

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN		
	PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE SERVICIOS DE TELEFONÍA IP		
	Código: 130.13.08-14	Versión: 01	Fecha: 06/03/2017

1. **OBJETIVO** Establecer el procedimiento a seguir para brindar el servicio de telefonía IP en la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas.

2. **ALCANCE** El procedimiento inicia con la recepción de la necesidad del servicio de telefonía IP por parte de la mesa de servicios tecnológicos SOYtec adjuntando el formato diligenciado de Solicitud de Servicio de Telefonía IP, continúa con la identificación del servicio TI y dimensionamiento de recursos TI, ya sea extensión telefónica o funcionalidad especial en teléfono IP ya instalado o modificación de nombre o número de extensión, implementación, seguimiento a la solicitud y finaliza con el cierre del servicio en la mesa de servicios tecnológicos SOYtec.

3. DEFINICIONES

- **EXTENSIÓN BÁSICA:** Extensión telefónica que se integra a la plataforma de telefonía instalada a nivel nacional y consta de: un dispositivo telefónico con numeración de cuatro números. Cada extensión telefónica se asigna con las funcionalidades básicas de llamada interna a cualquier extensión incluida dentro del Directorio de la Unidad y las llamadas a nivel local (LDL).
- **FUNCIONALIDADES ESPECIALES:** Son tres funciones adicionales a las básicas; Llamada a nivel nacional (LDN), llamada a nivel internacional (LDI) y llamada a celular (LDC), las cuales son asignadas exclusivamente bajo autorización de la Secretaría General, y su asignación debe dar cumplimiento de los decretos 1737 artículo 14 de 1998 y 1598 de 2011, con el fin de asignar código para llamadas internacionales, nacionales y a las líneas celulares.
- **INFRAESTRUCTURA DE TELEFONÍA IP:** Solución Tecnológica Central de Telefonía IP desde la cual se administra toda la infraestructura instalada a nivel nacional en las diferentes ciudades y sedes de la Unidad.
- **SERVICIO TI BAJO DEMANDA:** Cada uno de los servicios de tecnologías de la información (Comunicaciones, conectividad y telefonía), establecidos como estrategia para suplir las necesidades de infraestructura tecnológicas de la Unidad, en modalidad de servicio bajo demanda a través de la Oficina de Tecnologías de la Información.

4. NORMATIVIDAD APLICABLE

La Normatividad requerida para el desarrollo de las actividades citadas en el presente procedimiento se encuentra definida en el Normograma de la Unidad, disponible para consulta en la página web.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			
	PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN			
	PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE SERVICIOS DE TELEFONÍA IP			
	Código: 130.13.08-14	Versión: 01	Fecha: 06/03/2017	Página 2 de 4

5. CRITERIOS DE OPERACIÓN

- Se debe cumplir con las políticas y lineamientos del Sistema Integrado de Gestión.
- Las solicitudes de telefonía (extensión básica) o funcionalidad especial en teléfono IP ya instalado o modificación de nombre o número de extensión deberán ser realizadas por los directores, directores territoriales, subdirectores, jefes de área o coordinadores de las dependencias a las que pertenezcan los usuarios que requieren el servicio de telefonía a través de la mesa de servicios tecnológicos SOYtec, diligenciando el formato de Solicitud de Servicio de Telefonía IP.
- En los casos en que se solicite la activación de una funcionalidad especial, ya sea llamada a nivel nacional (LDN), llamada a nivel internacional (LDI), y/o llamada a celular (LDC), esta se asignará exclusivamente bajo autorización de la Secretaría general, y dicha asignación debe dar cumplimiento a los decretos 1737 de 1998, en su artículo 14: *“Los organismos, entidades, entes públicos y entes autónomos sujetos a esta reglamentación deberán, a través del área administrativa correspondiente, asignar códigos para llamadas internacionales nacionales y a líneas celulares. Los jefes de cada área, a los cuales se asignarán teléfonos con código, serán responsables del conocimiento de dichos códigos y, consecuentemente, de evitar el uso de teléfonos con código para fines personales por parte de los funcionarios de las respectivas dependencias.”* Y Decreto 1598 de 2011, donde se establecen los cargos que podrán acceder a este servicio.
- La solicitud y cierre del servicio se realiza según lo establecido en el procedimiento de soporte técnico a la infraestructura tecnológica, el cual se encuentra en la intranet, ya sea través de una llamada marcando la tecla “5” desde cualquier teléfono de la Unidad, a través del correo electrónico sopORTE.oti@unidadvictimas.gov.co, a través de una solicitud web accediendo a <http://mesadeserviciosweb.unidadvictimas.gov.co/>, o desde la intranet opción OTI, ingreso de solicitudes.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable /área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/CE
1.	Recibir solicitud de los procesos frente a las necesidades de telefonía IP, ya sea través de una llamada marcando la tecla “5” desde cualquier teléfono de la Unidad, a través del correo electrónico sopORTE.oti@unidadvictimas.gov.co , a través de una solicitud web accediendo a http://mesadeserviciosweb.unidadvictimas.gov.co/ , o desde la intranet opción OTI, ingreso de solicitudes, tal como se establece en el procedimiento de	Solicitud a través de los canales de acceso a la mesa de servicios tecnológicos SOYtec, por parte del director, director territorial, subdirector, jefe de área o coordinador -Formato Solicitud	Mesa de servicios tecnológicos (OTI)	-Registro herramienta de gestión (ticket) -Formato Solicitud de Servicios de Telefonía IP	CI

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			
	PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN			
	PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE SERVICIOS DE TELEFONÍA IP			
	Código: 130.13.08-14	Versión: 01	Fecha: 06/03/2017	Página 3 de 4

N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable /área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/CE
	soporte técnico de infraestructura tecnológica.	de Servicios de Telefonía IP			
2. PC	<p>Identificar y validar si es viable brindar el servicio al cual corresponde la solicitud: extensión, funcionalidad especial, cambio de nombre, cambio de extensión, mediante el análisis de recursos y servicios tecnológicos y validación de aprobación de la Secretaría General para el caso de funcionalidades especiales.</p> <p>¿Es viable la implementación del servicio de telefonía IP?</p> <p>Si: continúa con la actividad 4 No: continúa con la actividad 3</p>	<p>Registro herramienta de gestión (ticket),</p> <p>-Formato Solicitud de Servicios de Telefonía IP</p> <p>Para funcionalidades especiales. aprobación de Secretaría General diligenciada en el formato de Solicitud de Servicios de Telefonía IP y Correo Secretaria general</p>	Oficina de Tecnologías de la Información (OTI)	-Formato Solicitud de Servicios de Telefonía IP	CI
3.	Informar a la dependencia la no viabilidad de la solicitud inicial y continúa con la actividad 5.	Formato Solicitud de Servicios de Telefonía IP	Oficina de Tecnologías de la Información (OTI)	Correo electrónico	CI
4.	Implementar la solución frente al servicio de telefonía IP solicitado	<p>-Registro herramienta de gestión (ticket),</p> <p>-Formato Solicitud de Servicios de Telefonía IP</p>	Oficina de Tecnologías de la Información (OTI)	Registro en Directorio Telefónico	CI
5.	Realizar el cierre del servicio según el procedimiento de soporte técnico a la infraestructura tecnológica. Fin del procedimiento	Registro herramienta de gestión (ticket)	Mesa de servicios tecnológicos (OTI)	Registro herramienta de gestión	

7. ANEXOS

No aplica

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha del cambio	Descripción de la modificación
1		
2		

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN		
	PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE SERVICIOS DE TELEFONÍA IP		
	Código: 130.13.08-14	Versión: 01	Fecha: 06/03/2017

3		
4		
5		