

 <p>UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS</p>	<b>INSTRUCTIVO PARA SOLICITUD DEL SERVICIO: CÓDIGO DE LLAMADAS ESPECIALES: CELULAR, NACIONAL E INTERNACIONAL.</b>	Código:	
	Macroproceso: Gestión de recursos	Versión:	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha de Aprobación:	



**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

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

**RED DE DATOS  
UDNET**

**RED DE DATOS UDNET**

 <p>UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS</p>	<p><b>INSTRUCTIVO PARA SOLICITUD DEL SERVICIO: CÓDIGO DE LLAMADAS ESPECIALES: CELULAR, NACIONAL E INTERNACIONAL.</b></p>	Código:	
	Macroproceso: Gestión de recursos	Versión:	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha de Aprobación:	

## 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. USO DEL SERVICIO	5

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>INSTRUCTIVO PARA SOLICITUD DEL SERVICIO: CÓDIGO DE LLAMADAS ESPECIALES: CELULAR, NACIONAL E INTERNACIONAL.</b>	Código:	
	Macroproceso: Gestión de recursos	Versión:	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha de Aprobación:	

## 1. OBJETIVO

Describir el procedimiento 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

 <p>UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS</p>	<p><b>INSTRUCTIVO PARA SOLICITUD DEL SERVICIO: CÓDIGO DE LLAMADAS ESPECIALES: CELULAR, NACIONAL E INTERNACIONAL.</b></p>	Código:	
	Macroproceso: Gestión de recursos	Versión:	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha de Aprobación:	

- 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.
- Formato de entrega de código de servicios especiales (CSE)
- Catálogo de servicio UDNET.

**Registro: Solicitud del requerimiento a través de la mesa de ayuda**  
([mesadeayudaudnet.udistrital.edu.co](http://mesadeayudaudnet.udistrital.edu.co))

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>INSTRUCTIVO PARA SOLICITUD DEL SERVICIO: CÓDIGO DE LLAMADAS ESPECIALES: CELULAR, NACIONAL E INTERNACIONAL.</b>	Código:	
	Macroproceso: Gestión de recursos	Versión:	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha de Aprobación:	

## 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](mailto:mesadeayudaudnet.udistrital.edu.co) , de acuerdo al catálogo de servicios) o al correo [telecomunicaciones@udistrital.edu.co](mailto: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.