
 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INSTRUCTIVO PARA SOLICITUD DE EXTENSIONES IP Y TELÉFONOS IP	Código: GSIT-IN-010	 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 DE EXTENSIONES IP Y TELÉFONOS IP



RED DE DATOS UDNET





 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INSTRUCTIVO PARA SOLICITUD DE EXTENSIONES IP Y TELÉFONOS IP	Código: GSIT-IN-010	 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	4
8. DOCUMENTOS Y REGISTROS	4
9. METODOLOGÍA - DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	4
10. CONTROL DE CAMBIOS	5

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INSTRUCTIVO PARA SOLICITUD DE EXTENSIONES IP Y TELÉFONOS IP	Código: GSIT-IN-010	 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 de extensiones IP y teléfonos IP para permitir las comunicaciones de voz en la Universidad Distrital, soportados plataforma de telecomunicaciones marca Avaya.

2. ALCANCE

Establecer las actividades uso de los teléfonos IP: Conferencia de llamadas, desvío de llamadas, captura de llamadas, parqueo de llamadas, grabación de llamadas enrutamiento de llamadas, gestión de troncales y rutas, extensiones IP, CSE, desvío, captura, puente, restricciones, activar o suspender extensiones.

3. DESCRIPCIÓN DE SERVICIO

Servicio de comunicación de voz para la comunidad universitaria mediante tecnología IP, integrado con correo de voz, tarificación telefónica, integración con directorio activo.

4. RESPONSABLES

- Autorización de servicio: Vicerrector Administrativo y Financiero, y Jefe Red de Datos 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 entrantes/salientes.
- Gestión de coberturas.
- Gestión de troncales y enrutamiento.
- Gestión de extensiones
- Gestión del plan de numeración
- Gestión contestadora automática
- Gestión de DDI (discado directo interno)

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INSTRUCTIVO PARA SOLICITUD DE EXTENSIONES IP Y TELÉFONOS IP	Código: GSIT-IN-010	 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	

- 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 numeración:** Numeración utilizada para identificación y gestión de recursos sobre la plataforma de voz marca Avaya.
- **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
- Catálogo de servicio UDNET
- GSIT-IN-006, Instructivo de Uso Teléfonos IP

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

9. METODOLOGÍA - DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

- Enviar requerimiento para asignación de extensión IP al correo vicereadmin@udistrital.edu.co
- 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.
- La red de datos UDNET evaluará el requerimiento, recursos necesarios y la pertinencia de la solicitud.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INSTRUCTIVO PARA SOLICITUD DE EXTENSIONES IP Y TELÉFONOS IP	Código: GSIT-IN-010	 SIGUD
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 01	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha de Aprobación: 20/12/2022	

- d) Se enviará respuesta a la dependencia solicitante sobre la solicitud del requerimiento.
- e) En caso de ser viable la instalación, se entrega instalado el teléfono IP con la respectiva extensión.

10. CONTROL DE CAMBIOS

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