

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INSTRUCTIVO PARA SOLICITUD DEL SERVICIO: GRABACIÓN DE LLAMADAS	Código: GSIT-IN-008	 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	



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

INSTRUCTIVO PARA SOLICITUD DEL SERVICIO: GRABACIÓN DE LLAMADAS



RED DE DATOS UDNET

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INSTRUCTIVO PARA SOLICITUD DEL SERVICIO: GRABACIÓN DE LLAMADAS	Código: GSIT-IN-008	 SIGUD
	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	3
8. DOCUMENTOS Y REGISTROS	4
9. METODOLOGIA - DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	4
10. PARA USO DEL SERVICIO	5
11. CONTROL DE CAMBIOS	5

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INSTRUCTIVO PARA SOLICITUD DEL SERVICIO: GRABACIÓN DE LLAMADAS	Código: GSIT-IN-008	 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 de grabación de llamadas sobre extensiones IP, en el campus universitario a través de la plataforma de telecomunicaciones marca Avaya.

2. ALCANCE

Establecer las actividades para gestionar el servicio grabación de llamadas: grupos de contestación, buzón de correo de voz, enrutamiento AAR.

3. DESCRIPCIÓN DE SERVICIO

Servicio de grabación de llamadas entrantes/salientes en extensión IP se realizará a través del buzón de correo de voz asociado a la extensión IP, el cual tendrá la opción de grabación habilitando una tecla de función en el teléfono IP.

4. RESPONSABLES

- Autorización de servicio: Vicerrector Administrativo y Financiero, 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".**
- **Constitución política colombiana: Artículos 15,16,21 y 61.**

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 entrantes/salientes.
- Gestión de grupos de contestación.
- Gestión de buzón de correo de voz.
- 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

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INSTRUCTIVO PARA SOLICITUD DEL SERVICIO: GRABACIÓN DE LLAMADAS	Código: GSIT-IN-008	 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	

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.

- **Contestadora automática correo de voz:** Se encarga enrutar las llamadas entrantes al servidor de correo de voz, permitiendo la gestión y generando con opciones para la gestión de buzón de voz con las extensiones telefónicas.
- **AAR:** enrutamiento automático alternativo para cadenas de marcación de opciones enrutamiento en el sistema VOIP.
- **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-006, Instructivo de Uso Teléfonos IP
- Catálogo de servicio UDNET.

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

9. METODOLOGIA - DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

- Enviar requerimiento para solicitud de servicio de grabación de llamadas al correo vicerecadmin@udistrital.edu.co
- Enviar Solicitud del servicio a la Red de Datos UDNET con Vo.Bo 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.
- La red de datos UDNET evaluará el requerimiento, recursos necesarios y la pertinencia de la solicitud.
- Se enviará respuesta a la dependencia solicitante sobre la solicitud del requerimiento.
- En caso de ser viable la entrega del servicio, se configura el servicio de grabación de llamadas sobre la extensión solicitante.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INSTRUCTIVO PARA SOLICITUD DEL SERVICIO: GRABACIÓN DE LLAMADAS	Código: GSIT-IN-008	 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	

10. PARA USO DEL SERVICIO

Para el uso de grabación de llamadas sobre el buzón de correo de voz (**audix rec**): Una vez establecida la llamada que desea grabar siga las siguientes instrucciones:

- Oprima la tecla para grabar (**audix rec**) (esta es definida por el administrador en los Botones de línea / función) el sistema se conecta y le indica cuando comienza la grabación.
- Oprima nuevamente la tecla para grabar, para detener la grabación y siga las instrucciones de la operadora automática.
- Cuelgue.
- Se activará Indicador – Lamp, indicando que tiene un mensaje en el buzón de correo de voz.
- Acceda a su correo de voz oprimiendo la botonera con el símbolo de sobre siga las instrucciones de la operadora automática, introduzca la contraseña entregada por el administrador de la plataforma.
- Recibirá un correo des xxxx @aam7.udistrital.edu.co con el adjunto del audio grabado.

11. CONTROL DE CAMBIOS

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