

Tipo de Norma: Instructivo.

Nombre: Instructivo de Servicio de Telefonía IP en la UTPL.


Código: DIN_IN_008_27_V01_2013

Fecha	Versión	Cambios realizados
04/02/2014	V1	Creación del Documento
Registro de gestión		
	Nombres y apellidos	Cargo
Elaboración	Ing. María Paula Espinosa	Directora de Procesos
Revisión	Ab. Juan Carlos Román Toscano	Abogado / Procuraduría Universitaria
Aprobación	Dr. José Barbosa Corbacho	Rector
Registro manifestación de conformidad		
	Nombres y apellidos	Cargo
	Ms. Teodoro Alvarado Barros	Director General de Recursos Humanos y Desarrollo Personal
	Mg. Ramiro Armijos	Director Administrativo y Financiero

La universidad ha adoptado el lenguaje inclusivo en su Estatuto Orgánico. Sin embargo, la normativa institucional podría utilizar el género masculino para referirse a personas o cargos de manera general, siendo su alcance amplio, abarcando tanto a mujeres y hombres.

Ph. D. Carmen Eguiguren Eguiguren
Procuradora Universitaria



 UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA La Universidad Católica de Loja	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA FINANCIERA	Código: DI_IN_008_27_V01_2013_INSTRUCTIVO DE SERVICIO DE TELEFONÍA IP EN LA UTPL	
	INSTRUCTIVO	Válido desde	04/02/2014
	SERVICIO DE TELEFONÍA IP EN LA UTPL	Página	1 de 7

Área o Departamento	
Destinatario	Dirección General de Recursos Humanos y Desarrollo Personal Vicerrectorado Administrativo y Financiero
Capacitador	Dirección de Operaciones
Custodio	Dirección General Administrativa y Financiera
Cargos y Funciones	
	NA


1	OBJETIVO.....	1
2	GLOSARIO.....	1
3	DESCRIPCIÓN.....	2
4	ANEXOS.....	4

1 OBJETIVO.

Regular el uso y correcta administración del servicio de telefonía IP en la UTPL

2 GLOSARIO.

- **Telefonía IP:** Tecnología que permite integrar los servicios de comunicación (voz, datos y video), a través de una misma infraestructura de red.
- **Servicios de colaboración:** Herramientas tecnológicas que permiten a los usuarios participar en reuniones en tiempo real e interactuar a través de servicios como mensajería instantánea, compartir presentaciones, entre otras.
- **CISCO WEBEX:** Herramienta que presta servicios de colaboración. Esta herramienta es de propiedad de CISCO.
- **Proveedor de Servicio de Telefonía IP:** empresa encargada de brindar el soporte técnico para el servicio de comunicaciones unificadas para la UTPL.
- **Plan de Marcación telefónica:** describe los prefijos de numeración que son configurados en la central telefónica IP para el enrutamiento de llamadas.
- **Plan de numeración telefónica:** describe el bloque de extensiones telefónicas asignadas por edificios o edificaciones en el campus UTPL.

 UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA <i>La Universidad Católica de Loja</i>	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA FINANCIERA	Código: DI_IN_008_27_V01_2013_INSTRUCTIVO DE SERVICIO DE TELEFONÍA IP EN LA UTPL	
	INSTRUCTIVO	Válido desde	04/02/2014
	SERVICIO DE TELEFONÍA IP EN LA UTPL	Página	2 de 7

3 DESCRIPCIÓN.

Art. 1.- Alcance.- El presente instructivo norma el servicio de telefonía IP del campus universitario de la UTPL y sus centros universitarios.

Art. 2.- Administración.- La Dirección General Administrativa Financiera, a través de la Gerencia Administrativa, es quien administra las líneas telefónicas y extensiones IP; por tanto es la responsable del registro, autorización y asignación de las mismas en coordinación con el proveedor del servicio.

Art. 3.- Funciones del proveedor.- El proveedor del servicio de telefonía IP cumplirá con tareas específicas al momento de prestar sus servicios, entre ellas se tendrá las funciones detalladas en el anexo 1 de este instructivo. Para ello al momento de realizar el contrato con el proveedor se deberá tener en cuenta estas funciones sin perjuicio de otras que se pudieran establecer.

Art. 4.- Asignación de Equipos.- La asignación de equipos telefónicos IP y servicios de comunicaciones unificadas se la realizará bajo los parámetros establecidos en el anexo 2 del presente instructivo. Existen cuatro tipos de teléfono IP y servicio a ser asignados.

Art. 5.- Asignación de Extensiones Telefónicas y/o servicio de comunicaciones. Esta asignación se la realizará de acuerdo a los siguientes criterios establecidos en función del organigrama de la UTPL.:

- a) Se asigna una extensión telefónica y servicio de comunicaciones unificadas a cada funcionario principal (responsable de dirección, área, departamento o grupo) de la estructura organizacional de la UTPL
- b) Se asigna una extensión telefónica por cada 3 personas de un mismo grupo de acuerdo a la estructura organizacional de la UTPL
- c) En casos especiales o excepcionales, la asignación será evaluada (analizada de acuerdo a las áreas) y autorizada en conjunto por la Dirección Administrativa Financiera y Dirección General de Recurso Humanos y Desarrollo Personal.

Art. 6.- Permisos para llamadas externas.- Los permisos para realizar llamadas externas están definidos en el Anexo 3, y están definidos de acuerdo al organigrama de la UTPL.


Art. 7.- Plan de Marcación y de Numeración Telefónica.- Los planes de marcación y numeración telefónica están detallados en los anexos 4 y 5 respectivamente. El plan de numeración telefónica está establecido de acuerdo a la estructura física de la Universidad.

Art. 8.- Uso de líneas y extensiones telefónicas UTPL.- El uso de las líneas y extensiones telefónicas de la UTPL, está orientado a facilitar el normal desenvolvimiento de las actividades y funciones del personal docente y administrativo de la UTPL.

Los equipos telefónicos serán utilizados para asuntos oficiales o relacionados con las actividades de cada departamento, por lo tanto se prohíbe su uso por personas ajenas a la institución.

La provisión de líneas o extensiones telefónicas adicionales, deben ser solicitadas por escrito a la Dirección Administrativa Financiera para su aprobación.

Art. 9.- Responsabilidad del uso de equipo, línea y extensión telefónica UTPL.- Es responsabilidad del funcionario de la UTPL el correcto uso del servicio y cuidado del equipo telefónico. En caso de

 UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA <i>La Universidad Católica de Loja</i>	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA FINANCIERA		Código: DI_IN_008_27_V01_2013_INSTRUCTIVO DE SERVICIO DE TELEFONÍA IP EN LA UTPL	
	INSTRUCTIVO			
	SERVICIO DE TELEFONÍA IP EN LA UTPL		Válido desde	04/02/2014
		Página	3 de 7	


algún daño se debe reportar a Mesa de Servicios Tecnológicos.

El equipo o línea telefónica que quedase libre en el departamento por motivos de renuncia del funcionario, debe ser reportado a Mesa de Servicios Tecnológicos por el responsable del departamento para que realice la inspección técnica y retiro del equipo.

Art. 10.- Control del tiempo de uso.- El servicio de telefonía IP tiene un control de tiempo para su uso. La Dirección Administrativa Financiera establecerá los tiempos límites de uso, de acuerdo a los siguientes criterios:

- a) Internacionales:
 - Sin límite de tiempo para autoridades de la UTPL
 - En casos especiales se asignará una cuota de tiempo al mes, la misma que será definida por la Dirección Administrativa Financiera.
- b) Celulares
 - Sin límite de tiempo para autoridades de la UTPL
 - En casos especiales autorizados por la Dirección Administrativa Financiera, se establecerá un límite de consumo máximo de tiempo al mes, el uso y administración del mismo queda bajo responsabilidad del jefe inmediato.
- c) Nacionales y Locales
 - Se puede utilizar este servicio marcando el código de salida asignada al área.
 - Se asignará una cuota de tiempo al mes, la misma que será definida por la Dirección Administrativa Financiera.

Art. 11.- Reportes de Servicio de Telefonía IP.- Se realizarán reportes mensuales de consumo telefónico de llamadas locales, nacionales, celulares e internacionales, de acuerdo a los parámetros que establezca la Dirección Administrativa Financiera la misma que tomará las medidas necesarias a fin de velar por el correcto uso del servicio de telefonía IP.

 UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA La Universidad Católica de Loja	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA FINANCIERA		Código: DI_IN_008_27_V01_2013_INSTRUCTIVO DE SERVICIO DE TELEFONÍA IP EN LA UTPL	
	INSTRUCTIVO			
	SERVICIO DE TELEFONÍA IP EN LA UTPL		Válido desde	04/02/2014
		Página	4 de 7	


4 ANEXOS

Anexo 1. Funciones del proveedor de servicios de telefonía IP


- a) Gestión de extensiones telefónicas en el campus universitario (creación, actualización y modificación de extensiones), previa autorización de la Dirección Administrativa Financiera.
- b) Gestión de líneas telefónicas y permisos de extensiones para salida de llamadas celular e internacional de los usuarios del servicio de telefonía IP, previa autorización de la Dirección Administrativa Financiera.
- c) Gestión del servicio de colaboración (CISCO WEBEX) de usuario UTPL.
- d) Gestión de enlaces IP con las sedes principales de UTPL.
- e) Gestión de enlaces IP con las sedes internacionales como: New York, Bolivia, Madrid y Roma.
- f) Asignación de equipos telefónicos y extensiones IP, previa autorización de la Dirección Administrativa Financiera.
- g) Diseño de soluciones de telefonía IP bajo demanda.
- h) El soporte y mantenimiento del servicio de comunicaciones unificadas será dado a través de MST (Mesa de Servicios tecnológicos).

Anexo 2. Parámetros para la asignación de equipo teléfono IP y servicio

Tipo de teléfono IP y servicio	Equipos/Software	Funcionalidades	Asignado a
Teléfono Gerencial	Equipo CISCO modelo CP-9971-C-CAM-K	<ul style="list-style-type: none"> - Video llamadas en 2 vías. - Bluetooth para soportar auriculares inalámbricos - Desktop Wi-Fi Ethernet - Puerto USB para soportar dispositivos cableados como auriculares y cámara - Soporta aplicaciones XML y MIDlet-enabled - Soporta protocolo SCCP y SIP. 	Rector, Vicerrectores, Directores Generales, Directores de área y Procurador Universitario
Teléfono Ejecutivo	Equipo CISCO modelo CP-7937G	<ul style="list-style-type: none"> - LCD escala de grises 5 pulgadas - Identificador de llamadas - Soporta aplicaciones XML - Puerto dedicado de auriculares. - Soporta protocolo SCCP y SIP. 	Directores de Vicerrectorados, Directores de Departamentos y Gerencias Administrativas

 UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA <i>La Universidad Católica de Loja</i>	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA FINANCIERA		Código: DI_IN_008_27_V01_2013_INSTRUCTIVO DE SERVICIO DE TELEFONÍA IP EN LA UTPL		
	INSTRUCTIVO			Válido desde	04/02/2014
	SERVICIO DE TELEFONÍA IP EN LA UTPL			Página	5 de 7


Teléfonos Básicos	Equipo CISCO modelo CP-6921-C-K9	<ul style="list-style-type: none"> - Teléfono sencillo de fácil utilización, para ser colocado en usuarios finales. - Full-duplex Speakerphone - Incluye teclas pre-programadas para hold, transfer, conference, redial, voicemail - Soporta protocolo SCCP 	Salas de Tutorías y personal general de la UTPL de acuerdo al perfil y funciones que realiza
Teléfonos tipo araña	Equipo CISCO modelo CP-7937G	<ul style="list-style-type: none"> - Incluye kit de micrófonos de alta definición - 40 pies de cobertura. - Soporte de detección de voz y generación confortable de ruido. - Soporte de protocolos H323v2, SIP, SCCP y MGCP. 	Salas de reuniones principales
Comunicaciones Unificadas	Software	<ul style="list-style-type: none"> -Servicios chat, video llamadas, compartir información y presentaciones en tiempo real con otros usuarios, movilidad, presencia. -El usuario final tendrá configurada la misma extensión telefónica y permisos de llamadas de salida que su teléfono físico IP 	Autoridades, directores generales, directores de área, vicerrectorados, directores de departamentos, gerencias administrativas y perfiles definidos por Dirección Adm. Financiera

 UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA <i>La Universidad Católica de Loja</i>	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA FINANCIERA	Código: DI_IN_008_27_V01_2013_INSTRUCTIVO DE SERVICIO DE TELEFONÍA IP EN LA UTPL	
	INSTRUCTIVO	Válido desde	04/02/2014
	SERVICIO DE TELEFONÍA IP EN LA UTPL	Página	

Anexo 3 Niveles de permiso para realizar llamadas.

NIVEL DE PERMISO	DESCRIPCIÓN	AUTORIZADO A
**CSS-LOJ-SC-INTERNACIONAL	Llamadas internas, locales, nacionales, celulares e internacionales. (No requiere código para llamar)	- Rectorado - Vicerrectorados
**CSS-LOJ-RC-INTERNACIONAL	Llamadas internas, locales, nacionales, celulares e internacionales. (Requiere código para llamar)	- Direcciones Generales - Casos Especiales*
CSS-LOJ-SC-CELULAR	Llamadas internas, locales, nacionales, celulares. (No requiere código para llamar)	- Casos Especiales*
CSS-LOJ-RC-CELULAR	Llamadas internas, locales, nacionales, celulares. (Requiere código para llamar)	- Casos Especiales*
CSS-LOJ-NACIONAL	Llamadas internas, locales, nacionales. (Requiere código para llamar)	- Personal UTPL
CSS-LOJ-LOCAL	Llamadas internas, locales. (Requiere código para llamar)	- Casos Especiales*
CSS-LOJ-INTERNA	Llamadas internas	- Casos Especiales*

*Las extensiones consideradas como casos especiales serán definidas y autorizadas por la Dirección financiera.

 UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA <i>La Universidad Católica de Loja</i>	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA FINANCIERA	Código: DI_IN_008_27_V01_2013_INSTRUCTIVO DE SERVICIO DE TELEFONÍA IP EN LA UTPL	
	INSTRUCTIVO	Válido desde	04/02/2014
	SERVICIO DE TELEFONÍA IP EN LA UTPL	Página	7 de 7

Anexo 4.- Plan de Marcación - Central Telefónica

Código Central	Llamada de destino	Forma de marcar
0	Operadora	Reservado
2XXX	Llamadas internas	Directo (Telefonía IP CISCO)
3XXX	Llamadas internas	Directo (Telefonía IP CISCO)
4XXX	VOIP	Directo (Telefonía VOIP ASTERISK)
5X	Hospital, UMF, Empresas	Directo (Telefonía VOIP Asterisk)
6	Reservado	Reservado
7	Centros Universitarios Nacionales	7 + XX + XXX Código salida + Código CUN + Nro. Extensión CUN
8	Centros Universitarios Internacionales	8 + XX + XXX Código salida + Código CUI + Nro. Extensión CUI
80XX	Grupos de caza	Distribución de llamadas en un grupo
8XXX	Reservado para uso interno de la central	
9	Salir CNT	+ Código de salida

Anexo 5.- Plan de Numeración campus UTPL Loja

EDIFICIOS CAMPUS UTPL	RANGO	
Edificio CEDIB	2000	2099
Centro de Convenciones	2100	2199
Edificio MAD	2200	2299
Edificio Central	2300	2399
Edificio Dispensario Médico	2400	2499
Edificio Unidades Productivas	2500	2679
Edificio Aulas (1, 2, 3, 4, 5, 6)	2680	2699
Edificio 7	2700	2799
Octógono	2800	2899
Museo	2900	2999
Edificio Microbiología	3000	3099
Edificio Laboratorios	3100	3199
Edificio UCG	3200	3299
Edificio Productos Naturales	3300	3399
Edificio Cerámica	3400	3499
Residencia Identes	3500	3599
Extensiones de Salas de tutoría	3600	3799
CONFIGURACION IVR - OPERADORA AUTOMATICA	3800	3999
Libres	4000	4599
✓ Extensiones Asterisk	4600	4999