

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>INSTRUCTIVO PARA USO DE SERVICIOS DE TELEFONÍA</b> <b>VoIP INSTITUCIONAL</b>	Código: GSIT-IN-007	
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 002	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha de Aprobación: Borrador	



## **UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

### **INSTRUCTIVO PARA USO DE SERVICIOS DE TELEFONÍA VOIP INSTITUCIONAL**



**UNIDAD DE RED DE DATOS UDNET**

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>INSTRUCTIVO PARA USO DE SERVICIOS DE TELEFONÍA</b>	Código: GSIT-IN-007	
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 002	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha de Aprobación: Borrador	

## 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. MANUAL DE USO DE TELÉFONOS (HARDPHONE Y SOFTPHONE) MARCA AVAYA	3
8.1 GUÍA RÁPIDA DE REFERENCIA SOBRE LAS FUNCIONES DE LAS FAMILIAS 16XX	4
8.2 GUÍA RÁPIDA DE REFERENCIA SOBRE LAS FUNCIONES DE LAS FAMILIAS 96XX	6
8.3 GUÍA RÁPIDA DE REFERENCIA SOBRE LAS FUNCIONES DEL SERVICIO DE MOVILIDAD	11
8. RECOMENDACIONES	19
9. CONTROL DE CAMBIOS	19

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>INSTRUCTIVO PARA USO DE SERVICIOS DE TELEFONÍA</b> <b>VoIP INSTITUCIONAL</b>	Código: GSIT-IN-007	
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 002	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha de Aprobación: Borrador	

## 1. OBJETIVO

Describir las actividades para el uso de los teléfonos (hardphone y softphone) marca Avaya®, que permiten las comunicaciones institucionales soportadas por la plataforma de telecomunicaciones de esta misma marca.

## 2. ALCANCE

Este instructivo permite definir las funciones de uso de los teléfonos IP (hardphone y softphone), en las cuales se incluyen: recepción de llamadas, desvío de llamadas, reenvío de llamados, captura de llamadas, conferencia y buzón de correo de voz, entre otras.

## 3. RESPONSABLES

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

## 4. BASE LEGAL

No aplica

## 5. DEFINICIONES Y SIGLAS

- a. **Hardphone:** Teléfono físico que utiliza el protocolo IP.
- b. **Softphone:** Aplicación de software que permite realizar llamadas a través de una computadora, smartphone o tableta, usando conexión a Internet.
- c. **Telefonía IP:** Comunicaciones de voz soportadas por protocolos IP de comunicación (TCP y UDP) para transmitir señales acústicas digitalizadas a través de una red de datos, permitiendo la comunicación a distancia.
- d. **TCP:** El Protocolo de Control de Transmisión (TCP), es un protocolo de red fundamental que permite una comunicación confiable entre aplicaciones en diferentes dispositivos a través de una red.
- e. **UDP:** El Protocolo de Datagramas de Usuario, es un protocolo de red de Internet que permite la transferencia de datos rápida pero no garantiza su entrega ni su orden.
- f. **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.

## 6. DOCUMENTOS Y REGISTROS

- a. GSIT-IN-006: Instructivo para solicitud de servicios de telefonía VoIP institucionales
- b. GSIT-IN-007-FR-018: Formato entrega de códigos de servicios especiales

## 7. MANUAL DE USO DE TELÉFONOS (HARDPHONE Y SOFTPHONE) MARCA AVAYA®

Los teléfonos que se utilizan en la Universidad hacen parte de las familias de modelos 16xx y 96xx, los

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>INSTRUCTIVO PARA USO DE SERVICIOS DE TELEFONÍA</b> <b>VoIP INSTITUCIONAL</b>	Código: GSIT-IN-007	
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 002	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha de Aprobación: Borrador	

cuales permiten las comunicaciones de voz dentro del campus universitario. Además de los teléfonos físicos, existe la posibilidad de usar un softphone (una aplicación que simula un teléfono), la cual se puede instalar en dispositivos móviles o PC; esta funcionalidad se conoce como “servicio de movilidad” y permite 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 dentro y fuera del campus Universitario sobre redes de datos cableadas, inalámbricas y redes celulares nacionales e internacionales.

La implementación de estos servicios y el uso de la telefonía VoIP establecen múltiples funcionalidades, entre las cuales se incluyen:

- a. Gestión de llamadas entrantes/salientes.
- b. Gestión de teléfonos IP.
- c. Gestión del servicio de movilidad
- d. Gestión de buzón de correo de voz.
- e. Gestión del uso de código de llamadas.
- f. Gestión de video llamadas entre extensiones SIP punto a punto

A continuación, se presenta el manual de usuario para cada familia de modelos y el manual de uso del servicio de movilidad sobre la aplicación Avaya® Workplace.

## 7.1. GUÍA RÁPIDA DE REFERENCIA SOBRE LAS FUNCIONES DE LAS FAMILIAS 16XX

Figura 1. Partes del teléfono de la familia de modelos 16xx



Fuente: Manual de Usuario Avaya 1608. Fuente: Scribd. Disponible en: <https://es.scribd.com/document/54655868/Manual-de-Usuario-Avaya1608>

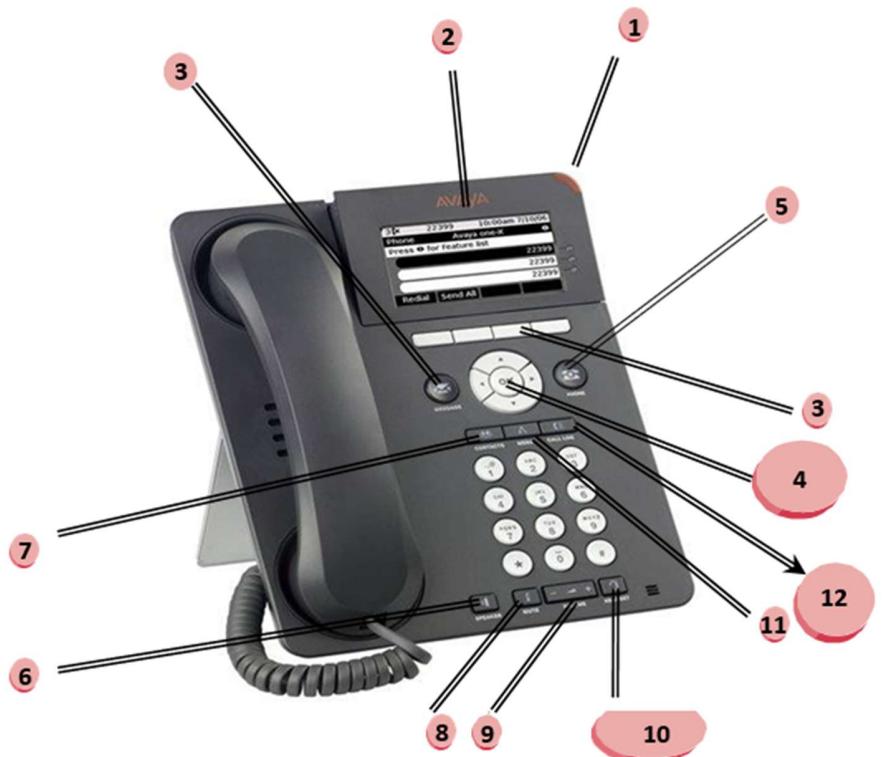
 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>INSTRUCTIVO PARA USO DE SERVICIOS DE TELEFONÍA</b>	Código: GSIT-IN-007	
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 002	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha de Aprobación: Borrador	

1. **Indicador – Lamp:** Este indicador se enciende cuando hay un nuevo mensaje de voz en el buzón o cuando está entrando una llamada.
2. **Pantalla – Display:** La información que se muestra varía según la aplicación o función activada. Cuando el teléfono está desocupado, el área superior muestra la fecha y hora actuales. Cuando alguien llama, muestra el número de extensión telefónica asignada o el identificador asociado a la dependencia o el rol del área en el nivel superior del display.
3. **Botones de línea / función – Call appearance / feature buttons:** Aparecen a ambos lados o en la parte inferior del área de visualización. Estos botones proporcionan líneas de llamada (Líneas) y otras funciones relacionadas con las llamadas (según lo determine el Administrador del Sistema) en la configuración del teléfono. También sirven como botones específicos de aplicaciones en el registro de llamadas u otras aplicaciones. Son doce botones en total.
4. **Teclado multifunción – Softkey:** Se utilizan para navegar o iniciar acciones específicas de las aplicaciones, como Llamar a un número, Cancelar la actividad actual, Guardar los datos ingresados o Almacenar una etiqueta de marcación rápida.
5. **Teléfono / Salir – Phone/Exit:** Muestra la pantalla principal de la aplicación Teléfono o, si corresponde, sale de la actual función del servidor de llamadas y normaliza la pantalla.
6. **Altavoz – Speaker:** Se utiliza para realizar o recibir llamadas sin necesidad de descolgar el auricular.
7. **Contactos/contacts:** Se utiliza para adicionar contactos personales al aparato telefónico o en el caso de que ya existieran, para ubicar un contacto por orden alfabético.
8. **Silencio – Mute:** Pone en silencio la llamada para evitar que la persona al otro lado pueda escuchar.
9. **Control de volumen – Volume:** Ajusta el volumen del teléfono, altavoz, o timbre, según la función que esté en uso
10. **Diadema/Headset:** Cuando está conectado una diadema o headset, cambia el control de audio del micrófono o altavoz al headset.
11. **Cuelgue – Drop:** Desconecta a la última persona agregada a una Llamada de conferencia o finaliza la llamada actual, si no está en una Llamada de conferencia.
12. **Remarcar – Redial:** Vuelve a marcar el último número al que se llamó desde el teléfono.
13. **Conferencia – Conference:** Establece una conferencia con más de una persona. Con el teléfono colgado también se utiliza para seleccionar un tono de timbre personal
14. **Espera – Hold:** Se utiliza cuando se necesita dejar una llamada en espera.
15. **Transferencia – Transfer:** Se utiliza para pasar una llamada de una extensión a otra.
16. **Menú de administración/(No manipulable por el usuario):** Se utiliza para ingresar a configuraciones más avanzadas del teléfono, por tanto será manipulable solamente por el administrador o personal autorizado de la central telefónica o de la Unidad de Red de Datos UDNET.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>INSTRUCTIVO PARA USO DE SERVICIOS DE TELEFONÍA</b> <b>VoIP INSTITUCIONAL</b>	Código: GSIT-IN-007	
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 002	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha de Aprobación: Borrador	

## 7.2. GUÍA RÁPIDA DE REFERENCIA SOBRE LAS FUNCIONES DE LAS FAMILIAS 96XX

Figura 2. Partes del teléfono de la familia de modelos 96xx



Fuente: Teléfono Avaya 9620. Fuente: Teldisco. Disponible en: [https://teldisco.com/wp-content/uploads/2024/05/3\\_avaya\\_9620\\_ip\\_phone\\_700461197.jpg](https://teldisco.com/wp-content/uploads/2024/05/3_avaya_9620_ip_phone_700461197.jpg)

- 1. Indicador – Lamp:** Este indicador se enciende cuando hay un nuevo mensaje de voz en el buzón o cuando está entrando una llamada.
- 2. Pantalla – Display:** La información que se muestra varía según la aplicación o función activada. Cuando el teléfono está desocupado, el área superior muestra la fecha y hora actuales. Cuando alguien llama, muestra el número de teléfono o nombre de dicha persona en el área superior
- 3. Botones de línea / función – Call appearance / feature buttons:** Aparecen a ambos lados o en la parte inferior del área de visualización. Estos botones proporcionan líneas de llamada (Líneas) y otras funciones relacionadas con las llamadas (según lo determine el Administrador del Sistema) en la configuración del teléfono.
4. También sirven como botones específicos de aplicaciones en el Registro de llamadas u otras aplicaciones. Las funciones se activan cuando se va a contestar o realizar una llamada permitiendo las siguientes opciones:
- 5. Cuelgue – Drop:** Desconecta a la última persona agregada a una Llamada de conferencia o finaliza la llamada actual, si no está en una Llamada de conferencia.
- 6. Remarcar – Redial:** Vuelve a marcar el último número al que se llamó desde el teléfono.
- 7. Conferencia – Conference:** Establece una conferencia con más de una persona. Con el teléfono

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>INSTRUCTIVO PARA USO DE SERVICIOS DE TELEFONÍA</b> <b>VoIP INSTITUCIONAL</b>	Código: GSIT-IN-007	
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 002	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha de Aprobación: Borrador	

- colgado también se utiliza para seleccionar un tono de timbre personal
8. **Espera – Hold:** Se utiliza cuando se necesita dejar una llamada en espera.
  9. **Transferencia – Transfer:** Se utiliza para pasar una llamada de una extensión a otra.
  10. **Teclado multifunción – Softkey:** Se utilizan para navegar o iniciar acciones específicas de las aplicaciones, como **Llamar** a un número, **Cancelar** la actividad actual, **Guardar** los datos ingresados o **Almacenar** una etiqueta de marcación rápida.
  11. **Teléfono /Salir – Phone/Exit:** Muestra la pantalla principal de la aplicación Teléfono o, si corresponde, sale de la actual función del servidor de llamadas y normaliza la pantalla.
  12. **Altavoz – Speaker:** Se utiliza para realizar o recibir llamadas sin necesidad de descolgar el auricular.
  13. **Contactos/contacts:** Se utiliza para adicionar contactos personales al aparato telefónico o en el caso de que ya existieran, para ubicar un contacto por orden alfabético.
  14. **Silencio – Mute:** Silencia la llamada para evitar que la persona al otro lado pueda escuchar
  15. **Control de volumen – Volume:** Ajusta el volumen del teléfono, altavoz, o timbre, según el elemento que esté en uso
  16. **Diadema/Headset:** Cuando está conectado una diadema o headset, cambia el control de audio del micrófono o altavoz al headset.
  17. **Menú de administración/(No manipulable por el usuario):** Se utiliza para ingresar a configuraciones más avanzadas del teléfono, por tanto será manipulable solamente por el administrador o personal autorizado de la central telefónica o de la Unidad de Red de Datos UDNET.
  18. **Historial de llamadas - history:** permite visualizar el registro de la llamadas salientes, entrantes y perdidas en el teléfono IP.

### 7.3. ICONOS DEL TELÉFONO EN PANTALLA

Figura 3. Funciones teléfonos Avaya

<b>Llamar a una persona del directorio corporativo</b> <p>La función de Directorio le permite marcar otros usuarios en su sistema por su nombre.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pulse  el botón Directorio.</li> <li>2. Utilice las teclas dialpad para empezar a deletrear el apellido de la persona que desea llamar.</li> <li>3. Pulse el botón Siguiiente para ver el siguiente nombre en orden alfabético en el directorio, si es necesario.</li> <li>4. Pulse la función de Realizar Llamada cuando aparezca el nombre que deseé.</li> <li>5. Para salir del Directorio, pulse  el botón/tecla de Salir o la tecla de acceso rápido de salida.</li> </ol>	<b>Acceder a su correo de voz</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Para acceder a su correo de voz, pulse  el botón/tecla de mensajes.</li> <li>2. Siga las instrucciones de su sistema de correo de voz.</li> </ol>	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;"><b>#X</b></td><td>Número de llamadas perdidas, donde # representa el número telefónico.</td></tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td><td>Llamada entrante está timbrando.</td></tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td><td>Llamada activa.</td></tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td><td>Llamada en espera.</td></tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td><td>Llamada en espera leve (cuando se está utilizando Conferencia o Transferencia).</td></tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td><td>Conferencia activa.</td></tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td><td>Conferencia en espera.</td></tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td><td>Buscar hacia la izquierda otras opciones.</td></tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td><td>Buscar hacia la derecha otras opciones.</td></tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td><td>Buscar hacia arriba y abajo otras opciones.</td></tr> </table>	<b>#X</b>	Número de llamadas perdidas, donde # representa el número telefónico.		Llamada entrante está timbrando.		Llamada activa.		Llamada en espera.		Llamada en espera leve (cuando se está utilizando Conferencia o Transferencia).		Conferencia activa.		Conferencia en espera.		Buscar hacia la izquierda otras opciones.		Buscar hacia la derecha otras opciones.		Buscar hacia arriba y abajo otras opciones.
<b>#X</b>	Número de llamadas perdidas, donde # representa el número telefónico.																					
	Llamada entrante está timbrando.																					
	Llamada activa.																					
	Llamada en espera.																					
	Llamada en espera leve (cuando se está utilizando Conferencia o Transferencia).																					
	Conferencia activa.																					
	Conferencia en espera.																					
	Buscar hacia la izquierda otras opciones.																					
	Buscar hacia la derecha otras opciones.																					
	Buscar hacia arriba y abajo otras opciones.																					

Fuente: Diagrama de comunicación de Avaya IP Phone. Fuente: Avaya Support. Disponible en:  
<https://support.avaya.com/css/public/documents/100016094>

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>INSTRUCTIVO PARA USO DE SERVICIOS DE TELEFONÍA</b> <b>VoIP INSTITUCIONAL</b>	Código: GSIT-IN-007	
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 002	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha de Aprobación: Borrador	

## 7.4. GUÍA DE FUNCIONES

1. **Recibir llamadas:** Para contestar y atender las llamadas entrantes en el teléfono, levante el auricular, active el altavoz o presione uno de los *botones de línea* (*Call Appearance*).
2. **Realizar llamadas:** Para hacer llamadas salientes a otras extensiones o números externos a la Universidad, siga los siguientes pasos según la necesidad:
  - 2.1. **Llamada interna:** Esta función se utiliza para hacer llamadas entre extensiones telefónicas de la Universidad
    - a. Levante el auricular, accione el altavoz o presione uno de los *botones de línea* – *Call appearance*.
    - b. Marque el número de la extensión, el cual está conformado por 4 dígitos.
  - 2.2. **Llamada externa:** Esta función se utiliza para hacer llamadas desde extensiones telefónicas de la Universidad hacia diferentes operadores de destino externos a la Universidad.
    - a. Levante el auricular, accione el altavoz o presione uno de los *botones de línea* – *Call appearance*.
    - b. Marque la secuencia de números requerida dependiendo del tipo de llamada a realizar:
      - i. **Para llamadas locales:** Marque 9 + el número de teléfono local
      - ii. **Para llamadas a celulares:** Marque 9 + el número celular + código de autorización
      - iii. **Para llamadas nacionales:** Marque 9 + el número de teléfono nacional + código de autorización.
      - iv. **Para llamadas internacionales:** Marque 9 + 0# (# es el código del operador) + # (código de área de la ciudad) + el número de teléfono + código de autorización.
3. **Llamada en espera:** Permite poner una llamada activa en pausa para atender otra llamada, para hacerlo siga las siguientes instrucciones:
  - a. Con la llamada establecida, presione el botón **Espera – Hold**.
  - b. Presione otro **Botón de línea – Call appearance** para recibir la otra llamada y dejar la actual en espera.
  - c. Para retomar la llamada presione el **Botón de línea – Call appearance** correspondiente a la llamada.

**Nota:** Es posible atender tantas llamadas como **Botones de línea – Call appearance** se tenga.
4. **Transferencia:** Para pasar una llamada en curso a otra persona o extensión, siga los siguientes pasos:
  - a. Con la llamada establecida, presione el botón **Transferencia – Transfer**, en ese momento la llamada será puesta en espera mientras se digita el número de destino.
  - b. Digite el número de extensión destino (a donde va a transferir la llamada).
  - c. Presione por segunda vez el botón **Transferencia – Transfer** nuevamente.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>INSTRUCTIVO PARA USO DE SERVICIOS DE TELEFONÍA</b> <b>VoIP INSTITUCIONAL</b>	Código: GSIT-IN-007	
Macroproceso: Gestión de Recursos		Versión: 002	
Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones		Fecha de Aprobación: Borrador	

**Nota:** Si necesita anunciar la llamada antes de transferirla, deje sonar la extensión destino antes de presionar el botón de **Transferencia – Transfer** por segunda vez. Si no obtiene respuesta de la extensión destino cuelgue y presione el **Botón de línea – Call appearance** con la llamada original, para reanudar la llamada.

**5. Conferencia:** Función que permite que varias personas hablen al mismo tiempo en una llamada grupal, para hacer uso siga las siguientes instrucciones:

- a. Establezca la primera llamada, la cual puede ser interna o externa.
- b. Para ingresar a otro usuario el procedimiento que se realiza es:
  - i. Presione el botón **Conferencia – Conference**.
  - ii. Digite el número interno o externo del tercero.
  - iii. Anuncie la conferencia.
  - iv. Presione nuevamente el botón **Conferencia – Conference**.

Si desea ingresar más personas a la conferencia, repita los pasos anteriores.

**Nota:** La cantidad mínima de asistentes es tres (3) y la máxima depende de la cantidad de canales **Call appearance** que soporte los modelos del teléfono o aplicación de movilidad.

**6. Remarcación – Redial:** Esta opción permite volver a marcar al último número marcado, para hacer uso de ella, presione el botón **Remarcación – Redial**

**7. Captura:** Permite tomar una llamada entrante desde otra extensión, existen dos opciones:

- a. **Captura dirigida:** Permite capturar una llamada de una extensión específica
  - i. Levante el auricular.
  - ii. Marque #75
  - iii. Marque el número de la extensión que desea capturar.
  - iv. Si usted está hablando y desea capturar una llamada, deje en espera la que tiene presionando un **Botón de línea – Call appearance** disponible y realice nuevamente los primeros 3 pasos.
  - v. Para volver a la que dejó en espera presione el **Botón de línea – Call appearance** correspondiente.

**b. Captura de grupo:** Permite capturar una llamada del grupo

- i. Levante el auricular.
- ii. Marque #74

**8. Rellamada:** Esta función se debe ser solicitada a la Red de Datos UDNET, para que se realicen las configuraciones pertinentes en el teléfono, una vez configurado, siga las siguientes instrucciones.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>INSTRUCTIVO PARA USO DE SERVICIOS DE TELEFONÍA</b> <b>VoIP INSTITUCIONAL</b>	Código: GSIT-IN-007	
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 002	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha de Aprobación: Borrador	

Cuando se llama a una extensión y no contestan o suena ocupado, es posible programar una rellamada a esa extensión, de tal manera que cuando la extensión quede disponible para recibir la llamada se active la rellamada.

- a. Para programar una rellamada
  - i. Marque el número de la extensión.
  - ii. Con la llamada aún establecida, oprima la tecla 4 de **Botones de línea – Call appearance**
  - iii. Marque el número de extensión al cual deseo hacer la rellamada y vuelva a oprimir la tecla 4.
  - iv. Espere el tono de confirmación.
  - v. Cuelgue.
  
- b. Para cancelar una rellamada
  - i. Levante el auricular.
  - ii. Marque la tecla 4 de **Botones de línea – Call appearance**
  - iii. Espere el tono de confirmación.
  - iv. Cuelgue
  
- 9. **Altavoz – Speaker:** Permite usar el teléfono sin necesidad de sostener el auricular, permitiendo escuchar y hablar con manos libres.
  - a. Para usar el altavoz presione el botón **Altavoz – Speaker** cuando haga o reciba llamadas.
  - b. Para ajustar el volumen presione el botón **Control de volumen – Volume**.
  - c. Para cambiar del modo manos libres a auricular, levante el auricular y continúe hablando.
  - d. Para cambiar del auricular al modo manos libres presione el botón **Altavoz – Speaker** y cuelgue el auricular.
  
- 10. **Desvío:** Permite programar la extensión para que envíe las llamadas a otra extensión.
  - a. Para programar un desvío
    - i. Levante el auricular.
    - ii. Marque \*71 Marque el número de la extensión destino.
    - iii. Espere el tono de confirmación.
    - iv. Cuelgue
  
  - b. Para cancelar un desvío
    - i. Levante el auricular.
    - ii. Marque #71.
    - iii. Espere el tono de confirmación.
    - iv. Cuelgue

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>INSTRUCTIVO PARA USO DE SERVICIOS DE TELEFONÍA</b> <b>VoIP INSTITUCIONAL</b>	Código: GSIT-IN-007	
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 002	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha de Aprobación: Borrador	

## 8. GUÍA RÁPIDA DE REFERENCIA SOBRE LAS FUNCIONES DEL SERVICIO DE MOVILIDAD

El servicio de movilidad sobre la extensión VoIP puede ser implementado en dispositivos con sistema operativo Android, IOS y Windows, mediante la aplicación softphone “Avaya® Workplace”, la cual está disponible en el appstore y play store para versiones en dispositivos móviles y para las versiones de escritorio (Windows y macOS) está disponible en la página web del fabricante: <https://support.avaya.com/support/en/downloads>.

A continuación, se describen los prerequisitos para instalación de la aplicación Avaya® Workplace:

**8.1. PRERREQUISITOS DISPOSITIVOS WINDOWS O MAC:** Para la instalación del softphone, el dispositivo debe contar como mínimo con las siguientes características de hardware:

- a. Procesador de doble núcleo
- b. 2 GB de RAM
- c. 1,5 GB de espacio libre en el disco duro
- i. **Avaya® Workplace para Windows:** El sistema operativo debe contener los siguientes requisitos:
  - ✓ Tener Microsoft .NET Framework 4.8 o versiones posteriores. Esto es necesario con Windows 10 y con Windows Server 2016, 2019 y 2022.
  - ✓ Microsoft Visual C++ Redistributable para el paquete de Visual Studio 2022 se encuentra instalado.
- ii. **Avaya® Workplace para Mac:** El sistema operativo debe ser Mac OS 12.0 o una versión posterior.

**Nota:** Para la instalación del aplicativo en equipos computadores de la Universidad, se debe solicitar la instalación al personal autorizado.

**8.2. PRERREQUISITOS DISPOSITIVOS IOS O ANDROID:** Para la instalación del softphone, el dispositivo debe contar como mínimo con las siguientes características de hardware:

- a. 2 GB de RAM
- b. Android versión 9 o superior
- c. IOS versión 15 o superior

**8.3. USO DE LA APLICACIÓN AVAYA ® WORKPLACE:** Una vez instalado el aplicativo, acceda a la aplicación de Avaya® Workplace y diríjase a la pantalla de inicio de sesión, a continuación, diligencie los siguientes campos:

- a. **Extensión:** Número de extensión

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>INSTRUCTIVO PARA USO DE SERVICIOS DE TELEFONÍA</b> <b>VoIP INSTITUCIONAL</b>	Código: GSIT-IN-007	
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 002	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha de Aprobación: Borrador	

**b. Contraseña:** Clave asociada a la extensión, la cual es compartida por el personal técnico de telecomunicaciones al usuario final.

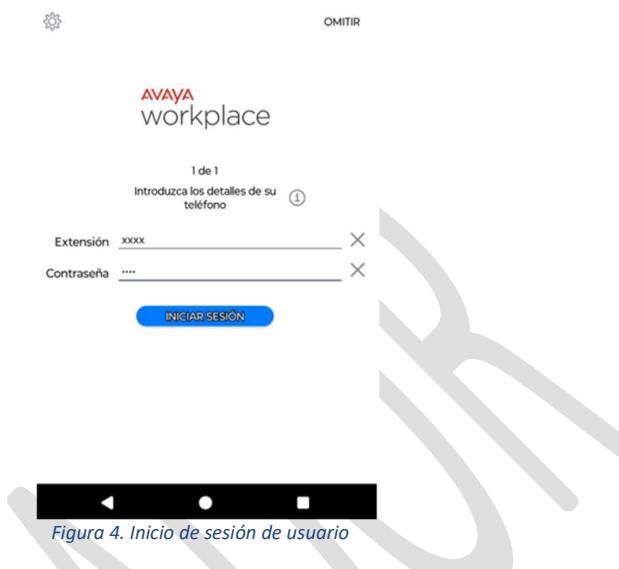


Figura 4. Inicio de sesión de usuario

Recuerde que al aceptar los términos y condiciones que establece el proveedor, por defecto se establecen permisos de acceso al calendario y contactos.

Teniendo esto en cuenta lo anterior, al momento de completar el inicio de sesión, en la aplicación se encontrarán los siguientes elementos dentro de la interfaz gráfica:

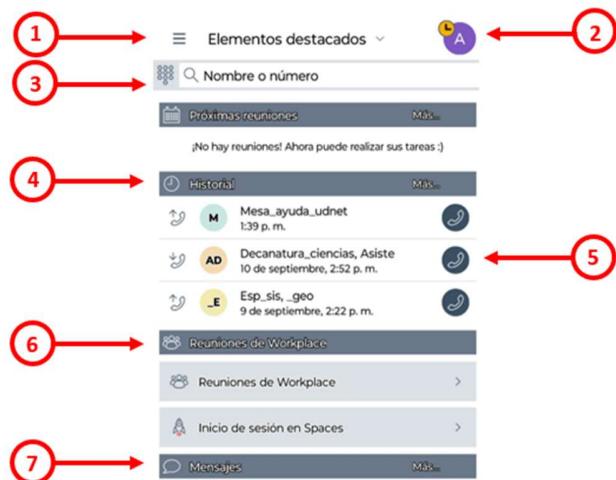


Figura 5. Partes aplicativo Avaya Workplace

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>INSTRUCTIVO PARA USO DE SERVICIOS DE TELEFONÍA</b> <b>VoIP INSTITUCIONAL</b>	Código: GSIT-IN-007	
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 002	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha de Aprobación: Borrador	

1. Calendario (Sincroniza reuniones, eventos de interés para poder las actividades programadas)
2. Visualización de perfil de usuario (Permite visualizar el número de extensión que está registrado en el aplicativo)
3. Teclado numérico de marcación para poder realizar una llamada
4. Registro / Historial de llamadas, las cuales tienen asociados 3 estados:
  - a. Llamada recibida y contestada:
  - b. Llamada recibida y no contestada (llamada perdida):
  - c. Llamada saliente o realizada:
5. Marcación rápida de las ultimas 3 extensiones o números telefónicos marcados dentro de la aplicación
6. Reuniones, permite programar o unirse a conferencias con múltiples participantes (función actualmente no disponible)
7. Mensajes entre contactos que tengan habilitada la función de mensajería directa (función actualmente no disponible)

**8.4. GUÍA DE FUNCIONES AVAYA ® WORKPLACE:** La descripción de las funcionalidades es la misma descrita en el ítem 7.4 del presente documento, sin embargo, los procedimientos para hacer uso de cada una de ellas cambian de hardphone al softphone, a continuación, se describe las instrucciones de acuerdo a la interfaz de AVAYA ® WORKPLACE:

1. **Recibir llamadas:** Cuando algún usuario recibe una llamada aparecerá una notificación indicando este suceso.

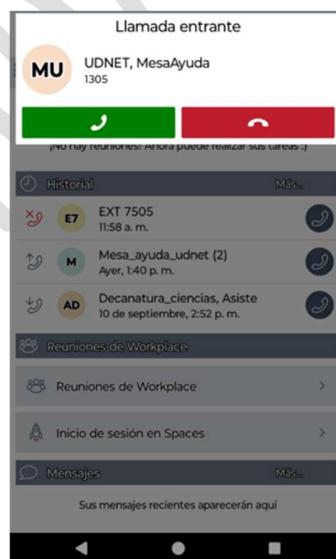


Figura 6. Interfaz de usuario al recibir una llamada

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>INSTRUCTIVO PARA USO DE SERVICIOS DE TELEFONÍA</b> <b>VoIP INSTITUCIONAL</b>	Código: GSIT-IN-007	
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 002	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha de Aprobación: Borrador	

## 2. Realizar llamadas:

### 2.1. Llamada interna:

- Seleccione el teclado numérico de marcación
- Marque el número de la extensión.
- Por defecto la llamada tiene el modo de audio “auricular”, si lo requiere utilice el altavoz.

### 2.2. Llamada externa:

- Seleccione el teclado numérico de marcación
- Marque la secuencia de números requerida dependiendo del tipo de llamada a realizar:
  - Para llamadas locales:** Marque 9 + el número de teléfono local
  - Para llamadas a celulares:** Marque 9 + el número celular + código de autorización
  - Para llamadas nacionales:** Marque 9 + el número de teléfono nacional + código de autorización.
  - Para llamadas internacionales:** Marque 9 + 0# (# es el código del operador) + # (código de área de la ciudad) + el número de teléfono + código de autorización.



Figura 7. Selección del teclado de numeración

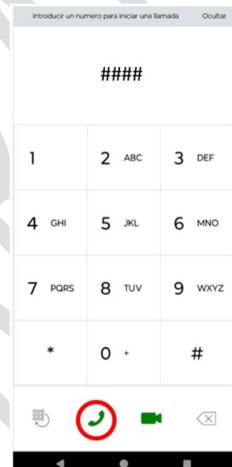


Figura 8. Marcación de número telefónico



Figura 9. Interfaz de usuario al realizar una llamada

## 3. Transferencia:

- Con la llamada establecida, al presionar los 3 puntos situados en la parte inferior (Opciones Adicionales de llamada), se despliega un submenú de funciones, entre los cuales se incluye la opción de transferencia, simbolizada por 2 flechas con dirección contraria entre sí .
- Cuando se presione la opción de transferencia, la llamada será puesta en espera mientras se digita el número de destino y se mostrará otro submenú que señala las opciones existentes para realizar la transferencia, las cuales son:

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>INSTRUCTIVO PARA USO DE SERVICIOS DE TELEFONÍA</b> <b>VoIP INSTITUCIONAL</b>	Código: GSIT-IN-007	
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 002	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha de Aprobación: Borrador	

- i. Seleccionar un contacto
- ii. Seleccionar del historial
- iii. Introducir un numero
- c. Digite el número de extensión destino (a donde va a transferir la llamada).
- d. Presione la opción del teléfono para culminar con la transferencia.

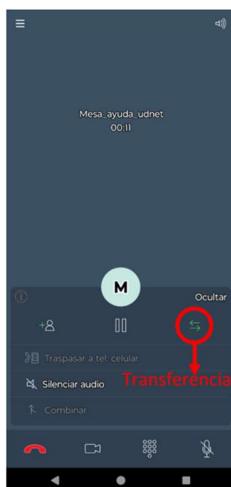


Figura 10. Selección de opción de transferencia



Figura 11. Selección de opción para digitar número de extensión

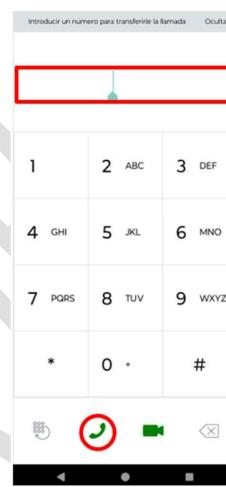


Figura 12. Marcación de numero de extensión

#### 4. Conferencia

- a. Establezca la primera llamada, puede ser interna o externa siguiendo las instrucciones anteriormente descritas. Para ingresar a otro usuario el procedimiento que se realiza es:
  - i. Presione la opción de agregar usuario.
  - ii. Digite el número interno o externo del tercero.
- b. Si desea ingresar más personas a la conferencia, repita los pasos anteriores.
- c. Cuando se finalice de asociar usuarios a la conferencia, se selecciona la opción de completar adición

 <b>UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS</b>	<b>INSTRUCTIVO PARA USO DE SERVICIOS DE TELEFONÍA VoIP INSTITUCIONAL</b>	Código: GSIT-IN-007	
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 002	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha de Aprobación: Borrador	



Figura 13. Selección del teclado de numeración

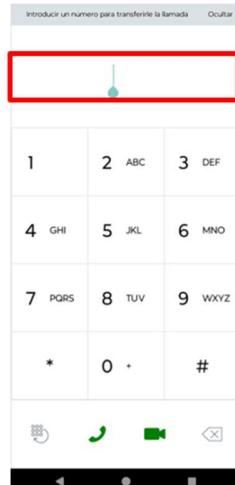


Figura 14. Marcación de numero de extensión



Figura 15. Selección de opción de agregar usuarios

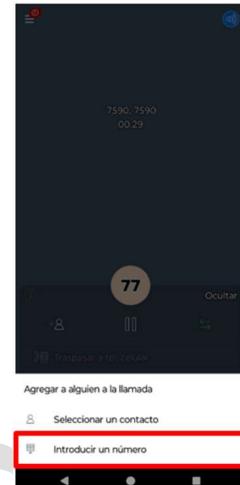


Figura 16. Selección de opción para digitar número de extensión

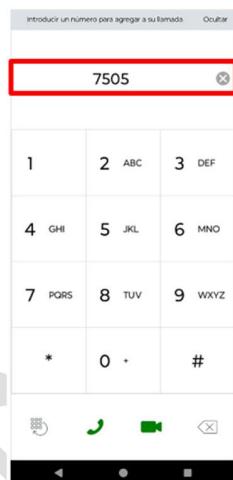


Figura 17. Marcación de numero de extensión

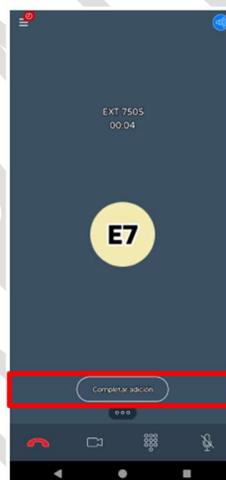


Figura 18. Selección de completar adición

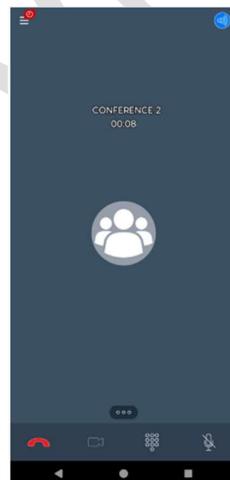


Figura 19. Conferencia establecida

5. **Remarcar – Redial:** En la pestaña de historial, aparece el registro de las llamadas que se han realizado, recibido o no contestado. En el aplicativo se muestran las 3 últimas llamadas, que pueden tener cualquiera de los estados mencionados anteriormente.

Para remarcar a un número, se debe presionar el botón del teléfono asociado a la extensión de interés para volver a iniciar la llamada.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>INSTRUCTIVO PARA USO DE SERVICIOS DE TELEFONÍA</b> <b>VoIP INSTITUCIONAL</b>	Código: GSIT-IN-007	
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 002	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha de Aprobación: Borrador	



Figura 20. Historial de llamadas

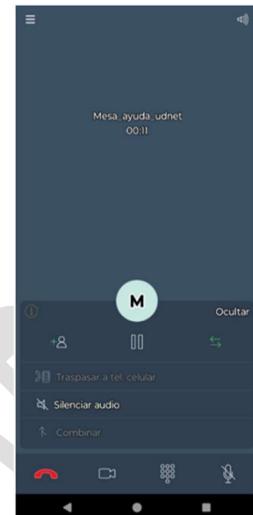


Figura 21. Remarcación de llamadas

**6. Captura:** Para poder capturar una llamada entrada desde otra extensión, se debe seguir el siguiente procedimiento:

- Marque #75
- Marque el número de la extensión que desea capturar.

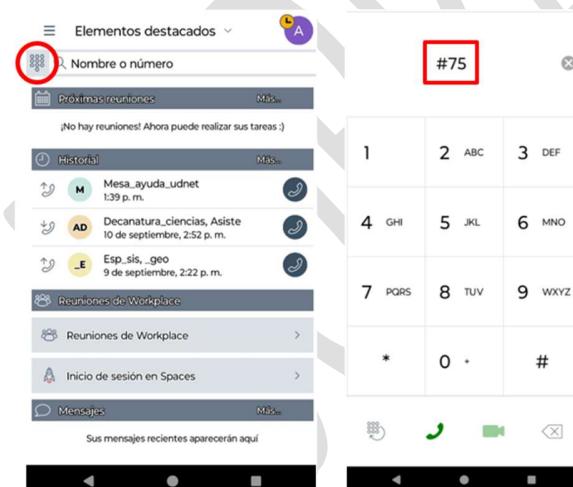


Figura 22. Selección del teclado de numeración

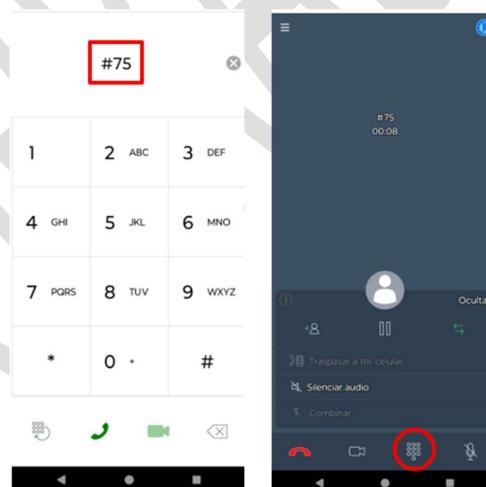


Figura 23. Marcación de opción de captura



Figura 24. Selección de segundo teclado de numeración



Figura 25. Marcación de numero de extensión

**7. Altavoz – Speaker:** Para usar el altavoz, presione el botón **Altavoz – Speaker** cuando haga o reciba llamadas.

 <b>UNIVERSIDAD DISTRITAL</b> FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>INSTRUCTIVO PARA USO DE SERVICIOS DE TELEFONÍA</b> <b>VoIP INSTITUCIONAL</b>	<b>Código: GSIT-IN-007</b>	
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 002	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha de Aprobación: Borrador	

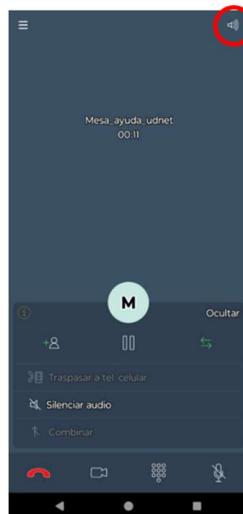


Figura 26. Selección de submenú de audio

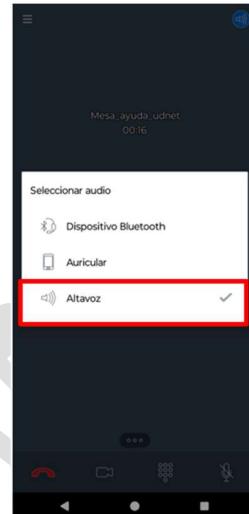


Figura 27. Selección de opción de Altavoz

## 8. Desvío:

### 8.1. Para programar un desvío

- Marque \*71 Marque el número de la extensión destino.
- Espere el tono de confirmación.
- Cuelgue

### 8.2. Para cancelar un desvío

- Marque #71.
- Espere el tono de confirmación.
- Cuelgue



Figura 28. Selección del teclado de numeración

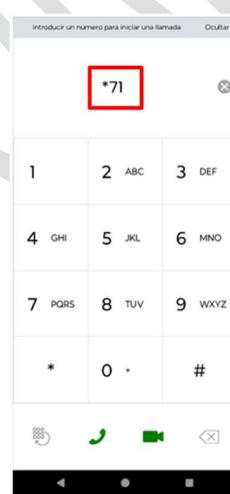


Figura 29. Marcación de opción de desvío

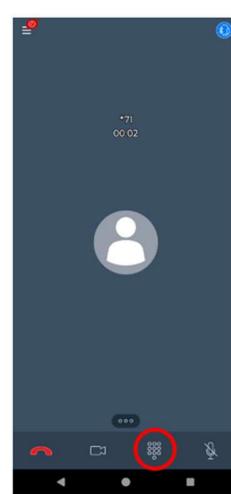


Figura 30. Selección de segundo teclado de numeración



Figura 31. Marcación de numero de extensión

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>INSTRUCTIVO PARA USO DE SERVICIOS DE TELEFONÍA VoIP INSTITUCIONAL</b>	Código: GSIT-IN-007	
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 002	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha de Aprobación: Borrador	

**9. RECOMENDACIONES:** A continuación, algunas sugerencias importantes:

- a. No consumir alimentos ni bebidas en las áreas donde se utilice el equipo telefónico.
- b. Evite limpiar el equipo con paños húmedos, ya que esto puede dañar irreparablemente la pantalla.
- c. Mantenga en buen estado las condiciones de limpieza tanto del equipo telefónico como de su fuente de alimentación.
- d. Ningún usuario está autorizado para instalar software en los equipos propiedad de la Universidad. Esta tarea corresponde exclusivamente al equipo de la Red de Datos, previa verificación de compatibilidad y disponibilidad de las versiones del sistema operativo.
- e. El uso, manejo y control de llamadas nacionales, internacionales o a telefonía móvil a través de extensiones que utilicen códigos de servicios especiales (CSE) debe ser responsable y moderado, ya que genera costos en la facturación de los servicios públicos.
- f. Se recomienda leer atentamente las políticas de uso y privacidad de la aplicación AVAYA® WORKPLACE, ya que es un software externo a la Universidad y la Red de Datos no se responsabilizará sobre afectaciones en los dispositivos de usuario final.

Cualquier duda o inconveniente se pueden comunicar por medio de los canales dispuestos por la Unidad de Red de Datos.

**10. CONTROL DE CAMBIOS**

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN
15/10/2025	02	Se genera instructivo "Instructivo para uso de servicios de telefonía VoIP institucional", el cual agrupa información de los instructivos de GSIT-IN-006, GSIT-IN-011 y GSIT-IN-012