 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

BORRADOR

 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 Especifico 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