

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		
	PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN		
	PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE SERVICIOS DE TELEFONÍA IP		
	CÓDIGO: 130.06.08-11	VERSIÓN: 01	FECHA: 25/08/2017

**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 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.

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		
	PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN		
	PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE SERVICIOS DE TELEFONÍA IP		
	CÓDIGO: 130.06.08-11	VERSIÓN: 01	FECHA: 25/08/2017

## 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, en su Artículo 15, así: *“Se podrán asignar teléfonos celulares con cargo a los recursos del Tesoro Público exclusivamente a los siguientes servidores:*
  1. *Presidente y vicepresidente de la República.*
  2. *Altos Comisionados.*
  3. *Altos Consejeros Presidenciales.*
  4. *Secretarios y consejeros del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República*
  5. *Ministros del despacho.*
  6. *Viceministros.*
  7. *Secretarios generales y directores de ministerios.*
  8. *Directores, subdirectores, secretarios generales y jefes de unidad de departamentos administrativos y funcionarios que, en estos últimos, de acuerdo con sus normas orgánicas, tengan rango de directores de ministerio.*
  9. *Embajadores y cónsules generales de Colombia con rango de embajador.*
  10. *Superintendentes, superintendentes delegados y secretarios generales de superintendencias.*
  11. *Directores y subdirectores, presidentes y vicepresidentes de establecimientos públicos, unidades administrativas especiales y empresas industriales y comerciales del Estado, así como los secretarios generales de dichas entidades.*
  12. *Rectores, vicerrectores y secretarios generales de entes universitarios autónomos del nivel nacional.*

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>			
	PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN			
	PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE SERVICIOS DE TELEFONÍA IP			
	CÓDIGO: 130.06.08-11	VERSIÓN: 01	FECHA: 25/08/2017	PÁGINA 3 DE 6

13. *Senadores de la República y representantes a la Cámara, secretarios generales de estas corporaciones, secretarios de comisiones, subsecretarios del senado y de la cámara de representantes.*
14. *Magistrados de la Corte Constitucional, Corte Suprema de Justicia, Consejo de Estado, Consejo Superior de la Judicatura, Consejo Nacional Electoral.*
15. *Contralor General de la República, vicecontralor y Secretario General de la Contraloría General de la República.*

- En los casos en que se solicite la activación de una funcionalidad especial y por motivos de la premura de la solución no sea posible gestionar la firma del secretario(a) general, se dará un plazo de máximo diez (10) días hábiles para entregar el formato con la firma correspondiente, según lo establece el presente procedimiento. En caso de no recibirse el formato, los permisos asignados serán retirados.
- Cuando la solicitud recibida incluya la entrega de aparatos telefónicos, se deberá formalizar la misma a través del diligenciamiento del Formato Acta de Entrega de Equipos de Telefonía, en el cual se deberán registrar los siguientes datos: extensión asignada, ubicación del aparato o elemento entregado, nombre del usuario que lo recibe, elemento, marca, modelo, serial y placa. El acta debe quedar firmada inmediatamente después de la entrega del elemento.
- 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. La solicitud puede ser realizada a través de una llamada marcando la tecla “5” desde cualquier teléfono de la Unidad, a través del correo electrónico [suporte.oti@unidadvictimas.gov.co](mailto:suporte.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 y el cierre se realizará de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de soporte técnico a la infraestructura tecnológica.

## 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 adjuntando el Formato Solicitud de Servicios de Telefonía IP debidamente diligenciado según el tipo de solicitud. La solicitud se realiza según lo establecido en el procedimiento de soporte técnico de infraestructura tecnológica ya sea a través de una llamada marcando la tecla “5” desde cualquier teléfono de la Unidad, a través del correo electrónico	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	Mesa de servicios tecnológicos (OTI)	-Registro herramienta de gestión (ticket)  -Formato Solicitud de Servicios de Telefonía IP	CI

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>			
	PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN			
	PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE SERVICIOS DE TELEFONÍA IP			
	CÓDIGO: 130.06.08-11	VERSIÓN: 01	FECHA: 25/08/2017	PÁGINA 4 DE 6

N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/ área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/ CE
	soporte.oti@unidadvictimas.gov.co, a través de una solicitud web accediendo a <a href="http://mesadeserviciosweb.unidadvictimas.gov.co/">http://mesadeserviciosweb.unidadvictimas.gov.co/</a> , o desde la intranet opción OTI, ingreso de solicitudes.	-Formato Solicitud de Servicios de Telefonía IP. Para funcionalidades especiales se debe contar con aprobación de Secretaría General diligenciada en el formato de Solicitud de Servicios de Telefonía IP en el campo "DATOS AUTORIZACIÓN" y las firmas respectivas			
<b>2. PC</b>	Validar que la información relacionada en el Formato Solicitud de Servicios de Telefonía IP, se encuentra completa. ¿La información está completa?  Si: continúa con la actividad 5 No: continúa con la actividad 3	Registro herramienta de gestión (ticket),  -Formato Solicitud de Servicios de Telefonía IP	Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) – Equipo Infraestructura	Formato Solicitud de Servicios de Telefonía IP validado	CI
<b>3.</b>	Solicitar información requerida vía correo electrónico a usuario que realiza la solicitud	-Formato Solicitud de Servicios de Telefonía IP validado	Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) – Equipo Infraestructura	Correo electrónico	CI
<b>4. PC</b>	Recibir información requerida por parte del usuario solicitante  ¿Se recibió la información requerida?  Si: continúa con la actividad 2 No: continúa con la actividad 9	- Formato Solicitud de Servicios de Telefonía IP	Usuario solicitante	Formato Solicitud de Servicios de Telefonía IP	CI
<b>5.</b>	Diligenciar el formato de Control de Solicitudes de Servicios de telefonía IP	- Formato Solicitud de Servicios de Telefonía IP validado	Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) – Equipo Infraestructura	Formato de Control de Solicitudes de Servicios de telefonía IP	CI

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>			
	PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN			
	PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE SERVICIOS DE TELEFONÍA IP			
	CÓDIGO: 130.06.08-11	VERSIÓN: 01	FECHA: 25/08/2017	PÁGINA 5 DE 6

N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/ área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/ CE
6. 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 8 No: continúa con la actividad 7</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formato Solicitud de Servicios de Telefonía IP validado</li> <li>- Formato de Control de Solicitudes de Servicios de telefonía IP diligenciado</li> </ul>	Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) – Equipo Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formato Solicitud de Servicios de Telefonía IP validado</li> <li>- Formato de Control de Solicitudes de Servicios de telefonía IP diligenciado</li> </ul>	CI
7.	Notificar al usuario la no viabilidad de la solicitud inicial y continuar con la actividad 9.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formato Solicitud de Servicios de Telefonía IP validado</li> <li>- Formato de Control de Solicitudes de Servicios de telefonía IP diligenciado</li> </ul>	Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) – Equipo Infraestructura	Correo electrónico	CI
8.	Implementar la solución frente al servicio de telefonía IP solicitado	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formato Solicitud de Servicios de Telefonía IP validado</li> <li>- Formato de Control de Solicitudes de Servicios de telefonía IP diligenciado</li> </ul>	Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) – Equipo Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formato de Control de Solicitudes de Servicios de telefonía IP diligenciado</li> <li>- Formato de Acta de Entrega de Equipos de Telefonía (para entrega de teléfonos)</li> </ul>	CI
9.	Realizar el cierre del servicio según el procedimiento de soporte técnico a la infraestructura tecnológica. <b>Fin del procedimiento</b>	Registro herramienta de gestión (ticket)	Mesa de servicios tecnológicos (OTI)	Registro herramienta de gestión	CI

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>			
	PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN			
	PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE SERVICIOS DE TELEFONÍA IP			
	CÓDIGO: 130.06.08-11	VERSIÓN: 01	FECHA: 25/08/2017	PÁGINA 6 DE 6

N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/ área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/ CE
10.	Diligenciar el formato de Control de Solicitudes de Servicios de telefonía IP con la información del cierre del servicio. <b>Fin del procedimiento</b>	-Registro herramienta de gestión (ticket), - Formato Solicitud de Servicios de Telefonía IP validado -Formato de Control de Solicitudes de Servicios de telefonía IP diligenciado	Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) – Equipo Infraestructura	Formato de Control de Solicitudes de Servicios de telefonía IP actualizado	CI
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>					

## 7. ANEXOS

- Formato Solicitud de Servicios de Telefonía IP
- Formato de Control de Solicitudes de Servicios de telefonía IP
- Formato de Acta de Entrega de Equipos de Telefonía

## 8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha del cambio	Descripción de la modificación
1		