más real sobre el logro de las metas establecidas.

La deficiencia anterior es ocasionada por la descoordinación actual en la administración del servicio y por la ingerencia que tienen otras unidades en la etapa de planificación.

Además, el control específico que cada una de las unidades ejerce sobre sus actividades es incompleto, ya que no llevan los registros estadísticos necesarios debido a la falta de coordinación y porque no cuentan con los recursos humanos, materiales y técnicos suficientes para llevarlos.

#### D. Recursos del servicio de los Teléfonos Públicos

- El personal actual es insuficiente para desarrollar todas las actividades relacionadas con el servicio de los teléfonos públicos en cuanto se refiere a la recolección, reparación y mantenimiento de los teléfonos.
- Además de insuficiente el personal actual no está capacitado para cubrir eficientemente actividades relacionadas con la organización y dirección del servicio de los teléfonos públicos.
- Las herramientas y equipo que utilizan los empleados para realizar sus actividades no son suficientes ni adecuadas; razón por la cual algunas tareas dejan de ejecutarse.

- El equipo de transporte es insuficiente e inadecuado, y se encuentra deteriorado por el uso; además, no se obtiene de inmediato. Todo esto ocasiona atrasos en el desarrollo de las actividades que necesitan del -- servicio de transporte.
- El mobiliario con que cuenta cada unidad que interviene en la prestación del servicio de los teléfonos públicos, no es adecuado para que los empleados desempeñen en condiciones normales sus tareas, esto es como consecuencia del insuficiente espacio físico de que -- disponen actualmente.
- No se lleva un registro confiable de los costos en que se incurren para instalar un teléfono público, ya sea monedero o manual.
- No existe un control sobre los costos que ocasiona el mantenimiento del servicio de los teléfonos públicos en general, ni el de cada teléfono público en parti-- cular.
- ANTEL no puede determinar si el servicio de los teléfonos públicos le ocasiona pérdidas o ganancias debido a que únicamente se llevan registros sobre los ingresos globales obtenidos por este servicio.
- Dentro del presupuesto general de ANTEL no se estima un rubro que cubra específicamente los gastos que oca-- siona el servicio de los teléfonos públicos.

E. Principales procedimientos para la prestación del servicio de los teléfonos públicos

- No existen procedimientos oficialmente establecidos -- para la aprobación e instalación, recolección y mante



nimiento y reparación de los teléfonos públicos en general. Los pasos que se dan para realizar estas actividades son conocidos por los empleados como producto de la experiencia; esta situación provoca problemas - en la ejecución lógica y secuencial de las tareas propias de cada actividad.

F. Relaciones internas de trabajo entre las Unidades que participan en el servicio de los teléfonos públicos

- Las relaciones que actualmente se dan entre todas las unidades que intervienen en la prestación del servicio de los teléfonos públicos, obedece esencialmente a la colaboración e iniciativa de los Jefes y empleados de estas mismas unidades. Para cada problema que se presenta se considera la posibilidad de obtener colaboración de una determinada unidad y lograr resolverlo en una forma, que en ese momento, el empleado estima más conveniente.
- No existen relaciones formales de trabajo entre las unidades responsables de mantener la continuidad eficiente del servicio de los teléfonos públicos. Esta situación provoca graves problemas para determinar responsabilidad en los casos de interrupción del servicio.

CONCLUSION GENERAL

Después de realizar un análisis de todas las conclusiones expuestas anteriormente, se ha determinado que en su mayoría --

los problemas dentro de la actual administración son consecuencia de la falta de una Unidad organizacional que centralice y coordine de una mejor manera todos los recursos que intervienen en la prestación del servicio de los teléfonos públicos.

## II. RECOMENDACIONES

Los problemas que se tienen en la actual administración -- del servicio de los teléfonos públicos, ya se han tratado de resolver por medio de modificaciones en cada una de las unidades que actualmente intervienen en la administración del servicio, no obstante los problemas han continuado a pesar de esas modificaciones.

Por tanto, consideramos que la solución mas viable es LA CREACION DE UN DEPARTAMENTO DE TELEFONOS PUBLICOS, esta es la recomendación principal del presente trabajo.

El Departamento de Teléfonos Públicos a crear, para resolver en mejor forma los problemas existentes debe considerar las siguientes recomendaciones, que son complementarias de la recomendación principal.

### A. Recomendación relativas a oferta y demanda

- Para cubrir en una forma más completa las necesidades de telecomunicaciones de la población, el Departamen-

to de Teléfonos Públicos procurará incluir en su ---  
planificación la realización de estudios previos pa  
ra ampliar los servicios que se ofrecen actualmente  
a través de los teléfonos públicos monederos; den--  
tro de esta ampliación deben considerarse:

- a. Que el usuario pueda realizar llamadas internacio  
nales.
  - b. Que el usuario pueda recibir llamadas en estos te  
léfonos.
  - c. Que el usuario pueda dictar telegramas desde es--  
tos aparatos.
- Para que exista una mejor ubicación de los teléfonos  
públicos y poder dar un mejor servicio al usuario, -  
el Departamento de Teléfonos Públicos evaluará las -  
distancias entre ellos cuando van a ser instalados,  
considerando los siguientes factores:
- a. Concentración poblacional en la zona o comunidad.
  - b. Afluencia de público.
  - c. Cantidad de teléfonos públicos instalados.
  - d. Rentabilidad de los teléfonos públicos ya insta--  
dos.
- Para conocer de inmediato el surgimiento de las nue-

vas comunidades, ANTEL por medio del Departamento de Teléfonos Públicos establecerá un buen sistema de comunicación con los organismos e instituciones que conocen el surgimiento de éstas y puedan ser atendidas sus necesidades de telecomunicación instalando teléfonos públicos en dichas comunidades.

B. Recomendaciones relativas a Políticas Institucionales

- ANTEL por medio del Departamento de Teléfonos Públicos debe establecer políticas Institucionales del servicio de teléfonos públicos, las cuales deberán ser del conocimiento de todo el personal y especialmente de aquel que toma decisiones dentro de este servicio.

Las políticas que se practican dentro de las actuales unidades que participan en la prestación del servicio de los teléfonos públicos, se analizarán con el objeto de institucionalizar aquellas, que en alguna medida - han dado resultados positivos en la toma de decisiones y que son el producto de la experiencia e iniciativa de muchos empleados.

Como parte del apéndice de este estudio, incluimos algunas políticas que a nuestro criterio contribuirán significativamente dentro de la organización recomendada.

C. Recomendaciones relativas a la organización del servicio de los teléfonos públicos

- La Planificación de las actividades de los teléfonos públicos se realizará en coordinación con las Seccio-

nes que conforman el Departamento, considerando los recursos económicos, materiales y humanos asignados para la prestación de este servicio, esto permitirá una utilización óptima y racional de los mismos, mayor efectividad en la realización de las actividades fundamentales de recolección, conteo, mantenimiento preventivo y correctivo.

- El Departamento de Teléfonos Públicos definirá por escrito los objetivos que se persiguen con la prestación del servicio telefónico público, estos objetivos se harán del conocimiento de los empleados por medio del manual de organización de ANTEL. Para su elaboración se propiciará la participación de los empleados que intervienen en la prestación de este servicio y lograr que ellos orienten en mejor forma su esfuerzo para el buen cumplimiento de los objetivos trazados.

- Para mejorar el proceso de recolección de los ingresos de los teléfonos públicos y que esta se realice de acuerdo a las necesidades y a los recursos con que se cuenten para la ejecución de esta actividad, la Sección de Recolección y Conteo planificará las rutas de recolección tanto en el área metropolitana como en el interior del País, sin la intervención del Departamento de Auditoría Interna y la Delegación de la Corte de Cuentas.

En la planificación de las rutas se considerará: la localización de los teléfonos y su rentabilidad, a fin de que la ruta sea recorrida en forma rápida y oportuna.

- El Departamento de Teléfonos Públicos preparará anual

mente su presupuesto, que será elaborado en base al - instructivo que el Departamento de Presupuestos de la Institución proporciona a cada departamento para tal fin. Dentro de este presupuesto se considerarán principalmente, las actividades de recolección y conteo, y el mantenimiento preventivo y correctivo; evitando que por falta de repuestos, herramientas y de otros - recursos que son necesarios para su realización, se - incrementen las fallas de los teléfonos públicos.

- El Departamento de Teléfonos Públicos, para responder a un verdadero interés colectivo con la instalación - de un teléfono público, preparará campañas permanen--tes de concientización para la población y utilizará para ello los diferentes medios de difusión social es--pecialmente los de mayor cobertura nacional, dentro - de esta campaña se enfatizará la utilidad que ofrece un teléfono público en buen funcionamiento, ésto redu--cirá los daños que actualmente ocasionan las personas a los teléfonos públicos.

Además, dentro de esta campaña se orientará al usuario acerca de la ubicación de los teléfonos públicos, y - se complementará colocando placas visibles que digan "TELEFONO PUBLICO", en el interior de edificios donde estén instalados y en la vía pública.

- El Departamento de Teléfonos Públicos para lograr una mayor colaboración de los empleados, en el desarrollo de las actividades que le corresponden, y que cada --uno de ellos conozca las metas a alcanzar, los elaborará propiciando su participación, lo que contribuirá a que éstos sean más objetivos y apegados a las metas individuales de los mismos.

- Para agilizar las actividades de mantenimiento y reparación, y restablecer en una forma más inmediata la prestación del servicio, el Departamento de Teléfonos Públicos instalará talleres de reparación de aparatos telefónicos en el interior de la República, para su instalación considerará el número de teléfonos públicos instalados en cada Departamento y servirá como criterio para instalar talleres departamentales y en otras talleres regionales.
- Para lograr una mejor ubicación de los teléfonos públicos a instalarse en el interior de la República, en la realización de los estudios socio-económicos participarán: el Departamento de Teléfonos Públicos y la respectiva Jefatura Departamental, ya que esta última tiene mayor conocimiento en cuanto a la realidad socio-económica de su jurisdicción.
- El personal que tenga bajo su responsabilidad las actividades de dirección, dentro del Departamento de Teléfonos Públicos, contará con los conocimientos básicos en el área de la administración, lo anterior contribuirá al logro de una mejor orientación de todo el personal del departamento, y una mejor coordinación de los esfuerzos de cada uno de ellos para el alcance de los objetivos y metas que ya han sido planificados.
- Los responsables de la dirección del Departamento de Teléfonos Públicos, evaluarán constantemente el proceso de realización de las metas establecidas en la planificación; esta evaluación permitirá efectuar las correcciones de las fallas en el momento que se detecten, contribuyendo a un mejor logro de las metas. Ade

más contribuirá a que las planificaciones futuras sean más reales, evitando repetir o cometer los errores del pasado.

D. Recomendaciones relativas a recursos del servicio de teléfonos públicos

- El Jefe del Departamento evaluará constantemente las tareas que cada empleado realiza, con el objeto de determinar las necesidades de personal principalmente, en aquellas áreas en donde por falta del elemento humano no se realizan tareas tan importantes como lo es el control y el mantenimiento preventivo de los teléfonos públicos.

- Como parte de las funciones que tendrá a su cargo la Jefatura del Departamento de Teléfonos Públicos, está la de mantener un programa constante de capacitación en el área técnica y principalmente el área administrativa a la cual se le ha dado poca importancia dentro de la prestación del servicio.

Los programas de Capacitación se elaborarán en coordinación con el Departamento de Capacitación, con el objeto de establecer las áreas que pueden ser cubiertas internamente por la Institución y las necesidades de capacitación externa.

- El personal encargado de preparar los requerimientos de materiales, equipos y herramientas para el departamento de Teléfonos Públicos, llevará los controles necesarios sobre el consumo y existencias de los mismos con el fin de solicitar estos recursos oportunamente, en cantidades suficientes que cubran las necesidades -



del Departamento y que además, se les proporcione en forma adecuada.

- La Jefatura del Departamento realizará estudios sobre las necesidades actuales de vehículos y solicitará -- les provean de los mismos proporcionando todas las especificaciones, ésto permitirá desarrollar en forma -- más satisfactoria aquellas actividades que requieren de transporte. Además, solicitará que los vehículos y motoristas le sean asignados al Departamento exclusivamente y evitar problemas tales como:
  - Asignación de vehículos inadecuados y deteriorados por el uso.
  - Falta de colaboración de los motoristas, por no depender del Departamento de Teléfonos Públicos.
  - Tardanza en la asignación de vehículos.
- El Departamento de Teléfonos Públicos contará con espacio físico suficiente para instalar mobiliario adecuado y funcional que permita al personal técnico y -- administrativo desempeñar sus tareas en forma normal, todo ello contribuirá a mejorar los factores ambientales que dará como resultado mayor rendimiento de -- los empleados.
- El Departamento de Teléfonos Públicos, implementará controles sobre los costos en que se incurren para -- instalar un teléfono público y de los gastos que ocau

sionan el mantenimiento preventivo y correctivo. Este registro reflejará los costos unitarios de instalación y mantenimiento como también, los costos generales del servicio, lo que permitirá que se efectúen análisis financieros del servicio de los teléfonos públicos y conocer la rentabilidad del mismo.

E. Recomendaciones relativas a los procedimientos para la prestación del servicio de los teléfonos públicos

- En vista de que actualmente no hay procedimientos institucionalizados que orienten uniformemente el desarrollo de las actividades del servicio de los teléfonos públicos, el Departamento debe elaborar los procedimientos que considere necesarios.

Estos procedimientos deben plasmarse en un Manual de Procedimientos con el fin de oficializar su utilización y para que sean conocidos por todos los empleados involucrados en ellos.

Se anexan, como parte del apéndice de este estudio, los procedimientos de:

- Aprobación e Instalación,
- Recolección, y

- Mantenimiento y reparación

los cuales, a nuestro criterio, son los más importantes y necesarios para el departamento.

F. Recomendaciones relativas a las relaciones internas de trabajo

- Los problemas que ocasionan las relaciones internas de trabajo en la actualidad, entre las diferentes unidades que participan en el desarrollo de las actividades del servicio de los teléfonos públicos, se considera que serán eliminados con la creación del Departamento de Teléfonos Públicos recomendado.

A P E N D I C E

El presente apéndice contiene la estructura organizativa del Departamento de Teléfonos Públicos recomendada, que incluye: - las funciones generales del Departamento; las funciones específicos de cada una de las Secciones que lo conforman; políticas institucionales a seguir; procedimientos para la aprobación e Instalación, recolección y conteo; y para el mantenimiento correctivo de los teléfonos públicos monederos y manuales.

# ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO TELEFONOS PUBLICOS PROPUESTO

GRAFICO IV

NIVEL

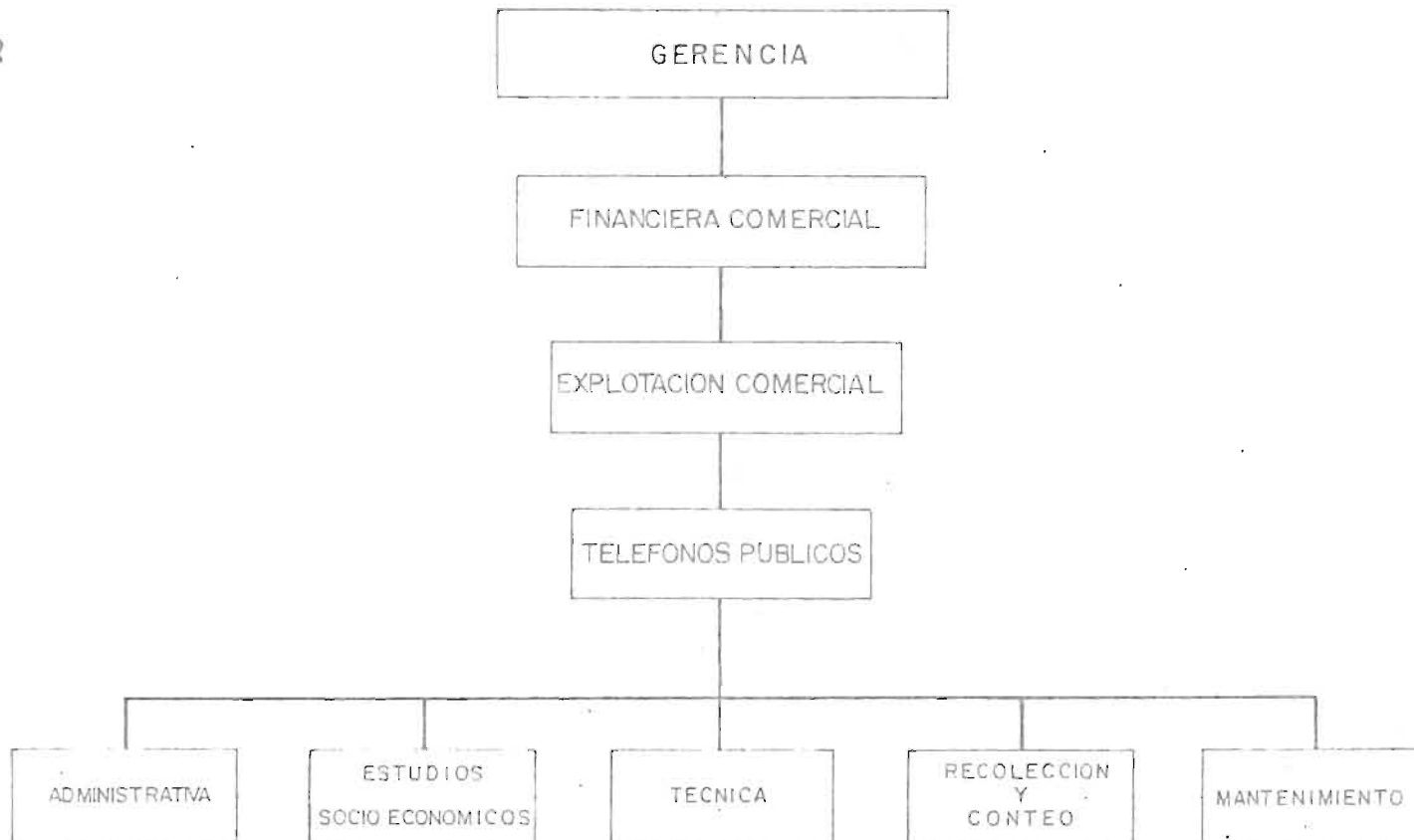
DIRECCION SUPERIOR

DIVISION

SUB DIVISION

DEPARTAMENTO

SECCION



ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL DEPARTAMENTO DE  
TELEFONOS PUBLICOS PROPUESTO

OBJETIVO

Administrar y proporcionar un eficiente servicio que ofrece - ANTEL a la comunidad por medio de los teléfonos públicos tanto monederos como manuales.

FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE TELEFONOS PUBLICOS

1. Coordinar con las secciones que conforman su departamento, a fin de cumplir con las políticas y calidad del servicio telefónico público.
2. Controlar la operatividad del personal a fin de mantener un servicio permanente.
3. Conocer sobre informes de cada Jefe de Sección y tomar medidas pertinentes.
4. Participar en los estudios de proyectos concernientes a la ampliación y diversificación del servicio de los teléfonos públicos monederos.
5. Analizar y aprobar las solicitudes de adquisición de materiales y equipo de mantenimiento e instalación.
6. Coordinar proyectos para la investigación de zonas con demanda potencial de teléfonos públicos.
7. Analizar y aprobar estudios sobre el mantenimiento preven

tivo de los teléfonos públicos.

8. Analizar y aprobar estudios sobre modificación de rutas de recolección.
9. Velar por que los talleres de reparación de los teléfonos públicos del interior de la República no carezcan de repuestos y accesorios.
10. Velar por que el mantenimiento correctivo sea ágil, estableciendo controles de fallas y un mantenimiento preventivo.
11. Velar por el buen funcionamiento y rentabilidad de los teléfonos, estableciendo registros adecuados.
12. Analizar costos de instalación y mantenimiento de los teléfonos públicos.
13. Preparar informes para la Superioridad sobre los ingresos por teléfono y por rutas de recolección.
14. Revisar periódicamente las normas y procedimientos de aprobación e instalación, de recolección y mantenimiento de los teléfonos públicos.
15. Velar por que los ingresos recolectados sean remesados al Banco el mismo día de su conteo.

#### ORGANIZACION INTERNA

El Departamento de Teléfonos Públicos está formado por las si--



guientes secciones:

1. Administrativa
2. Técnica
3. Estudios Socio-Económicos
4. Recolección y Conteo
5. Mantenimiento.

#### RELACION DE DEPENDENCIA

El Departamento de Teléfonos Públicos depende directamente de la Subdivisión de Explotación Comercial.

#### RELACIONES FUNCIONALES

El Departamento tiene relación para el desarrollo de sus funciones:

##### Internamente con:

- Departamento de Tesorería, en lo que se refiere a la entrega de los ingresos percibidos por los teléfonos públicos.
- Jefaturas Departamentales, con la finalidad de coordinar las actividades de instalación, recolección y mantenimiento de los teléfonos públicos.
- División de Personal, en lo relacionado a nombramientos, permisos temporales, incapacidades y aspectos disciplinarios del personal.
- Departamento de Prestaciones, para solicitarle todos los ser

vicios que se refieren a prestaciones.

- Departamento de Capacitación, a fin de solicitar las necesidades de entrenamiento del personal.
- Departamento Jurídico para solicitarle acciones en caso de accidentes de tránsito de su personal o equipos de transporte.
- División de Planificación e Ingeniería en lo que respecta a nuevos proyectos que incluyan el servicio de teléfonos públicos.
- División Logística para proveerse de equipos, combustible, materiales y utilería.
- Sub-División de Operación y Mantenimiento en lo que se refiere a mantenimiento de conmutadores y circuitos de teléfonos públicos.
- Centro de Cómputos, para informarle sobre estadísticas de ingresos percibidos por los teléfonos públicos monederos y manuales.
- Departamento de Planta Externa, para solicitarle colaboración en el mantenimiento e instalación de teléfonos.
- Departamento de Talleres para solicitarle la agilización del mantenimiento y reparación de sus Unidades de transporte.
- División Financiera Comercial para análisis de presupuestos, costos e ingresos respecto a los teléfonos públicos.

- Departamento de Intendencia para solicitarle servicio de limpieza, fumigación y reproducción de documentos.

Externamente con:

- Instituciones que administran el servicio de energía eléctrica para evitar interferencia en las instalaciones.
- Dirección de Urbanismo y Arquitectura, Fondo Social para la Vivienda, Financiera Nacional de la Vivienda, y Dirección de Desarrollo Comunal e Instituciones que controlan las áreas marginales, con el objeto de conocer el crecimiento habitacional y estimar la demanda futura del servicio telefónico público.
- Dirección General de Cartografía para proveerse de mapas geográficos y poder identificar en los mismos zonas, rutas y ubicación de teléfonos públicos.
- Dirección General de la Policía Nacional para solicitar consideraciones de entrada y parqueo a los vehículos que conducen recolectores y reparadores de Teléfonos Públicos.
- Todos los cuerpos de Seguridad para solicitar vigilancia y protección a los teléfonos públicos.

PARA CUMPLIR CON LAS FUNCIONES APUNTADAS ANTERIORMENTE, EL DEPARTAMENTO CUENTA CON LAS SIGUIENTES SECCIONES, CUYAS FUNCIONES ESPECIFICAS SON:

1. SECCION ADMINISTRATIVA

- Llevar controles estadísticos sobre nuevas instalaciones, ingresos mensuales por teléfono y por ruta de los teléfonos públicos monederos y manuales.
- Elaborar y tramitar requisiciones de materiales y equipo de oficina, mantenimiento y de instalación.
- Recibir, revisar y tramitar solicitudes de nuevas instalaciones.
- Elaborar respuesta a comunidades solicitantes de teléfonos.
- Participar en la elaboración y discusión de nuevos proyectos para ampliar y diversificar el servicio.
- Elaborar anteproyectos anuales de presupuesto de funcionamiento del Departamento.
- Administrar los recursos humanos en lo que respecta a permisos, puntualidad, asistencia, sueldos y salarios y aspectos disciplinarios en general.

2. SECCION TECNICA

- Determinar la factibilidad técnica de instalación de teléfonos públicos monederos y manuales.
  
- Instalar teléfonos públicos monederos y manuales.
  
- Elaborar informes detallados sobre nuevas instalaciones y costos de instalación de teléfonos públicos monederos y manuales.
  
- Supervisar los trabajos de nuevas instalaciones.

3. SECCION DE ESTUDIOS SOCIO-ECONOMICOS

- Realizar investigaciones para determinar zonas con demanda potencial de teléfonos públicos.
- Determinar factibilidad socio-económica de las solicitudes de instalación de teléfonos públicos.
- Analizar periódicamente la ubicación y rentabilidad de los teléfonos públicos instalados.
- Realizar estudios sobre las necesidades de ampliación y diversificación del servicio de los teléfonos públicos monederos.
- Recomendar reubicación o incremento de teléfonos públicos en base a la demanda del sector.

4. SECCION DE RECOLECTOR Y CONTROL

- Analizar periódicamente las rutas de recolección y métodos de conteo.
- Recolectar y revisar los ingresos de los teléfonos públicos monederos.
- Informar diariamente a la Sección Administrativa de los ingresos obtenidos por cada teléfono recolectado y por cada ruta.
- Coordinar la recolección de ingresos de los teléfonos públicos monederos y manuales del interior de la República.

5. SECCION DE MANTENIMIENTO

- Coordinar el mantenimiento correctivo de los teléfonos públicos monederos y manuales.
  
- Establecer métodos de agilización de las reparaciones a los teléfonos públicos.
  
- Analizar existencias de repuestos, materiales y herramientas para solicitar según tiempo de entrega, los requerimientos necesarios.
  
- Mantener los repuestos necesarios y suficientes en los talleres del interior de la República.
  
- Llevar estadística de fallas de los teléfonos públicos.
  
- Planificar el mantenimiento preventivo a los teléfonos públicos.



POLÍTICAS INSTITUCIONALES PARA EL SERVICIO DE LOS TELEFONOS PÚBLICOS

1. Políticas de aprobación e instalación de los teléfonos públicos

- ANTEL realizará a través del Departamento de Teléfonos Públicos, estudios de actualización de demanda, en aquellos lugares en donde ya existen teléfonos públicos, con el fin de instalar nuevos o reubicar los ya instalados, y prestar un mejor servicio a mayor cantidad de habitantes.
- El Departamento de Teléfonos Públicos para instalar un teléfono tomará en cuenta un mínimo de familias a las que éste prestará servicio, dicho indicador se actualizará de acuerdo a variaciones en la oferta y demanda del servicio telefónico público.
- No deberán instalarse teléfonos públicos monederos inmediatosa establecimientos en donde se vendan y/o consuman bebidas embriagantes y además, en aquellos lugares en donde la cabina y el teléfono tengan evidente peligro de ser dañados.
- El Departamento de Teléfonos Públicos tratará de anticiparse a llevar el servicio telefónico público antes que le sea solicitado por las comunidades, para ello establecerá mecanismos de obtención de información que le permitan determinar el crecimiento de la demanda, todo ello se hará con el fin de llevar un mejor servicio a las comunidades.
- El Departamento de Teléfonos Públicos debe procurar medios

dios de información adecuados, para que la población i---  
dentifique los lugares en donde hay teléfonos públicos --  
instalados.

2. Políticas de recolección de ingresos de los teléfonos públi-  
cos

- El Departamento de Teléfonos Públicos procurará que los -  
teléfonos monederos no estén fuera de servicio por causa  
de alcancías llenas, para ello establecerá mecanismos que  
le permitan detectar el momento en que una alcancía debe  
ser recolectada.
- El Departamento de Teléfonos Públicos establecerá perío--  
dos de recolección para los ingresos de los teléfonos pú-  
blicos manuales instalados en el interior de la Repúbli--  
ca.

3. Políticas de mantenimiento y reparación de teléfonos públi-  
cos

- El Departamento de Teléfonos Públicos establecerá mecanis-  
mos de control que le permitan conocer en el menor tiempo  
posible, cuando un teléfono se encuentre en mal funciona-  
miento.
- El Departamento de Teléfonos Públicos tomará las medidas  
necesarias para aumentar el mantenimiento preventivo y --  
tratar de reducir al mínimo el mantenimiento correctivo -  
de los teléfonos públicos.

PROCEDIMIENTO PARA LA APROBACION E INSTALACION DE TELEFONOS  
PUBLICOS MONEDEROS PROPUESTO

OBJETIVO: Agilizar los trámites de aprobación e instalación -  
de un teléfono público monedero.

1. Representante de comunidad solicita a ANTEL, servicio de -  
teléfono público.
2. Sección Administrativa recibe solicitud y revisa datos de  
la misma.
3. Sección Administrativa sella copia y la entrega al repre--  
sentante de la comunidad.
4. Sección Administrativa envía original de solicitud a Sec--  
ción Técnica y archiva copia.
5. Sección Técnica recibe original de solicitud y programa la  
realización del estudio de factibilidad técnica, según nú-  
mero de recepción de solicitudes.
6. Sección Técnica realiza estudio de factibilidad.
7. Sección Técnica, si no existe factibilidad, regresa origi-  
nal de solicitud a Sección Administrativa.
8. Sección Administrativa recibe original de solicitud, la re-  
gistra y notifica a comunidad la falta de factibilidad téc-  
nica para instalar teléfono público y la envía a Sección -

Estudios Socio-económicos para factibilidad futura.

9. Sección Administrativa archiva original de solicitud de Teléfono Público.
10. Sección Técnica si existe factibilidad envía informe con original de solicitud a Sección de Estudios Socio-económicos, para que determine factibilidad socioeconómica.
11. Sección de Estudios Socio-económicos recibe informe de factibilidad técnica con original de solicitud y programa la realización del estudio de factibilidad socioeconómica, según número de recepción de solicitudes.
12. Sección de Estudios Socio-económicos realiza estudio de factibilidad.
13. Sección de Estudios Socio-económicos si no es factible informa a Sección Administrativa para que notifique a comunidad y archiva original para futura factibilidad.
14. Sección Administrativa recibe informe de no factibilidad y notifica a representante de comunidad.
15. Sección de Estudios Socio-económicos, si es factible, informa a Sección Técnica y le envía original de solicitud para que proceda a instalación.
16. Sección Técnica recibe informe con original de solicitud y programa la instalación según número de recepción de solicitudes.

17. Sección Técnica instala el teléfono público.
18. Sección Técnica informa de la nueva instalación a la Sección Administrativa, enviándole el original de la solicitud.
19. Sección Administrativa recibe informe de nueva instalación con original de solicitud y notifica de la nueva instalación a Sección de Recolección y Conteo y Sección de Mantenimiento.
20. Sección Administrativa archiva solicitud original del teléfono público instalado.

GRAFICA DE PROCESO		R E S U M E N			
GRAFICA No. 1	HOJA No. 1	ACTIVIDAD	ACTUAL	PROPUESTO	DIFERENCIAL
DIVISION, DEPTO., ETC....		OPERACION <input type="radio"/>		16	
DEPARTAMENTO DE TELEFONOS PUBLICOS		TRANSPORTE <input type="checkbox"/>		5	
ACTIVIDAD O PROCESO: Procedimiento para la aprobación e instalación de Teléfonos Públicos Monederos		DEMORA <input type="checkbox"/>		3	
METODOS: ACTUAL		INSPECCION <input type="checkbox"/>		1	
PROPUESTO: X		ARCHIVO <input type="checkbox"/>		4	
HECHO POR: B.E.Alvarado, O.A.Macal, J.M.Parada		TOTAL		29	
FECHA: 15 de octubre de 1984					

DESCRIPCION	SIMBOLOS				
	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1. Sección Administrativa recibe solicitud.	●				
2. Sección Administrativa revisa datos.					
3. Sección Administrativa sella copia y la entrega.	●				
4. Sección Administrativa envía original a Sección Técnica.					
5. Sección Administrativa archiva copia.					
6. Sección Técnica recibe original de solicitud.	●				
7. Sección Técnica programa realización estudio de factibilidad técnica.					
8. Sección Técnica realiza estudio de factibilidad.	●				
9. Sección Técnica si no es factible, regresa original a Sección Administrativa.					
10. Sección Administrativa recibe original.	●				
11. Sección Administrativa registra original de solicitud.	●				
12. Sección Administrativa notifica a Comunidad.	●				
13. Sección Administrativa archiva original.					
14. Sección Técnica, si es factible, envía informe con original de solicitud a Sección Estudios Socio-Económicos.					
15. Sección de Estudios Socio-Económicos recibe informe con original de solicitud.	●				
16. Sección de Estudios Socio-Económicos programa realización de estudio respectivo.					
17. Sección de Estudios Socio-Económicos realiza estudio de factibilidad.					
18. Sección de Estudios Socio-Económicos, si no es factible, informa a Sección Administrativa.	●				
19. Sección de Estudios Socio-Económicos, archiva original de solicitud.					
20. Sección Administrativa recibe informe de no factibilidad.	●				

GRAFICA DE PROCESO

R E S U M E N

GRAFICA No. 1 HOJA No.2  
 DIVISION, DEPTO., ETC...  
 DEPARTAMENTO DE TELEFONOS PUBLICOS  
 ACTIVIDAD O PROCESO: Procedimiento para la aprobación e instalación de Teléfonos Públicos Monederos  
 METODO: ACTUAL PROPUESTO  
 X  
 HECHO POR: B.E.Alvarado, O.A.Macal, J.M.Parada  
 FECHA: 15 de octubre de 1984.

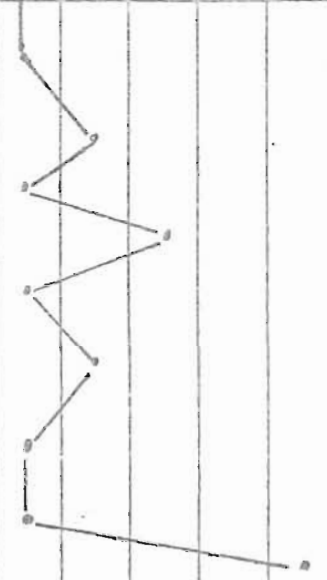
ACTIVIDAD	ACTUAL	PROPUESTO	DIFERENCIA...
OPERACION <input type="radio"/>			
TRANSPORTE <input type="checkbox"/>			
DEMORA <input type="radio"/>			
INSPECCION <input type="checkbox"/>			
ARCHIVO <input type="checkbox"/>			
T O T A L			

S I M B O L O S

D E S C R I P C I O N



21. Sección Administrativa notifica a representante de Comunidad.
22. Sección de Estudios Socio-Económicos, si es factible, envía informe a Sección Técnica con original de solicitud.
23. Sección Técnica recibe informe con original de solicitud.
24. Sección Técnica programa la instalación.
25. Sección Técnica instala el teléfono público.
26. Sección Técnica envía informe de instalación a Sección Administrativa con original de solicitud.
27. Sección Administrativa recibe informe de nueva instalación con original de solicitud.
28. Sección Administrativa notifica nueva instalación a Sección de Recolección y Conteo, y Sección de Mantenimiento.
29. Sección Administrativa archiva original de solicitud.



PROCEDIMIENTO PARA LA APROBACION E INSTALACION DE TELEFONOS  
PUBLICOS MANUALES PROPUESTO

OBJETIVO: Agilizar los trámites de aprobación e instalación de un teléfono público manual.

1. Representante de comunidad solicita a ANTEL servicio de teléfono público.
2. Oficina de ANTEL respectiva recibe solicitud y revisa datos de la misma.
3. Oficina de ANTEL respectiva sella copia y la entrega al representante de la comunidad.
4. Oficina de ANTEL respectiva determina de inmediato, factibilidad técnica en el conmutador telefónico.
5. Oficina de ANTEL respectiva, si no hay factibilidad técnica, informa de inmediato a representante de la comunidad, que su solicitud no será atendida por el momento.
6. Oficina de ANTEL respectiva, archiva original de solicitud, e informa de la solicitud recibida a la Sección de Estudios Socio-económicos del Departamento de Teléfonos Públicos, para análisis de demanda futura.
7. Oficina de ANTEL respectiva, si hay factibilidad técnica, envía original de solicitud a la Sección Administrativa, notificándole que es factible la instalación del nuevo te-



léfono en el conmutador.











8. Sección Administrativa recibe original de solicitud, la registra y envía a Sección de Estudios Socio-económicos para el análisis respectivo.
9. Sección de Estudios Socio-económicos recibe original de solicitud y programa la realización del estudio de factibilidad, según número de recepción de solicitudes.
10. Sección de Estudios Socio-económicos realiza estudio de -- factibilidad respectiva.
11. Sección de Estudios Socio-económicos, si no es factible, - informa a Sección Administrativa para que notifique a comunidad y archiva el original para futura factibilidad.
12. Sección Administrativa recibe informe de no factibilidad y notifica a representante de comunidad.
13. Sección Estudios Socio-económicos, si es factible, informa a Sección Técnica con el original de solicitud para la instalación del teléfono público.
14. Sección Técnica recibe original de solicitud, informa al - Departamento Jurídico para que elabore el contrato de derechos y obligaciones y archiva temporalmente original, en - espera de copia del contrato.
15. Departamento Jurídico recibe informe, elabora contrato de

derechos y obligaciones, y llama a representante de comuni-  
dad para firma del contrato.

16. Representante de comunidad se presenta al Departamento Ju-  
rídico a firma de contrato.
17. Departamento Jurídico manda copia del contrato firmado, a  
la Sección Técnica.
18. Sección Técnica recibe copia de contrato y programa la ins-  
talación según número de recepción de solicitudes.
19. Sección Técnica instala el teléfono público.
20. Sección Técnica informa de la nueva instalación a la Sec-  
ción Administrativa, enviándole el original de la solici-  
tud.
21. Sección Administrativa recibe informe de nueva instalación  
con original de solicitud y notifica de la nueva instala-  
ción a la Oficina de ANTEL respectiva, y a la Sección de  
Mantenimiento.
22. Sección Administrativa archiva solicitud original del telé-  
fono público instalado.

GRAFICA DE PROCESO		R E S U M E N			
GRAFICA No. 2	HOJA No. 1	ACTIVIDAD	ACTUAL	PROPUESTO	DIFERENCIAL
DIVISION, DEPTO., ETC...		OPERACION <input type="radio"/>		18	
DEPARTAMENTO DE TELEFONOS PUBLICOS		TRANSPORTE <input type="checkbox"/>		9	
ACTIVIDAD O PROCESO		DEMORA <input type="radio"/>		2	
PROCEDIMIENTO para la aprobación e instalación de Teléfonos Públicos Manuales		INSPECCION <input type="checkbox"/>		1	
METODO: ACTUAL		ARCHIVO <input type="checkbox"/>		4	
PROPUESTO					
X					
HECHO POR: B.E.Alvarado, O.A.Macal, J.M.Parada		TOTAL		34	
FECHA: 15 de octubre de 1984.					

D E S C R I P C I O N	S I M B O L O S				
	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1. Oficina ANTEL respectiva recibe solicitud.					
2. Oficina ANTEL respectiva revisa datos de solicitud.					
3. Oficina ANTEL respectiva sella copia y la entrega a representante de Comunidad.					
4. Oficina ANTEL respectiva determina factibilidad técnica.					
5. Oficina ANTEL respectiva, si no hay factibilidad, informa a representante de Comunidad.					
6. Oficina ANTEL respectiva archiva original de solicitud.					
7. Oficina ANTEL respectiva envía informe de solicitud recibida a Sección de Estudios Socio-Económicos.					
8. Oficina ANTEL respectiva, si hay factibilidad, envía original de solicitud a la Sección Administrativa informándole factibilidad.					
9. Sección Administrativa recibe original de solicitud.					
10. Sección Administrativa registra original de solicitud.					
11. Sección Administrativa envía a Sección de Estudios Socio-Económicos.					
12. Sección de Estudios Socio-Económicos recibe original de solicitud.					
13. Sección de Estudios Socio-Económicos programa realización del estudio de factibilidad.					
14. Sección de Estudios Socio-Económicos realiza estudio de factibilidad.					
15. Sección de Estudios Socio-Económicos, si no es factible, envía informe a Sección Administrativa.					
16. Sección de Estudios Socio-Económicos archiva original de solicitud.					
17. Sección Administrativa recibe informe de no factibilidad.					

GRAFICA DE PROCESO		R E S U M E N					
GRAFICA No. 2	HOJA No.2	ACTIVIDAD	ACTUAL	PROPUESTO	DIFERENCIAL		
DIVISION, DEPTO., ETC....		OPERACION 					
DEPARTAMENTO DE TELEFONOS PUBLICOS		TRANSPORTE 					
ACTIVIDAD O PROCESO: Procedimiento para la aprobación e instalación de Teléfonos Públicos Manuales		DEMORA 					
METODO: ACTUAL		INSPECCION 					
				X			
HECHO POR: B.E.Alvarado, O.A.Macal, J.M.Parada		ARCHIVO 					
FECHA: 15 de octubre de 1984.		TOTAL					
			S I M B O L O S				
D E S C R I P C I O N							
18. Sección Administrativa notifica a representante de Comunidad.							
19. Sección Estudios Socio-Económicos, si es factible, envía informe a Sección Técnica con el original de solicitud.							
20. Sección Técnica recibe original de solicitud.							
21. Sección Técnica envía informa al Departamento Jurídico.							
22. Sección Técnica archiva temporalmente original de solicitud.							
23. Departamento Jurídico recibe informe.							
24. Departamento Jurídico elabora contrato de derechos y obligaciones.							
25. Departamento Jurídico envía notificación a representante de Comunidad para firma de Contrato.							
26. Representante de Comunidad firma contrato.							
27. Departamento Jurídico envía copia del contrato firmado a la Sección Técnica.							
28. Sección Técnica recibe copia de contrato.							
29. Sección Técnica programa instalación.							
30. Sección Técnica instala el Teléfono Público.							
31. Sección Técnica envía original de solicitud informando de la nueva instalación, a Sección Administrativa.							
32. Sección Administrativa recibe informe con original de solicitud.							
33. Sección Administrativa notifica de la nueva instalación a la oficina de ANTEL respectiva y a la Sección de Mantenimiento.							
34. Sección Administrativa archiva original de solicitud del teléfono público instalado.							

PROCEDIMIENTO PARA LA RECOLECCION Y CONTEO DE INGRESOS DE LOS  
TELEFONOS PUBLICOS MONEDEROS PROPUESTO






OBJETIVO: Regular las actividades de recolección, conteo y remisión al Banco de los ingresos obtenidos en los Te  
léfonos Públicos Monederos.






1. Sección de Recolección y Conteo recibe notificación sobre la instalación de un nuevo teléfono público.
2. Sección de Recolección y Conteo analiza ubicación de Teléfono para ser incluido en la ruta adecuada.
3. Sección de Recolección y Conteo programa nuevo teléfono en la ruta respectiva según su ubicación.
4. Sección de Recolección y Conteo recauda ingresos por ruta de acuerdo a programación.
5. En su recorrido el recolector anota en control respectivo, número telefónico, dirección, número de marchamo instalado y número de marchamo retirado.
6. Recolector efectúa cambio de alcancía.
7. Después de efectuar el cambio de las alcancías el recolector realiza una prueba de funcionamiento del teléfono, anotando en la casilla correspondiente, cualquier avería que observe.
8. Unidad de Recolección, después de efectuada la recaudación

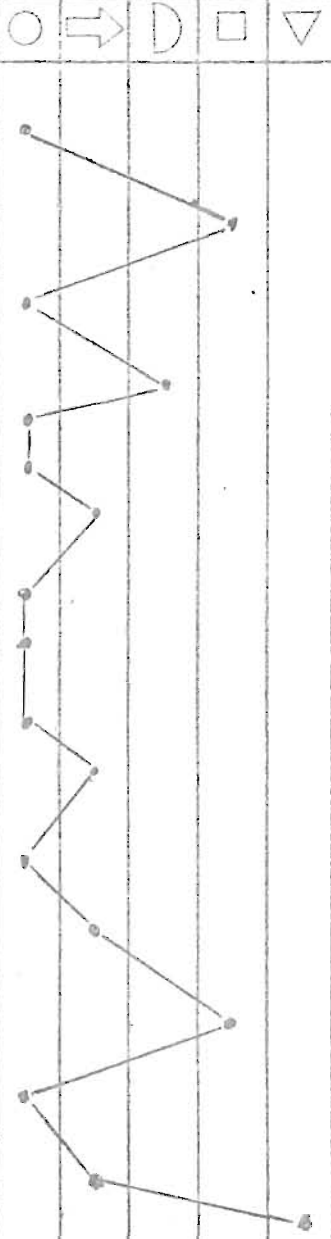
entregará alcancías a Sección de Recolección y Conteo, con los juegos de llaves respectivos y el informe correspondiente del recolector.

9. Sección de Recolección y Conteo recibe alcancías, juegos de llaves respectivos con el informe del recaudador y --procede a contar los ingresos por teléfono y ruta.
10. Sección de Recolección y Conteo informa a Sección Técnica de los teléfonos públicos encontrados con avería.
11. Sección de Recolección y Conteo, después de contar los ingresos, confronta el informe del recolector con el de la recaudación anterior para control de los marchamos retirados.
12. Sección de Recolección y Conteo anota, para el control respectivo, número de ruta, número de teléfono, número de marchamo, ingreso de acuerdo al valor de moneda, total de ingreso por teléfono, y al final totaliza los ingresos de la ruta.
13. Sección de Recolección y Conteo, remesa ingresos al Banco y envía comprobante al Departamento de Tesorería para control de ingresos.
14. Sección de Recolección y Conteo, analiza datos de la recolección y conteo y los integra a sus registros correspondientes.
15. Sección de Recolección y Conteo determina teléfonos y ru--

tas de mayores y menores ingresos y le informa a Sección -  
de Estudios Socio-económicos para su respectivo análisis.

GRAFICA DE PROCESO		RESUMEN			
GRAFICA No. 3	HOJA No.1	ACTIVIDAD	ACTUAL	PROPUESTA	DIFERENCIAL
DIVISION, DEPTO., ETC....		OPERACION 		9	
DEPARTAMENTO DE TELEFONOS PUBLICOS		TRANSPORTE 		4	
ACTIVIDAD O PROCESO: Procedimiento para la recolección y Conteo de Ingresos de Teléfonos Públicos Monederos		DEMORA 		1	
METODOS: ACTUAL		INSPECCION 		2	
PROPUESTO X					
HECHO POR: B.E.Alvarado, O.A.Macal, J.M.Parada		ARCHIVO 		1	
FECHA: 15 de octubre de 1984.		TOTAL		17	

DESCRIPCION	SIMBOLOS				
					
1. Sección Recolección y Conteo recibe notificación de nueva - instalación teléfono público monedero.					
2. Sección Recolección y Conteo analiza ubicación del nuevo teléfono.					
3. Sección Recolección y Conteo determina la ruta que recolectará el nuevo teléfono.					
4. Sección Recolección y Conteo programa la recolección del nuevo teléfono.					
5. Unidad de Recolección recolecta alcancía con ingresos.					
6. Unidad Recolección efectúa cambio de alcancía.					
7. Unidad Recolección traslada alcancías con ingresos.					
8. Unidad de Recolección entrega alcancía con ingresos a Sección Recolección y Conteo.					
9. Sección Recolección y Conteo recibe alcancías con ingresos.					
10. Unidad de Conteo efectúa conteo de los ingresos por teléfono y ruta.					
11. Sección Recolección y Conteo remesa ingresos a banco.					
12. Sección Recolección y Conteo recibe del banco comprobante de ingreso.					
13. Sección Recolección y Conteo envía comprobante de ingreso a Departamento de Tesorería de ANTEL.					
14. Sección Recolección y Conteo analiza ingresos por teléfono y ruta.					
15. Sección Recolección y Conteo determina teléfonos y rutas de mayores y menores ingresos, y prepara informe.					
16. Sección Recolección y Conteo envía informe a Sección Estudios Socio-Económicos, para análisis respectivo.					
17. Sección Recolección y Conteo archiva copia de informe.					





PROCEDIMIENTO PARA LA RECOLECCION Y CONTEO DE INGRESOS DE LOS  
TELEFONOS PUBLICOS MANUALES PROPUESTO

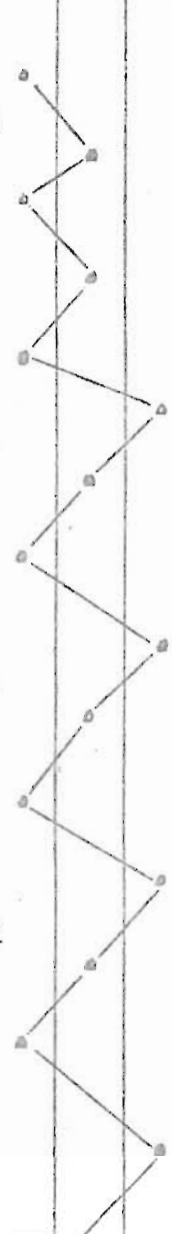
OBJETIVO: Regular las actividades de recolección de los ingresos provenientes de los teléfonos públicos manuales instalados en la República.

1. Oficina ANTEL respectiva recibe notificación sobre la instalación de un nuevo teléfono público.
2. Oficina ANTEL notifica a responsables de teléfonos públicos fechas de entrega de ingresos recaudados.
3. Encargado de teléfono lleva ingresos recaudados a oficina de ANTEL respectiva.
4. Oficina de ANTEL recibe ingresos y extiende comprobante a responsable de teléfono público.
5. Oficina de ANTEL envía a Jefatura Departamental respectiva, los ingresos recaudados.
6. Jefatura Departamental remesa ingresos al Banco y envía comprobante de remesa al Departamento de Tesorería.
7. Jefatura Departamental prepara informe de ingresos por teléfono público y por cada oficina de su jurisdicción, envía copia a Sección Administrativa del Departamento de Teléfonos Públicos.
8. Sección Administrativa del Departamento de Teléfonos Públi-

- cos recibe informe y analiza ingresos y posteriormente los registra en sus controles correspondientes.
9. Sección Administrativa determina teléfonos de mayores y menores ingresos, y le informa a Sección de Estudios Socio-económicos para el análisis respectivo.

GRÁFICA DE PROCESO		RESUMEN				
GRAFICA No. 4	HOJA No. 1	ACTIVIDAD	ACTUAL	PROPUESTO	DIFERENCIA...	
DIVISION, DEPTO., ETC....		OPERACION <input type="radio"/>		8		
DEPARTAMENTO DE TELEFONOS PUBLICOS		TRANSPORTE <input type="checkbox"/>		7		
ACTIVIDAD O PROCESO Procedimiento para la Recolección y Conteo de los Ingresos de Teléfonos Públicos Manuales		DEMORA <input type="radio"/>		4		
METODO: ACTUAL		INSPECCION <input type="checkbox"/>		1		
PROPUESTO						
X		ARCHIVO <input type="checkbox"/>		1		
HECHO POR: B.E.Alvarado, O.A.Macal, J.M.Parada		TOTAL		21		
FECHA: 15 de octubre de 1984.						
DESCRIPCION		<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1. Oficina ANTEL respectiva recibe notificación de nueva instalación teléfono público manual.						
2. Oficina ANTEL envía notificación y fecha de recolección a responsable de teléfono público manual.						
3. Responsable de Teléfono Público recolecta ingresos.						
4. Responsable de teléfono público lleva ingresos recolectados a oficina ANTEL respectiva.						
5. Oficina ANTEL recibe ingresos y extiende comprobante a responsable de teléfono público manual.						
6. Oficina de ANTEL prepara remesa de ingresos recolectados.						
7. Oficina ANTEL envía remesa de ingresos recolectados a Jefatura Departamental respectiva.						
8. Jefatura Departamental recibe remesa de ingresos y extiende comprobante a Oficina de ANTEL.						
9. Jefatura Departamental prepara remesa de ingresos recolectados.						
10. Jefatura Departamental envía remesa al Banco local, de ingresos recolectados.						
11. Banco local recibe remesa de ingresos y extiende comprobante de recibido a Jefatura Departamental.						
12. Jefatura Departamental prepara envío de comprobante de remesa a Tesorería Central de ANTEL.						
13. Jefatura Departamental envía comprobantes de ingresos recolectados a Tesorería Central de ANTEL.						
14. Tesorería Central de ANTEL, recibe comprobantes de ingresos de Jefaturas Departamentales.						
15. Jefatura Departamental prepara informe de ingresos recolectados por teléfono público manual y por oficina de ANTEL de su departamento.						

SIMBOLOS



GRAFICA DE PROCESO		R E S U M E N			
GRAFICA No. 4	HOJA No. 2	ACTIVIDAD	ACTUAL	PROPUESTA	DIFERENCIA...
DIVISION, DEPTO., ETC....		OPERACION <input type="radio"/>			
DEPARTAMENTO DE TELEFONOS PUBLICOS		TRANSPORTE <input type="checkbox"/>			
ACTIVIDAD O PROCESO: Procedimiento para la Recolección y Conteo de los Ingresos de Teléfonos Públicos Manuales		DEMORA <input type="checkbox"/>			
METODO: ACTUAL		INSPECCION <input type="checkbox"/>			
PROPUESTO X		ARCHIVO <input type="checkbox"/>			
HECHO POR: B.E.Alvarado, O.A.Macal, J.M.Parada		TOTAL			
FECHA: 15 de octubre de 1984.		S I M B O L O S			
D E S C R I P C I O N		<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Jefatura Departamental envía informe de ingresos recolectados por teléfono público y oficina a Sección Administrativa del Departamento de Teléfonos Públicos.					
17. Sección Administrativa recibe de las Jefaturas Departamentales informe de ingresos recolectados por teléfonos públicos y oficinas.					
18. Sección Administrativa analiza ingresos.					
19. Sección Administrativa registra ingresos y determina teléfonos públicos de mayores y menores ingresos.					
20. Sección Administrativa envía informe a Sección Estudios Socio-Económicos, teléfonos de mayores y menores ingresos.					
21. Sección Administrativa archiva copia de informe.					

PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LOS TELEFONOS  
PUBLICOS MONEDEROS PROPUESTO

OBJETIVO: Agilizar el proceso de revisión de los teléfonos pú-  
blicos, tratando de disminuir el número de fallas -  
en los mismos.

1. La Sección de Mantenimiento programará revisión por sector de los teléfonos públicos.
2. La Sección de Mantenimiento diariamente asignará un sector a cada revisador de teléfonos públicos.
3. Revisor, en base a estadísticas de fallas, programa la -  
reposición de piezas que cumplieron con el período de vida  
útil estimado.
4. Revisor, en su recorrido cambia piezas programadas a te-  
léfono público, efectúa limpieza del aparato y realiza --  
pruebas de funcionamiento.
5. Revisor, posterior al mantenimiento preventivo, anota en  
control respectivo el número de teléfono, dirección, deta-  
lle de piezas sustituidas y la fecha que se sustituyeron.
6. Sección de Mantenimiento recibe informe del revisador, re-  
gistra en control respectivo, y envía copia a Sección Admi-  
nistrativa.
7. Sección Administrativa recibe informe de Sección de Mante-  
nimiento y lo registra en control estadístico.

GRAFICA DE PROCESO		RESUMEN					
GRAFICA No. 5	HOJA No. 1	ACTIVIDAD	ACTUAL	PROPUESTO	DIFERENCIA		
DIVISION, DEPTO., ETC....		OPERACION <input type="radio"/>		7			
DEPARTAMENTO DE TELEFONOS PUBLICOS		TRANSPORTE <input type="checkbox"/>		3			
ACTIVIDAD O PROCESO: Procedimiento para el Mantenimiento preventivo de los Teléfonos Públicos Monederos		DEMORA <input type="radio"/>		1			
METODO: ACTUAL		INSPECCION <input type="checkbox"/>		1			
				X			
HECHO POR: B.E.Alvarado, O.A.Macal, J.M.Parada		ARCHIVO <input type="checkbox"/>		1			
FECHA: 15 de octubre de 1984.		TOTAL		13			
			SIMBOLOS				
DESCRIPCION			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1. Sección Mantenimiento del Departamento de Teléfonos Públicos, determina sectores de revisión según ubicación de teléfonos públicos monederos.							
2. Sección Mantenimiento programa revisión por sector.							
3. Sección Mantenimiento entrega a revisador sector a revisar.							
4. Revisor se traslada al lugar de ubicación de los teléfonos públicos del sector asignado.							
5. Revisor procede a revisión.							
6. Revisor determina piezas a cambiar según vida útil estimada y deterioro actual de las mismas.							
7. Revisor cambia piezas deterioradas y realiza pruebas de funcionamiento.							
8. Revisor prepara informe sobre piezas sustituidas.							
9. Revisor envía informe a Sección de Mantenimiento, sobre piezas sustituidas.							
10. Sección de Mantenimiento recibe informe de revisador.							
11. Sección de Mantenimiento registra informe en control de mantenimiento y envía copia a Sección Administrativa.							
12. Sección Administrativa recibe informe y registra en control estadístico.							
13. Sección Administrativa archiva informe.							

PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE LOS TELEFONOS  
PUBLICOS MONEDEROS PROPUESTO

OBJETIVO: Agilizar las actividades de reparación de fallas de los teléfonos públicos monederos, tratando de que permanezcan fuera de servicio el menor tiempo posible.

1. Sección de Mantenimiento recibe informe de los teléfonos públicos encontrados con avería por el recolector.
2. Sección de Mantenimiento programa ruta de reparación de averías.
3. Sección de Mantenimiento procede a reparación de falla de acuerdo a programación.
4. Reparador en su recorrido procede a verificar falla reportada por recolector.
5. Reparador, posterior a la verificación diagnóstica falla del teléfono reportado.
6. Reparador procede a efectuar corrección de avería y anota en control respectivo, número de teléfono, dirección, tipo de avería y si se efectuó o no la reparación.
7. Sección de Mantenimiento recibe informe del reparador, si la falla no le corresponde corregirla, informa al Departamento respectivo para que corrija falla.

8. Sección de Mantenimiento si falla corresponde al Departamento, Celador de Líneas procede a retirar pieza con falla y la traslada al Taller de reparación de Teléfonos Públicos.
9. Taller de reparación de teléfonos públicos, recibe pieza con falla, la registra en control respectivo y procede a efectuar reparación.
10. Taller de reparación de teléfonos públicos, entrega a Celador de Líneas la pieza reparada para que sea instalada.
11. Celador de Líneas recibe pieza reparada y la traslada al lugar de ubicación del teléfono.
12. Celador de Líneas instala pieza reparada e informa que el teléfono queda en buen funcionamiento.
13. Sección de Mantenimiento envía informe de fallas corregidas a Sección Administrativa.
14. Sección Administrativa recibe informe y lo registra en control estadístico de fallas.



GRAFICA DE PROCESO		R E S U M E N			
GRAFICA No. 6	HOJA No. 1	ACTIVIDAD	ACTUAL	PROPUESTO	DIFERENCIA...
DIVISION, DEPTO., ETC...		OPERACION <input type="radio"/>		10	
DEPARTAMENTO DE TELEFONOS PUBLICOS		TRANSPORTE <input type="checkbox"/>		5	
ACTIVIDAD O PROCESO: Procedimiento para el Mantenimiento correctivo de los Teléfonos Públicos Monederos		DEMORA <input type="checkbox"/>		1	
METODO: ACTUAL		INSPECCION <input type="checkbox"/>		2	
PROPUESTO X		ARCHIVO <input type="checkbox"/>		1	
HECHO POR: B.E.Alvarado, O.A.Macal, J.M.Parada.		TOTAL		19	
FECHA: 15 de octubre de 1984.		S I M B O L O S			
D E S C R I P C I O N		<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sección Mantenimiento recibe informe de teléfono con avería.</li> <li>2. Sección Mantenimiento programa ruta de reparación.</li> <li>3. Sección Mantenimiento entrega a reparador ruta a reparar.</li> <li>4. Reparador se traslada a ubicación de teléfonos, según ruta de reparación.</li> <li>5. Reparador inspecciona falla reportada en informe.</li> <li>6. Reparador determina falla.</li> <li>7. Reparador corrige falla, si es posible.</li> <li>8. Reparador, si no es posible, prepara informe a Sección de Mantenimiento detallando tipo de falla.</li> <li>9. Sección de Mantenimiento recibe informe y analiza tipo de falla.</li> <li>10. Sección de Mantenimiento si falla corresponde reparar a otro departamento, envía notificación respectiva.</li> <li>11. Sección de Mantenimiento, si falla es por pieza con defecto, reporta a Taller de Reparación de Teléfonos Públicos.</li> <li>12. Taller de Reparación recibe reporte y procede a retirar pieza con defecto.</li> <li>13. Taller de Reparación retira pieza y procede a reparar.</li> <li>14. Taller de Reparación, repara pieza con defecto y entrega a reparador de Sección de Mantenimiento.</li> <li>15. Reparador traslada pieza reparada al teléfono público con avería.</li> <li>16. Reparador coloca pieza reparada.</li> <li>17. Sección de Mantenimiento envía informe de reparación a Sección Administrativa.</li> <li>18. Sección Administrativa recibe informe y registra en su control respectivo.</li> <li>19. Sección Administrativa archiva informe sobre reparación.</li> </ol>					

PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE LOS TELEFONOS  
PUBLICOS MANUALES PROPUESTO

OBJETIVO: Agilizar el proceso de reparación de fallas de los teléfonos públicos manuales, tratando de que permanezcan fuera de servicio el menor tiempo posible.

1. Encargado de conmutador de donde depende teléfono público - hace prueba diaria para determinar funcionamiento de teléfonos públicos.
2. Encargado de conmutador, si teléfono está en buen funcionamiento, anota en control respectivo.
3. Si el teléfono no está en buen funcionamiento, diagnostica brevemente tipo de la falla.
4. Oficina de ANTEL, reporta teléfono con falla a Celador de Línea destacado en ese sector, informándole diagnóstico preliminar.
5. Celador de Líneas verifica el tipo de la avería reportada, y anota en control respectivo, el número del teléfono, dirección, tipo de falla y si se realizó o no la reparación.
6. Celador de Líneas envía informe a Sección de Mantenimiento.
7. Sección de Mantenimiento recibe informe, si la falla no corresponde repararla a su departamento la reporta al Departamento respectivo.

8. Sección de Mantenimiento, si la falla corresponde corregir la, reparador procede a retirar pieza con defecto y la lleva al Taller de reparación de Teléfonos Públicos.
9. Taller de reparación de Teléfonos Públicos recibe pieza -- con defecto y procede a reparación.
10. Taller de reparación de Teléfonos Públicos después de co--rregir falla en pieza respectiva, la devuelve a reparador.
11. Reparador recibe pieza reparada y la traslada al lugar de ubicación del teléfono público respectivo.
12. Reparador instala pieza reparada y registra que el teléfo--no público ya está en funcionamiento.
13. Sección de Mantenimiento informa a Sección Administrativa, de las fallas corregidas para análisis estadístico de fa--llas.
14. Sección Administrativa recibe informe de fallas y los re--gistra en su control respectivo.

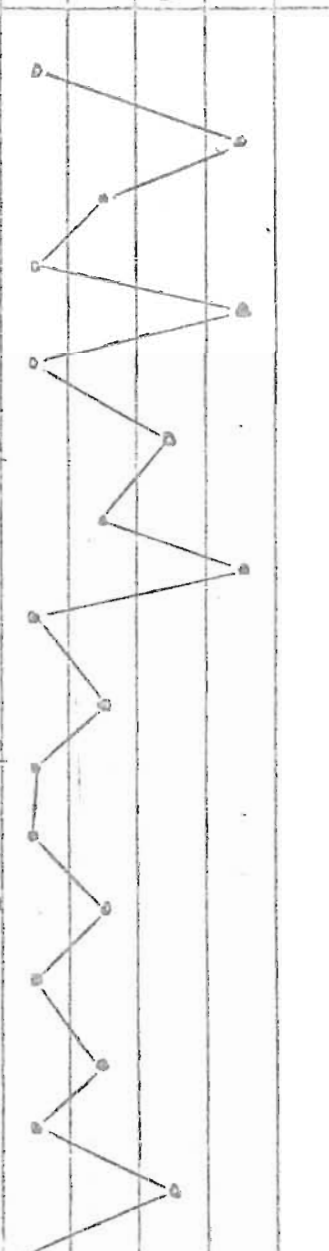
GRAFICA DE PROCESO		R E S U M E N			
GRAFICA No. 7	HOJA No. 1	ACTIVIDAD	ACTUAL	PROPUESTO	DIFERENCIA...
DIVISION, DEPTO., ETC....		OPERACION <input type="radio"/>		12	
DEPARTAMENTO DE TELEFONOS PUBLICOS		TRANSPORTE <input type="checkbox"/>		8	
ACTIVIDAD O PROCESO: Procedimiento para el Mantenimiento correctivo de los Teléfonos Públicos Manuales		DEMORA <input type="radio"/>		2	
MÉTODO: ACTUAL		INSPECCION <input type="checkbox"/>		3	
PROPUESTO					
X		ARCHIVO <input type="checkbox"/>		1	
HECHO POR: B.E.Alvarado, O.A.Macal, J.M.Parada		TOTAL		26	
FECHA: 15 de octubre de 1984.					

S I M B O L O S

D E S C R I P C I O N



1. Encargado Conmutador de oficina ANTEL de donde depende teléfono, efectúa prueba de funcionamiento.
2. Encargado Conmutador diagnostica tipo de falla.
3. Encargado Conmutador envía informe de falla a Celador de Líneas.
4. Celador de Líneas recibe informe de falla.
5. Celador de Líneas verifica e inspecciona falla reportada.
6. Celador de Líneas efectúa reparación.
7. Celador de Líneas, cuando falla no puede ser reparada, prepara informe sobre tipo de falla para enviarlo a Sección de Mantenimiento.
8. Celador de Líneas envía informe a Sección de Mantenimiento.
9. Sección Mantenimiento recibe informe y analiza tipo de falla.
10. Sección Mantenimiento determina forma de reparación.
11. Sección Mantenimiento, si falla no corresponde a su sección, envía informe a Departamento respectivo.
12. Sección Mantenimiento, si falla corresponde a su Sección, procede a reparar.
13. Sección Mantenimiento ordena a Celador de Líneas respectivo, retire pieza de teléfono con falla.
14. Celador de Líneas, recibe orden y se traslada a retirar pieza dañada.
15. Celador de Líneas retira pieza dañada.
16. Celador de Líneas traslada pieza dañada a Taller de Reparación de Teléfonos Públicos.
17. Taller de Reparación, recibe pieza dañada por parte del Celador de Líneas.
18. Taller de Reparación, con pieza dañada para su reparación.



GRAFICA DE PROCESO		R E S U M E N			
GRAFICA No. 7	HOJA No. 2	ACTIVIDAD	ACTUAL	PROPUESTO	DIFERENCIA...
DIVISION, DEPTO., ETC...		OPERACION <input type="radio"/>			
DEPARTAMENTO DE TELEFONOS PUBLICOS		TRANSPORTE <input type="checkbox"/>			
ACTIVIDAD O PROCESO Procedimiento para el Mantenimiento correctivo de los Teléfonos Públicos Manuales		DEMORA <input type="checkbox"/>			
METODO: ACTUAL		INSPECCION <input type="checkbox"/>			
PROPUESTO X					
HECHO POR: B.E.Alvarado, O.A.Macal, J.M. Parada		ARCHIVO <input type="checkbox"/>			
FECHA: 15 de octubre de 1984.		T O T A L			
			S I M B O L O S		
D E S C R I P C I O N			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Taller de Reparación repara pieza dañada y entrega a Celador de Líneas.					
20. Celador de Líneas recibe pieza reparada y la traslada al lugar de instalación.					
21. Celador de Líneas instala pieza reparada.					
22. Celador de Líneas envía informe de reparación a Sección de Mantenimiento.					
23. Sección Mantenimiento recibe informe de fallas corregidas.					
24. Sección Mantenimiento envía copia de informe de fallas corregidas a Sección Administrativa.					
25. Sección Administrativa recibe informe de fallas corregidas y registra en su control estadísticos de fallas.					
26. Sección Administrativa archiva informe de fallas corregidas.					

B I B L I O G R A F I A

B I B L I O G R A F I A

- ANTEL, EL SALVADOR C.A. "Ley de Creación de ANTEL", Decreto Legislativo No.370, 27 de Agosto 1963.
- ANTEL, EL SALVADOR C.A. "Manual de Descripción de Puesto", 1981.
- ANTEL, EL SALVADOR C.A. "Manual de Organización" 1982.
- ANTEL, EL SALVADOR C.A. "Informe mensual de Ocupación de Centrales", Febrero 1982.
- ARIAS GALICIA, FERNANDO "Administración de Recursos Humanos", Editorial Trillas, México, 1979.
- CASTILLO, JONATHAN "Curso Organización Sistemas y Métodos", Biblioteca INCATEL, Nueva San Salvador, 1983.
- INSTITUTO SALVADOREÑO DE TURISMO "Las Telecomunicaciones en El Salvador" Sección Información y Guías, Junio 1983.

LARDENT, ALBERTO R.,

"Metodología del Análisis y Diseño de Sistemas Administrativos", Edit. El Coloquio, 2a. Edic. 1976, - Buenos Aires, Argentina.

LAZZARO, VICTOR

"Sistemas y Procedimientos. Un Manual para los negocios y la industria". Edit. Diana, México, 1978.

LUCHESSA, HECTOR Y PODESTA  
CASTRO, JAIME

"Diagnóstico Evaluación Sistemática de los Problemas de la Empresa", Ediciones Macchi S.A. y Centro Regional de Ayuda Técnica (AID), Buenos Aires, Argentina, - 1973.

REYES PONCE, AGUSTIN

"Administración de Empresas Teoría y Práctica", 1a. Parte, Edit. Limusa Willey - S.A., México 1973.

REYES PONCE, AGUSTIN

"Administración de Empresas Teoría y Práctica", Edit. Limusa Willey S.A., México 1973.

SAROKA, RAUL HORACIO

"Manuales Administrativos", Revistas Administración de Empresas, Argentina.



TERRY, GEORGE R.,

"Principios de Administración", Edit. Continental - S.A., México 1974.

A N E X O S

LOS TELEFONOS PUBLICOS INSIALADOS  
EN TODA LA REPUBLICA A FEBRERO DE 1984

TELEFONOS PUBLICOS DEPARTAMENTO		MONEDEROS	MANUALES		TOTAL
			BATERIA CENTRAL	BATERIA LOCAL	
1	AHUACHAPAN	14	9	9	32
2	SANTA ANA	52	7	21	80
3	SONSONATE	36	7	7	50
4	CHALATENANGO	4	1	13	18
5	LA LIBERTAD	64	10	11	85
6	SAN SALVADOR	628	11	4	643
7	CUSCATLAN	10	—	1	11
8	CABAÑAS	8	6	4	18
9	SAN VICENTE	12	—	5	17
10	LA PAZ	9	13	17	39
11	USULUTAN	24	15	10	49
12	SAN MIGUEL	46	—	10	56
13	MORAZAN	4	—	4	8
14	LA UNION	9	5	3	17
<b>TOTALES</b>		<b>920</b>	<b>84</b>	<b>119</b>	<b>1123</b>

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

Señor(a)(ita):

El presente cuestionario se ha elaborado con la finalidad de efectuar una investigación que servirá únicamente para fines académicos, el cual se basa en la Administración de Teléfonos Públicos tanto monederos como manuales.

La información que se recopile será tratada en forma confidencial y dada a conocer estadísticamente en forma global.

De su amable colaboración dependerá el éxito de nuestra investigación, por lo que anticipadamente presentamos nuestros sinceros agradecimientos.

Le rogamos indicar su respuesta marcando con una cruz o contestando de acuerdo a cada pregunta.

Atentamente,

Estela Alvarado de Yúdice

José Mauricio Parada

Oscar Antonio Macall.

/ea.

CUESTIONARIO PARA LA UNIDAD DE TELEFONOS PUBLICOS DE PLANTA EXTERNA

PRIMERA PARTE

Que servicios ofrece ANTEL, a través de los teléfonos públicos monederos, marque con una X

- a. Llamadas Internaciones
- b. Llamadas nacionales a teléfonos automáticos
- c. Llamadas para dictar telegramas
- d. Llamadas entre teléfono y teléfono público monedero

Se consideran las necesidades de telecomunicaciones de la población o comunidad para instalar un teléfono público:

- SI
- NO
- ALGUNAS VECES

Si contesta "SI" o "ALGUNAS VECES" a la pregunta anterior qué elementos se toman en cuenta para establecer esas necesidades?

- a. Solicitudes recibidas \_\_\_\_\_
- b. Consulta directa a las poblaciones o comunidad \_\_\_\_\_
- c. Concentración población \_\_\_\_\_
- d. Por orden de niveles superiores \_\_\_\_\_
- e. Otros (explique) \_\_\_\_\_

Se determinan distancias entre un teléfono público instalado y otro a instalar?

- SI \_\_\_\_\_
- NO \_\_\_\_\_
- ALGUNAS VECES \_\_\_\_\_

Si contestó "SI" o "ALGUNAS VECES" a la pregunta anterior, que criterios se toman en cuenta para determinar esas distancias?

---

---

Qué parámetros se consideran para instalar un teléfono público?

- a. Cantidad de habitantes de la zona
  - b. Concentración de Abonados particulares
  - c. Cantidad de establecimientos comerciales; industriales, etc.
  - d. Otros (explique) \_\_\_\_\_
- 
- 

Cuál es el problema principal que se presenta para satisfacer la demanda del servicio de Teléfonos Públicos?

- a. Falta de teléfonos
  - b. Falta de números en planta
  - c. Falta de teléfonos y números en planta
  - d. Otros (explique) \_\_\_\_\_
- 
- 

De los problemas anteriores cuál es el más tardado en resolver?

\_\_\_\_\_

Se recibe información de otras Instituciones referente a las nuevas urbanizaciones, colonias, repartos y comunidades marginales?

- SI
- NO
- ALGUNAS VECES

SEGUNDA PARTE

Qué Unidad determina la reubicación de un teléfono público?

\_\_\_\_\_

Si no existe una Unidad específica para determinar reubicaciones, cuál cree que sería la indicada?

\_\_\_\_\_

.- Están claramente definidos los objetivos que persigue el servicio de los Teléfonos Públicos?

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

. Si contesta "SI" a la pregunta anterior, menciónelos:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

. Qué actividades se desarrollan en su Unidad que no estén relacionadas con el servicio de teléfonos públicos?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

. En su Unidad para qué período se planifican las actividades?

a. Mensual

b. Trimestral

c. Anual

d. No se planifican

e. Otros períodos (explique)

\_\_\_\_\_

En qué forma participa usted en la elaboración de los objetivos de la Unidad?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Están bien definidas las líneas de autoridad dentro de su Unidad?

SI \_\_\_\_\_

NO. \_\_\_\_\_

Si su respuesta es "NO", explique: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

0. Está claramente definido quien o qué Departamento es la Jefatura - inmediata de su Unidad?

SI

NO

1. Si su respuesta es "SI" diga de quien depende:

---

2. En su Unidad las tareas se asignan de acuerdo a:

a. Su nivel de estudio

b. Su experiencia

c. Sin ninguna evaluación

d. Otras (explique)

---

3. Qué otras Unidades considera usted que deberían participar en la - administración del servicio de los Teléfonos públicos?

---

4. Quienes participan en la planificación de las actividades de su - Unidad?

---

5. Qué otras personas cree que debería participar?

---

6. Se alcanzan las metas establecidas en su planificación?

SINO

NO

Si su respuesta es "NO" cuál es la causa por la que no se alcanzan?

---

7. En qué forma se realiza el mantenimiento preventivo a los teléfo- nos públicos?

---

---

.....



• Cuando se encuentra un teléfono público con averías, cuál debería ser el medio más seguro de solicitar su reparación?

- a. Por escrito
  - b. Por radio
  - c. Por teléfono
  - d. Otros (explique)
- 

• Qué tiempo tardan en atender y reparar las fallas de los teléfonos públicos?

- a. \_\_\_\_\_ días
- b. \_\_\_\_\_ semanas
- c. \_\_\_\_\_ 1 mes
- d. \_\_\_\_\_ más de un mes.

• Qué medidas recomienda que deben tomarse para evitar daños a los teléfonos públicos?

---

• Considera usted que los recursos humanos, materiales y técnicos -- utilizados en la instalación, recolección y mantenimiento de los -- teléfonos públicos deben ser coordinados por una sola unidad?

- SI
- NO

• Si su respuesta es "SI" que ventajas se lograrían con esa centralización?

---

---

• Qué tipo de datos estadísticos se llevan en su Unidad?

---

---

---

4. Si no se llevan registros estadísticos considera usted que sería conveniente llevarlos?

SI

NO

5. Se elaboran proyectos de presupuestos para el mantenimiento preventivo y correctivo de los teléfonos públicos instalados y a instalarse?

SI

NO

Sólo para mantenimiento preventivo

Sólo para mantenimiento correctivo.

6. Los defectos de los teléfonos públicos no se corrigen de inmediato por:

a. Falta de repuestos

b. Falta de comunicación

c. Falta de explicación detallada del defecto

d. Falta de vehículo

e. Falta de personal

f. Falta de herramienta

g. Herramienta inadecuada

h. Otros (explique)

---

---

7. Si dentro de sus respuestas anteriores, usted señaló falta de repuestos y herramientas por qué considera que no se proveen esas existencias?

---

---

TERCERA PARTE

8. Considera que el mobiliario, transporte y factores ambientales son adecuados y suficiente en su Unidad?

SI

NO

.....

Si su respuesta es "NO" mencione cuales son los inadecuados e in--  
suficientes; y, diga el motivo de la falta:

---

---

Qué problemas le ocasiona el que los vehículos que tutiliza su Uni--  
dad dependan del Departamento de Transporte?

---

---

CUARTA PARTE

Están definidos por escrito los procedimientos y normas para la --  
ejecución de sus tareas?

- SI
- NO

Se hacen pruebas de Control de Calidad del servicio de los teléfo--  
nos públicos cuando se dejan en funcionamiento?

- SI
- NO

Si su respuesta es "SI" a la pregunta anterior, diga qué tipo de --  
pruebas se realizan?

- a. de Tono
- b. de Cobro
- c. de Marcación de tiempo de cobro
- d. Otros (explique)

---

---

Existen por escrito procedimientos y normas para aprobar e instalar  
teléfonos públicos?

- SI
- NO

Considera necesario un estudio socio-económico para aprobar la --  
instalación de un teléfono público?

- SI
- NO
- ALGUNAS VECES

Si su respuesta es "SI" a la pregunta anterior, diga si este estud  
dio se realiza en la actualidad?

- SI
- NO

Si su respuesta es si, diga que Unidad lo realiza:

---

Mencione los pasos que sigue una solicitud de teléfono público --  
hasta su aprobación:

---

---

---

Describe brevemente el proceso de instalación de un teléfono púb  
blico:

---

---

---

---

é sugerencias podría hacer para que se mejore el servicio de teléfos  
públicos?

---

---

---

CUESTIONARIO PARA LA SECCION DE REDES INTER URBANAS

PRIMERA PARTE

1. Qué servicios ofrece ANTEL por medio de los teléfonos públicos de Batería Central y Batería Local?
- a. Llamadas Internacionales
  - b. Llamadas Nacionales
  - c. Llamadas para dictar telegramas
2. Se consideran las necesidades de telecomunicación de la Población o comunidad para instalar un teléfono público?
- SI
  - NO
  - ALGUNAS VECES
3. Si contesta "SI" o "ALGUNAS VECES" a la pregunta anterior, - que elementos se toman en cuenta para establecer esas necesidades?
- a. Solicitudes recibidas
  - b. Consulta directa a las poblaciones o comunidades
  - c. Concentración poblacional
  - d. Por orden de los Niveles Superiores
  - e. Otros (explique):  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
4. Se determinan distancias entre un teléfono público instalado y otros a instalar?
- SI
  - NO
  - ALGUNAS VECES
5. Si contesta "SI" o "ALGUNAS VECES" a la pregunta anterior, - qué criterios se toman en cuenta para determinar esas distancias?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

6. Qué parámetros se consideran para instalar un teléfono público?
- a. Cantidad de habitantes de la Zona
  - b. Cantidad de abonados particulares
  - c. Cantidad de establecimientos comerciales, Industriales, etc.
  - d. Otros (explique)

---

---

SEGUNDA PARTE

1. Qué Unidad determina la reubicación de un teléfono público?

---

2. Si no existe una Unidad específica para determinar reubicaciones, Cuál cree que sería la indicada?

---

3. Están claramente definidos los objetivos que persigue el servicio de los teléfonos públicos?

SI

NO

4. Si su respuesta es "SI" a la pregunta anterior, méncionelos:

---

---

---

5. Qué actividades se desarrollan en su Unidad que no están relacionadas con el servicio de teléfonos públicos?

---

---

---

---

---

6. Quiénes participan en la planificación de las actividades de su Unidad?

---

---

7. Qué otras personas cree que deberían participar?

---

---

8. En su Unidad para qué períodos se planifican las actividades?

- a. Mensual
- b. Trimestral
- c. Anual
- d. No se planifican
- e. Otros períodos (explique)

---

9. Se alcanzan las metas establecidas en su planificación?

- SI
- NO

10. Si su respuesta es "NO" Cuál es la causa por la que no se alcanzan?

---

---

11. En qué forma participa usted en la elaboración de los objetivos de la Unidad?

---

---

12. Están bien definidas las líneas de autoridad dentro de su Unidad?

- SI
- NO

(Si su respuesta es "NO" explique)

---

13. Está claramente definida de quien depende su Unidad?

SI

NO

(Si su respuesta es "SI", diga de quien depende)

---

14. En su unidad las tareas son asignadas de acuerdo a:

a. Nivel de estudios

b. Experiencia

c. Sin ninguna evaluación

d. Otros (explique) \_\_\_\_\_

---

15. Qué otras unidades considera usted deberían participar en la Administración del servicio de los teléfonos públicos?

---

16. En qué forma se realiza el mantenimiento preventivo de los -  
teléfonos públicos?

---

---

17. Cuando se encuentra un teléfono público con avería, Cuál de-  
bería ser el medio más seguro de solicitar su reparación?

a. por escrito

b. por radio

c. por teléfono

d. Otros (explique) \_\_\_\_\_

---

---

18. Qué inconvenientes se presentan al instalar teléfonos públi-  
cos rurales en casas particulares?

---

---

---



19. Qué tiempo tardan en atender y reparar las fallas de los teléfonos públicos?

- DIAS
- SEMANAS
- UN MES
- MAS DE UN MES

20. Los defectos de los teléfonos públicos no se corrigen de inmediato por:

- a. Falta de repuestos
- b. Falta de comunicación
- c. Falta de explicación detallada del defecto
- d. Falta de vehículos
- e. Falta de personal
- f. Falta de herramientas
- g. Herramienta inadecuada
- h. Otros (explique)

---

---

21. Si dentro de sus respuestas anteriores señaló falta de repuestos o herramientas, por qué considera que no se previenen esas existencias?

---

---

22. Qué ventajas considera que se obtendrán de que los teléfonos monederos y manuales sean administrados por una sola Unidad?

---

---

23. Se elaboran proyectos de presupuestos para el mantenimiento preventivo y correctivo de los teléfonos públicos instalados y a instalarse?

- SI
- NO
- SOLO PARA MANTENIMIENTO PREVENTIVO
- SOLO PARA MANTENIMIENTO CORRECTIVO

TERCERA PARTE

1. Considera que el mobiliario, transporte y factores ambientales son los adecuados y suficientes en su Unidad?

SI

NO

2. Si su respuesta es "NO", mencione cuáles son los inadecuados e insuficientes y diga el motivo de la falla:

---

---

3. Qué problemas le ocasiona el que los vehículos que utiliza - su Unidad dependan del Departamento de Transportes?

---

---

4.Cuál es el problema principal del por qué no se le asignan - suficientes líneas automáticas a las diferentes oficinas del interior de la República?

---

---

CUARTA PARTE

1. Están definidos por escrito los procedimientos y normas para la ejecución de sus tareas?

SI

NO

2. Se hacen pruebas de Control de Calidad del servicio de los - teléfonos públicos cuando se dejan en funcionamiento?

SI

NO

3. Si su respuesta es "SI" a la pregunta anterior, diga que tipo de pruebas se realizan?

a. Pruebas de tono

b. Pruebas de cobro

c. Marcación de tiempo de cobro

d. Otros (explique)

---

---

4. Existen por escrito procedimientos y normas para aprobar e -  
instalar teléfonos públicos rurales?

---

---

5. Considera necesario un estudio socio económico para aprobar  
la instalación de un teléfono público?

- SI
- NO
- ALGUNAS VECES

6. Si su respuesta es "SI" a la pregunta anterior, diga si este  
estudio se realiza en la actualidad?

- SI
- NO

7. Si su respuesta es "SI" diga que Unidad lo realiza:

---

8. Mencione los pasos que sigue una solicitud de un teléfono pú  
blico hasta su aprobación?

---

---

9. Describa brevemente el proceso de instalación de un teléfono  
público:

---

---

---

---

Qué sugerencias podría hacer para que se mejore el servicio de -  
Teléfonos Públicos?

---

---

---

---

CUESTIONARIO PARA LA SECCION DE RECOLECCION

PRIMERA PARTE

1. Se considera las necesidades de Telecomunicación de la población o Comunidad para instalar un teléfono público?
- SI
- NO
- ALGUNAS VECES
2. Si contestó "SI" o "ALGUNAS VECES", a la pregunta anterior, Qué elementos se toman en cuenta para establecer estas necesidades?
- a. Solicitudes recibidas
- b. Consulta directa a las poblaciones ó Comunidades
- c. Concentración poblacional
- d. Por orden de los niveles Superiores

SEGUNDA PARTE

1. Qué Unidad determina la reubicación de un teléfono público?
- \_\_\_\_\_
2. Si no existe una Unidad específica para determinar las reubicaciones, Cuál cree que sería la indicada?
- \_\_\_\_\_
3. Qué actividades se desarrollan en su Unidad que no estén relacionadas con el servicio de teléfonos públicos?
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
4. Están claramente definidos los objetivos que persigue el servicio de Teléfonos Públicos?
- SI
- NO
5. Si su respuesta es "SI" a la pregunta anterior, méncionelos:
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

6. En qué forma participa Usted en la elaboración de los objetivos de su Unidad?

---

---

---

7. Están bien definidas las líneas de Autoridad dentro de su Unidad?  
SI   
NO

8. Si su respuesta es "NO", explique:

---

---

9. Está claramente definido de quien depende su Unidad?  
SI   
NO

10. Si su respuesta es "SI", diga De quien depende?

---

11. En su Unidad las tareas se asignan de acuerdo a:

- a. Nivel de estudios
- b. Su experiencia
- c. Sin ninguna evaluación
- d. Otros (explique)

---

---

12. Qué otras Unidades considera Usted, deberían participar en la --- Administración del servicio de teléfonos públicos?

---

---

13. Quienes participan en la planificación de las actividades de su Unidad?

---

---

14. Qué otras personas cree que deberían participar?

---

15. En su Unidad, Para qué período se planifican las actividades?

- a. Mensual
- b. Trimestral
- c. Anual
- d. No se planifican
- e. Otros (explique)

---

---

16. Quienes planifican las rutas de recolección?

- a. El Jefe de Tesorería
- b. El Jefe de Recolección
- c. Ambos Jefes
- d. Otros (explique)

---

---

17. Si conoce los criterios que utilizan para tal planificación, men  
ciónelos:

---

---

18. Se alcanzan las metas establecidas?

- SI
- NO

19. Si su respuesta es "NO", Cuál es la causa por la que no se alcanzan?

---

---

20. Cuando se encuentra un teléfono público con avería, Cuál debería ser el medio más seguro de solicitar su reparación?

- a. Por escrito
- b. Por radio
- c. Por teléfono
- d. Otros (explique)

---

---

21. Qué medidas recomienda deben tomarse para evitar daños a los teléfonos públicos?

---

---

22. Cuando ya está en funcionamiento un teléfono público, Se comunica de inmediato a esta Unidad?

- SI
- NO

23. Si no es de inmediato, Cuanto tiempo tarda en recibirse esa comunicación?

---

---

24. Qué tipo de datos estadísticos se llevan en la recolección de los teléfonos públicos?

---

---

---

25. Si no se llevan registros, Porqué cree Usted que no se hace?

---

---

26. Considera Usted que Los Recursos Humanos, Materiales y Técnicos utilizados en la instalación, recolección y mantenimiento de los teléfonos públicos, deben ser coordinados por una sola Unidad?

SI

NO

27. Si su respuesta es "SI", Qué ventajas se lograrían con esa centralización?

---

---

---

TERCERA PARTE

1. Considera que el mobiliario, transporte y factores ambientales son los adecuados y suficientes en su Unidad?

SI

NO

2. Si su respuesta es "NO", mencione cuales son los inadecuados e insuficientes y diga el motivo de la falla.

---

---

---

3. Qué problemas le ocasiona el que los vehículos que utiliza su Unidad dependan del Departamento de Transporte?

---

---

---



CUARTA PARTE

1. Están definidos por escrito los procedimientos y normas para la ejecución de sus tareas?

SI

NO

2. Cómo cree que podría realizarse más rápido el proceso de recolección?

---

---

---

Qué sugerencias podría hacer para que se mejore el servicio de Teléfonos Públicos?

---

---

---

---

/r.

CUESTIONARIO PARA LA SUB-DIVISION DE EXPLOTACION COMERCIAL

PRIMERA PARTE

1. Se consideran las necesidades de telecomunicación de la población o comunidad para instalar un teléfono público?

SI

NO

ALGUNAS VECES

2. Si contestó "SI" o "ALGUNAS VECES" a la pregunta anterior, Qué elementos se toman en cuenta para establecer esas necesidades?

a. Solicitudes recibidas

b. Consulta directa a las poblaciones o comunidades

c. Concentración poblacional

d. Por orden de los niveles superiores

3. Se determinan distancias entre un teléfono público instalado y otros a instalar?

SI

NO

ALGUNAS VECES

4. Si contestó "SI" o "ALGUNAS VECES" a la pregunta anterior, Qué criterios se toman en cuenta para determinar esas distancias?

---

---

---

5. Qué parámetros se consideran para instalar un teléfono público?

a. Cantidad de habitantes en la zona

b. Cantidad de abonados particulares en la zona

c. Cantidad de establecimientos comerciales, etc.

d. Otros (explique)

---

---

6. Obtiene información inmediata ANTEL de otras Instituciones, Organismos, etc. de las nuevas urbanizaciones, colonias, comunidades, etc. que se construyen?

---

SEGUNDA PARTE

1. Qué Unidad determina la reubicación de un teléfono público?  
\_\_\_\_\_
2. Si no existe una Unidad específica para determinar las reubicaciones, Cuál cree que sería la indicada?  
\_\_\_\_\_
3. Están claramente definidos los objetivos que persigue el servicio de teléfonos públicos?  
SI   
NO
4. Si su respuesta es "SI" a la pregunta anterior, menciónelos:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
5. Qué actividades desarrollan en su Unidad que no estén relacionados con el servicio de teléfonos públicos?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
6. En qué forma participa usted en la elaboración de los objetivos de su Unidad?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
7. Están bien definidas las líneas de autoridad dentro de su Unidad?  
SI   
NO
8. Si su respuesta es "NO", explique: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

9. En su Unidad las tareas se asignan de acuerdo a:
- a. Nivel de estudios
  - b. Su experiencia
  - c. Sin ninguna evaluación
  - d. Otros: (explique) \_\_\_\_\_
- 
10. Qué otras Unidades considera usted, deberían participar en la -  
Administración del servicio de teléfonos públicos?
- 
11. Quienes participan en la planificación de las actividades de su  
Unidad?
- 
- 
12. Qué otras personas cree que deberían participar?
- 
13. En su unidad para qué período se planifican las actividades?
- a. Mensual
  - b. Trimestral
  - c. Anual
  - d. No se planifican
  - e. Otros: (explique) \_\_\_\_\_
- 
- 

TERCERA PARTE

1. Considera que el mobiliario, transporte y factores ambientales,  
son los adecuados y suficientes en su Unidad?
- SI
- NO
2. Si su respuesta es "NO", mencione cuáles son los inadecuados e  
insuficientes y diga el motivo de la falla?
- 
- 
-

CUARTA PARTE

1. Están definidos por escrito los procedimientos y normas para la ejecución de sus tareas? -

SI



NO



2. Qué factores considera en el estudio socio-económico para la -- instalación de teléfonos públicos?

---

---

---

3. En qué documentos, folletos, etc. se basa este estudio?

---

---

Qué sugerencias podría hacer para que se mejore el servicio de telé fonos públicos?

---

---

---

/e.



CUESTIONARIO PARA EL DEPARTAMENTO DE CONMUTACION

PRIMERA PARTE

1. Están claramente definidos en su Unidad los objetivos que persigue el servicio de los Teléfonos Públicos?

SI

NO

2. Si su respuesta es "SI" a la pregunta anterior, méncionelos:

---

---

3. Qué actividades se desarrollan en su Unidad que no estén relacionadas con el servicio de los teléfonos públicos?

---

---

4. Qué otras Unidades considera Usted que deberían participar en la Administración del servicio de teléfonos públicos?

---

---

5. Cuando se encuentra un teléfono público con averías, cuál debería ser el medio más seguro de solicitar su reparación?

a. Por escrito

b. Por radio

c. Por teléfono

d. Otros (explique)

---

---

6. Qué tiempo tardan en atender y reparar las fallas de los teléfonos públicos?
- DIAS
  - SEMANAS
  - 1 MES
  - MAS DE UN MES
7. Se revisa periodicamente el sistema de cobro de los teléfonos públicos monederos?
- SI
  - NO
8. Si contesta "SI" a la pregunta anterior con que frecuencia lo realiza?
- a. Diariamente
  - b. Semanalmente
  - c. Mensualmente
  - d. Selectivo
9. Se elaboran proyectos de presupuesto para el mantenimiento preventivo y correctivo de los teléfonos públicos instalados y a instalarse?
- SI
  - NO
  - SOLO PARA MANTENIMIENTO PREVENTIVO
  - SOLO PARA MANTENIMIENTO CORRECTIVO
10. Los defectos de los teléfonos públicos no se corrigen de inmediato por:
- a. Falta de repuesto
  - b. Falta de comunicación
  - c. Falta de explicación detallada del defecto
  - d. Falta de vehículo
  - e. Falta de personal
  - f. Falta de herramientas
  - g. Herramientas inadecuadas
  - h. Otros (explique)

11. Si dentro de sus respuestas usted señaló falta de repuestos y herramientas por qué considera que no se proveen esas existencias?

---

SEGUNDA PARTE

1. Están definidos por escrito los procedimientos y normas para la ejecución de sus tareas referente a los teléfonos públicos?

- SI
- NO

2. Se hacen pruebas de Control de Calidad de servicio de los teléfonos públicos cuando se ponen en funcionamiento?

- SI
- NO

3. Si su respuesta es "SI" diga qué tipo de pruebas se realizan:

- a. De tono
- b. De cobro
- c. De tiempo de cobro
- d. Otros (explique)

4. Cuando se deja en funcionamiento un teléfono público se comunica de inmediato a esta Unidad?

- SI
- NO

5. Si no es de inmediato cuánto tiempo tarda en recibir esa comunicación?

- a. Un día
- b. Dos días
- c. Una semana
- d. Tres semanas
- e. Un mes

Qué sugerencias podría hacer para que se mejore el servicio de Teléfonos Públicos?

---

---



CUESTIONARIO PARA DEPARTAMENTOS DEL INTERIOR DEL PAIS

PRIMERA PARTE

1. Qué servicios ofrece ANTEL a través de los teléfonos públicos? (Marque con una X)

- a. Llamadas Internacionales
- b. Llamadas Nacionales
- c. Llamadas para dictar telegrama
- d. Llamadas entre teléfono y teléfono público monedero.

2. Se consideran las necesidades de telecomunicación de la Población o Comunidad para instalar un teléfono público?

- SI
- NO
- ALGUNAS VECES

3. Si contesta "SI" o "ALGUNAS VECES" a la pregunta anterior, - que elementos se toman en cuenta para establecer esas necesidades?

- a. Solicitudes recibidas
  - b. Consulta directa a las poblaciones o comunidades
  - c. Concentración poblacional
  - d. Por orden de los niveles superiores
  - e. Otros (explique)
- 
- 

SEGUNDA PARTE

1. Están claramente definidos los objetivos que persigue el servicio de los teléfonos públicos?

- SI
- NO

2. Si su respuesta es "SI" a la pregunta anterior, menciónelos:

---

---

3. Quien decide la aprobación de un teléfono público monedero?

- a. La Jefatura Departamental
- b. La Unidad de Teléfonos Públicos
- c. La Sub-División de Explotación Comercial
- d. Los niveles superiores

Y de los Teléfonos Públicos Manuales?

---

4. Si su respuesta a la pregunta anterior es "LA JEFATURA DEPARTAMENTAL", qué parámetros se consideran?

- a. Cantidad de habitantes de la zona
- b. Cantidad de abonados particulares
- c. Cantidad de establecimientos comerciales e Industriales
- d. Otros (explique)

---

5. Quien determina la reubicación de un teléfono público monedero o manual?

---

6. Que actividades desarrolla relacionadas con el servicio de teléfonos públicos?

- a. Instala
- b. Recolecta
- c. Da mantenimiento
- d. Repara aparatos averiados.

7. Que unidades considera que deberían participar en la administración del servicio de los Teléfonos Públicos?

---

---

---

8. Se le da mantenimiento preventivo y correctivo a los teléfonos públicos?

- SI
- NO

9. Si su respuesta es "SI" a la pregunta anterior, mencione qué Unidad lo realiza:

---

10. Cuando se encuentra un teléfono público con averías, cuál de bería ser el medio más seguro de solicitar su reparación?

- a. Por radio
  - b. Por escrito
  - c. Por teléfono
  - d. Otros (explique)
- 

11. Qué inconvenientes se presentan al instalar teléfonos públicos al instalar teléfonos públicos en casas particulares?

---

---

12. Qué medidas recomienda deben tomarse para evitar daños a los teléfonos públicos?

---

---

---

---

13. Qué tiempo tardan en atender y reparar las fallas de los teléfonos públicos?

- a. Días
- b. Semanas
- c. Un mes
- d. Más de un mes

14. Los defectos de los teléfonos públicos no se corrigen de inmediato por:

- a. Falta de repuestos
- b. Falta de comunicación
- c. Falta de explicación detallada del defecto.
- d. Falta de vehículo
- e. Falta de personal especializado
- f. Falta de herramientas
- g. Herramientas inadecuadas
- h. Porque son reparados por Planta Externa

15. Si su respuesta anterior es "PORQUE SON REPARADOS POR PLANTA EXTERNA", diga como se agilizaría su reparación?

---

---

16. Que ventajas se obtendrían al establecer en ese Departamento una Unidad especializada en reparación de aparatos y mantenimiento de los teléfonos públicos?

---

---

---

17. Qué ventajas se obtendrían si las Jefaturas Departamentales realizaran los estudios previos a la aprobación de un teléfono público?

---

---

18. Quienes planifican las rutas de recolección de los teléfonos públicos monederos?

---

19. Si conoce los criterios que utilizan para tal planificación, menciónelos:

---

---

TERCERA PARTE

1. Cuál es el problema principal del por qué no se le asignan -  
suficientes líneas automáticas a las diferentes Oficinas del  
interior de la República?

---

---

---

2. Considera que el mobiliario, transporte y factores ambienta-  
les que utiliza para desarrollar sus actividades relaciona--  
das con los teléfonos públicos, son adecuados y suficientes?

SI

NO

3. Si su respuesta es "NO", mencione cuales son los inadecuados  
e insuficientes; y diga el motivo de la falla:

---

---

---

CUARTA PARTE

1. Están definidos por escrito los procedimientos y normas para  
la ejecución de sus tareas relacionadas con los teléfonos pú-  
blicos?

SI

NO

2. Se hacen pruebas de Control de Calidad del servicio de los -  
teléfonos públicos cuando se dejan en funcionamiento?

SI

NO

3. Si su respuesta es "SI" a la pregunta anterior, diga que --- pruebas se realizan?

- a. Prueba de tono
  - b. Pruebas de cobro
  - c. Marcación de tiempo de cobro
  - d. Otros (Explique)
- 
- 

4. Cuando se deja en funcionamiento un teléfono público se le - comunica de inmediato?

- SI
- NO

5. Si no es de inmediato, cuanto tiempo tarda en recibir esa co - municación?

---

6. Existen por escrito procedimientos y normas para aprobar e - instalar teléfonos públicos?

- a. Solo monederos
- b. Solo manuales
- c. Para monederos y manuales
- d. Ninguno

7. Considera necesario un estudio socio-económico para aprobar la instalación de un teléfono público?

- SI
- NO
- ALGUNAS VECES

8. Si su respuesta es "SI" a la pregunta anterior, diga si este estudio se realiza en la actualidad?

- SI
- NO

9. Si su respuesta es "SI" diga que Unidad lo realiza:

---

10. Mencione los pasos que sigue la solicitud de un teléfono público hasta su aprobación:

---

---

---

11. Como realiza las actividades de recolección y conteo de los fondos de los teléfonos públicos monederos?

---

---

---

12. Cómo realiza la recolección de los fondos de los teléfonos públicos no monederos?

---

---

---

13. Qué ventajas le representa el procedimiento actual de recolección de los teléfonos públicos?

a. Monederos: 

---

---

---

b. No Monederos: 

---

---

---

14. Que recomienda usted para mejorar el actual sistema de recolección de los teléfonos públicos?

a. Para monederos

---

---

---

---

---

b. Para no monederos

---

---

---

---

---