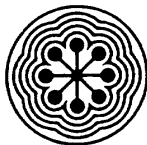


**ININ****AREA:** Departamento de Infraestructura**PROCEDIMIENTO:** Servicio Telefónico del ININ.

Nº: P.IE.02

REV.: 0

FECHA DE EMISION: Jul//2016

HOJA:1 DE 9

**ÍNDICE****PÁGINA**

<b>1. OBJETIVO Y ALCANCE</b>	2
1.1. Objetivo.	2
1.2. Alcance.	2
<b>2. NOTACIONES Y DEFINICIONES</b>	2
2.1. Notaciones.	2
2.2. Definiciones.	2
<b>3. DESARROLLO</b>	
3.1. Introducción.	2
3.2. Descripción del servicio telefónico.	3
3.3. Política de uso del servicio de telefonía.	4
3.4. Alta y baja de usuarios del Servicio Telefónico.	5
3.5. Autorizaciones de llamadas.	5
<b>4. RESPONSABILIDADES</b>	
4.1 Del Jefe del Departamento de Infraestructura.	6
4.2 Del Administrador del conmutador IP	6
4.3 De los Usuarios	6
4.4 De los Jefes de Departamento.	6
4.5 De los Gerentes y Directores de Área	6
<b>5. REFERENCIAS</b>	6
<b>6. GLOSARIO</b>	6
<b>7. ANEXOS</b>	7
7.1. Anexo "I" Diagrama de flujo del procedimiento.	8
7.2. Anexo "II" Reporte de consumo mensual.	9

**PREPARADO POR:** Ing. Juan Manuel Pérez Javier.**FECHA:** Julio/2016**REVISADO POR:** M.C. José Alfonso Villarreal Martínez.**FECHA:** Julio/2016**APROBADO POR:** M.C. José Luis Roberto Ángeles Vargas.**FECHA:** Julio/2016

# INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGACIONES NUCLEARES

ÁREA: Departamento de Infraestructura	Nº.: P.IE.02	REV.: 0
PROCEDIMIENTO: Servicio Telefónico del ININ.	FECHA DE EMISION: Jul/2016	HOJA: 2 DE: 9

## 1. OBJETIVO Y ALCANCE

### 1.1. Objetivo

Establecer, implementar y vigilar los mecanismos necesarios que permitan la administración correcta y eficiente del Servicio Telefónico, con el fin de apoyar el logro de los objetivos y metas del ININ.

### 1.2. Alcance

Lo descrito en este documento es aplicable a todo el personal, cualquiera que sea su jerarquía dentro del Instituto Nacional de Investigaciones Nucleares, así como al personal de honorarios, servicios y personas invitadas a las instalaciones del ININ, y que tengan acceso al Sistema Telefónico Institucional.

Este documento es aplicable al Centro Nuclear “Dr. Nabor Carrillo Flores”, CADER, la Oficina del ININ en la Central Nucleoeléctrica Laguna Verde (CNLV) y a los equipos móviles del ININ, así como a las conexiones a través de VPN a la infraestructura de TIC del Instituto Nacional de Investigaciones Nucleares.

## 2. NOTACIONES Y DEFINICIONES

### 2.1. Notaciones

<b>IP</b>	Internet Protocol
<b>CNLV</b>	Central Nucleoeléctrica Laguna Verde
<b>ININ</b>	Instituto Nacional de Investigaciones Nucleares
<b>VoIP</b>	Voz sobre IP

### 2.2. Definiciones

Ver Glosario de términos en el punto 6 del presente documento.

## 3. DESARROLLO

### 3.1. Introducción.

La Telefonía IP es una tecnología que permite integrar en una misma red -basada en el protocolo IP- las comunicaciones de voz y datos. Al hablar de un sistema de telefonía IP se refiere al conjunto de elementos tecnológicos como conmutadores IP, switches de conexión y teléfonos IP, que debidamente integrados, permiten suministrar un servicio de telefonía basado en VoIP, que en conjunto, simplifican la infraestructura de comunicaciones en la empresa, permitiendo la integración de diferentes sedes,

ÁREA: Departamento de Infraestructura	Nº.: P.IE.02	REV.: 0
PROCEDIMIENTO: Servicio Telefónico del ININ.	FECHA DE EMISION: Jul/2016	HOJA: 3 DE: 9

trabajadores móviles de la organización en un sistema unificado de telefonía, la movilidad y el acceso a funcionalidades avanzadas (buzones de voz, etc.).

### 3.2. Descripción del servicio telefónico.

El servicio telefónico del ININ consta de 3 conmutadores IP: el principal del Centro Nuclear, otro ubicado en la oficina del ININ en CLV y el tercero en el CADER. Estos conmutadores trabajan de manera independiente en cada ubicación y se comunican entre ellos a través de Internet.

El acceso a las llamadas interna en cada ubicación es mediante números de extensiones telefónicas que constan de cinco dígitos de acuerdo al siguiente rango: Para el Centro Nuclear, de la 11000 a la 18000's, excepto las 16000's, para CLV son las 16000's y para CADER las 19000's.

Las extensiones telefónicas del personal, pueden ser consultadas en la búsqueda de personas de la intranet del ININ, cuya liga es <http://intra.inin.mx> , o en el "Directorio Telefónico" del portal WEB del ININ.

### 3.3. Política de uso del servicio de telefonía.

1. El servicio de telefonía debe ser utilizado primordialmente para uso oficial.
2. Los números telefónicos del conmutador del ININ y los números directos se destinan exclusivamente para apoyar las actividades del ININ. Queda prohibido proporcionar los números telefónicos oficiales para asuntos personales como lo son referencias de créditos, compras, ventas, entre otros.
3. Cada trabajador actual y de nuevo ingreso del ININ, puede tener una contraseña telefónica que consta de ocho dígitos (números) de longitud como mínimo y con la cual tiene acceso a la red pública de telefonía.
4. Esta contraseña tiene inicialmente la conexión a la red pública de telefonía para llamar a la Ciudad de México y su uso es para asuntos relacionados con su actividad institucional.
5. El Departamento de Infraestructura deberá activar la contraseña del usuario en las 24 horas naturales posteriores a la recepción de la notificación del Departamento de Personal y la autorización de permisos de llamadas que le sean aplicables.
6. El usuario (trabajador) debe proporcionar su contraseña telefónica, EXCLUSIVAMENTE al Jefe de Departamento de Infraestructura de la Gerencia de Sistemas, mediante un correo electrónico enviado

# INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGACIONES NUCLEARES

ÁREA: Departamento de Infraestructura	Nº.: P.IE.02	REV.: 0
PROCEDIMIENTO: <b>Servicio Telefónico del ININ.</b>	FECHA DE EMISION: Jul/2016	HOJA: 4 DE: 9

desde su cuenta de correo institucional (@inin.gob.mx), al correo electrónico del antes mencionado. La contraseña deberá ser una cadena de números con una longitud mínima de ocho dígitos.

7. *La contraseña de cada usuario es estrictamente personal, no es transferible y su uso es responsabilidad del signatario.* En otras palabras no se puede evadir la responsabilidad del uso de una contraseña telefónica.
8. El usuario puede solicitar el cambio de contraseña las veces lo requiera. Para realizar este cambio, el trabajador deberá notificar al Jefe del Departamento de Infraestructura la nueva clave con 24 horas de anticipación, tal y como se señala en el punto 6 de este Procedimiento.
9. Cada usuario podrá visualizar sus consumos telefónicos en el icono denominado “Registro de llamadas telefónicas” en la intranet del ININ (<http://intra.inin.mx>). El periodo máximo a consultar es de 3 meses. La identificación y contraseña para el acceso es la misma que utiliza para acceder a los servicios de correo electrónico e *Intranet*.
10. Todos los usuarios están obligados a relacionar sus llamadas en la aplicación WEB antes descrita. Estas llamadas deben ser registradas de acuerdo a las opciones mostradas en la aplicación de manera mensual. En cualquier caso el caso, se deberá consignar el nombre de la persona a quien se llamó, así como la empresa, institución o dependencia que representa.
11. El Departamento de Infraestructura entregará a partir de octubre 2015, durante los primeros 5 (cinco) días de cada mes, un reporte mensual del uso del servicio a cada Jefe de Departamento, Gerente y Director. Este reporte mostrará los números marcados por cada persona perteneciente al departamento, duración y número de llamadas, así como el costo correspondiente por el uso del servicio telefónico (de acuerdo con la facturación del prestador del servicio).
12. El reporte de uso de servicio telefónico, debe ser validado por cada Jefe de Departamento, Gerente y Director si fuera le caso, durante la siguiente semana a la recepción del reporte, ya que el tercer lunes de cada mes se enviará a la Gerencia de Recursos Financieros para su dispersión en el del gasto a los diferentes Centros de Costos.

### 3.4. Alta y baja de contraseñas y usuarios del Servicio Telefónico.

1. Al ingresar un nuevo trabajador al ININ, el Departamento de Personal deberá notificar a la Gerencia de Sistemas y al Departamento de Infraestructura del ININ dicho ingreso. Esta comunicación puede ser mediante correo electrónico o a través de un oficio, así como realizar la solicitud en la Mesa de Servicios de TIC del ININ. Sin esta notificación no se dará de alta la contraseña y no se darán de alta los permisos de usuario en el sistema de telefonía institucional.

# INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGACIONES NUCLEARES

ÁREA: Departamento de Infraestructura	Nº.: P.IE.02	REV.: 0
PROCEDIMIENTO: <b>Servicio Telefónico del ININ.</b>	FECHA DE EMISION: Jul/2016	HOJA: 5 DE: 9

2. La contraseña telefónica de los trabajadores que dejen de prestar sus servicios en el ININ, serán eliminadas del sistema telefónico de acuerdo a la fecha de baja que notifique el Departamento de Personal a través de correo electrónico o vía documento físico, así como la solicitud registrada en la Mesa de Servicios de TIC del ININ. La contraseña del usuario estará inactiva a partir de las 16:00 horas del último día que preste sus servicios como trabajador del ININ. Sin esta notificación no se darán de baja los privilegios de llamada.

### 3.5. Autorizaciones de llamadas.

1. La autorización de llamadas a teléfonos celulares y larga distancia nacional los define el jefe de departamento de cada área, previa validación del Gerente correspondiente.
2. La autorización de llamadas a teléfonos a Norteamérica (Estados Unidos y Canadá) y llamadas mundiales (resto del mundo) deberán ser autorizados por el Director de Área correspondiente. Las solicitudes de permisos de llamadas son respaldadas mediante un correo electrónico dirigido al correo electrónico institucional del Jefe del departamento de Infraestructura y del Gerente de Sistemas desde la cuenta de correo electrónico del Director de Área.
3. La autorización de llamadas de telefonía a través de la VPN del ININ se deberá realizar mediante solicitud en la Mesa de Servicios de TIC del ININ, y deberá ser solicitado y justificado por el Gerente del Área involucrada y con la autorización del Director de Área correspondiente.

## 4. RESPONSABILIDADES

### 4.1. Del Jefe de Departamento de Infraestructura

- 4.1.1. Vigilar la aplicación del Procedimiento.
- 4.1.2. Gestionar las solicitudes de contraseñas
- 4.1.3. Enviar los reportes mensuales de consumos y gasto telefónico
- 4.1.4. Promover la mejora y la actualización del procedimiento.

### 4.2. Del Administrador del Servicio telefónico.

- 4.2.1. Asegurar el cumplimiento del procedimiento en el sistema de telefonía.
- 4.2.2. Procesar los cambios, altas y bajas de contraseñas

### 4.3. De las usuarias o usuarios

- 4.3.1. Utilizar el servicio con racionalidad para beneficio del ININ
- 4.3.2. Generar su contraseña telefónica privada y resguardarla
- 4.3.3. Realizar el registro de llamadas en la aplicación WEB

### 4.4. De las Jefas o Jefes de Departamento

# INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGACIONES NUCLEARES

ÁREA: Departamento de Infraestructura	Nº.: P.IE.02	REV.: 0
PROCEDIMIENTO: <b>Servicio Telefónico del ININ.</b>	FECHA DE EMISION: Jul/2016	HOJA: 6 DE: 9

- 4.4.1. Tramitar permisos de llamada para el personal a su cargo.
- 4.4.2. Validar el reporte mensual de consumos y gasto telefónico de su adscripción.
- 4.4.3. Verificar el cumplimiento por parte del personal a su cargo, del presente Procedimiento.

#### 4.5. De las o los Gerentes.

- 4.5.1. Autorizar permisos de llamadas conforme a lo establecido en este Procedimiento.
- 4.5.2. Validar el reporte mensual de consumos y gasto telefónico de su adscripción.
- 4.5.3. Verificar el cumplimiento por parte del personal a su cargo, del presente Procedimiento.

#### 4.6. De los Directores de Área y Directora General.

- 4.6.1. Autorizar permisos de llamadas conforme a lo establecido en este Procedimiento.
- 4.6.2. Validar el reporte mensual de consumos y gasto telefónico de su adscripción.
- 4.6.3. Verificar el cumplimiento por parte del personal a su cargo, del presente Procedimiento.

## 5. REFERENCIAS

- 5.1. Procedimiento: P.SGC. G-21 “Elaboración de procedimientos e instrucciones”, ININ. Rev.14
- 5.2. Procedimiento: P.SG-22 “Uso y Control del Servicio telefónico del ININ”. Rev.0

## 6. GLOSARIO

<b>Mesa de Servicios</b>	Aplicativo que de manera integrada, permite como único punto de contacto, gestionar y documentar los incidentes registrados y las soluciones aplicadas. En el contexto del Procedimiento, orientado a los servicios de TIC.
<b>TIC</b>	Relativo a Tecnologías de Información y Comunicaciones
<b>Usuario</b>	En el contexto: Persona que hace uso del servicio de telefonía.
<b>VPN</b>	De <i>Virtual Private Network</i> , (Red Privada Virtual): Tecnología que permite una extensión de la red local sobre una red pública o no controlada.

# INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGACIONES NUCLEARES

ÁREA: Departamento de Infraestructura	Nº.: P.IE.02	REV.: 0
PROCEDIMIENTO: Servicio Telefónico del ININ.	FECHA DE EMISION: Jul/2016	HOJA: 7 DE: 9

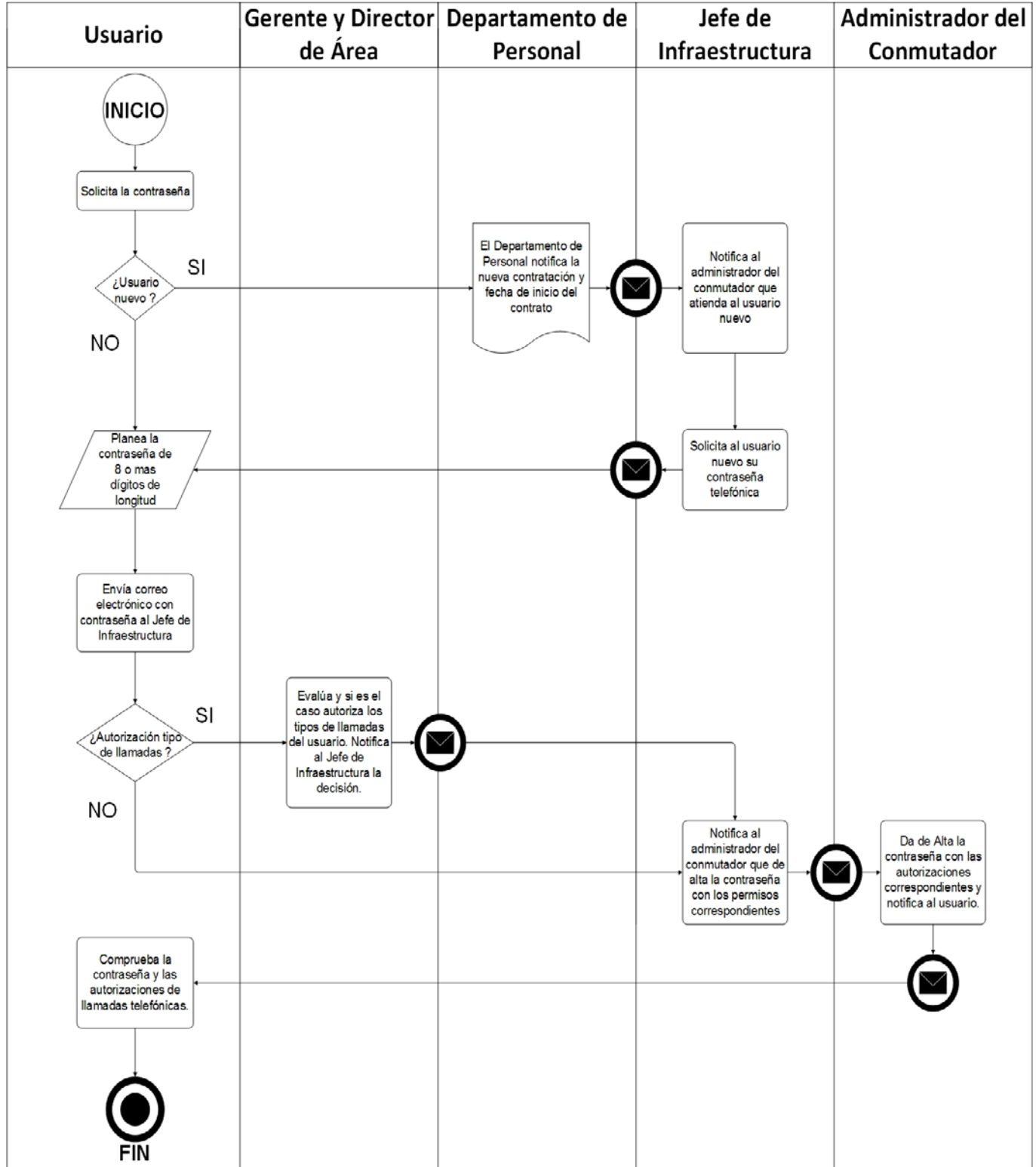
## 7. ANEXOS

*Anexo I.- Diagrama de Flujo del procedimiento.*

*Anexo II.- Reporte de consumos telefónicos.*

ÁREA: Departamento de Infraestructura	Nº.: P.IE.02	REV.: 0
PROCEDIMIENTO: Servicio Telefónico del ININ.	FECHA DE EMISION: Jul/2016	HOJA: 8 DE: 9

ANEXO I.- Diagrama de Flujo del Procedimiento.





ÁREA: Departamento de Infraestructura	Nº.: P.IE.02	REV.: 0
PROCEDIMIENTO: Servicio Telefónico del ININ.	FECHA DE EMISION: Jul/2016	HOJA: 9 DE: 9

## ANEXO II.- Reporte de consumos telefónicos.

**Instituto Nacional de Investigaciones Nucleares**  
**Centro Nuclear "Dr. Nabor Carrillo Flores", México**  
 Departamento de Infraestructura



### Reporte de consumo telefónico por Adscripción

Mes a facturar:

# Consec.	Fecha/Hora	Tipo de llamada	Extensión Origen	Llamadas realizadas			Costo por			Usuario		
				Destino	Tipo	Referencia comercial	Duración	Llamada	Minuto	Total	Clave	Nombre

Total \$