



Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de Tecnologías
de Información

Código: ITR 7.5 DRT 02	Página : 1 de 6
Fecha de emisión: 21/01/2004	Fecha de Rev.: 28/09/2007 Núm. de Rev.: 5
Elaboró: Área de Videoconferencias	
Aprobado por: Coordinador General	

INSTRUCCIÓN PARA LAS FALLAS EN LOS SERVICIOS DEL ÁREA DE VIDEOCONFERENCIAS

1.0 PROPÓSITO Y ALCANCE

1.1 Propósito

Estandarizar el mecanismo para la resolución de fallas durante la prestación de un servicio del área de videoconferencias

1.2 Alcance

Aplica a todas las sesiones que se lleven a cabo por el área de Videoconferencia de la Coordinación de Tecnologías de Información.

2.0 DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

GK (Gatekeeper).

Función de la unidad multipunto que permite a los equipos Polycom registrarse dentro de una lista que permite identificar a cada equipo conectado.

MCU (Multi Conference Unit)

Unidad multipunto.

IMUX

Accesorio incluido dentro de los equipos de videoconferencia Polycom View Station 512 que permiten conectar hasta 4 líneas de ISDN.

CAS

Centro de Atención de Servicios, dependencia del proveedor de servicios de líneas digitales (TELMEX) el número de atención es el 4 42-37-00

H.320 RDSI

Servicios Integrales de Redes Digitales: Son parecidas a líneas telefónicas con la diferencia que manejan un mayor voltaje. La señal a través de estas líneas viaja a través de dos canales, uno para video y otro para audio. Manejan un ancho de banda de 128 kbps.

H.323 IP

Protocolo de Internet: Este protocolo es usado como estándar en las diferentes redes de datos.

SESION

Un evento para en el que se reúne un numero de dos o más personas para un propósito en común, delimitado por una fecha y una hora de inicio para la misma, así como una hora de termino.



Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de Tecnologías de Información

Código: ITR 7.5 DRT 02	Página : 2 de 6
Fecha de emisión: 21/01/2004	Fecha de Rev.: 28/09/2007 Núm. de Rev.: 5
Elaboró: Área de Videoconferencias	
Aprobado por: Coordinador General	

INSTRUCCIÓN PARA LAS FALLAS EN LOS SERVICIOS DEL ÁREA DE VIDEOCONFERENCIAS

DAU

Departamento de Atención a usuarios, que es parte de la Coordinación General de Tecnologías de Información (CGTI) encargada de dar de alta solicitudes de diferentes servicios o fallas.

EDUSAT

Red educativa manejada por la Dirección General de Televisión Educativa, la cual transmite vía satélite con señal digital diferentes programas educativos.

Videoconferencia: Este servicio permite la comunicación entre dos o más salas de videoconferencia dentro de la Red de Videoconferencias de la UACH, así como la comunicación con salas fuera de la UACH que cuenten con un enlace de Internet II o líneas RDSI.

Teleconferencia: Este servicio permite la recepción de una señal de audio y video transmitida a través de Internet o la red EDUSAT de la DGTV.

RESPONSABLES

TT Técnico en Videoconferencia

3.0 PROCEDIMIENTO

Analizar el problema que se presenta, anotar como evidencia dentro del formato de *bitácoras de eventos* (FOR 7.5 DRT 10) la referencia del formato *reporte de fallas del área de videoconferencia* (FOR 7.5 DRT 12) y seguir los pasos aquí descritos de acuerdo al problema.

3.1. Fallas generales:

3.1.1. Pantalla en azul

Cuando esto sucede frecuentemente es por que el proyector o la pantalla no están recibiendo ninguna señal de video en la entrada seleccionada.

3.1.1.1. Compruebe que la entrada seleccionada del proyector o la pantalla sea la misma a la que el cable con la señal de video fue conectado. Es decir si el cable fue conectado a la entrada de **S-Video** entonces la entrada seleccionada en el proyector o pantalla deberá de ser **S-Video**.

3.1.1.2. Compruebe que el cable de la señal de video este conectado correctamente. Una punta a la salida de video del equipo que transmite la señal de video y la otra punta a la entrada correspondiente del proyector o pantalla.

3.1.1.3. Compruebe que los equipos que generan la señal de video estén encendidos.

3.1.1.4. Si no obtiene respuesta pase al **punto 3.5** (Reporte Técnico) de l esta instrucción de trabajo.

3.2. Fallas que se presentan durante la sesión de videoconferencia:

3.2.1. Pantalla en Negro

3.2.1.1. Verifique que la computadora conectada APRA este servicio tenga una resolución de 800X 600 pixeles, para que pueda observarse dentro de la videoconferencia. Esto se debe a que el equipo que se utiliza para la transmisión (cámara de documentos) solo soporta esa resolución.



Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de Tecnologías de Información

Código: ITR 7.5 DRT 02	Página : 3 de 6
Fecha de emisión: 21/01/2004	Fecha de Rev.: 28/09/2007 Núm. de Rev.: 5
Elaboró: Área de Videoconferencias	
Aprobado por: Coordinador General	

INSTRUCCIÓN PARA LAS FALLAS EN LOS SERVICIOS DEL ÁREA DE VIDEOCONFERENCIAS

3.2.2. Falla de video y audio

- 3.2.2.1. Identifique cual nodo tiene el problema.
- 3.2.2.2. Reinicie el enlace con ese nodo.
- 3.2.2.3. Observar si el equipo realiza el paneo correspondiente a la inicialización.
- 3.2.2.4. En el caso de no tener audio y/o video por completo:
 - 3.2.2.4.1. Verificar si la toma de corriente eléctrica del equipo esta bien conectada.
 - 3.2.2.4.2. Si no obtiene respuesta pase al **punto 3.5** (Reporte Técnico) de l esta instrucción de trabajo.

3.2.1. Caída de enlace:

3.2.1.2. Enlace H.320 (RDSI)

- 3.2.1.2.1. Vuelva a restablecer el enlace de manera normal.
- 3.2.1.2.2. Si la falla persiste o no se puede restablecer el enlace, entonces verifique el estado de las líneas de **RDSI**.
- 3.2.1.2.3. Si alguna de estas se muestra en rojo o presenta algún comportamiento irregular pase al **punto 3.2.5** (El estado de algunas líneas aparece en rojo) de esta instrucción de trabajo.

3.2.1.3. Enlace H.323 (IP)

- 3.2.1.3.1. Vuelva a restablecer el enlace de manera normal.
- 3.2.1.3.2. Si la falla persiste o no se puede restablecer el enlace, entonces compruebe que exista comunicación entre los dos puntos involucrados en el enlace.
- 3.2.1.3.3. De no ser así, pase al **punto 3.5** (Reporte Técnico) de esta instrucción de trabajo.

3.2.2. GK aparece en rojo.

Esto indica que el equipo de videoconferencia no pudo registrarse dentro del **GK**, por lo cual no podrá hacer uso de los servicios del **MCU**, ni podrá realizar enlaces hacia ningún otro equipo de videoconferencias.

- 3.2.1.1. Compruebe que el equipo de videoconferencia este conectado correctamente a la red de datos. Esto se logra utilizando un cable de red categoría 6 o mayor conectando una punta al puerto de red del equipo de videoconferencia y la otra punta a la toma de red de la sala.
- 3.2.1.2. Compruebe que la toma de red de la sala esté habilitada.
- 3.2.1.3. Compruebe que la comunicación hacia el **GK** exista. Realice, utilizando cualquier equipo de cómputo conectado a la toma de la sala deseada un ping a la dirección **148.229.7.4**.
- 3.2.1.4. Reinicie el equipo de videoconferencia
- 3.2.1.5. Si no obtiene respuesta pase al **punto 3.5** (Reporte Técnico) de l esta instrucción de trabajo.

3.2.2. GK aparece en amarillo:

Esto indica que el equipo de videoconferencias no ha recibido respuesta por parte del **GK** a la solicitud de registro. Lo cual le impide hacer uso de los servicios del **MCU** o realizar enlaces hacia otro equipo de videoconferencias.

- 3.2.2.1. Reinicie el equipo de videoconferencias.
- 3.2.2.2. Si el problema persiste, reinicie el **GK** si y solo si no hay ninguna sesión de videoconferencia en curso y después de eso reinicie el equipo de videoconferencia.
- 3.2.2.3. Si no obtiene respuesta pase al **punto 3.5** (Reporte Técnico) de l esta instrucción de trabajo.

3.2.3. El estado de algunas líneas aparecen en rojo.

En este caso la falla es por parte de nuestro proveedor de servicios (TELMEX).

- 3.2.3.1. Identifique cuantas y cuales son las líneas que presentan falla.



Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de Tecnologías de Información

Código: ITR 7.5 DRT 02	Página : 4 de 6
Fecha de emisión: 21/01/2004	Fecha de Rev: 28/09/2007 Núm. de Rev: 5
Elaboró: Área de Videoconferencias	
Aprobado por: Coordinador General	

INSTRUCCIÓN PARA LAS FALLAS EN LOS SERVICIOS DEL ÁREA DE VIDEOCONFERENCIAS

- 3.2.3.2. Si al menos una de las líneas funciona entonces
 - 3.2.3.2.1. Coloque el cable de la línea que funciona en el puerto 1 del **IMUX**
 - 3.2.3.2.2. Dentro de la configuración del equipo de videoconferencia configure el número de teléfono de la línea que funciona como el número primario.
 - 3.2.3.2.3. Reinicie su equipo y asegúrese que el estado de la línea 1 se presente en verde.
 - 3.2.3.2.4. Restablezca el enlace utilizando esta línea a la velocidad mínima posible.
- 3.2.3.3. Si no obtiene respuesta pase al **punto 3.5** (Reporte Técnico) de esta instrucción de trabajo.
- 3.3. **Fallas que se presentan durante la sesión de teleconferencias.**
 - 3.3.1. **Falla en señal EDUSAT:**
 - 3.3.1.1. Las fallas que se presentan en la transmisión de video y audio de esta señal son ajenas al área de videoconferencias por lo que no podrá realizarse ninguna acción para corregirlas.
 - 3.3.2. **Falla en conexión a sitios WEB**

Esta falla se presenta cuando no se logra realizar una conexión a ningún sitio web.

 - 3.3.2.1. Compruebe haber tecleado correctamente la dirección del sitio web.
 - 3.3.2.2. Si la falla persiste entonces
 - 3.3.2.2.1. Intente conectarse a los siguientes sitios en el orden que se muestra:
 - 3.3.2.2.1.1. www.uach.mx
 - 3.3.2.2.1.2. www.microsoft.com
 - 3.3.2.2.1.3. Sitio original al que se desea conectar.
 - 3.3.2.2.2. Si logro conectarse exitosamente a los dos primeros sitios la falla no esta en el servicio de Internet, sino más bien en el servidor donde se aloja la pagina buscada.
 - 3.3.2.2.3. En caso contrario pase al **punto 3.5** (Reporte Técnico) de esta instrucción de trabajo.
- 3.4. **Atención a fallas en equipos de videoconferencia.**

Este servicio se refiere a la atención a fallas que puedan presentar los equipos de videoconferencia, las cuales impidan el buen funcionamiento del equipo.

 - 3.4.1. En el caso de que el equipo no realiza el "Paneo" o no enciende, se realizará el reporte Técnico, **punto 3.5** de la esta instrucción de trabajo.
- 3.5. **Reporte Técnico:**

Para levanta el reporte de las fallas y soluciones se llena el formato **reporte de fallas del área de videoconferencia (FOR 7.5 DRT 12)**, llevar un seguimiento de las fallas y soluciones nuestros equipos.

 - 3.5.1. **Dentro del formato llene los siguientes campos:**
 - 3.5.1.1. **Información del reporte**
 - 3.5.1.1.1. Folio: indica el número interno consecutivo de reporte da falla.
 - 3.5.1.1.2. Fecha del reporte, hora del reporte y fecha de cierre.
 - 3.5.1.2. **Información del solicitante:**
 - 3.5.1.2.1. Técnico de la sala que reporta.
 - 3.5.1.2.2. Técnico del AVC-CGTI que levanta la solicitud.
 - 3.5.1.2.3. Horario y teléfono en el que se encuentra.



Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de Tecnologías de Información

Código: ITR 7.5 DRT 02	Página : 5 de 6
Fecha de emisión: 21/01/2004	Fecha de Rev.: 28/09/2007 Núm. de Rev.: 5
Elaboró: Área de Videoconferencias	
Aprobado por: Coordinador General	

INSTRUCCIÓN PARA LAS FALLAS EN LOS SERVICIOS DEL ÁREA DE VIDEOCONFERENCIAS

3.5.1.3. Información de falla:

3.5.1.3.1. Reporte de Falla de enlace RDSI:

3.5.1.3.1.1. Número(s) del(los) RDSI que presenta(n) falla(s).

3.5.1.3.2. Equipo de videoconferencias:

3.5.1.3.2.1. Aquí se indica la ubicación física de la sala(s) en la(s) que el(los) equipo(s) presenta(n) falla(s).

3.5.2. Al reportar el equipo nos pedirán los siguientes datos:

3.5.2.1. DAU

3.5.2.1.1. Información del Usuario: El nombre del Técnico en Videoconferencias (CGTI) que reporta la falla.

3.5.2.1.2. Nombre, Clave de usuario y teléfono: cuenta de la UACH, con la que esta registrado el Técnico de Videoconferencia de la CGTI que reporta la falla.

3.5.2.1.3. Usuario Afectado: Es el técnico de la sala que reporta la falla.

3.5.2.1.4. Servicio que solicita: La falla se escala al departamento correspondiente, entro de la CGTI, para la solución de la falla.

3.5.2.2. CAS:

3.5.2.2.1. Los datos que se llenaron en la opción de *Información del solicitante*" (punto 3.5.1.3).

3.5.2.2.2. Los número(s) reportado(s) (punto 3.5.1.4.1).

3.5.2.2.3. El personal del CAS le proporcionara la siguiente información:

3.5.2.2.3.1. Nombre de la persona que atiende su reporte.

3.5.2.2.3.2. Numero de reporte mismo que le servirá para verificar el estatus de su solicitud.

3.5.2.2.4. El personal del CAS se mantendrá en contacto con usted para cualquier detalle referente a su reporte. Usted podrá llamarlos de igual manera para mantenerse informado de su reporte utilizando el número que el personal del CAS le proporcione.

3.5.2.2.5. Cuando se solucione la falla el personal del CAS lo contactara para informarle la solución. Antes de dar por cerrado el reporte:

3.5.2.2.5.1. Verifique que efectivamente la falla fue solucionada realizando una prueba de conectividad.

3.5.2.2.5.2. Si la prueba es exitosa, contacte al personal del CAS y de por cerrado el reporte.

3.5.2.2.5.3. De no estar solucionada la falla al 100% notifique al personal del CAS y mantenga el reporte abierto. NOTA: Solamente el técnico que realizo el reporte de falla podrá dar por cerrada la solicitud, jamás podrá ser cerrada por nadie más

3.5.2.3. OTRO:

3.5.2.3.1. Se proporcionaran los datos que el proveedor requiera y se anotara en dicho formato el nombre del proveedor que se esta usando para la solución de esta falla.

3.5.3. Llenado de formato **reporte técnico a fallas del área de videoconferencia (FOR 7.5 DRT 27)**, para llevar a cabo un análisis semestral y realizar las acciones correspondientes.



Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de Tecnologías de Información

Código: ITR 7.5 DRT 02	Página : 6 de 6
Fecha de emisión: 21/01/2004	Fecha de Rev.: 28/09/2007 Núm. de Rev.: 5
Elaboró: Área de Videoconferencias	
Aprobado por: Coordinador General	

INSTRUCCIÓN PARA LAS FALLAS EN LOS SERVICIOS DEL ÁREA DE VIDEOCONFERENCIAS

5.0 REFERENCIAS

5.1 Documentos de Referencia

Manual de Políticas de Calidad

[MPC 4.2 CGTI](#)

6.0 FORMATOS

Bitácora de eventos	FOR 7.5 DRT 10	1 año
Formato de Fallas del Área de Videoconferencia	FOR 7.5 DRT 12	1 año
Reporte Técnico a Fallas del Área de Videoconferencia	FOR 7.5 DRT 27	1 año

7.0 HISTORIAL DE REVISIONES

No Revisión	Descripción de la Revisión	Fecha de Revisión
1	Liberación de Instrucción para la corrección de fallas de videoconferencias.	21/01/2004
2	Cambios en el proceso para mejor ejecución del proceso.	16/12/2005
3	Se agrega FOR 7.5 DRT 27 (4.9)	15/03/2006
4	Eliminación de las referencias a las normas ISO.	22/05/2007
5	Se incluye nuevo servicio: Atención a fallas en equipos de videoconferencia.	28/09/2007
