

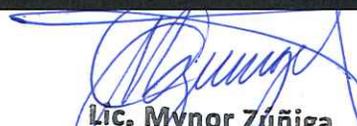
Manual de Normas y Procedimientos
ADMINISTRACIÓN DE PLANTA TELEFÓNICA IP MINECO CENTRAL
(ME-DS-DTI-MNP-APTC-03)
Versión 07

Aprobado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Ing. Roberto Antonio Malouf Morales	Ministro de Economía	19/01/2021	 ROBERTO ANTONIO MALOUF MORALES MINISTRO DE ECONOMÍA



Revisado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Marco Antonio Hernández	Director de Tecnologías de la Información	13/01/2021	 Marco Antonio Hernández Director Dirección de Tecnologías de la Información Ministerio de Economía

Actualizado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Gladis Corina Lorenzana	Técnico Informático	13/01/2021	 Gladis Corina Lorenzana Dirección de Tecnologías de la Información Ministerio de Economía

Documentado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Lic. Mynor Zuñiga	Director de Desarrollo Institucional	26/10/2020	 Lic. Mynor Zuñiga Director de Desarrollo Institucional Ministerio de Economía

Vigente a partir de: **21/01/2021**



ÍNDICE

1.	OBJETIVO:	3
2.	ALCANCE:	3
3.	DEFINICIONES:	3
4.	BASE LEGAL, DOCUMENTOS O DATOS RELACIONADOS:	3
5.	NORMAS:	3
6.	RESPONSABILIDADES:	4
7.	PROCEDIMIENTO:	4
8.	FLUJOGRAMA:	9
9.	ANEXO:	10



2

1. OBJETIVO:

Establecer los pasos a seguir para la configuración y uso de la planta telefónica SIEMENS OPEN SCAPE OFFICE, para que técnicos del Soporte a Telefonía IP puedan realizarlo utilizando este instructivo.

2. ALCANCE:

El presente manual de normas y procedimientos aplica a la Dirección de Tecnologías de Información del edificio central del Ministerio de Economía, al administrador de la planta telefónica para dar soporte a todos los usuarios que soliciten apoyo a través del sistema OTRS.

3. DEFINICIONES:

3.1. OTRS:

Sistema de Atención al Usuario –DTI- .

3.2. Telefonía IP:

Es una tecnología que permite integrar en una misma red - basada en protocolo IP - las comunicaciones de voz y datos. Muchas veces se utiliza el término de redes convergentes o convergencia IP, aludiendo a un concepto un poco más amplio de integración en la misma red de todas las comunicaciones (voz, datos, video, etc.).

4. BASE LEGAL, DOCUMENTOS O DATOS RELACIONADOS:

BASE LEGAL, DOCUMENTOS O DATOS RELACIONADOS	
Número o código del documento o dato	Descripción del documento o dato
Acuerdo Gubernativo No. 211-2019	Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Economía
Acuerdo Ministerial No. 762-2019	Estructura Orgánica Interna Complementaria a la Estructura establecida en el Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Economía
	Sistema de Gestión de Tickets: http://otrs.mineco.gob.gt/otrs/customer.pl
	Ingreso al sistema de la planta: https://10.100.0.100

5. NORMAS:

5.1. Toda la telefonía del edificio central es por IP;

5.2. Todo cambio o modificación solicitada, se hará por medio del Open Scape Office;

5.3. Los funcionarios y empleados que intervienen en el numeral "7. PROCEDIMIENTO" del presente manual de normas y procedimientos, son corresponsables del contenido y cumplimiento del mismo, según corresponda;



 GOBIERNO de GUATEMALA <small>DR. ALEJANDRO GIANMARINI</small>	MINISTERIO DE ECONOMÍA	Manual de Normas y Procedimientos	ME-DS-DTI-MNP-APTC-03 Version 07
		ADMINISTRACIÓN DE PLANTA TELEFÓNICA IP MINECO CENTRAL	Página 4 de 10

- 5.4. Situaciones no previstas en el presente manual de normas y procedimientos serán resueltas por el Director de Tecnologías de la Información;
- 5.5. El presente manual deja sin efecto el anterior instructivo de trabajo “ADMINISTRACIÓN DE PLANTA TELEFÓNICA IP MINECO CENTRAL”, ME-VIAFI-DTI-MP-APTC-03 Versión 06.

6. RESPONSABILIDADES:

6.1. Ministro de Economía es responsable de:

- 6.1.1. Aprobar, firmar y sellar el presente manual de normas y procedimientos.

6.2. Director de Tecnologías de la Información es responsable de:

- 6.2.1. Revisar, firmar y sellar el presente manual de normas y procedimientos, garantizando que su contenido responde al proceso que norma y documenta el mismo;
- 6.2.2. Actualizar o delegar y supervisar la actualización oportuna del presente manual de normas y procedimientos, en coordinación con la Dirección de Desarrollo Institucional;
- 6.2.3. Cumplir y supervisar en lo que corresponde, el cumplimiento del presente manual de normas y procedimientos;
- 6.2.4. Otras responsabilidades que correspondan, establecidas en el numeral “7. PROCEDIMIENTO” del presente manual.

6.3. Técnico encargado de la Dirección de Tecnologías es responsable de:

- 6.3.1. Actualizar oportunamente el presente manual de normas y procedimientos, por instrucciones del Director de Tecnologías de la Información y en coordinación con la Dirección de Desarrollo Institucional;
- 6.3.2. Firmar y sellar el presente manual de normas y procedimientos, garantizando que su contenido responde al proceso que norma y documenta el mismo;
- 6.3.3. Cumplir en lo que corresponda con el presente manual de normas y procedimientos;
- 6.3.4. Otras responsabilidades que correspondan, establecidas en el numeral “7. PROCEDIMIENTO” del presente manual.

7. PROCEDIMIENTO:

Responsable	Actividades	Tiempo
Usuario	<ul style="list-style-type: none"> Gestiona Ticket para ser atendido. 	5 Minutos
Helpdesk DTI	<ul style="list-style-type: none"> Recibe y administra el flujo de los tickets de los usuarios que requieren apoyo o servicio técnico; Traslada a Encargado de Telefonía. 	15 Minutos



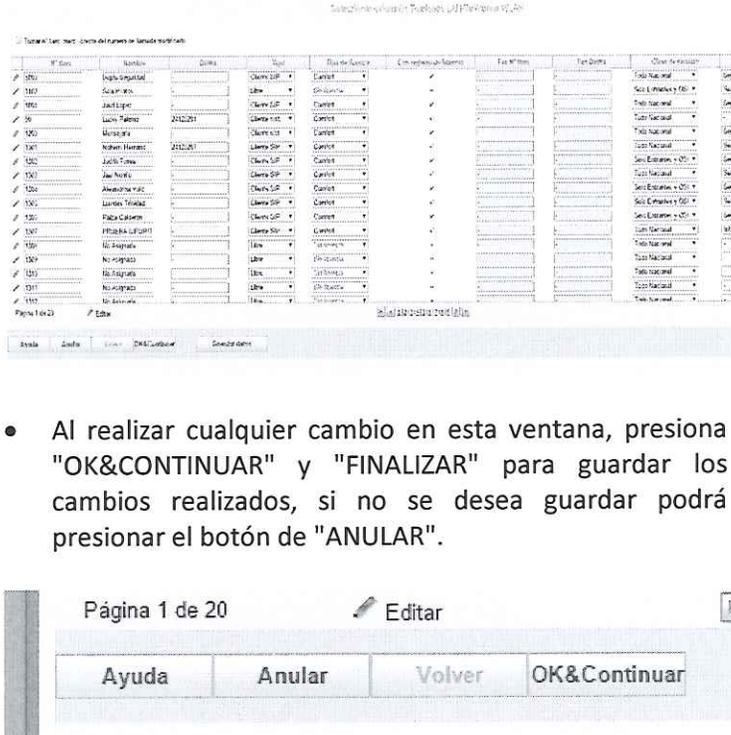
(Handwritten signature)

(Handwritten mark)

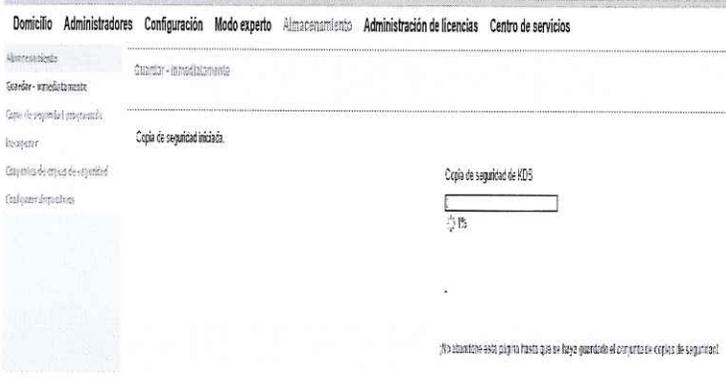
Responsable	Actividades	Tiempo
<p>Responsable de Telefonía DTI</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Recibe el Ticket que se gestionó por medio de Helpdesk para ser atendido; ● Accede desde cualquier PC dentro de la red MINECO edificio central para realizar la configuración de la planta telefónica IP en la dirección https://10.100.0.100; ● Al ingresar a la dirección antes indicada, el sistema solicitará un usuario y contraseña, la cual es exclusiva de la Dirección de Tecnologías de la Información; <div data-bbox="500 688 1203 1102" data-label="Image"> </div> <ul style="list-style-type: none"> ● Una vez cargado e ingresado el usuario y contraseña, realiza las configuraciones, ingresando en "Configuraciones", "Terminales IP"; <ul style="list-style-type: none"> ➤ Cambio de nombre de extensión; ➤ Cambio de permiso de llamada; ➤ Habilitación de Extensión; ➤ Habilitación de Licencia; ➤ Agrega al grupo que corresponde. <div data-bbox="483 1535 1214 1801" data-label="Image"> </div>	<p>50 Minutos</p>

[Handwritten signature]



Responsable	Actividades	Tiempo
	 <ul style="list-style-type: none"> Al realizar cualquier cambio en esta ventana, presiona "OK&CONTINUAR" y "FINALIZAR" para guardar los cambios realizados, si no se desea guardar podrá presionar el botón de "ANULAR". 	
	<ul style="list-style-type: none"> Verifica que los siguientes servicios estén aún activos: <ul style="list-style-type: none"> ✓ "WEB COLABORATION" Y ✓ "MYPORTAL" 	
	<p>Aplicaciones</p> <p>Reiniciar apl. Reinicio de la aplicación interna Reinicia la aplicación interna.</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> Todos los servicios de la Planta Telefónica IP SIEMENS OSO, podrán ser reiniciados, esto tarda de 5 a 10 minutos en restablecer en la casilla de " REINICIAR". 	
	<p>Sistema</p> <p>Reiniciar Reinicio del sistema Reiniciar el sistema.</p>	



Responsable	Actividades	Tiempo
	<p>“Por ningún caso presionar el boton de ‘VOLVER A CARGAR’, ya que esto reestablece la planta a su estado de fábrica.”</p> <hr/> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; display: inline-block; margin-bottom: 10px;"> Volver a cargar </div> <p>Ajustes de fábrica Reinicia y restablece el sistema a su configuración del estado de suministro.</p> <hr/> <p>✓ La planta telefónica SIEMENS OSO, tiene opción para hacer backUp mensualmente, y tiene también programación para que la guarde en el servidor /mnt/persistent/backup. cada semana; para realizar un back up y guardarlo en su computador podrá realizarlo en la opción: "ALMACENAMIENTO" de la página principal, luego en el botón de HTTPS y presionar el botón "OK&CONTINUAR" el cual cargará una barra de 100%, al cargar automáticamente descargará un archivo .TAR el cual por cualquier eventualidad podrá recuperarse en la opción "<u>RECUPERAR</u>".</p> <hr/>  <p>✓ Podrá controlar el número de licencias disponibles en la opción de "ADMINISTRADOR DE LICENCIAS", como también podrá cargar nuevas licencias si se adquieren nuevos aparatos telefónicos IP.</p>	

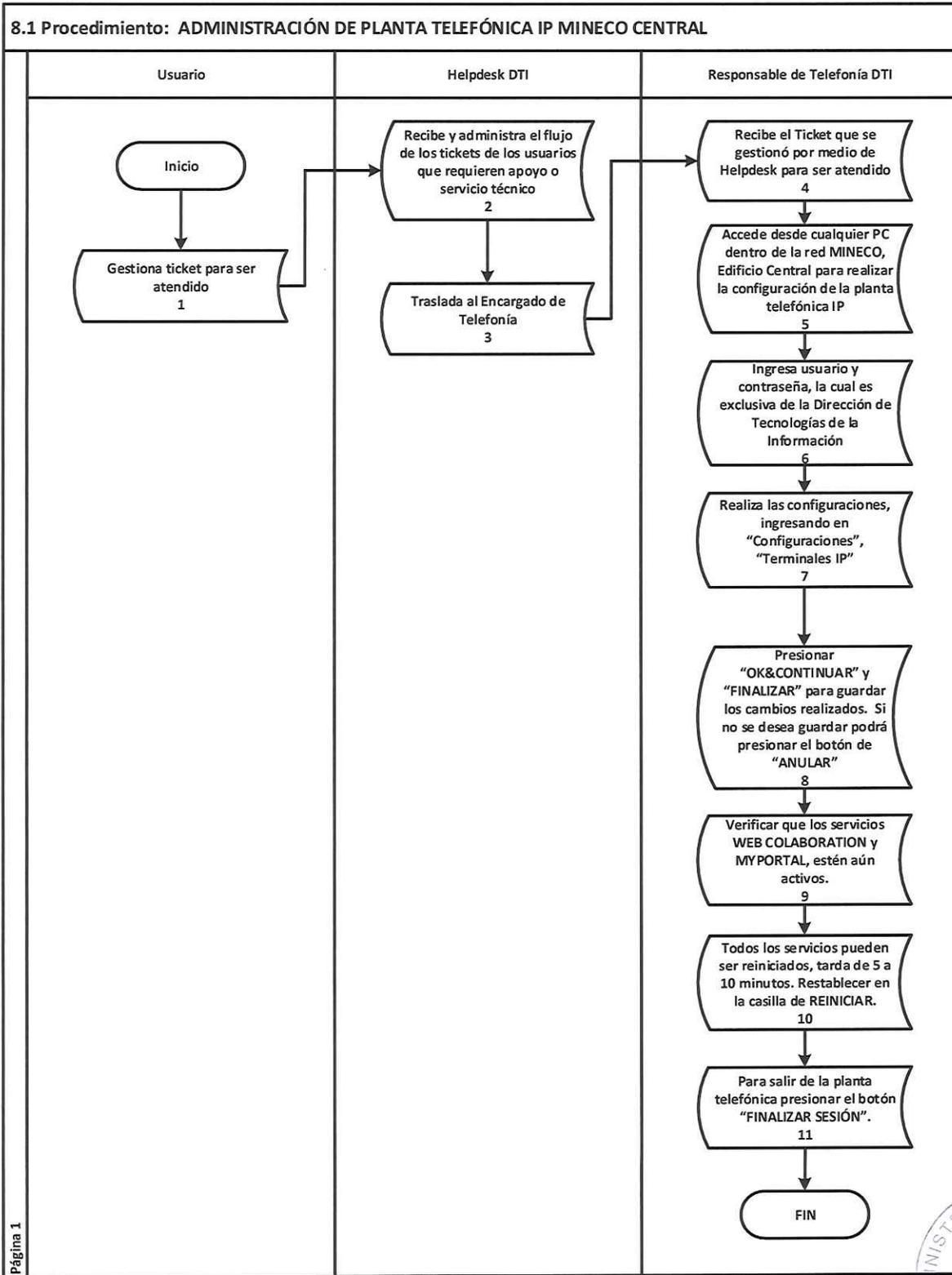


M

Responsable	Actividades	Tiempo																														
	<p>Información de licencia</p> <hr/> <p>Licencias con ID de bloque: ZR-F4RKWRAPHFJCNM7ERY7</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Nombre de producto</th> <th>Prestación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>OpenScope Office V3</td> <td>Java Husim Phonetester</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>OpenScope Office V3</td> <td>OpenScope Office V3 LX Base</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>OpenScope Office V3</td> <td>OpenScope Office V3 LX/MX Conf. Plus User</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>OpenScope Office V3</td> <td>OpenScope Office V3 LX/MX Confart User</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>OpenScope Office V3</td> <td>OpenScope Office V3 LX/MX CSTA-Application</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>OpenScope Office V3</td> <td>OpenScope Office V3 LX/MX IPSec</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>OpenScope Office V3</td> <td>OpenScope Office V3 LX/MX LWCA</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>OpenScope Office V3</td> <td>OpenScope Office V3 LX/MX myAttendant</td> </tr> <tr> <td>9</td> <td>OpenScope Office V3</td> <td>OpenScope Office V3 LX/MX OpenDirectory Base</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> Para salir de la planta telefónica presionar el botón "Finalizar Sesión". <p>OpenScope Office Assistant</p> <p><code>minecoadmin@system</code> Finalizar sesión</p>		Nombre de producto	Prestación	1	OpenScope Office V3	Java Husim Phonetester	2	OpenScope Office V3	OpenScope Office V3 LX Base	3	OpenScope Office V3	OpenScope Office V3 LX/MX Conf. Plus User	4	OpenScope Office V3	OpenScope Office V3 LX/MX Confart User	5	OpenScope Office V3	OpenScope Office V3 LX/MX CSTA-Application	6	OpenScope Office V3	OpenScope Office V3 LX/MX IPSec	7	OpenScope Office V3	OpenScope Office V3 LX/MX LWCA	8	OpenScope Office V3	OpenScope Office V3 LX/MX myAttendant	9	OpenScope Office V3	OpenScope Office V3 LX/MX OpenDirectory Base	
	Nombre de producto	Prestación																														
1	OpenScope Office V3	Java Husim Phonetester																														
2	OpenScope Office V3	OpenScope Office V3 LX Base																														
3	OpenScope Office V3	OpenScope Office V3 LX/MX Conf. Plus User																														
4	OpenScope Office V3	OpenScope Office V3 LX/MX Confart User																														
5	OpenScope Office V3	OpenScope Office V3 LX/MX CSTA-Application																														
6	OpenScope Office V3	OpenScope Office V3 LX/MX IPSec																														
7	OpenScope Office V3	OpenScope Office V3 LX/MX LWCA																														
8	OpenScope Office V3	OpenScope Office V3 LX/MX myAttendant																														
9	OpenScope Office V3	OpenScope Office V3 LX/MX OpenDirectory Base																														




8. FLUJOGRAMA:



 GOBIERNO de GUATEMALA <small>DR. ALEJANDRO GIANMATTEI</small>	MINISTERIO DE ECONOMÍA	Manual de Normas y Procedimientos	ME-DS-DTI-MNP-APTC-03 Version 07
		ADMINISTRACIÓN DE PLANTA TELEFÓNICA IP MINECO CENTRAL	Página 10 de 10

9. ANEXO:

(NO APLICA)

