Administración del servicio de telefonía

ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA

OBJETIVO: Dar pautas que permitan el adecuado uso de las comunicaciones de voz en la Universidad, que permitan la oportuna asignación de líneas, el uso racional del servicio y el control de los consumos.

Alcance: Esta información está dirigida a los funcionarios, docentes y administrativos de la Universidad y en general a toda la comunidad, que tenga bajo su servicio y control, al menos una línea telefónica.

POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA

Responsables del Servicio:

La administración del servicio de telefonía y el control de los registros de consumo, estarán a cargo de Gestión de Servicios Institucionales.

El mantenimiento, servicio técnico de los equipos, de las redes telefónicas y de información de los consumos generados, estará a cargo de Recursos Informáticos.

La autorización de uso de los servicios de telefonía es otorgada por las Jefaturas de cada dependencia, será su responsabilidad el manejo que cada funcionario le dé a la línea telefónica asignada y responsabilidad de cada funcionario y los consumos generados.

Servicios disponibles: La Universidad cuenta actualmente con los siguientes servicios de telefonía.

Líneas telefónicas directas y extensiones al servicio de las diferentes dependencias, para comunicación interna, local, larga distancia nacional, larga distancia internacional y celular, según requerimiento de la Jefatura responsable.

Conmutador telefónico y punto de información, dos operadores disponibles al servicio de la comunidad interna y externa, por medio de los cuales se brinda información y se

intercomunican las llamadas externas con las diferentes dependencias según requerimiento.

INSTRUCTIVO PARA LA SOLICITUD DE SERVICIOS TELEFÓNICOS O ASIGNACIÓN DE NUEVAS LINEAS:

Para la asignación de una línea telefónica o la solicitud de cualquier servicio relacionado, se debe seguir el siguiente procedimiento:

1. Solicitud por medio de memorando de la dependencia que requiere el servicio, teniendo en cuenta:

a. Nombre del funcionario responsable del equipo.
b. Número telefónico o de extensión en caso de disponer de alguno.
c. Nombre de la oficina o servicio para actualizar el directorio telefónico
d. Ubicación donde se debe realizar la instalación (Nomenclatura).
e. Tipo de servicio requerido (interno, local, LDN, LDI o celular)
f. Número del proyecto de operación comercial, debe contar con el rubro “Teléfono” en el proyecto y presupuesto suficiente para soportar el respectivo cobro mensual.

2. El Jefe de Gestión de Servicios Institucionales evalúa el requerimiento y solicita a Recursos Informáticos la viabilidad para atender la solicitud (disponibilidad de línea telefónica o extensión, punto de datos y aparato telefónico)
3. Recursos Informáticos programará la instalación del servicio, la creación o instalación de la línea telefónica o extensión.
4. Gestión de Servicios Institucionales confirmará la instalación del servicio.

USO RACIONAL DEL SERVICIO Y MEDIDAS DE CONTROL

1. Todas las líneas están digitalmente monitoreada las 24 horas del día.
2. Se instalará un temporizador en las líneas con el fin de evitar consumos excesivos.
3. Cualquier consumo irregular, podrá ser reportado a la Jefatura correspondiente para que de ser el caso, se brinden las explicaciones correspondientes.
4. Es responsabilidad de cada usuario que cuenta con una línea telefónica, tomar todas las medidas de seguridad necesarias para evitar que en su ausencia se realicen llamadas por las cuales posteriormente deberá responder.

a. Todo usuario debe bloquear el aparato telefónico marcando *80, esto le permitirá llamadas internas únicamente. Para el desbloqueo, debe marcar *80 y el número de la clave, que por defecto es 0000.
b. Se debe cambiar con frecuencia la clave de acceso al aparato telefónico, para ello se debe solicitar por escrito al correo admred@utp.edu.co, indicando el número telefónico

al cual desea hacer el cambio.

5. Cualquier tipo de solicitud relacionado con la modificación de servicios de las líneas telefónicas deberá realizarse por medio de memorando a Gestión de Servicios Institucionales.

Nota: Gestión de Servicios Institucionales, podrá hacer revisión de las llamadas realizadas durante el periodo, y si es del caso, enviará al Jefe de cada dependencia el reporte de las llamadas, con el fin de realizar las aclaraciones respectivas.

Información adicional:

Nombre: Juan Guillermo Domínguez M.
Correo electrónico: servicios@utp.edu.co
Teléfono: 3137539

Fuente:
http://www2.utp.edu.co/vicerrectoria/administrativa/gestion-de-servicios//administracion-del-servicio-de-telefonia