



Nombre de la Rutina:	Rutina de Telefonía para Atención a Usuarios
Área:	Departamento de Redes y Telecomunicaciones
Responsable (s):	Administrador de la Red de Voz, Ingeniero en soporte de la Red de Voz
Elaborada por:	Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones
Aprobada por:	Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones

Recibir Solicitud. Se analiza el tipo de solicitud recibida ([FOR 7.2 DAU 01](#)) y se implementan las acciones correspondientes según sea el caso:

Movimiento Físico de aparato telefónico

1. El Ingeniero en soporte en red de voz (ISV) debe verificar que existan las instalaciones (ductos de pvc, canaleta, etc.) necesarias para cablear hasta el lugar donde se pretende hacer la nueva instalación.
2. En caso de que no se localice la ruta de cableado, el responsable del área de telefonía informará al usuario los requerimientos para dicha instalación y el usuario se encargará de darle seguimiento, es decir, de solicitar al departamento correspondiente la tubería o canaleta para el cableado.
3. Una vez que la instalación este lista, el usuario avisará al DAU para continuar con la orden de servicio generada. El DAU informa al ISV que los requerimientos se han cumplido.
4. Se prepara el cableado necesario para la instalación.
5. Se procede a realizar el cambio de ubicación del aparato telefónico solicitado.

Cambio o alta de clave de Larga Distancia

1. El DAU debe enviar a los usuarios que deseen cambiar o dar de alta la clave telefónica de LD, el formato "Requisición y entrega de códigos para llamadas a LD/Cel." ([FOR 7.5 DRT 08](#)), a través de correo electrónico o vía fax. Dicho formato debe ser llenado con la información del solicitante y debe ser firmado por el jefe del departamento en donde se origina la solicitud.
2. Es responsabilidad del DAU verificar las firmas de autorización y el ISV deberá realizar la configuración necesaria en el conmutador para cumplir con el servicio.
3. Para solicitudes aceptadas, se realiza lo siguiente:
 - Configuración del conmutador
 - Registrar información relacionada con la clave en la base de datos de control interno
 - Informar solución implantada a la solicitud y entregar la clave al usuario vía correo electrónico o en caso de que no tenga la entrega de la clave se hará personalmente.

COPIA
NO CONTROLADA



Nueva extensión telefónica

1. Para que sea posible dar de alta una nueva extensión telefónica, es necesario que existan puertos disponibles en el conmutador. La tarea de verificación debe ser llevada a cabo por el técnico de telefonía. Una vez que se comprueba esto, se procede con lo establecido 1 "Movimiento Físico de Aparato telefónico" de esta Rutina, ya que cumple con las actividades necesarias para la instalación de una extensión telefónica.
2. En el momento en el que se detecte que el conmutador no cuenta con puertos disponibles para una nueva extensión telefónica, el ISV debe cerciorarse de que dicho conmutador tiene slots libres para la integración de una nueva Tarjeta de Extensiones, la cual nos permitiría ampliar el número de estas líneas. Si por la capacidad del conmutador, no se pueden instalar más tarjetas de extensiones, se dará aviso al DAU la causa de la negación del servicio.
3. Si es posible la integración de una nueva tarjeta de extensiones en el conmutador que así lo requiere, se procede con lo siguiente:
 - Realizar ante la Coordinación Administrativa la solicitud correspondiente a dicha tarjeta de extensiones siguiendo el Procedimiento de Adquisiciones ([PRO 7.4 CAD 01](#)).
 - Configuración de conmutador.
 - Realizar actividades descritas en el punto "Movimiento Físico de Aparato telefónico" de esta Rutina para cumplir con la instalación de la línea telefónica

Cambio Lógico de Extensión Telefónica

1. Se revisara la solicitud para ver si es posible realizar el cambio solicitado.
2. En caso de ser posible se realizara la modificación lógica en la programación de la extensión.
3. Se procede a cerrar la solicitud.
4. En caso de no ser posible realizar el cambio, se informara al usuario a través del sistema de atención a usuarios SGAUS.

Operadora Automática

1. El ISV contacta al usuario, el cual debe definir las opciones que desea incluir.
2. El ISV elabora el texto de grabación de acuerdo a un formato predefinido
3. Se envía a Radio Universidad, el cual realiza la grabación y la entrega al ISV
4. El ISV configura el menú de voz con la grabación
5. Se cierra la solicitud

**COPIA
NO CONTROLADA**