

 <p>UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS</p>	INSTRUCTIVO PARA SOLICITUD DEL SERVICIO CÓDIGO DE LLAMADAS ESPECIALES: CELULAR, NACIONAL E INTERNACIONAL	Código: GSIT-IN-007	
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 01	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha de Aprobación: 20/12/2022	



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

INSTRUCTIVO PARA SOLICITUD DEL SERVICIO CÓDIGO DE LLAMADAS ESPECIALES: CELULAR, NACIONAL E INTERNACIONAL



RED DE DATOS UDNET

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INSTRUCTIVO PARA SOLICITUD DEL SERVICIO CÓDIGO DE LLAMADAS ESPECIALES: CELULAR, NACIONAL E INTERNACIONAL	Código: GSIT-IN-007	 SIGUD <small>Sistema Integrado de Gestión</small>
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 01	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha de Aprobación: 20/12/2022	

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. DESCRIPCIÓN DE SERVICIO.....	3
4. RESPONSABLES.....	3
5. BASE LEGAL	3
6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.....	3
7. DEFINICIONES Y SIGLAS.....	4
8. DOCUMENTOS Y REGISTROS.....	4
9. METODOLOGÍA - DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	5
10. PARA USO DEL SERVICIO	5
11. CONTROL DE CAMBIOS	5

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INSTRUCTIVO PARA SOLICITUD DEL SERVICIO CÓDIGO DE LLAMADAS ESPECIALES: CELULAR, NACIONAL E INTERNACIONAL	Código: GSIT-IN-007	 SIGUD Sistema Integrado de Gestión
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 01	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha de Aprobación: 20/12/2022	

1. OBJETIVO

Describir las actividades para la solicitud del servicio llamadas especiales a través de código de marcación: Celular, nacional e internacional soportados por VoIP en el campus universitario a través de la plataforma de telecomunicaciones marca Avaya.

2. ALCANCE

Establecer las actividades para gestionar el servicio de llamadas especiales a través de código de marcación: Celular, nacional e internacional: Plan de marcación ARS, enrutamiento de llamadas, clase de restricción (COR).

3. DESCRIPCIÓN DE SERVICIO

Servicio llamadas especiales a través de código de marcación: Celular, nacional e internacional permite comunicaciones salientes de voz desde y fuera del campus a usuarios DDI, DDN y celulares.

4. RESPONSABLES

- Autorización de servicio: Jefe Vicerrectoría administrativa y Jefe UDNET
- Solicitante: jefe o coordinador de la dependencia.
- Administrador del servicio: UDNET - Área de telecomunicaciones.

5. BASE LEGAL

- **Acuerdo 01/2013. Universidad Distrital Francisco José de Caldas "Por el cual se adopta el Plan Maestro de Informática y Telecomunicaciones de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas".**

6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Servicio orientado a las dependencias académico- administrativas que cuentan con extensiones telefónicas que se encuentren en funcionamiento en las oficinas del campus universitario.

- Gestión de llamadas salientes.
- Gestión de restricciones.
- Gestión de autorización de códigos CSE
- Gestión del plan de marcación ARS

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INSTRUCTIVO PARA SOLICITUD DEL SERVICIO CÓDIGO DE LLAMADAS ESPECIALES: CELULAR, NACIONAL E INTERNACIONAL	Código: GSIT-IN-007	
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 01	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha de Aprobación: 20/12/2022	

- Política de telefonía institucional (Resolución que se firmare una vez definidas las políticas).

7. DEFINICIONES Y SIGLAS

- **Telefonía IP:** Comunicaciones de voz soportadas por protocolos IP de comunicación TCP y UDP que permiten las transmisiones de señales acústicas a distancia por medio de señales eléctricas se realicen a través de la red de datos.
- **Troncales:** Son agrupaciones de canales de comunicación que permiten las comunicaciones voz de las llamadas entrante y salientes entre la universidad y la red pública telefónica.
- **Contestadora automática:** Es la encargada de la distribución de llamadas entrantes a los PBX, con opciones para la gestión de comunicaciones de voz con las extensiones telefónicas.
- **Plan de marcación:** Cadena de dígitos utilizadas para el enrutamiento de prefijos de llamadas DDN, DDI y celular sobre troncales entrantes y salientes del PBX de recursos sobre la plataforma de voz marca Avaya.
- **CSE:** Código de autorización de servicio especiales para llamadas Celular, nacional e internacional.
- **ARS:** Selección de enrutamiento alternativo para cadenas de marcación de llamadas salientes.
- **DDN:** Discado directo nacional.
- **DDI:** discado directo internacional
- **UDNET:** Dependencia encargada de mantener la disponibilidad de los recursos y servicios de las tecnologías de la información y las comunicaciones existentes.

8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Documentación:

- Política de telefonía institucional.
- GSIT-IN-007-FR-018, Formato Entrega de Código de Servicios Especiales
- Catálogo de servicio UDNET.

Registro: Solicitud del requerimiento a través de la mesa de ayuda
(mesadeayudaudnet.udistrital.edu.co)

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INSTRUCTIVO PARA SOLICITUD DEL SERVICIO CÓDIGO DE LLAMADAS ESPECIALES: CELULAR, NACIONAL E INTERNACIONAL	Código: GSIT-IN-007	
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 01	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha de Aprobación: 20/12/2022	

9. METODOLOGÍA - DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

- a) Enviar requerimiento para asignación de código de servicios especiales (CSE) al correo vicereadmin@udistrital.edu.co
- b) Enviar Solicitud del servicio a la Red de Datos UDNET con VoB de la vicerrectoría administrativa, a través de la Mesa de Ayuda (mesadeayudaudnet.udistrital.edu.co, de acuerdo al catálogo de servicios) o al correo telecomunicaciones@udistrital.edu.co.
- c) La red de datos UDNET evaluará el requerimiento, recursos necesarios y la pertinencia de la solicitud.
- d) Se enviará respuesta a la dependencia solicitante sobre la solicitud del requerimiento.
- e) En caso de ser viable la entrega del servicio, se entregará el código de servicios especiales (CSE) en sobre cerrado.

10. PARA USO DEL SERVICIO

El código podrá ser utilizado en cualquier extensión dentro y fuera del campus universitario.

10.1. Digitar 9 más las siguientes opciones:

- a) Celular: 03+operador+número de destino
- b) Nacional: 07+indicativo+número de destino
- c) Internacional:007+indicativo+número de destino

10.2. Para las opciones marcación descritas en el numeral 10.1, literales a, b y c el código de servicios especiales (CSE) de seis (6) dígitos debe ser marcado una vez el sistema envíe los 2 tonos de confirmación.

11. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN
20/12/2022	01	Se elabora el instructivo.