



Nombre de la Rutina:	Rutina de Telefonía para Atención a Usuarios
Área:	Departamento de Redes y Telecomunicaciones
Responsable (s):	Jefe Unidad Teleconferencia, Técnico en Telefonía
Elaborada por:	Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones
Aprobada por:	Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones

1. **Recibir Solicitud.** Se analiza el tipo de solicitud recibida y se implementan las acciones correspondientes según sea el caso:

Movimiento Físico de aparatos telefónicos

1. El Técnico en Telefonía (TT) 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 TT 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 TT 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 la clave en el software de tarificación
 - Registrar información relacionada con la clave en la Base de Datos
 - Informar solución implantada a la solicitud. (proporcionar copia de la solicitud al usuario)

COPIA
NO CONTROLADA



Nueva Línea telefónica

1. Para que sea posible dar de alta una nueva línea 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 Aparatos telefónicos" de esta Rutina, ya que cumple con las actividades necesarias para la instalación de una línea telefónica.
2. En el momento en el que se detecte que el conmutador no cuenta con puertos disponibles para una nueva línea telefónica, el TT 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. (Véase "Lista de manuales de telefonía".)
 - Realizar actividades descritas en el punto "Movimiento Físico de Aparatos telefónicos" de esta Rutina para cumplir con la instalación de la línea telefónica.

Nueva Línea Troncal (Línea telefónica con número directo)

1. El TT verifica disponibilidad de puertos en conmutador, si existen puertos se procede con la solicitud de la línea troncal al proveedor de servicios telefónicos. La solicitud se hace a través del formato "[Solicitud de Telmex](#)" vía correo electrónico.
2. El proveedor es responsable de tramitar dicha solicitud y entregar el servicio al área de Telefonía de la CGTI.
3. Al recibir el servicio, el TT realiza las configuraciones necesarias en el conmutador al que fue asignada la nueva línea troncal. (Véase "Lista de Manuales de Telefonía")
4. En caso de que no se encuentren puertos disponibles dentro del conmutador, se analiza la posibilidad de integrar una nueva tarjeta Troncal, para esto se toma en cuenta la presencia de slots que permitan dicha instalación. Cuando definitivamente no se pueda instalar otra línea troncal, debido a limitantes del hardware, se avisará al DAU la razón de la negativa del servicio. De lo contrario, se solicita a la Coordinación Administrativa la Tarjeta Troncal siguiendo el Procedimiento de Adquisiciones [PRO 7.4 CAD 01](#), se configura el conmutador y se realizan las actividades descritas en el punto "Movimiento Físico de Aparatos Telefónicos" de esta rutina para cumplir con la instalación de la línea telefónica troncal.

COPIA
NO CONTROLADA



Cambio Lógico de Extensión Telefónica

1. El TT será el encargado de verificar que la nueva extensión no esté en uso.
2. De ser así procederá a realizar la configuración en el conmutador correspondiente.
3. El TT actualizará la base de datos de control interno.
4. Se procederá a cerrar la solicitud de servicio.
5. En el caso de que el número de extensión ya este en uso será notificado al usuario y se le hará la sugerencia del nuevo número.
6. En caso de que el usuario acepte, se realizarán los pasos 2, 3 y 4.
7. En caso de que el usuario no acepte, se le negará el servicio.

Correo de Voz

1. El TT evalúa la solicitud de servicio,
 - 1.1 En caso de ser buzón de voz se realiza lo siguiente:
 - a. El TT configura el buzón en el sistema de correo de voz.
 - b. Se le entrega al usuario la guía de configuración.
 - c. Paso número 2.
 - 1.2 En caso de ser operadora automática se realiza lo siguiente:
 - a. El TT contacta al usuario, el cual debe definir las opciones que desea incluir.
 - b. El TT elabora el texto de grabación de acuerdo a un formato predefinido
 - c. Se envía a Radio Universidad, el cual realiza la grabación y la entrega al TT
 - d. El TT configura el menú de voz con la grabación
2. Se cierra la solicitud

Lista de Manuales utilizados por el área de Telefonía de la Coordinación General de Tecnologías de Información.

- Software Input/Output Guide Administration I y II
- Software Input/Output Guide Maintenance I y II
- 2.0 Mb DT1/PR1 Administration and Maintenance Guide I y II
- Software Input/Output Guide System Messages I y II
- Nortel Norstar Installation Guide
- Nortel Norstar Coordinator Guide
- Esna Tech Installation and Maintenance Guide
- Administration Tools Mat 6.0

COPIA
NO CONTROLADA