



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS  
ASIGNACIÓN Y USO DE TELEFONÍA E INTERNET  
INALÁMBRICO  
INSTITUTO GUATEMALTECO DE MIGRACIÓN**

Primera de Edición

Guatemala, diciembre de 2025

## Índice

I. Introducción.....	3
II. Marco Legal.....	4
III. Políticas Generales.....	5
IV. Simbología utilizada.....	6
V. Acrónimos.....	7
VI. Codificación del Área administrativa del IGM.....	8
VII. Hoja de Aprobación.....	9
VIII. Asignación y uso de telefonía e internet inalámbrico del IGM.....	12
1. Clasificación de equipo telefónico y modem de internet inalámbrico.....	12
2. Clasificación para asignación de equipo telefónico con servicio móvil y modem de internet inalámbrico .....	12
3. Adquisición de servicio telefónico e internet inalámbrico .....	13
4. Asignación de equipo con servicio telefónico e internet inalámbricos .....	14
5. Uso del servicio telefónico (fijo y móvil) y modem para internet .....	15
6. Pago de deducible .....	15
7. Entrega de equipos telefónicos y sus accesorios o modem.....	16
8. Responsable de la recepción, custodia y entrega de los equipos telefónicos con sus accesorios o modem.....	16
9. Servicio telefónico e internet en planes contratados con limite de consumo e internet.....	15
10. Adquisición de servicios telefónicos móviles celulares y modem.....	17
11. Contratos de servicio .....	17
12. Especificaciones técnicas del servicio .....	17
13. Casos no previstos .....	18
IX. Control de Procedimientos .....	19
X. Glosario.....	34
XI. Hoja de elaboración.....	35
XII. Hoja de diseño y aprobación .....	36

## I. Introducción

El objetivo general del presente documento, es normar y regular la asignación, uso y custodia del equipo telefónico fijo y móvil con líneas telefónicas fijas y celulares así como módems de Internet inalámbricos del Instituto Guatemalteco de Migración para el cumplimiento de las funciones por las cuales fue creado el Instituto, ya que es de suma importancia la fluidez del que hacer de los funcionarios, trabajadores y personal que presta sus servicios técnicos o profesionales en el IGM, dada la imperiosa necesidad de estar en constante comunicación para el desarrollo de las actividades y responsabilidades en el ámbito de competencia del personal y de la institución lo cual redundará en la prestación de los servicios que brinda la institución tanto a la población guatemalteca como a las personas extranjeras.

Este documento aplica a las unidades ejecutoras y dependencias del Instituto Guatemalteco de Migración por lo tanto es de aplicación para funcionarios, trabajadores y personal que presta sus servicios técnicos o profesionales en el Instituto Guatemalteco de Migración que, por razones del cargo que desempeñan y las actividades que realizan, se determine necesaria la asignación de equipo con servicio telefónico o modem de Internet inalámbrico para el desarrollo de sus comunicaciones todos de carácter oficial. El Departamento de Servicios Generales de la Subdirección Técnica Administrativa, como administrador del uso y consumo del servicio telefónico, y del internet inalámbrico, velará por la asignación, uso, responsabilidades, así como de establecer los controles en el uso de las líneas y equipos de telecomunicaciones de esta índole de manera que el gasto que se genere sea plenamente justificado y transparente para el adecuado manejo de los recursos públicos.

El manual deberá ser revisado y actualizado periódicamente por el Departamento de Servicios Generales de la Subdirección Técnica Administrativa, realizando las gestiones correspondientes hasta su aprobación final por la Máxima Autoridad.



## II. Marco Legal

- Constitución Política de la República De Guatemala.
- Código De Migración, Decreto Número 44-2016 Del Congreso De la República De Guatemala.
- Ley de Portabilidad Numérica en Servicios de Telefonía, Decreto 14-2025 del Congreso de la Republica.
- Ley de Contrataciones del Estado, Decreto Número 57-92 del Congreso de la República de Guatemala.
- Ley Orgánica del Presupuesto, Decreto Número 101-97 del Congreso de la República de Guatemala.
- Ley del Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado para el Ejercicio Fiscal 2025, Decreto 36-2024 Del Congreso de la Republica.
- Ley de Acceso a La Información Pública, Decreto Número 57-2008 del Congreso de la República de Guatemala.
- Reglamento de la Ley Orgánica del Presupuesto, Acuerdo Gubernativo No. 540-2013 del Congreso de la República de Guatemala.
- Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, Acuerdo Gubernativo Número 122-2016 y sus Reformas, del Presidente de La República de Guatemala.
- Código de Ética del Instituto Guatemalteco del Estado, Acuerdo de Dirección General No. 320-2021.
- Reglamento del Código de Ética del Instituto Guatemalteco de Migración, Acuerdo e Dirección General No, 038-2022.
- Manual de Clasificaciones Presupuestarias para el Sector Publico de Guatemala y sus Modificaciones, Acuerdo Ministerial No. 291-2012.
- Normas Generales y Técnicas de Control Internos Gubernamentales de la Contraloría General de Cuentas, Acuerdo A-039-2023.

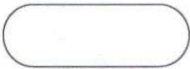
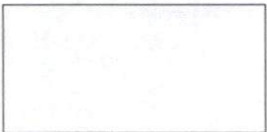
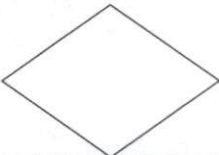
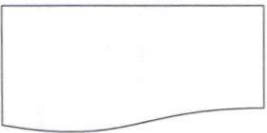
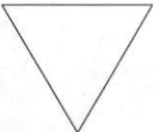


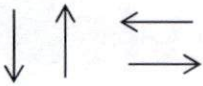


### III. Políticas Generales

- a) El Jefe de Departamento de Servicios Generales de la Subdirección Técnica Administrativa supervisará que se cumplan con los procesos y procedimientos establecidos en el presente manual en atención a los plazos legales y en cumplimiento a lo establecido en la normativa vigente.
  
- b) El Jefe de Departamento de Servicios Generales de la Subdirección Técnica Administrativa supervisará que se lleve el debido cumplimiento de las funciones relativas a los trabajadores y contratistas a cargo de realizar los procesos y procedimientos contenidos en este documento.



#### IV. Simbología utilizada

Símbolo	Descripción
	Inicio o fin: se utiliza tanto al iniciar, como al finalizar el diagrama.
	Operación: indica cualquier actividad, a excepción de las contenidas en las siguientes formas.
	Decisión o alternativa: indica el punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos. El texto debe indicarse en forma de pregunta con sus signos correspondientes.
	Documento: se utiliza al elaborar un documento físico.
	Almacenamiento o archivo: se utiliza para indicar el resguardo de documentos físicos.
	Conector de página: representa la continuidad del diagrama en otra página.
	Conector o enlace: de una parte, del diagrama a otra dentro de la misma página.
	Líneas de flujo: conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.



Fuente: American National Standard Institute (ANSI)

## V. Acrónimos

Los acrónimos empleados en el presente manual tienen el siguiente significado:

IGM	Instituto Guatemalteco de Migración
STA	Subdirección Técnica Administrativa
SF	Subdirección Financiera
CGC	Contraloría General de Cuentas
NIT	Número de Identificación Tributaria
DPI	Documento Personal de Identificación



**VI. Codificación del Área administrativa del IGM**  
**Departamento de Servicios Generales, Subdirección Técnica**  
**Administrativa**

AREA ADMINISTRATIVA	CODIFICACIÓN
Departamento de Servicios Generales de la Subdirección Técnica Administrativa del IGM	09.02.01.UO



## VII. Hoja de Aprobación

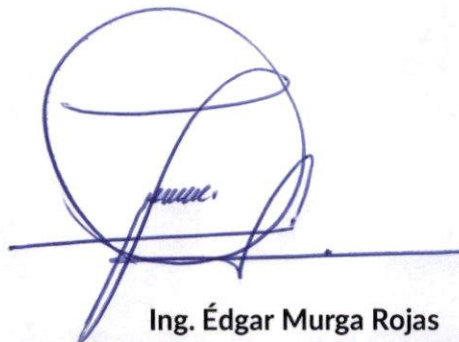
Manual de Normas y Procedimientos para la Asignación y Uso de Telefonía e Internet  
Inalámbrico del IGM

Departamento de Servicios Generales de la Subdirección Técnica Administrativa

Instituto Guatemalteco de Migración

---

Aprobado por:



**Ing. Édgar Murga Rojas**  
Jefe de Departamento de Servicios Generales  
Subdirección Técnica Administrativa  
Instituto Guatemalteco de Migración



INSTITUTO GUATEMALTECO DE MIGRACIÓN -IGM-  
ACUERDO DE DIRECCIÓN GENERAL IGM-51-2025  
DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE MIGRACIÓN

CONSIDERANDO

Que el Código de Migración, Decreto número 44-2016 del Congreso de la República de Guatemala, establece que el Instituto Guatemalteco de Migración se crea como una dependencia descentralizada del Organismo Ejecutivo, con capacidad suficiente para administrar sus recursos financieros, técnicos, humanos y administrativos, así como adquirir derechos y obligaciones. El Director General ejerce la representación legal del Instituto Guatemalteco de Migración y tiene la función de aprobar los Manuales de Organización y Funciones, de Puestos y Funciones, de Procesos y Procedimientos de todas las áreas que conforman la estructura organizacional del Instituto Guatemalteco de Migración.

CONSIDERANDO


Que, con el propósito de regular el procedimiento para la asignación y el uso de los servicios de telefonía e internet inalámbrico destinados a los funcionarios, empleados y personal que presta sus servicios técnicos o profesionales en el Instituto Guatemalteco de Migración, se hace necesario establecer mecanismos para el registro, control y monitoreo de los dispositivos institucionales, por lo que, la emisión de lineamientos que prevengan el uso indebido de los recursos, promuevan la ética en el servicio público y fortalezcan la transparencia en la gestión institucional es fundamental.

CONSIDERANDO


Que la Subdirección de Planificación solicitó la aprobación de la Primera Edición del *"Manual De Normas y Procedimientos Asignación y Uso de Telefonía e Internet Inalámbrico, Instituto Guatemalteco de Migración, Primera Edición"*, como instrumento administrativo que detalla las normas de aplicación y los procesos del Departamento de Servicios Generales de la Subdirección Técnica Administrativa.

POR TANTO

Con base en lo considerado, normativa legal citada y lo que para el efecto establecen los artículos: 134 y 154 de la Constitución Política de la República de Guatemala; 120, 122, 124, 139 numeral 3, literal c) del Código de Migración, Decreto número 44-2016 del Congreso de la República de Guatemala; 4 literal e) del Reglamento General del Código de Migración, Acuerdo de Dirección General número IGM-017-2023, Aprobado por Acuerdo de Autoridad Migratoria Nacional número

 DIRECCIÓN  
Rta. avenida 3-11, zona 4,  
Ciudad de Guatemala

 TELEFONO  
+502 2411 2411

 CORREO ELECTRONICO  
info@igim.gob.gt





002-2023; 9 literal h), 25 literal b) y 55 del Reglamento Orgánico Interno del Instituto Guatemalteco de Migración, Acuerdo de Autoridad Migratoria Nacional número 2-2020.

**ACUERDA**

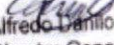
**ARTÍCULO 1.** Aprobar la Primera Edición del "Manual de Normas y Procedimientos Asignación y Uso de Telefonía e Internet Inalámbrico, Instituto Guatemalteco de Migración".

**ARTÍCULO 2.** Instruir a la Subdirección de Planificación, que socialice la Primera Edición del "Manual de Normas y Procedimientos Asignación y Uso de Telefonía e Internet Inalámbrico, Instituto Guatemalteco de Migración".


**ARTÍCULO 3.** El presente acuerdo entra en vigencia inmediatamente después de su emisión.


**NOTIFÍQUESE.**


Guatemala, 12 de diciembre de 2025.

  
Lic. Alfredo Danilo Rivera  
Director General  
Instituto Guatemalteco de Migración



 **DIRECCIÓN**  
6ta. avenida 8-01, zona 4,  
Ciudad de Guatemala

 **TELÉFONO**  
+502 2411 2411

 **CORREO ELECTRÓNICO**  
info@igm.gob.gt

[www.igm.gob.gt](http://www.igm.gob.gt)



Migración Guatemala

## VIII. ASIGNACIÓN Y USO DE TELEFONÍA E INTERNET INALÁMBRICO DEL IGM

### 1. CLASIFICACIÓN DE EQUIPO TELEFÓNICO Y MODEM DE INTERNET INALÁMBRICO:

Para los efectos de la presente normativa la telefonía se clasifica en:

- Telefonía fija, la cual comprende equipo con línea telefónica proporcionada por un operador de telecomunicaciones, para uso en oficinas e instalaciones del Instituto Guatemalteco de Migración, a cargo y resguardo de un usuario. Para el efecto la Subdirección de Recursos Tecnológicos instalará y entregará el equipo necesario y el Departamento de Inventarios de la Subdirección Financiera realizará el registro correspondiente en tarjetas de responsabilidad de bienes.
- Telefonía móvil celular, la cual comprende equipo proporcionado o no por el operador de telecomunicaciones que presta el servicio telefónico, para uso dentro y fuera de las oficinas e instalaciones del Instituto Guatemalteco de Migración, a cargo y resguardo de un usuario autorizado. Para el efecto es necesarios que el Departamento de Inventarios de la Subdirección Financiera realice el registro correspondiente en tarjetas de responsabilidad de bienes.
- Módems de internet Inalámbrico, el cual comprende el equipo o dispositivo proporcionado o no por el operador de telecomunicaciones que presta el servicio de internet, para uso dentro y fuera de las oficinas e instalaciones del Instituto Guatemalteco de Migración, a cargo y resguardo de un usuario autorizado.

### 2. CLASIFICACIÓN PARA ASIGNACIÓN DE EQUIPO TELEFÓNICO CON SERVICIO MÓVIL Y MODEM DE INTERNET INALÁMBRICO:

Los equipos móviles de telefonía móvil e internet inalámbrico con su respectivo servicio serán asignados de acuerdo a la siguiente clasificación distribución:

#### GRUPO 1: Director General y Subdirector General

Se asignarán equipos con servicio telefónico móviles celulares con planes controlados y límite de facturación mensual con llamadas ilimitadas al mismo operador, con llamadas ilimitadas a otras compañías, con opción a llamadas internacionales y roaming.

#### GRUPO 2: Subdirectores



Se asignarán equipos con servicio telefónico móviles celulares con planes controlados y límite de facturación mensual con llamadas ilimitadas al mismo operador, con llamadas limitadas a otras compañías, sin opción a llamadas internacionales y roaming.

### **GRUPO 3: Jefes de Departamentos y Unidades**

Se asignarán equipos con servicio telefónico móviles celulares con planes controlados y límite de facturación mensual con llamadas ilimitadas al mismo operador, con llamadas limitadas a otras compañías, sin opción a llamadas internacionales y roaming.

### **GRUPO 4: Casos especiales**

Se les podrá asignar equipos con servicio telefónico móviles celulares a trabajadores y al personal que presta sus servicios técnicos o profesionales en el Instituto Guatemalteco de Migración, que por las funciones y necesidades del servicio necesiten mantenerse en comunicación constante con otro personal de esta institución, se les asignará equipo telefónico móvil con líneas telefónicas celulares con planes controlados y límite de facturación mensual con llamadas ilimitadas al mismo proveedor, con llamadas limitadas a otras compañías, sin opción a llamadas internacionales y roaming

En este grupo también se pueden asignar equipos telefónicos con servicio telefónico móviles celulares a los Puestos Migratorios de Control Fronterizo, Centros de Atención Migratoria, Edificios Administrativos y del Instituto Guatemalteco de Migración que requieran el servicio para comunicaciones oficiales.

### **GRUPO 5: Director General, Subdirector General y Subdirectores**

Se les podrán asignar modem con servicio de Internet Inalámbricos para manejo de información oficial, únicamente para utilizarse localmente.

## **3. ADQUISICIÓN DE SERVICIO TELEFÓNICO E INTERNET INALÁMBRICO**

El Departamento de Servicios Generales de la Subdirección Técnica Administrativa del Instituto Guatemalteco de Migración es el encargado de gestionar y administrar el servicio telefónico e internet inalámbrico institucional, con la autorización de la Máxima Autoridad del instituto, de acuerdo a las necesidades que se presenten en las dependencias que integran el Instituto Guatemalteco de Migración que actualmente la integran o las que en el futuro se establezcan a nivel nacional. De igual manera en adelante si fuera necesario incrementar los servicios disponibles, el Departamento de Servicios Generales de la Subdirección Técnica Administrativa deberá procurar el trámite correspondiente para llevar a cabo el incremento de los servicios para esta clase de comunicación.

La adquisición del servicio telefónico se podrá realizar por medio del evento de adquisición correspondiente, con el operador de telefonía que oferte la mejor propuesta para los intereses del Instituto, que proporcione el servicio telefónico con el mejor precio, con el plan que permita mantener el control del consumo y también proporcione equipos telefónicos y módems dentro del servicio.

Los números telefónicos adquiridos deberán de conservarse por tiempo indefinido, sin embargo, se podrá adquirir el servicio de telecomunicación con el operador de telefonía que brinde las mejores condiciones económicas y de servicios a conveniencia de los intereses del Instituto Guatemalteco de Migración y los equipos con un operador o empresa distinta.

Los equipos telefónicos y módems para internet inalámbrico podrán adquirirse con el operador del servicio o la empresa que brinde equipos actualizados y con garantía de fábrica y servicios de reparación y mantenimiento necesarios, pudiendo gestionar el Departamento de Servicios Generales, las adquisiciones necesarias con el afán de mantener actualizados los equipos con la tecnología y previendo que en determinado momento los equipos con que se cuenten caigan en caducidad tecnológica.

#### **4. ASIGNACIÓN DE EQUIPO CON SERVICIO TELEFÓNICO E INTERNET INALAMBRICOS**

Para la asignación de equipo telefónico (fijo o móvil) y modem de Internet inalámbricos, se podrá asignar mediante solicitud en Providencia de la dependencia que así lo considere necesario para el cumplimiento de las funciones a su cargo, solicitud que deberá ser dirigida a la Subdirección Técnica Administrativa quien a la vez deberá informar a la Subdirección General para su conocimiento y a la Subdirección Financiera para que por medio de la Unidad de Inventarios realicen los registros correspondientes en la tarjeta de responsabilidad de los interesados a quienes se le asigne el equipo solicitado con línea telefónicas y modem para internet inalámbrico.

La Subdirección Financiera deberá informar al Departamento de Servicios Generales de la Subdirección Técnica Administrativa de los equipos asignados a usuarios autorizado para el control en la facturación de los servicios mensuales.

No se podrá asignar más de un aparato celular a un mismo funcionario, trabajador o personal que presta sus servicios técnico o profesionales al Instituto, a excepción del Director General y Subdirector General del Instituto Guatemalteco de Migración.

Podrán asignarse equipos con servicio telefónico (fijos o móviles) a las oficinas e instalaciones, puestos de control fronterizos migratorios, sedes de emisión de pasaportes, Centros de atención migratoria que actualmente posee el Instituto Guatemalteco de

Migración o las que en el futuro sean creados para mantener una comunicación oficial en forma fluida y constante para el cumplimiento de las actividades del instituto. Parte de los fines del instituto es la atención de personas retornadas por lo que podrán hacer uso de la telefonía para realizar llamadas a sus familiares para el retorno a sus lugares de origen y cualquier otro tipo de comunicación que requieran con la asistencia del personal del instituto.

## 5. USO DEL SERVICIO TELEFÓNICO (FIJO Y MÓVIL) Y MODEM PARA INTERNET

El uso de los aparatos telefónicos y las líneas telefónicas móviles celulares y modem será exclusivamente para atender **ASUNTOS DE CARÁCTER OFICIAL**, conforme a las funciones y atribuciones respectivas de cada funcionario o trabajador contratado para prestar sus servicios en el Instituto Guatemalteco de Migración.

El funcionario y trabajador que se le asigne un aparato telefónico con línea telefónica móvil celular o modem tiene prohibido realizar préstamo, alquiler, donación o transferencia del aparato telefónico celular asignado.

## 6. PAGO DE DEDUCIBLE

### A. RESPONSABLE DEL APARATO TELEFÓNICO Y LINEA TELÉFONICA MOVIL CELULAR Y MODEM

Cada funcionario y trabajador contratados a los que se les asigne un equipo telefónico con línea telefónica o modem, son responsables y están obligados a velar por el adecuado uso y cuidado de los mismos, así como de los accesorios que le sean asignados.

En caso de daños por mal uso, pérdida, extravío o robo del equipo telefónico y sus accesorios y modem cualquiera que fuera la causa, el funcionario o empleado usuario queda obligado a pagar el valor total del deducible o reparación según corresponda.

### B. CASO DE ROBO Y/O HURTO DEL APARATO TELEFÓNICO O MODEM

En caso de robo o hurto, el responsable deberá realizar la denuncia correspondiente ante el Ministerio Público y/o Policía Nacional Civil y presentarla a la Subdirección Técnica Administrativa para que por medio del Departamento de Servicios Generales solicite la reposición a la empresa proveedora del servicio de telefonía pagando el deducible correspondiente.

### C. RETIRO DEL PERSONAL RESPONSABLE DE EQUIPO TELEFÓNICO CON ACCESORIOS Y MODEM

Cuando el responsable del aparato telefónico con accesorios y modem se retire de la Institución está obligado a entregar a la Unidad de Inventarios el aparato telefónico

con sus accesorios o modem, en condiciones aceptables. En caso de deterioro, daño, pérdida, extravío o robo del aparato telefónico y sus accesorios o modem cualquiera que fuera la causa, el usuario queda obligado a pagar el valor total del deducible o reparación según corresponda.

En el caso que el responsable del aparato telefónico o modem no efectúe el pago relacionado al deducible o reparación, la Unidad de Inventarios deberá informar a la Subdirección Financiera para que a dicha persona no se le extienda el Finiquito Laboral respectivo por parte del Instituto Guatemalteco de Migración.

## **7. ENTREGA DE EQUIPOS TELEFÓNICOS Y SUS ACCESORIOS O MODEM**

El departamento de Inventarios será la responsable de la entrega del aparato telefónico con todos sus accesorios o modem. El funcionario o trabajador designado deberá firmar de recibido el equipo en el formato autorizado, en donde se debe indicar toda la información del aparato y la línea telefónica o modem y las responsabilidades del uso y custodia.

## **8. RESPONSABLE DE LA RECEPCIÓN, CUSTODIA Y ENTREGA DE LOS EQUIPOS TELEFÓNICOS CON SUS ACCESORIOS O MODEM**

El departamento de Inventarios de la Subdirección Financiera será la responsable de la recepción, custodia y entrega de los aparatos telefónicos con sus accesorios o modem a los designados.

En el momento de la entrega de los aparatos telefónicos y accesorios o modem por parte de funcionarios y trabajadores que se retiran de la Institución, el Departamento de Inventarios deberá revisar el equipo para verificar el buen estado y buen funcionamiento del mismo. En caso de encontrarse daños por mal uso en el equipo se deberá realizar el informe correspondiente y proceder con el cobro del costo de la reparación que cotice el proveedor del servicio telefónico realizando la notificación correspondiente a las siguientes Subdirecciones: Jurídica, Financiera y Técnica Administrativa.

En caso de robo, la Unidad de Inventarios deberá proceder con el cobro del deducible correspondiente cotizado por el proveedor del servicio telefónico.

El funcionario o trabajador será el responsable de realizar los pagos en las oficinas del proveedor del servicio y entregar los comprobantes de pago en el departamento de Inventarios para gestionar el cambio o reparación del equipo.



## 9. SERVICIO TELEFÓNICO E INTERNET EN PLANES CONTRATADOS CON LIMITE DE CONSUMO E INTERNET

Se podrá contratar servicio telefónico con líneas telefónicas móviles celulares y modem de Internet inalámbricos únicamente con planes controlados con límite de consumo de facturación mensual.

A continuación, se describen los montos máximos mensuales de referencia autorizados para los planes controlados con límite de facturación:

**Grupo 1:** Hasta un límite de Q 400.00 (líneas telefónicas)

**Grupo 2:** Hasta un límite de Q 300.00 (líneas telefónicas)

**Grupo 3:** Hasta un límite de Q 250.00 (líneas telefónicas)

**Grupo 4:** Hasta un límite de Q 200.00 (líneas telefónicas)

**Grupo 5:** Hasta un límite de Q 200.00 (modem)

## 10. ADQUISICIÓN DE SERVICIOS TELEFÓNICOS MÓVILES CELULARES Y MODEM

Para adquirir el servicio telefónico móvil celular y módems de internet inalámbrico, la Subdirección Técnica Administrativa del Instituto Guatemalteco de Migración a través de los Departamentos responsables de realizar las gestiones administrativas, para realizar mediante el portal GUATECOMPRAS los trámites necesarios en modalidad de Compra Directa o Cotización cumpliéndose con todos los procedimientos establecidos. Previamente se debe establecer el Plan de Compra que incluya la cantidad estimada de líneas telefónicas y modem que se requieren, preliminarmente a qué dependencias se les asignarán, con sus planes controlados de facturación, incluyendo las especificaciones técnicas del servicio requerido. El plan de Compras de las líneas debe ser aprobado por la Máxima Autoridad del Instituto Guatemalteco de Migración.

## 11. CONTRATOS DE SERVICIO

La empresa proveedora del servicio de líneas telefónicas móviles celulares y modem deberá entregar al departamento de Inventarios los Contratos de Servicio de cada línea telefónica o modem en donde se debe indicar toda la información del servicio y servirá para documentar y registrar la contratación.

## 12. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO

El proveedor del servicio debe presentar soluciones y redes de telecomunicaciones de última generación con los siguientes requerimientos como mínimo:



- Tarifas Preferenciales sin generación de cobro excedente
- Opción de recarga de tiempo de aire e Internet
- Llamadas ilimitadas a la red del proveedor del servicio
- Mensajes de texto y aplicaciones ilimitados
- Aparatos telefónicos de última generación con capacidad de conexión a redes 3G y 4G como mínimo.
- Cobertura de red a nivel nacional con servicio técnico en forma continua 7x24x365
- Facturación mensual y garantía de los equipos

### **13. CASOS NO PREVISTOS**

Los casos no previstos en la presente normativa serán resueltos por la Subdirección Financiera y la Subdirección Técnica Administrativa con visto bueno del Director General del Instituto Guatemalteco de Migración.



## IX. Control de Procedimientos

Manual de Normas y Procedimientos para la Asignación y Uso de Telefonía e Internet Inalámbrico del IGM		CÓDIGO	09.02.01.UO
Departamento de Servicios Generales, STA		FECHA	Diciembre 2025
No.	Procedimientos	Código	
1.	Adquisición de servicio de uso de telefonía e internet inalámbrico para el Instituto Guatemalteco Migración.	09.02.01.P1	
2.	Asignación de equipo con servicio telefónico o internet inalámbrico.	09.02.01.P1	
3.	Reintegro de excesos de consumo de servicio de telefonía e internet inalámbrico.	09.02.01.P3	
4.	Devolución de equipo móvil.	09.02.01.P4	



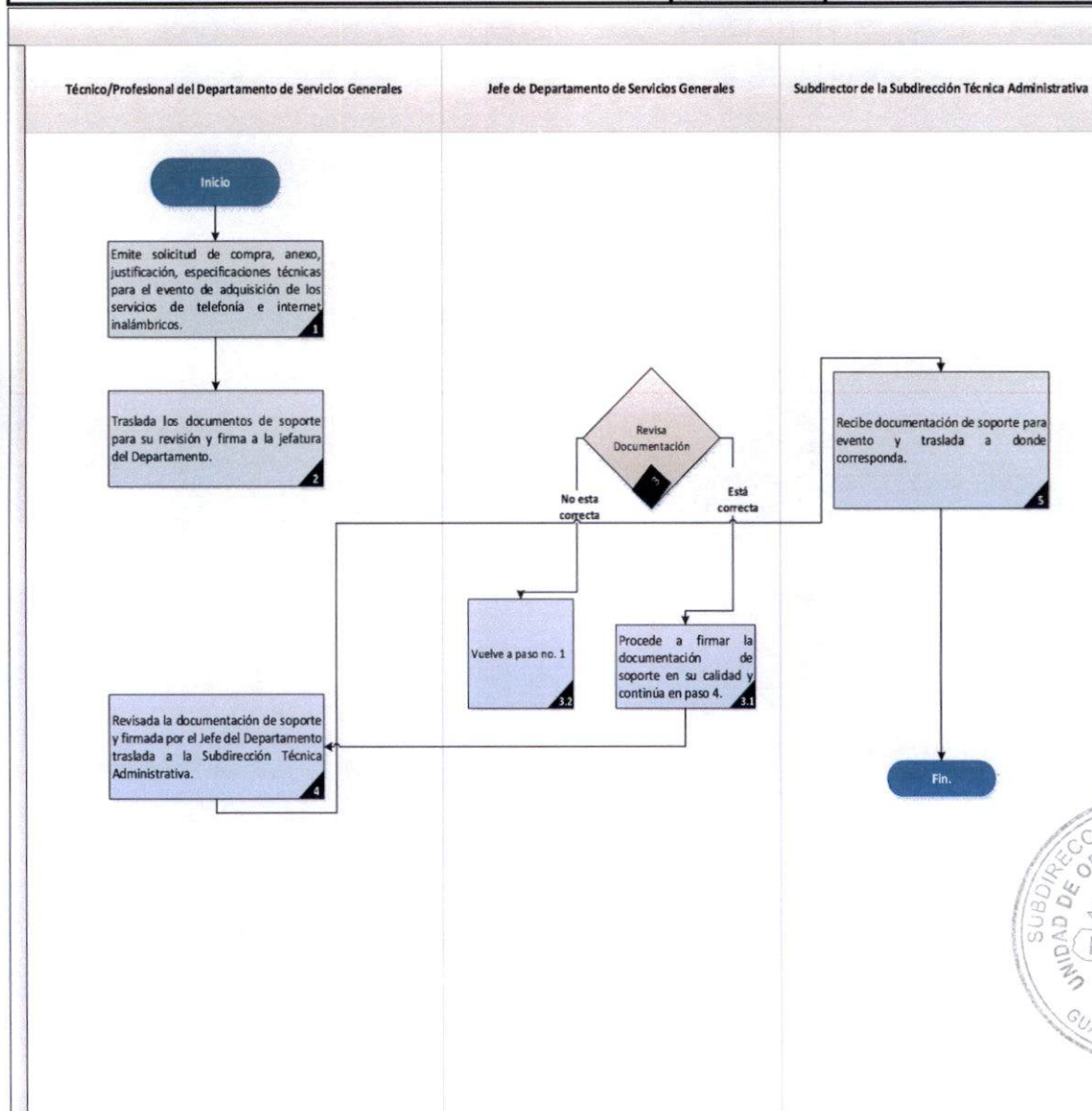
Manual de Normas y Procedimientos para la Adquisición de servicio de uso de telefonía e internet inalámbrico para el Instituto Guatemalteco		CÓDIGO	09.02.01.P1
Adquisición de servicio de uso de telefonía e internet inalámbrico para el Instituto Guatemalteco Migración.		FECHA	Diciembre de 2025
		PÁGINAS	1/2
<b>SUBDIRECCIÓN</b>	<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>UNIDAD</b>	
Subdirección Técnica Administrativa	Departamento de Servicios Generales		
<b>Descripción</b>		<b>Objetivo</b>	
Este procedimiento consiste en la asignación y uso de de la telefonía (fija y móvil) e internet inalámbrico mediante modem del Instituto Guatemalteco de Migración.		Normar lo relativo al buen manejo y uso de la telefonía e internet móvil, para el edecuado y justificado gasto y su registro de manera transparente	
<b>Usuarios</b>		<b>Indicadores</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Personal del Instituto Guatemalteco de Migración.</li> <li>▪ Usuarios de los servicios del IGM y proveedores.</li> <li>▪</li> </ul>		De conformidad con la clasificación para la asignación según Grupo de usuario interno	
<b>Documentos requeridos</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Solicitud de compra</li> <li>▪ Anexo de Solicitud de compra</li> <li>▪ Justificación</li> <li>▪ Términos de referencia</li> <li>▪ Bases de cotización</li> <li>▪ Resolución de aprobación de evento de adquisición y Publicaciones den Guatecompras</li> </ul>			



Manual de Normas y Procedimientos para la Adquisición de servicio de uso de telefonía e internet inalámbrico para el Instituto Guatemalteco		CÓDIGO	09.02.01.P1
		PÁGINAS	2/2
No.	Descripción de las actividades	Responsable	Documento(s) de Soporte
Inicio del procedimiento.			
1.	Emite solicitud de compra, anexo, justificación, especificaciones técnicas para el evento de adquisición de los servicios de telefonía e internet inalámbricos.	Técnico o Profesional del Departamento de Servicios Generales.	Solicitud de compra, anexo, justificación y especificaciones técnicas.
2.	Traslada los documentos de soporte para su revisión y firma a la jefatura del Departamento.	Técnico o Profesional del Departamento de Servicios Generales.	Solicitud de compra, anexo, justificación y especificaciones técnicas.
3.	Revisa la documentación:	Jefe del Departamento de Servicios Generales.	Solicitud de compra, anexo, justificación y especificaciones técnicas.
3.1	Si está correcta procede a firmar la documentación de soporte en su calidad y continúa en paso 4.	Jefe del Departamento de Servicios Generales.	Solicitud de compra, anexo, justificación y especificaciones técnicas.
3.2	No es correcta vuelve al paso 1	Jefe del Departamento de Servicios Generales.	
4.	Revisada la documentación de soporte y firmada por el Jefe del Departamento traslada a la Subdirección Técnica Administrativa.	Técnico o Profesional del Departamento de Servicios Generales.	Solicitud de compra, anexo, justificación y especificaciones técnicas
5.	Recibe documentación de soporte para evento y traslada a donde corresponda.	Subdirector de la Subdirección Técnica Administrativa.	Solicitud de compra, anexo, justificación y especificaciones técnicas
Fin del procedimiento.			



Manual de Normas y Procedimientos para la Adquisición de servicio de uso de telefonía e internet inalámbrico para el Instituto Guatemalteco	CÓDIGO	09.02.01.P1
Flujograma para la Asignación de telefonía móvil	FECHA	Diciembre de 2025
	PÁGINAS	1/1



<b>Manual de Normas y Procedimientos para la Asignación y Uso de Telefonía e Internet Inalámbrico del IGM</b>		<b>CÓDIGO</b>	09.02.01.P2
<b>Asignación de equipo con servicio telefónico o internet inalámbrico</b>		<b>FECHA</b>	Diciembre de 2025
		<b>PÁGINAS</b>	1/3
<b>SUBDIRECCIÓN</b>	<b>DEPARTAMENTO</b>		<b>UNIDAD</b>
Subdirección Técnica Administrativa	Departamento de Servicios Generales		
<b>Descripción</b>		<b>Objetivo</b>	
Consiste en la asignación de equipo fijo o móvil de telefonía o internet inalámbrico mediante solicitud de las Dependencia del IGM interesadas donde indican los usuarios del servicio, dicha Providencia es dirigida a STA quien a su vez la redirigirá al Departamento de Servicios Generales para las gestiones correspondientes.		Disponer para las distintas dependencias del IGM de las herramientas necesarias para las telecomunicaciones del personal que las integran en el desarrollo de sus funciones y actividades de forma ágil y eficiente.	
<b>Usuarios</b>		<b>Indicadores</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Usuarios a cargo del servicio de telecomunicación.</li> <li>▪ Departamento de Inventarios de la SF.</li> <li>▪ Departamento de Servicios Generales de la STA.</li> <li>▪ Departamento de Auditoría Interna</li> <li>▪ Contraloría General de Cuentas</li> </ul>		Providencia de solicitud de equipo con servicios telefónico o internet inalámbrico Tarjetas de responsabilidad de bienes y factura mensual de servicio Oficinos	
<b>Documentos requeridos</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Providencia de solicitud de equipo con servicio telefónico</li> <li>▪ Oficio de entrega del equipo móvil</li> <li>▪ Formato de entrega o devolución de bienes</li> <li>▪ Tarjeta de responsabilidad de bienes</li> <li>▪ Fotocopia de los documentos anteriores para conocimiento del Departamento de Servicios Generales</li> </ul>			

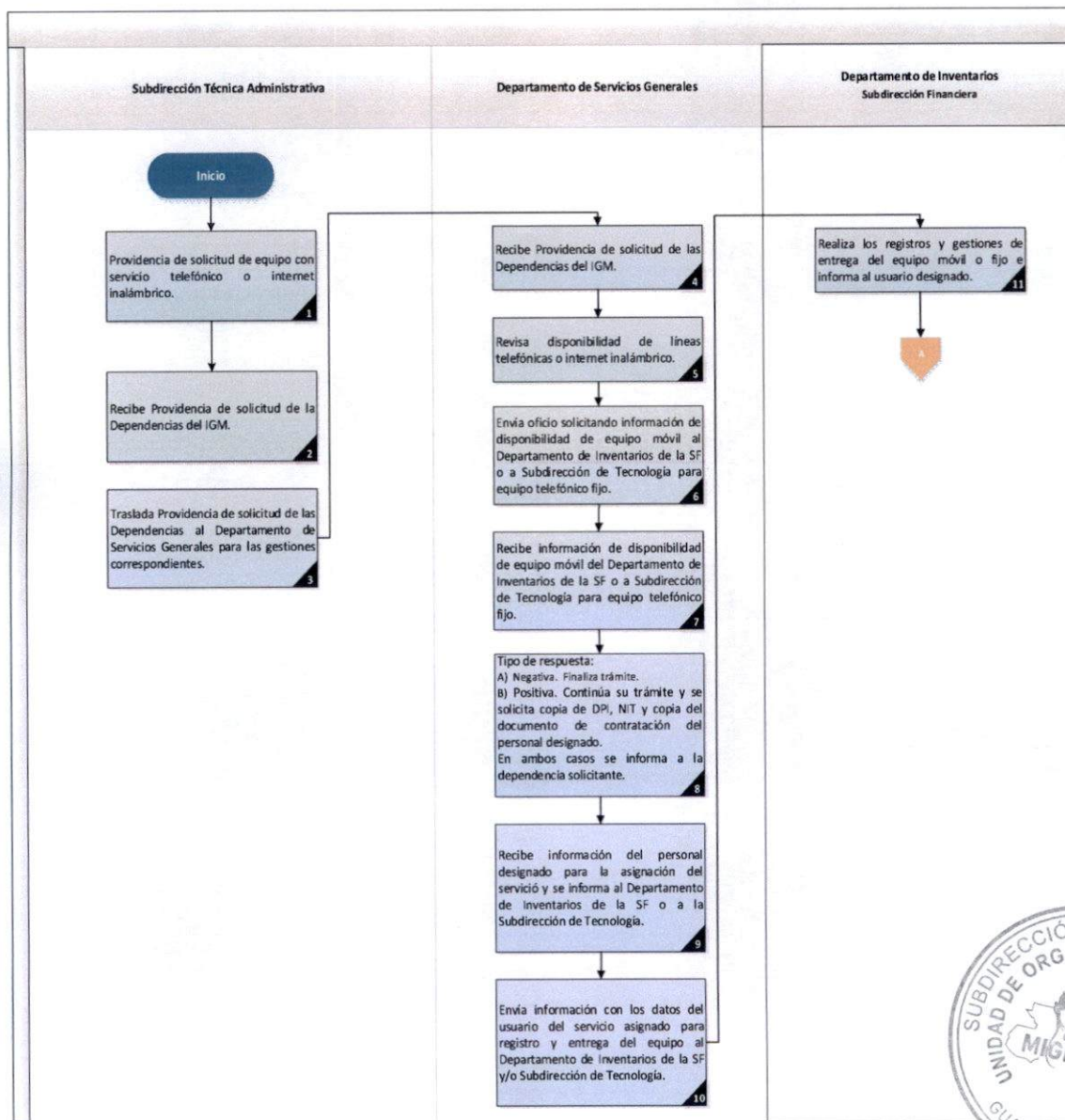


Asignación de equipo con servicio telefónico o internet inalámbrico		CÓDIGO	09.02.01.P2
		PÁGINAS	2/3
No.	Descripción de las actividades	Responsable	Documento(s) de Soporte
Inicio del procedimiento.			
1.	Providencia de solicitud de equipo con servicio telefónico o internet inalámbrico.	Dependencia del IGM	Providencia
2.	Recibe Providencia de solicitud de la Dependencias del IGM.	STA	Providencia.
3.	Traslada Providencia de solicitud de las Dependencias al Departamento de Servicios Generales para las gestiones correspondientes.	STA	Providencia.
4.	Recibe Providencia de solicitud de las Dependencias del IGM.	Departamento de Servicios Generales	Providencia.
5.	Revisa disponibilidad de líneas telefónicas o internet inalámbrico.	Departamento de Servicios Generales	Providencia y archivos.
6.	Envía oficio solicitando información de disponibilidad de equipo móvil al Departamento de Inventarios de la SF o a Subdirección de Tecnología para equipo telefónico fijo.	Departamento de Servicios Generales	Oficio con copia de la Providencia de solicitud de servicio de comunicación.
7.	Recibe información de disponibilidad de equipo móvil del Departamento de Inventarios de la SF o a Subdirección de Tecnología para equipo telefónico fijo.	Departamento de Servicios Generales	Oficio de respuesta.
8.	Si la respuesta es: a) Negativa. Finaliza el trámite. b) Positiva. Continúa su trámite y se solicita copia de DPI, NIT y copia del documento de contratación del personal designado. En ambos casos se informa a la dependencia solicitante.	Departamento de Servicios Generales y STA	Oficio y Providencia de respuesta.
9.	Recibe información del personal designado para la asignación del servicio y se informa al Departamento de Inventarios de la SF o a la Subdirección de Tecnología.	Departamento de Servicios Generales.	Oficio y fotocopias de lo solicitado.

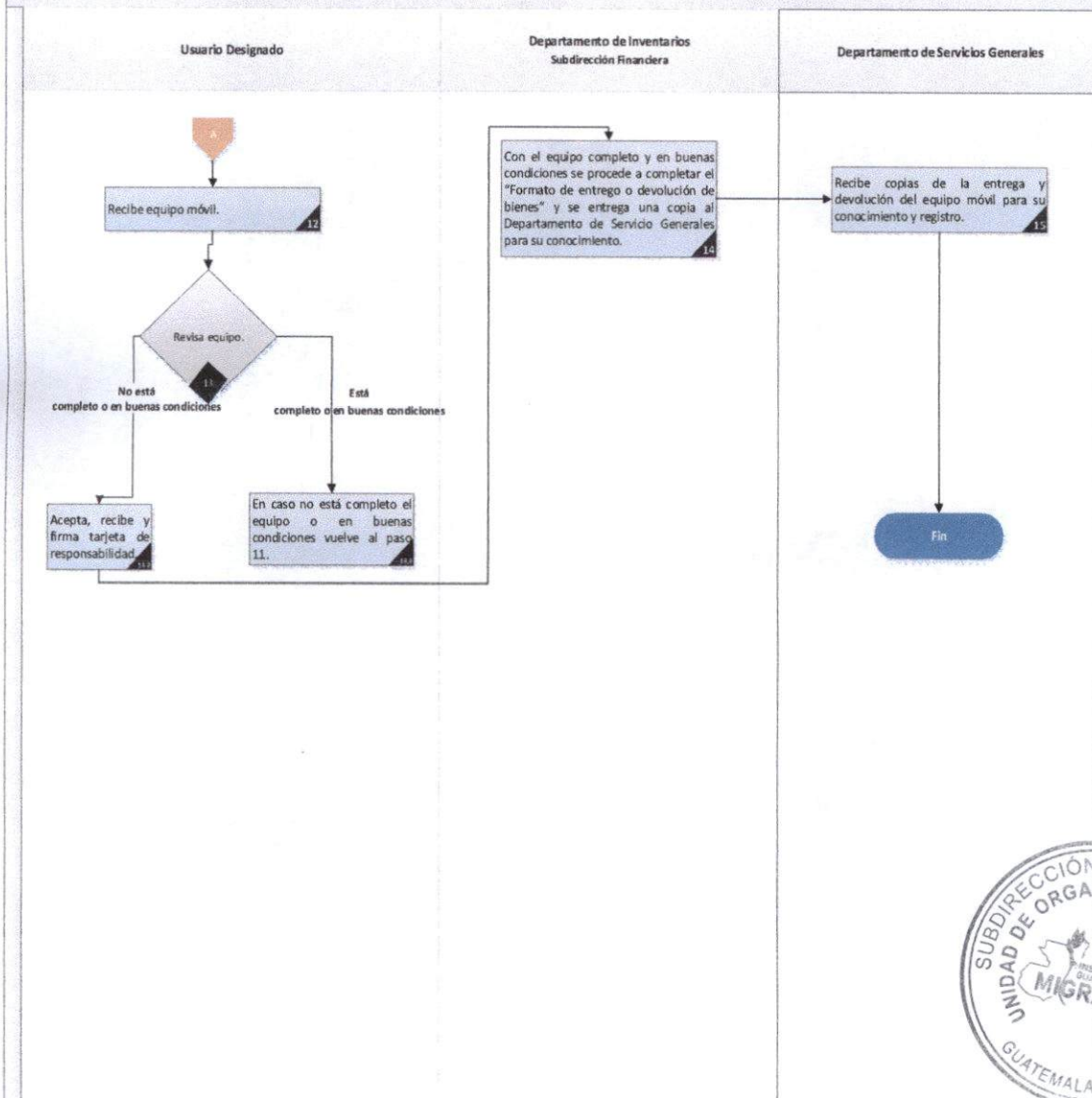


Asignación de equipo con servicio telefónico o internet inalámbrico		CÓDIGO	09.02.01.P2
		PÁGINAS	2/3
No.	Descripción de las actividades	Responsable	Documento(s) de Soporte
10.	Envía información con los datos del usuario del servicio asignado para registro y entrega del equipo al Departamento de Inventarios de la SF y/o Subdirección de Tecnología.	Departamento de Servicios Generales.	Oficio y fotocopias del usuario.
11.	Realiza los registros y gestiones de entrega del equipo móvil o fijo e informa al usuario designado.	Departamento de Inventarios de la SF.	Oficio y Tarjeta de Responsabilidad.
12.	Recibe equipo móvil.	Usuario designado.	Oficio, Tarjeta de Responsabilidad y equipo.
13.	Revisa equipo a) no está completo o en buenas condiciones prosigue en paso 13.1 b) está completo y en buenas condiciones el equipo, prosigue en paso 13.2	Usuario designado.	Oficio, Tarjeta de Responsabilidad y equipo.
13.1	En caso no está completo el equipo o en buenas condiciones vuelve al paso 11.	Usuario designado.	Oficio, Tarjeta de Responsabilidad y equipo.
13.2	Acepta, recibe y firma tarjeta de responsabilidad.	Usuario designado.	Tarjeta de Responsabilidad y equipo.
14.	Procede a completar el "Formato de entrega o devolución de bienes" y se entrega una copia al Departamento de Servicio Generales para su conocimiento.	Departamento de Inventarios de la SF.	Copia de oficio de entrega y devolución con sello de recibido. Copia del "Formato de entrega o devolución de bienes."
15.	Recibe copias de la entrega y devolución del equipo móvil para su conocimiento y registro.	Departamento de Servicios Generales de la STA.	Oficio de entrega y devolución. Copia de oficio de entrega y devolución con sello de recibido. Copia del "Formato de entrega o devolución de bienes."
<b>Fin del procedimiento.</b>			

<b>Manual de Normas y Procedimientos para la Asignación y Uso de Telefonía e Internet Inalámbrico del IGM</b>	<b>CÓDIGO</b>	09.02.01.P2
<b>Flujograma para la asignación de equipo con servicio telefónico o internet inalámbrico</b>	<b>FECHA</b>	Diciembre de 2025
	<b>PÁGINAS</b>	1/2



Manual de Normas y Procedimientos para la Asignación y Uso de Telefonía e Internet Inalámbrico del IGM	CÓDIGO	09.02.01.P2
Flujograma para la asignación de equipo con servicio telefónico o internet inalámbrico	FECHA	Diciembre de 2025
	PÁGINAS	2/2



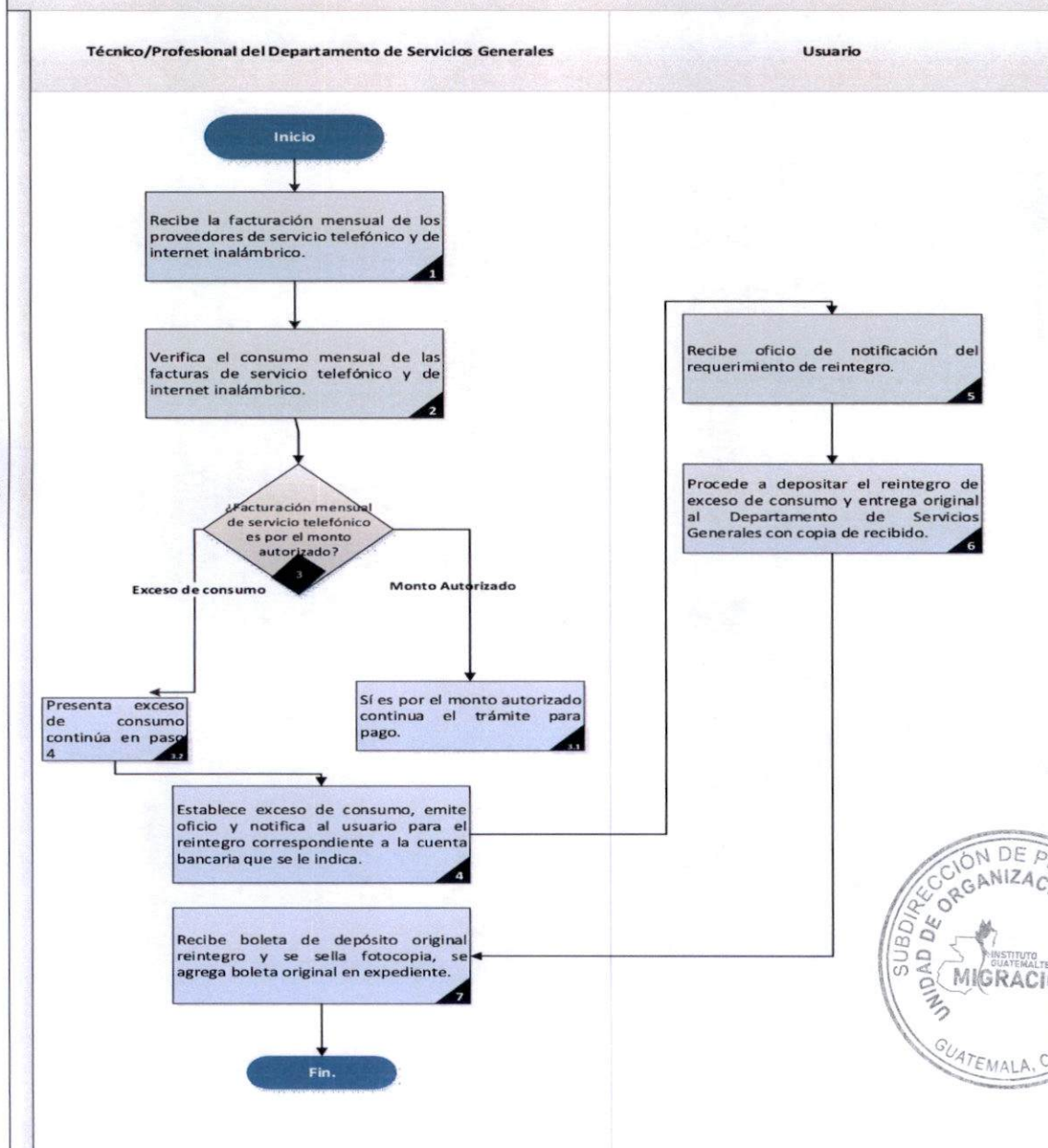
<b>Manual de Normas y Procedimientos para la Asignación y Uso de Telefonía e Internet Inalámbrico del IGM</b>		<b>CÓDIGO</b>	09.02.01. P3
<b>Reintegro de excesos de consumo de servicio de telefonía e internet inalámbrico</b>		<b>FECHA</b>	Diciembre de 2025
		<b>PÁGINAS</b>	1/2
<b>SUBDIRECCIÓN</b>	<b>DEPARTAMENTO</b>		<b>UNIDAD</b>
Subdirección Técnica Administrativa	Departamento de Servicios Generales		
<b>Descripción</b>		<b>Objetivo</b>	
Cada grupo de usuario de servicio de telefonía e internet inalámbrico tiene asignado un monto mensual de consumo autorizado, cualquier excedente al consumo establecido correrá a cargo del usuario responsable por lo que deberá reintegrar el consumo adicional, para lo cual debe hacer el depósito de reintegro del gasto excedente en la cuenta bancaria para el efecto.		Registrar únicamente el gasto autorizado del IGM conforme los grupos establecidos según usuario en aras de la transparencia en el uso de los recursos públicos por lo que y quien sobrepase lo autorizado debe reintegrar el exceso correspondiente.	
<b>Usuarios</b>		<b>Indicadores</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Usuario responsable</li> <li>▪ Personal del Instituto Guatemalteco de Migración.</li> <li>▪ Departamento de Auditoría Interna</li> <li>▪ Contraloría General de Cuentas</li> </ul>		Según la clasificación de grupos de usuarios autorizados para la asignación de telefonía e internet inalámbrico	
<b>Documentos requeridos</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Factura mensual de consumo de servicio telefónico e internet inalámbrico</li> <li>▪ Oficio de notificación de excedente del consumo de servicio</li> <li>▪ Boleta de depósito bancario por el reintegro del excedente generado en facturación mensual del servicio.</li> </ul>			



Reintegro de excesos de consumo de servicio de telefonía e internet inalámbrico		CÓDIGO	09.02.01. P3
		PÁGINAS	2/2
No.	Descripción de las actividades	Responsable	Documento(s) de Soporte
Inicio del procedimiento.			
1.	Recibe la facturación mensual de los proveedores de servicio telefónico y de internet inalámbrico.	Técnico o Profesional del Departamento de Servicios Generales	Facturas.
2.	Verifica el consumo mensual de las facturas de servicio telefónico y de internet inalámbrico.	Técnico o Profesional del Departamento de Servicios Generales	Facturas.
3.	Revisa la facturación mensual de servicio telefónico es por el monto autorizado.	Técnico o Profesional del Departamento de Servicios Generales	Factura.
3.1	Sí es por el monto autorizado continúa el trámite para pago.	Técnico o Profesional del Departamento de Servicios Generales	Factura.
3.2	Presenta exceso de consumo continúa en paso 4	Técnico o Profesional del Departamento de Servicios Generales	Factura.
4.	Establece exceso de consumo, emite oficio y notifica al usuario para el reintegro correspondiente a la cuenta bancaria que se le indica.	Técnico o Profesional del Departamento de Servicios Generales	Oficio de notificación.
5.	Recibe oficio de notificación del requerimiento de reintegro.	Usuario	Oficio de notificación.
6.	Procede a depositar el reintegro de exceso de consumo y entrega original al Departamento de Servicios Generales con copia de recibido.	Usuario	Boleta de depósito monetario.
7.	Recibe boleta de depósito original reintegro y se sella fotocopia, se agrega boleta original en expediente.	Técnico o Profesional del Departamento de Servicios Generales	Boleta de depósito monetario.
Fin del procedimiento.			



Manual de Normas y Procedimientos para la Asignación y Uso de Telefonía e Internet Inalámbrico del IGM	CÓDIGO	09.02.01. P3
Flujograma de Reintegro de excesos de consumo de servicio de telefonía e internet inalámbrico	FECHA	Diciembre de 2025
	PÁGINAS	1/1



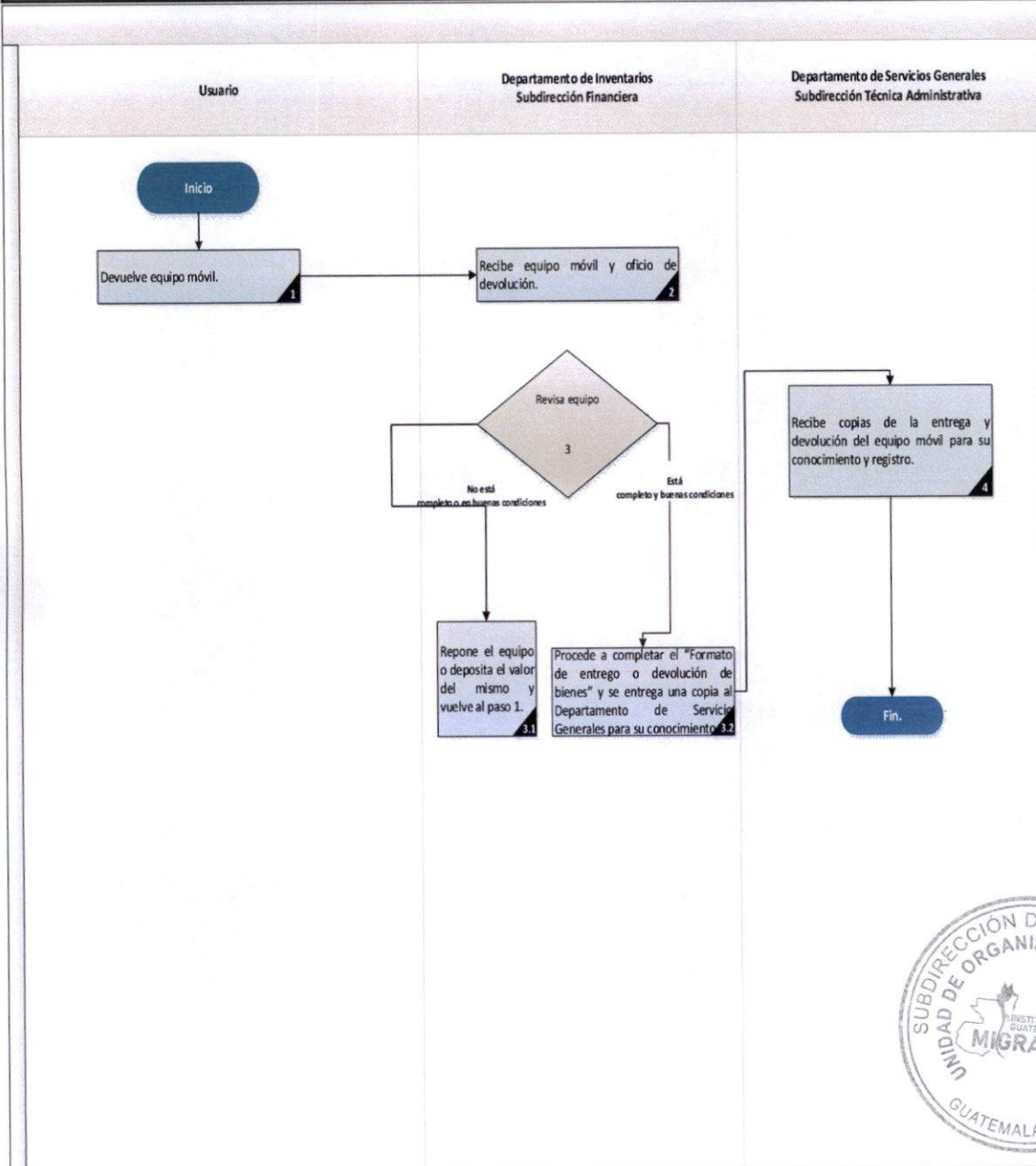
Manual de Normas y Procedimientos para la Asignación y Uso de Telefonía e Internet Inalámbrico del IGM		CÓDIGO	09.02.01. P4
Devolución de equipo móvil		FECHA	Diciembre de 2025
		PÁGINAS	1/2
<b>SUBDIRECCIÓN</b>	<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>UNIDAD</b>	
Subdirección Técnica Administrativa	Departamento de Servicios Generales		
<b>Descripción</b>		<b>Objetivo</b>	
Consiste en la devolución del equipo móvil por parte del usuario hacia el Departamento de Inventarios de la SF y hace del conocimiento del Departamento de Servicios Generales de la STA para los registros correspondientes		Hacer las descargas de responsabilidad en inventarios y verificación de consumos de servicio en el Departamento de Servicios Generales (deriva de la renovación, cambio o entrega final del equipo).	
<b>Usuarios</b>		<b>Indicadores</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Usuarios a cargo del servicio telefónico.</li> <li>▪ Departamento de Inventarios de la SF.</li> <li>▪ Departamento de Servicios Generales de la STA.</li> <li>▪ Departamento de Auditoría Interna</li> <li>▪ Contraloría General de Cuentas</li> </ul>		Tarjetas de responsabilidad de bienes y factura mensual de servicio.	
<b>Documentos requeridos</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oficio de entrega del equipo móvil</li> <li>▪ Formato de entrega o devolución de bienes</li> <li>▪ Tarjeta de responsabilidad de bienes</li> <li>▪ Fotocopia de los tres documentos anteriores para conocimiento del Departamento de Servicios Generales</li> </ul>			



Devolución de equipo móvil		CÓDIGO	09.02.01. P4
		PÁGINAS	2/2
No.	Descripción de las actividades	Responsable	Documento(s) de Soporte
Inicio del procedimiento.			
1.	Devuelve equipo móvil.	Usuario	Oficio de entrega y devolución.
2.	Recibe equipo móvil y oficio de devolución.	Departamento de Inventarios de la SF.	Oficio de entrega y devolución.
3.	Revisa equipo a) no está completo o en buenas condiciones prosigue en paso 3.1 b) está completo y en buenas condiciones el equipo, prosigue en paso 3.2	Departamento de Inventarios de la SF.	Oficio de entrega y devolución.
3.1	En caso no está completo el equipo o en buenas condiciones por mal uso, repone el equipo o deposita el valor del mismo y vuelve al paso 1.	Usuario.	Oficio de entrega y devolución.
3.2	Revisa con el equipo completo y en buenas condiciones y procede a completar el "Formato de entrega o devolución de bienes" y se entrega una copia al Departamento de Servicio Generales para su conocimiento.	Departamento de Inventarios de la SF.	Oficio de entrega y devolución. Copia de oficio de entrega y devolución con sello de recibido. Copia del "Formato de entrega o devolución de bienes".
4.	Recibe copias de la entrega y devolución del equipo móvil para su conocimiento y registro.	Departamento de Servicios Generales de la STA.	Oficio de entrega y devolución. Copia de oficio de entrega y devolución con sello de recibido. Copia del "Formato de entrega o devolución de bienes".
Fin del procedimiento.			



Manual de Procedimientos	CÓDIGO	09.02.01. P4
Flujograma para la devolución de equipo móvil	FECHA	Diciembre de 2025
	PÁGINAS	1/1





## X. GLOSARIO

<b>Áreas del IGM</b>	Dirección General, Subdirección General, Subdirecciones, Departamentos y Unidades.
<b>Telefonía fija:</b>	Servicio telefónico prestado por un operador de esta clase de servicio con equipos fijados en un punto.
<b>Telefonía móvil celular:</b>	Servicio telefónico prestado por un operador de esta clase de servicio con equipos móviles por medio de células de transmisión telefónica e internet.
<b>Módems de internet Inalámbrico:</b>	Servicio telefónico prestado por un operador de esta clase de servicio con equipos móviles de internet.
<b>Usuarios:</b>	Persona que interactúa y utiliza el servicio telefónico y módems de internet inalámbrico.





**XI. HOJA DE ELABORACIÓN  
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE  
SUBDIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN**

ETAPAS	NOMBRE Y CARGO	FIRMA
Elaborado	<p>Ing. Édgar Murga Rojas Jefe de Departamento de Servicios Generales Subdirección Técnica Administrativa</p>	
Revisión y Aprobación	<p>MA. MSc. CPA Alejandro Noe González Martínez Subdirector Técnica Administrativa</p>	



## XII. HOJA DE DISEÑO Y APROBACIÓN

Manual de Normas y Procedimientos del Área administrativa del IGM  
Área o subdirección a la que pertenece

ETAPAS	NOMBRE Y CARGO	FIRMA
Estructura y Diagramación	Lcda. Flor de María Olivares Ronquillo Encargado de la Unidad de Organización y Métodos	 
Revisión y Aprobación	Lcda. Zoila Sofía Mazariegos Samayoa Subdirector de Planificación	