



Manual para la Administración y uso de Servicios de Telefonía Fija

Julio 2009

ÍNDICE

1. Glosario de Términos
2. Marco Legal
3. Propósito
4. Alcance
5. Normas
 - 5.1. Contratación de los Servicios de Telefonía Fija
 - 5.2. Operación y Administración del Servicio
 - 5.3. De la Propiedad de la Infraestructura
 - 5.4. Del Uso del Servicio
 - 5.5. De la Vigilancia del Uso del Servicio, Facturación y Tarificación
 - 5.6. Asignación de Servicios de Telefonía Fija
6. Cumplimiento
7. Transitorios

1. Glosario de Términos

En los términos de este manual se entenderá por:

Clave de marcación o autorización: Código numérico que permite el acceso a diversos tipos de llamadas (locales, celular, larga distancia nacional o internacional, etc.)

DI: Departamento de Informática.

Interconexión: Conexión física y lógica entre dos redes de telecomunicaciones, que permite cruzar tráfico conmutado entre las centrales de ambas redes. La interconexión permite a los usuarios de una de las redes conectarse y cruzar tráfico conmutado a los usuarios de la otra y viceversa.

Llamada por cobrar: Llamada entrante con cargo para la parte que la recibe; requiere autorización del receptor.

Rectoría: Máxima autoridad diaria en la Universidad de Oriente.

RVDV: Red de Voz, Datos y Video de la Universidad de Oriente.

Site: Espacio de uso reservado para alojar equipos de telecomunicaciones.

Tarificador telefónico: Dispositivo o sistema de control que permite registrar y contabilizar (número de llamadas, duración de llamadas, costo de llamadas, origen y destino de llamadas, etc.), llamadas de un conmutador telefónico al cual está conectado.

Telecomunicaciones: Toda emisión, recepción y transmisión, de signos, señales, escritos, imágenes, sonidos y cualquier tipo de datos, por cable, radio, medios ópticos u otros sistemas electromagnéticos.

Telefonía fija: Servicio de comunicación telefónica que carece de movilidad, comúnmente basado en conexión alámbrica.

Titular de Administración: Servidor público de mayor jerarquía en el área administrativa de la Universidad de Oriente, que es el Director(a).

UI: Unidades Informáticas.

Usuarios: Persona que utiliza los servicios de telefonía fija.

2. Marco Legal

- Ley de Acceso a la Información Pública para el Estado y los Municipios de Yucatán.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles.
- Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de Yucatán del año fiscal vigente.
- Código de la Administración Pública de Yucatán.
- Reglamento del Código de la Administración Pública de Yucatán.
- Políticas de pago de cuentas por pagar vigentes.
- Políticas y directrices del presupuesto de egresos vigentes emitidos por la Secretaría de Hacienda.
- Reglamento interno de la Universidad de Oriente.
- Decreto que crea la Universidad de Oriente.

3. Propósito

Establecer las normas para la administración y operación del servicio de telefonía fija, con el fin de unificar criterios y proporcionar el servicio de manera eficiente.

4. Alcance

El presente manual es de carácter obligatorio para todos los empleados de la Universidad de Oriente que usen el servicio de la Red de Voz, Datos y Video.

5. Normas

La responsabilidad de la aplicación de esta norma, es de todos los Titulares de Administración o en su caso, lo que marque el Reglamento del Código de la Administración Pública de Yucatán. El encargado del DI podrán asumir esta responsabilidad a través de la delegación de sus Titulares Administrativos.

5.1 Contratación de los Servicios de Telefonía Fija

- I. La Dirección Administrativa debe evaluar las contrataciones de servicios de telefonía fija, a fin de justificar su necesidad y verificar que las mismas resulten indispensables y congruentes con los objetivos y metas establecidas en los programas presupuestarios promoviendo la eficiencia, eficacia y economía.
- II. Las Dirección Administrativa deberá de informar al DI via correo u oficio las contrataciones, propuestas de contratación, bajas y modificaciones de sus líneas telefónicas.
- III. El Jefe del DI en coordinación con el Director(a) de Administración evaluarán la viabilidad técnica para la adquisición, instalación y operación de los servicios de telefonía fija.
- IV. En toda contratación de líneas telefónicas analógicas debe solicitarse el bloqueo de llamadas a servicios de entretenimiento (01 900); adicionalmente, se podrá solicitar el bloqueo de aquellos tipos de llamada que no se requieran.
- V. Los empleados de la Universidad que requieran la contratación y activación de los servicios digitales tales como conferencia, correo de voz, desvío, llamada en espera e identificador de llamadas, deben solicitarlo previa justificación y aprobación al Jefe del DI.



- VI. La Universidad de Oriente debe de contar con conmutador telefónico y conectar sus líneas telefónicas al mismo, no permitiéndose o reduciendo al mínimo indispensable líneas telefónicas fijas directas a escritorio.
- VII. Queda prohibida la contratación de servicios de acceso a Internet tipo Dial-up en la Universidad ya que forma parte de la RVDV.
- VIII. El DI podrá verificar en cualquier momento que las instalaciones telefónicas se ajusten a las normas técnicas autorizadas.

5.2 Operación y Administración del Servicio

- I. Corresponde exclusivamente al DI el control y administración de los conmutadores telefónicos que formen parte de la RVDV.
- II. El jefe del DI podrá delegar cuando lo considere conveniente, el control y la administración de los conmutadores que forman parte de la RVDV.
- III. Toda modificación a las redes de telefonía de la RVDV deberá contar con la supervisión del personal autorizado del DI y el visto bueno del Titular de Rectoría.
- IV. La Universidad de Oriente deberá:
 - a. Proveer la seguridad e integridad de los espacios destinados a la infraestructura de RVDV.
 - b. Proporcionar las condiciones eléctricas y ambientales dictadas por el DI, para la adecuada operación de sus Sites.
 - c. Establecer los procedimientos necesarios para garantizar el DI el acceso a los Sites durante las 24 horas del día, los 365 días del año.
 - d. Proporcionar cualquier información que le sea requerida por la Dirección Administrativa y/o Rectoría respecto a los recursos de telecomunicaciones.

5.3 De la propiedad de la infraestructura

- I. La Universidad de Oriente, es el propietario de toda la infraestructura de telefonía interconectada a la RVDV, y su servicio se otorga como herramienta de trabajo institucional.
- II. Los empleados o direcciones no pueden brindar acceso a terceros a los Sites sin autorización del Jefe del DI.
- III. Los empleados o direcciones no pueden brindar información referente a la infraestructura de telecomunicaciones a terceros sin autorización por escrito del Jefe del DI. Adquisición de Equipos y Compatibilidad
- IV. Corresponde al DI elaborar y administrar los planes técnicos necesarios para la eficiente interconexión e interoperabilidad de redes de telecomunicaciones.
- V. Los aparatos telefónicos, conmutadores telefónicos y equipos de telecomunicaciones que se pretendan adquirir para la prestación del servicio de telefonía fija, deberán estar previamente homologados por la DI.
- VI. Queda prohibida la adquisición de equipos diferentes a los requeridos para la operación del servicio telefónico, a través de los prestadores de servicio de telefonía; cuando se requiera aparatos telefónicos o dispositivos especiales para el servicio contratado, se deberá solicitar previa justificación y aprobación al Jefe del DI.

5.4 Del uso del servicio

- I. Toda actividad realizada a través del servicio de telefonía es responsabilidad del usuario.
- II. Los servicios de telefonía fija de la RVDV no podrán usarse con fines lucrativos y/o comerciales personales.
- III. Queda prohibido utilizar los servicios telefónicos de líneas de entretenimiento.
- IV. Es responsabilidad de la persona a la cual se le ha asignado un aparato telefónico su uso adecuado. Se entiende por uso adecuado:
 - a. El realizar un uso medido del mismo no excediéndose en el tiempo de llamada ni en el número de llamadas.
 - b. El cuidar físicamente el aparato telefónico, así como sus accesorios.
- V. No está permitido el desvío de llamadas hacia teléfonos celulares o teléfonos de larga distancia.
- VI. Cualquier deficiencia o funcionamiento anómalo del servicio de telefonía fija que observe el usuario, deberá comunicarlo al Jefe del DI.

5.5 De la Vigilancia del Uso del Servicio, Facturación y Tarificación

- I. La Dirección Administrativa podrá solicitar al DI los reportes detallados de telefonía cuando este lo requiera.
- II. Corresponde al DI proporcionar las facilidades técnicas a su alcance, que permitan a la Dirección Administrativa identificar a aquellos usuarios que hacen un uso inadecuado de los servicios de telefonía.
- III. Es responsabilidad de la Dirección Administrativa promover y fomentar el uso adecuado de la telefonía fija.
- IV. Todos los departamentos de la Universidad deben contar con un medio o sistema de control y/o registro de llamadas telefónicas que permita llevar una bitácora confiable de las mismas.
- V. Es responsabilidad de la Dirección Administrativa supervisar el consumo telefónico e investigar las llamadas que por su duración o frecuencia reflejen probables casos de abuso del uso de telefonía.
- VI. La Dirección de Administrativa deberá comparar la facturación telefónica proporcionada por su proveedor de servicios de telefonía contra los reportes de consumo proporcionados por el medio de control que hayan implementado y solicitar a quien corresponda la aclaración de los conceptos que consideren pertinentes y en su caso, la aplicación de las sanciones correspondientes.

5.6 Asignación de Servicios de Telefonía Fija

- I. El Departamento de Recursos Humanos es el único que pueden solicitar el alta de usuarios a los servicios de telefonía fija.
- II. Para solicitar los servicios de telefonía fija, el titular de Recursos Humanos debe hacerlo por medio de formato o correo electrónico al Jefe del DI, indicando:
 - a. Nombre del funcionario a quien se le dará el servicio.
 - b. Departamento al que pertenece el funcionario.



- c. Dirección a la que pertenece el funcionario.
 - d. Centro de costo al que pertenece el funcionario.
 - e. Permisos de telefonía solicitados.
 - f. Tipo de teléfono o extensión a operar.
- III. Los permisos de telefonía que se pueden solicitar son:
- a. Llamadas locales.
 - b. Llamadas a local y celular.
 - c. Llamadas a local, celular y nacional
 - d. Llamadas a local, celular, larga distancia nacional e internacional.
- IV. Sin consentimiento del responsable.
- V. La Dirección Administrativa podrá solicitar cambios a las claves de autorización, previa su justificación correspondiente. El DI, por su parte, comunicará al titular de administración solicitante por oficio o correo electrónico, la activación de los permisos correspondientes, haciéndole llegar la clave de autorización.
- VI. Es responsabilidad del usuario proteger la identidad de su clave de autorización de los servicios de telefonía fija.
- VII. Queda prohibido el uso de claves de autorización por personas distintas al usuario asignado.
- VIII. Los titulares de administración deberán revisar al menos una vez al año si los permisos de telefonía asignados a sus usuarios, aún corresponden a los requeridos para sus funciones.
- IX. Cuando el usuario cambie de adscripción o deje de laborar en la Universidad de Oriente, el departamento de Recursos Humanos, debe informarlo por medio de formato o correo electrónico al Jefe del DI, para que se proceda a dar de baja los permisos de telefonía del usuario.

6. Cumplimiento y Vigencia

El seguimiento y verificación del cumplimiento del presente manual está a cargo del Titular de la Universidad de Oriente.

7. Transitorios

- I. El presente manual entrará en vigor al día siguiente de su publicación en la Universidad de Oriente.
- II. Quedan sin efecto todos los manuales, políticas, lineamientos y criterios administrativos que al respecto se hayan emitido con anterioridad o que se opongan a este manual.

UNIVERSIDAD DE ORIENTE



UNO

UNIVERSIDAD DE ORIENTE


DRA. GRACIELA CORTES CAMARERO
RECTORA