

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INSTRUCTIVO PARA SOLICITUD DE SERVICIOS DE TELEFONÍA VoIP INSTITUCIONAL	Código: GSIT-IN-006	
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión:	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha de Aprobación: En proceso	



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

INSTRUCTIVO PARA SOLICITUD DE SERVICIOS DE TELEFONÍA VOIP INSTITUCIONAL



UNIDAD DE RED DE DATOS UDNET

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INSTRUCTIVO PARA SOLICITUD DE SERVICIOS DE TELEFONÍA VoIP INSTITUCIONAL	Código: GSIT-IN-006	
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión:	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha de Aprobación: En proceso	

TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO.....	3
2.	ALCANCE.....	3
3.	RESPONSABLES.....	3
4.	BASE LEGAL	3
5.	DEFINICIONES Y SIGLAS.....	3
6.	DOCUMENTOS Y REGISTROS	3
7.	PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUD DE SERVICIOS.....	4
8.	CONTROL DE CAMBIOS	5

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INSTRUCTIVO PARA SOLICITUD DE SERVICIOS DE TELEFONÍA VoIP INSTITUCIONAL	Código: GSIT-IN-006	
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión:	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha de Aprobación: En proceso	

1. OBJETIVO

Describir las actividades asociadas a la solicitud de los servicios de telefonía VoIP Institucional, soportados por la plataforma de telecomunicaciones marca Avaya®.

2. ALCANCE

Este instructivo establece las actividades requeridas para solicitar los servicios de telefonía VoIP Institucional, tales como: telefonía VoIP, código de llamadas especiales, difusión de mensajes voz y movilidad.

3. RESPONSABLES

- a. **Autorización de servicio:** Vicerrector administrativo y Financiero.
- b. **Administrador de servicio:** Unidad de Red de Datos UDNET
- c. **Usuario final:** Personal académico y administrativo de la Universidad Distrital

4. BASE LEGAL

- a. *Resolución 01/2014. Universidad Distrital Francisco José de Caldas "Por la cual se adopta el Manual Específico de Funciones para los cargos de planta global del personal"*

5. DEFINICIONES Y SIGLAS

- a. **CSE:** Código de autorización de servicio especiales para llamadas Celular, nacional e internacional.
- b. **Movilidad:** Solución de Avaya® que permite a los usuarios finales, comunicarse de forma segura desde cualquier lugar y dispositivo móvil con conexión a internet, a través de las extensiones IP.
- c. **Softphone:** Aplicación de software que permite realizar llamadas a través de una computadora, smartphone o tableta, usando conexión a Internet.
- d. **Telefonía IP:** Es una forma de hacer llamadas de voz usando internet o una red de datos, en lugar de las líneas telefónicas tradicionales. La voz se convierte en señales eléctricas que viajan a través de la red para establecer comunicaciones.
- e. **UDNET:** Red de Datos - Dependencia encargada de mantener la disponibilidad de los recursos y servicios de las tecnologías de la información y las comunicaciones existentes.
- f. **VoIP:** Es un conjunto de recursos que hacen posible que la señal de voz viaje a través de Internet empleando el protocolo IP.

6. DOCUMENTOS Y REGISTROS

- a. GSIT-IN-007: Instructivo para uso de servicios de telefonía VoIP institucional
- b. GSIT-IN-007-FR-018: Formato entrega de Código de Servicios Especiales

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INSTRUCTIVO PARA SOLICITUD DE SERVICIOS DE TELEFONÍA VoIP INSTITUCIONAL	Código: GSIT-IN-006	
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión:	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha de Aprobación: En proceso	

7. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUD DE SERVICIOS

7.1. Servicio de extensiones IP y teléfonos IP:

Este servicio permite realizar comunicaciones de voz a través de teléfonos IP, los cuales están asociados a una extensión de 4 dígitos que identifica a cada usuario o dependencia. Inicialmente, el servicio está habilitado únicamente para llamadas locales.

La solicitud de este servicio debe realizarse desde la cuenta oficial de la dependencia, así:

- a. Enviar requerimiento para asignación de extensión IP a la Unidad de Red de Datos UDNET, a través de los canales dispuestos por la dependencia.
- b. La Unidad de Red de Datos UDNET evaluará el requerimiento y los recursos necesarios para cumplir con la solicitud.
- c. La Unidad de Red de Datos UDNET evaluará el requerimiento, recursos necesarios y la pertinencia de la solicitud y solicitará el visto bueno de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera para autorización de llamadas locales.
- d. Se enviará respuesta a la dependencia solicitante sobre la solicitud del requerimiento.
- e. En caso de ser viable la instalación, la Unidad de Red de Datos UDNET coordinará la instalación del teléfono IP con la respectiva extensión.

7.2. Servicio código de llamadas especiales: nacional, celular e internacional:

Este servicio permite realizar llamadas a celular, nacional e internacional, por medio de un código de 6 dígitos que eleva los permisos de las extensiones VoIP.

La solicitud de este servicio debe realizarse desde la cuenta oficial de la dependencia, así:

- a. Enviar requerimiento para asignación de código de servicios especiales (CSE) a la Unidad de Red de Datos UDNET a través de los canales dispuestos por la dependencia.
- b. La Unidad de Red de Datos UDNET evaluará el requerimiento, recursos necesarios y la pertinencia de la solicitud y solicitará el visto bueno de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera.
- c. Una vez se obtenga respuesta de la vicerrectoría, la Unidad Red de Datos notificará a la dependencia solicitante sobre la atención del requerimiento.
- d. En caso de ser viable la activación del servicio, se entregará el código de servicios especiales (CSE) al jefe o coordinador de la dependencia.

7.3. Servicio difusión de mensajes en teléfonos IP:

Este servicio permite realizar llamadas a grupos de teléfonos IP de las familias 16xx y 96xx activando el altavoz del teléfono para difusión masiva de mensajes de voz.

La solicitud de este servicio debe realizarse desde la cuenta oficial de la dependencia, así:

- a. Enviar el requerimiento con la información a difundir en formato de texto o audio(wav o mp3) a la Unidad de Red de Datos UDNET, a través de los canales dispuestos por la

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INSTRUCTIVO PARA SOLICITUD DE SERVICIOS DE TELEFONÍA VoIP INSTITUCIONAL	Código: GSIT-IN-006	
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión:	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha de Aprobación: En proceso	

dependencia. El mensaje a difundir no debe superar los 30 segundos.

- b. La solicitud debe incluir las dependencias (sedes y oficinas) a las cuales va dirigida la información de difusión, las fechas y horarios en la que se realizará la difusión.
- c. La Unidad de Red de Datos UDNET dará la respuesta pertinente a la dependencia solicitante.

Nota 1: El servicio de difusión en teléfonos IP tiene las siguientes restricciones:

- i. Se hará difusión de máximo 2 mensajes diferentes en el día.
- ii. Se hará difusión de máximo 2 de repeticiones de **un mismo** mensaje durante el día.
- iii. El servicio de difusión se realiza solo para información de actividades académicas o administrativas de la Universidad.

Nota 2: Se sugiere solicitar apoyo a la Emisora LAUD para realizar la grabación del mensaje que se requiere difundir.

7.4. Movilidad de extensión IP en teléfonos inteligentes, tablets y similares.

Este servicio permite usar un softphone (una aplicación que simula un teléfono), la cual se puede instalar en dispositivos móviles o PC con conexión a internet; permitiendo extender el alcance de las comunicaciones más allá de los espacios físicos de la institución, brindando una mayor cobertura y flexibilidad del servicio de voz de la extensión IP dentro y fuera del campus Universitario.

La solicitud de este servicio debe realizarse desde la cuenta oficial de la dependencia, así:

- a. Enviar requerimiento para asignación de extensión IP a la Unidad de Red de Datos UDNET a través de los canales dispuestos por la dependencia.
- b. La Unidad de Red de Datos UDNET evaluará el requerimiento, recursos necesarios y la pertinencia de la solicitud dará respuesta a la dependencia solicitante.

8. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN
15/10/2025	02	Se crea "Instructivo para solicitud de servicios de telefonía VoIP institucional" en el cual se agrupan los servicios descritos en los instructivos GSIT-IN-007, GSIT-IN-009, GSIT-IN-010, GSIT-IN-011 y GSIT-IN-012