
 <b>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C.</b> Secretaria de Gobierno	<b>GERENCIA DE LA INFORMACIÓN</b>	Código: GDI-TIC-IN012
	<b>GERENCIA DE TIC</b>	Versión: 01
	<b>Instructivo para la Administración y Mantenimiento de la planta Telefónica</b>	Vigencia desde: 28 de noviembre de 2017

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>		
<b>VERSIÓN<sup>1</sup></b>	<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACION</b>
1	01 de octubre de 2014	Primera versión del documento
01	28 de noviembre de 2017	<p>Se realiza ajuste de normalización como consecuencia de la entrada en vigencia de la resolución 162 de 2017, que crea el proceso Gerencia de TIC como parte del mapa de procesos de la entidad, y en cumplimiento de lo establecido en la circular 16 del 1 de noviembre de 2017.</p> <p>Los lineamientos operativos descritos en este documento, corresponden íntegramente a los aprobados en la versión 1 de fecha 1 de octubre de 2014, la cual fue aprobada por Jorge Eliecer Lara Palacios, Director de Planeación y Sistemas de Información, como líder del proceso Gestión y Adquisición de Recursos, vigente en ese momento.</p>

<sup>1</sup> Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno.

 <b>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C.</b> Secretaria de Gobierno	<b>GERENCIA DE LA INFORMACIÓN</b>	Código: GDI-TIC-IN012
	<b>GERENCIA DE TIC</b>	Versión: 01
	<b>Instructivo para la Administración y Mantenimiento de la planta Telefónica</b>	Vigencia desde: 28 de noviembre de 2017

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

### Propósito del Instructivo:


Realizar el mantenimiento y administración de las plataformas de correo electrónico de la entidad.

### Responsable:

Director de Planeación y Sistemas de Información – Grupo Infraestructura

### Glosario

1. **Backups:** Copias de seguridad realizadas con determinada periodicidad
2. **Hardware:** Elementos físicos que componen la estructura de red e infraestructura en la Secretaría Distrital de Gobierno
3. **Plataforma:** Conjunto de herramientas de software y Hardware que prestan determinado servicio.
4. **Servicio:** Cantidad de recursos que están disponibles a una tarea dada
5. **Servidor:** Equipo de características robustas para prestar servicios específicos de la entidad
6. **Planta telefónica:** Es el sistema para la operación de llamadas telefónicas en el sentido de hacer conexiones y retransmisiones de información de voz en forma analógica, digital o IP.
7. **End Point:** Es una conexión virtual que permite el paso de tráfico entre una controladora y otra, en este caso entre la planta telefónica de Unify y la planta telefónica Asterisk.
8. **Firewall:** Es un filtro que funciona como cortafuegos entre redes, permitiendo o denegando las transmisiones de una red a la otra. Un uso típico es situarlo entre una red local y la red Internet, como dispositivo de seguridad para evitar que los intrusos puedan acceder a información confidencial.
9. **Gateway:** El Gateway VoIP es un dispositivo de red que convierte las llamadas de voz, en tiempo real, entre una red VoIP y la red telefónica pública conmutada o su centralita digital.
10. **Gateway VoIP:** Permite que las llamadas salientes generadas por la central telefónica se conviertan a IP y salgan por la conexión a Internet, o al revés.
11. **Tarificador:** Este servidor presta varios servicios: Registra todas las llamadas entrantes y salientes de la planta telefónica internas y externas, con fecha, hora, duración y el origen de las llamadas, además calcula el costo de cada llamada saliente según el destino y su duración, totaliza las llamadas y su costo.

 <b>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C.</b> Secretaria de Gobierno	<b>GERENCIA DE LA INFORMACIÓN</b>	Código: GDI-TIC-IN012
	<b>GERENCIA DE TIC</b>	Versión: 01
	<b>Instructivo para la Administración y Mantenimiento de la planta Telefónica</b>	Vigencia desde: 28 de noviembre de 2017

## 2. INSTRUCCIONES:

### LINEAS TELEFONICAS

#### Solicitud de Líneas telefónicas:


1. El usuario solicita un caso en la mesa de servicios para la instalación del servicio de voz. En este caso se debe mencionar el nombre de la dependencia y nombre completo del funcionario.

Si la extensión es asignada de forma exclusiva al usuario, se solicita el correo electrónico institucional para revisar si existe según la necesidad la posibilidad de configurar la mensajería unificada o correo de voz. Si se requiere una configuración especial el usuario la debe indicar de cual se trata.

2. La mesa de servicios direcciona el caso al técnico funcional encargado de la plataforma de voz para dar el trámite respectivo.
3. El técnico verifica si existe disponibilidad del aparato telefónico y habilitación en la planta telefónica.
4. Si no existe disponibilidad de aparato telefónico o habilitación en la planta telefónica se documenta el caso en la solución indicando el por qué no se puede asignar una nueva extensión telefónica.
5. Si existe disponibilidad de aparato telefónico y habilitación en la planta, se crea la extensión y se configura el teléfono de acuerdo al manejo de la misma se configura la mensajería unificada para realizar la instalación en el puesto de trabajo del usuario.

Si se requiere una configuración especial en la extensión que no esté al alcance del técnico, esta debe ser escalada al especialista.

6. Una vez instalado se diligencia el formato 1D-GAR-F133 de traslado de elementos devolutivos para asignar el aparato telefónico el usuario solicitante y se realiza la capacitación sobre las funcionalidades del aparato y la plataforma telefónica.
7. El formato 1D-GAR-F133 una vez sea tramitado el técnico lo deberá entregar a la

 <b>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría de Gobierno	<b>GERENCIA DE LA INFORMACIÓN</b>	Código: GDI-TIC-IN012
	<b>GERENCIA DE TIC</b>	Versión: 01
	<b>Instructivo para la Administración y Mantenimiento de la planta Telefónica</b>	Vigencia desde: 28 de noviembre de 2017

Dirección administrativa - Grupo de inventarios para que sea cargado en el inventario del usuario.

8. Se documenta el caso en el aplicativo de mesa de servicios para solucionar el caso, para que la mesa de servicios confirme la solución del caso y procesa a cerrar el mismo.

Solicitud de soporte técnico de líneas telefónicas:

1. El usuario solicita un caso en la mesa de servicios en el caso que el teléfono presente fallas de funcionamiento, cambio de nombre de la extensión, cambio de ubicación física y cambio de dirección de correo electrónico en la mensajería unificada. En este caso se debe realizar una descripción del problema y el número de la extensión.
2. Dependiendo de la clasificación del problema el técnico puede solucionar la falla de manera remota, dirigirse al puesto de trabajo o escalarlo al especialista del servicio de mantenimiento de la plataforma de voz.
3. El técnico realizar un análisis del problema y procede a solucionarlo, informándole al usuario la causa del problema.

Si el equipo requiere ser cambiado por daño físico o falla de su configuración, el técnico solicita el cambio al proveedor del servicio de mantenimiento quien lo reemplazara por otro de iguales características técnicas, el cual debe ser actualizado en el serial del inventario del usuario.


4. Se documenta el caso en el aplicativo de mesa de servicios para solucionar el caso, para que la mesa de servicios confirme la solución del caso y procesa a cerrar el mismo.

**MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA Y LINEAS DE VOZ**

Mantenimiento preventivo:

Es el que se le realiza a la plataforma de telecomunicaciones (planta, operadoras, tarificador, servidor de mensajería unificada) existente en la Secretaría Distrital de Gobierno, este mantenimiento está destinado a la conservación de equipos y/o software mediante la realización de revisión y reparación. Debe involucrar actualizaciones de versiones y licencias, y demás actividades que se requieran con el fin de garantizar el correcto funcionamiento del sistema telefonía antes de que se presente una falla.

1. Para solicitar un mantenimiento preventivo y/o soporte se deberán seguir las pautas que considere necesarias por el especialista que en su momento esté prestando este

 <b>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C.</b> Secretaria de Gobierno	<b>GERENCIA DE LA INFORMACIÓN</b>	Código: GDI-TIC-IN012
	<b>GERENCIA DE TIC</b>	Versión: 01
	<b>Instructivo para la Administración y Mantenimiento de la planta Telefónica</b>	Vigencia desde: 28 de noviembre de 2017

servicio.

2. Cuando el proveedor confirme fecha y hora del mantenimiento, el administrador de la plataforma deberá garantizar la conectividad dentro de la red de la entidad así como un espacio para que el personal pueda realizar dicho mantenimiento.
3. Una vez realizado el mantenimiento el administrador de la plataforma de voz realiza una verificación del correcto funcionamiento de la aplicación o el servicio por el cual se abrió el caso
4. Cerrar la petición (ya sea con envío del cierre del caso de parte del proveedor o con un correo electrónico informando que el servicio funciona correctamente)


Mantenimiento correctivo:

Es el que se realiza a los equipos que estén involucrados dentro de la plataforma de voz y busca corregir los defectos observados en estos, consiste básicamente en localizar daños o defectos a nivel físico o de software y corregirlos o repararlos:


1. Si el administrador de la plataforma de voz evidencia problemas en el servidor que este instalado en una maquina virtual, este debe realizar una revisión con el administrador de servidores para verificar si la maquina está encendida o si ocurre algún problema con el servidor.
2. Si el servidor se encuentra apagado se procede a revisar a nivel de hardware que puede estar pasando
3. Si se tiene acceso a la maquina se revisa cual puede ser el problema, si se trata de disco duro lleno o Problemas en la red, se debe crear un caso al administrador del sistemas, para realizar un diagnostico y de ser necesario emitir las acciones correctivas.
4. Si un equipo telefónico no disca completo contra un teléfono que se encuentre en la planta opuesta (Asterisk – Unify), el técnico encargado debe revisar que los teléfonos estén registrando en la planta telefónica respectiva.

Posteriormente se verificara el end point que conecta las plantas para revisar que se encuentra en funcionamiento u optima conectividad.

5. Si los problemas son por falta de audio, se deben revisar los puertos habilitados en el firewall junto con el administrador de redes de la entidad.
6. Si las fallas presentadas son de carácter específico se deben remitir para que los especialistas tanto internos como externos con el administrador del gateway

 <b>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C.</b> Secretaria de Gobierno	<b>GERENCIA DE LA INFORMACIÓN</b>	Código: GDI-TIC-IN012
	<b>GERENCIA DE TIC</b>	Versión: 01
	<b>Instructivo para la Administración y Mantenimiento de la planta Telefónica</b>	Vigencia desde: 28 de noviembre de 2017

encuentren la debida solución.

 <b>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C.</b> Secretaria de Gobierno	<b>GERENCIA DE LA INFORMACIÓN</b>	Código: GDI-TIC-IN012
	<b>GERENCIA DE TIC</b>	Versión: 01
	<b>Instructivo para la Administración y Mantenimiento de la planta Telefónica</b>	Vigencia desde: 28 de noviembre de 2017

### 3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

#### 3.1 Documentos internos

<b>CÓDIGO SIG</b>	<b>NOMBRE DOCUMENTO</b>
GCO-GCI-F029	FORMATO ACTA DE TRASLADO CAMBIO RESPONSABLE

#### 3.2 Normatividad vigente

<b>NORMA</b>	<b>AÑO</b>	<b>EPÍGRAFE</b>	<b>ARTÍCULO(S)</b>
N/A	N/A	N/A	N/A

#### 3.3. Documentos externos

<b>NOMBRE</b>	<b>FECHA DE PUBLICACIÓN O VERSIÓN</b>	<b>ENTIDAD QUE LO EMITE</b>	<b>MEDIO DE CONSULTA</b>
N/A	N/A	N/A	N/A

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso, se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno.