



Nombre de la Rutina:	Rutina de Telefonía para Mantenimiento Correctivo
Área:	Depto de Redes y Telecomunicaciones
Responsable (s) :	Administrador del core de voz, Ingeniero en soporte en red de voz
Elaborada por:	Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones
Aprobada por:	Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones

1. **Recibir Solicitud.** Analizar la solicitud recibida [FOR 7.2 DAU 01](#) y llevar a cabo pruebas y/o modificaciones remotas para la solución del problema en casos de que el problema se presente en lugares administrables.

Lista de Conmutadores administrables remotamente.

- Nortel Opción 11 ubicado en Rectoría
- Nortel Opción 11 ubicado en CGTI
- Nortel Opción 11 ubicado en Biblioteca Central
- Nortel Opción 11 ubicado en Medicina.

En caso de que la falla sea solucionada remotamente, se le dará aviso al DAU para que se proceda con el cierre de la solicitud. En caso contrario, (falla en lugar no administrable o falla no solucionada remotamente), el Ingeniero en soporte en red de voz (ISV) acudirá al lugar para análisis del problema

Para la solución del problema, llevar a cabo las siguientes tareas, según corresponda.

#### Falla en aparato telefónico

- 1 Cuando se detecte que el problema es causado por mal funcionamiento del aparato telefónico, se procederá a reemplazarlo, para lo que es necesario:
  - Verificar disponibilidad de teléfonos dentro del inventario del almacén con el CAD.
  - Solicitar a la Coordinación Administrativa, según [PRO 7.4 CAD 01](#), los aparatos telefónicos a fin de mantener un adecuado inventario de equipos telefónicos.
  - Instalación del nuevo teléfono.
- 2 En caso de que no existan aparatos para el reemplazo al momento de presentarse el reporte, se realizara la requisición correspondiente y se le dará aviso al DAU de la situación para que le sea comunicado al usuario afectado. Una vez que sea adquirido el teléfono, se procederá con la instalación.

#### Falla en el cableado

1. Se sustituirá el cableado telefónico siempre que se compruebe que es la razón que impide el servicio.

COPIA  
NO CONTROLADA



### Falla en Conmutador

1. El primer paso que se lleva a cabo dentro de la verificación funcional de conmutadores, se refiere a asegurarse que el problema no se origine por fallas en equipos pertenecientes al Proveedor, es decir conmutadores ajenos al área de Telefonía de la CGTI. En este caso, se levantara un reporte para notificar a dicho proveedor el problema y se le dará seguimiento hasta lograr que se elimine la falla.
2. Para solucionar problemas relacionados con la configuración de conmutadores, responsabilidad de la CGTI, el ISV hará las modificaciones y/o configuraciones necesarias tanto de hardware como de software basándose en los manuales de los equipos, los cuales aquí se hace referencia:

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 Instalation Guide
- Nortel Norstar Coordinator Guide