



Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de Tecnologías de Información

Código: ITR 7.5 DRT 01	Página : 1 de 5
Fecha de emisión: 21/01/2004	Fecha de Rev.: 16/03/2010 Núm. de Rev.: 9
Elaboró: Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones	
Aprobado por: Coordinador General	

INSTRUCCIÓN DE TRABAJO PARA LOS SERVICIOS DEL AREA DE VIDEOCONFERENCIAS

1.0 Propósito y Alcance.

1.1 Propósito

Definir las actividades para presentar los servicios que ofrece el área de videoconferencias.

1.2 Alcance

Aplica a todos los servicios (Videoconferencia, Teleconferencia, Reproducción de video, Netconference (Webex), Grabación y Atención a fallas en los equipos de videoconferencias) que ofrece el área perteneciente a la Coordinación General de Tecnologías de Información.

2.0 Definiciones y Terminología.

Netconference (Webex)

Este servicio permite la comunicación o dos o más salas virtuales dentro de las red de la UACH, así como la comunicación con las salas virtuales fuera de la UACH.

Videoconferencia

Este servicio permite la comunicación entre dos o más salas de Videoconferencias dentro de la red de la UACH, así como la comunicación con las 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 de la red EDUSAT de la DGTV.

Reproducción de Video

Este servicio permite la proyección de un video en formato VHS, DVD o Media en cualquiera de las salas del DECAD.

Grabación

Este servicio permite la grabación de las señales de video y audio originadas dentro de las videoconferencias, teleconferencia, Netconference (Webex), y reproducciones. Así mismo permite realizar copias de los siguientes formatos: VHS a VHS, VHS a DVD, DVD a VHS, y DVD a DVD.

Atención a fallas en Equipos de Videoconferencias

Este servicio se refiere a la atención a fallas que pueden presentar en los equipos del área, los cuales impiden el buen funcionamiento del equipo.

Sesión

Es un evento en que se reúnen un numero de dos o mas personas para un propósito en común, delimitado por una fecha y una hora de inicio para la misma, así como una hora de termino.

Consola CRT

La consola CRT es un software que permite observar los datos que arrojan los equipos IPVC 3510 (Unidad Multipunto) y 3525 (Gateway) y de esta manera poder modificar su funcionamiento.



Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de Tecnologías de Información

Código: ITR 7.5 DRT 01	Página : 2 de 5
Fecha de emisión: 21/01/2004	Fecha de Rev.: 16/03/2010 Núm. de Rev.: 9
Elaboró: Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones	
Aprobado por: Coordinador General	

INSTRUCCIÓN DE TRABAJO PARA LOS SERVICIOS DEL AREA DE VIDEOCONFERENCIAS

Puente	Se dice que se actúa como puente cuando se conectan a dos puntos pasados por el nodo central de operaciones sin que este participe de manera directa en la sesión, sin usar alguna de las salas del edificio de la CGTI-DECAD.
EDUSAT	Educación Satelital, es una red implementada por la Secretaria de Educación Pública, con el propósito de transmitir a través de satélite y en diferentes canales, programación variada con fines educativos. Estos programas van orientados a niveles de secundaria, preparatoria, nivel superior y maestría.
Cable Coaxial RG6	Cable de cobre forrado de un plástico blanco, una malla metálica y una cubierta exterior de hule negro. Es capaz de transmitir de manera unidireccional una señal de video y audio a una distancia máxima de 100 mts. antes de perder calidad en la señal.
Combo DVD+VHS	Es un aparato de reproducción y grabación de vídeos en formato VHS y DVD. Con este equipo se puede grabar en tiempo real o grabar de un formato a otro sin necesidad de la digitalización en una computadora.
Equipos Personales Aethra	Es un video-teléfono de diseño atractivo y compacto que provee conferencia IP y RDSI en espacios reducidos o para una sola persona.
Selector de Video/Audio	Este selector permite combinar diferentes fuentes de Audio / video a una Tv, monitor, video grabador, Combo DVD+VHS, etc. Tiene varias entradas y una salida.
Cables RCA	Es un tipo de conector eléctrico común en el mercado audiovisual. Ambos conectores (macho y hembra) tienen una parte intermedia de plástico, que hace de Aislante eléctrico.
Red RDSI o ISDN (Red Digital de Servicios Integrados).	Es una red que procede por evolución de la Red Digital Integrada (RDI) y que facilita conexiones digitales extremo a extremo para proporcionar una amplia gama de servicios, tanto de voz como de otros tipos, y a la que los usuarios acceden a través de un conjunto de interfaces normalizados.
SGAUS	Sistema de Gestión por la Atención a Usuarios.
MCU (Multi Conference Unit)	Unidad Multipunto.



Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de Tecnologías de Información

Código: ITR 7.5 DRT 01	Página : 3 de 5
Fecha de emisión: 21/01/2004	Fecha de Rev.: 16/03/2010 Núm. de Rev.: 9
Elaboró: Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones	
Aprobado por: Coordinador General	

INSTRUCCIÓN DE TRABAJO PARA LOS SERVICIOS DEL AREA DE VIDEOCONFERENCIAS

3.0 Responsables.

TV Técnicos de Videoconferencias.

4.0 Instrucción.

4.1. Verificación del Servicio agendado de acuerdo a los siguientes casos:

- 4.1.1. Netconference (Webex) pasar al paso 4.2
- 4.1.2. Videoconferencia pasar al paso 4.3
- 4.1.3. Teleconferencia pasar al paso 4.4
- 4.1.4. Reproducción de video pasar al paso 4.5
- 4.1.5. Grabación pasar al paso 4.6
- 4.1.6. Atención de fallas de equipos de videoconferencia pasar al paso 4.7

4.2. Para el Servicio Netconference (Webex).

- 4.2.1. Los pasos para ejecutar la herramienta Webex se encuentran dentro del Manual Webex.
- 4.2.2. Ejecutar el evento hasta concluirlo.
- 4.2.3. En caso de existir fallas llenar el formato **FOR 7.5 DRT 10**
Nota: Si no se presentan fallas no llenar este formato.

4.3. Para el Servicio de Videoconferencia.

- 4.3.1. Prepara la sala solicitada al DECAD por parte del usuario (Videoconferencia o Multimedia)
- 4.3.2. Prepara la instalación del equipo a utilizar (laptop, proyector, bocinas, etc...).
- 4.3.3. Realizar la conexión por el medio que corresponda:
 - 4.3.3.1. Enlace por RDSI, para realizar este tipo de conexión los pasos a seguir se encuentran en el "Manual Aethra" o "Manual Cisco IPVC 3510 MCU", dependiendo el equipo a utilizar.
 - 4.3.3.2. Enlace por dirección IP Internet, para realizar este tipo de conexión los pasos a seguir se encuentran en el "Manual Aethra" o "Manual Cisco IPVC 3510 MCU", dependiendo el equipo a utilizar.
 - 4.3.3.3. Enlace por Internet 2, para realizar este tipo de conexión los pasos a seguir se encuentran en el "Manual Aethra" o "Manual Cisco IPVC 3510 MCU".
 - 4.3.3.4. Enlace por Internet 2 y por RDSI, para realizar este tipo de conexiones los pasos a seguir se encuentran en el "Manual Aethra" y "Manual IPVC Tools".
- 4.3.4. En caso de existir fallas llenar el formato **FOR 7.5 DRT 10**
Nota: Si no se presentan fallas no llenar este formato.

4.4. Para el Servicio de Teleconferencia.

- 4.4.1. Preparar la sala solicitada al DECAD por parte del usuario. (Videoconferencia o Multimedia).
- 4.4.2. Prepara la instalación del equipo a utilizar (laptop, proyector, bocinas, etc...).
- 4.4.3. Realizar la conexión por el medio que corresponda:
 - 4.4.3.1. Internet (Página web)
 - 4.4.3.2. EDUSAT (Canal)
- 4.4.4. Ejecutar el evento o sesión hasta concluirlo.
- 4.4.5. En caso de existir fallas llenar el formato **FOR 7.5 DRT 10**
Nota: Si no se presentan fallas no llenar este formato.



Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de Tecnologías de Información

Código: ITR 7.5 DRT 01	Página : 4 de 5
Fecha de emisión: 21/01/2004	Fecha de Rev: 16/03/2010 Núm. de Rev: 9
Elaboró: Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones	
Aprobado por: Coordinador General	

INSTRUCCIÓN DE TRABAJO PARA LOS SERVICIOS DEL AREA DE VIDEOCONFERENCIAS

4.5. Para el Servicio de Reproducción de Video.

- 4.5.1. Preparar la sala solicitada al DECAD por parte del usuario. (Videoconferencia o Multimedia).
- 4.5.2. Preparar la instalación del equipo a utilizar (laptop, proyector, bocinas, DVD, VHS, Media etc...).
- 4.5.3. Verificar los formatos de video del solicitante, en caso de no contar con el formato actual, realizar lo siguiente:
 - 4.5.3.1. Cambiar el formato actual a un formato ejecutable por los reproductores disponibles en el área.
- 4.5.4. Verificar las aplicaciones de reproducción de video y sonido disponibles en área,
- 4.5.5. Ejecutar el evento o sesión hasta concluirlo.
- 4.5.6. En caso de existir fallas llenar el formato **FOR 7.5 DRT 10**.

Nota: Si no se presentan fallas no llenar este formato.

4.6. Para el Servicio de Grabación.

- 4.6.1. Verificar el formato actual del solicitante ya sea VHS, DVD, CD, y Media (USB).
- 4.6.2. Verificar que el solicitante entregue los dispositivos de almacenamiento (DVD, CD, Cinta VHS, etc...).
- 4.6.3. Realizar la grabación utilizando equipo o aplicaciones disponibles en el área para los casos siguientes:
 - 4.6.3.1. Grabaciones de VHS a DVD utilizar el equipo Combo DVD+VHS.
 - 4.6.3.2. Grabaciones de DVD a VHS utilizar el equipo Combo DVD+VHS.
 - 4.6.3.3. Grabaciones de DVD a DVD utilizar la aplicación de DVD Shrink instalada en el servidor AIORIA. Los pasos para realizar grabaciones se mencionan en el "Manual DVD Shrink".
 - 4.6.3.4. Grabaciones de Media a DVD utilizar la aplicación de NERO versión 6/7 Instalada en el servidor AIORIA. Los pasos para realizar grabaciones se mencionan en el "Manual Nero".
 - 4.6.3.5. Grabaciones de Media a CD utilizar la aplicación de NERO versión 6/7 Instalada en el servidor AIORIA. Los pasos para realizar grabaciones se mencionan en el "Manual Nero".
- 4.6.4. Realizar las grabaciones hasta concluir con las copias requeridas en la solicitud.
- 4.6.5. En caso de existir fallas llenar el **FOR 7.5 DRT 10**.

Nota: Si no se presentan fallas no llenar este formato.

4.7. Para el Servicio de Atención de Fallas de Equipos de Videoconferencia.

- 4.7.1. Este servicio se refiere a la atención a fallas que puedan presentar en los equipos de videoconferencia, las cuales impidan el buen funcionamiento del equipo. Para esto se utilizara el siguiente **FOR 7.5 DRT 10**

Nota: Los manuales se encuentran ubicados en el servidor AIORIA dentro del área de trabajo AVC, carpeta "Manuales AVC" de la aplicación de Microsoft Groove.

El **FOR 7.5 DRT 10** se encuentra ubicado en el servidor AIORIA dentro del área de trabajo AVC, carpeta "Formatos de solicitud y falla" de la aplicación Microsoft Groove.

5.0 Referencias.

5.1. Documentos de Referencia.

Manual de Políticas de Calidad.
Rutina de Alta y seguimiento de solicitudes de los servicios del área de videoconferencias.
Procedimiento para Atención a Usuarios.
Instrucción para las fallas en los servicios del área de Videoconferencias.

MPC 4.2 CGTI
DOC 7.5 DRT 06

PRO 7.2 DAU 01
ITR 7.5 DRT 02



Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de Tecnologías de Información

Código: ITR 7.5 DRT 01	Página : 5 de 5
Fecha de emisión: 21/01/2004	Fecha de Rev.: 16/03/2010 Núm. de Rev.: 9
Elaboró: Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones	
Aprobado por: Coordinador General	

INSTRUCCIÓN DE TRABAJO PARA LOS SERVICIOS DEL AREA DE VIDEOCONFERENCIAS

6.0 Formatos.

Solicitud de videoconferencia
Registro de Fallas

FOR 7.5 DRT 09
FOR 7.5 DRT 10

7.0 Historial de Revisiones.

No Revisión	Descripción de la Revisión	Fecha de Revisión
1	Liberación de Instrucción de trabajo para videoconferencias	21/01/2004
2	Se enumero correctamente	28/06/2004
3	Cambio a electrónico y firmas	16/11/2004
4	Adecuación de la instrucción para mejor ejecución del Proceso.	16/12/2005
5	Eliminación de las referencias a las normas ISO.	22/05/2007
6	Se integran otras instrucciones para quedar en una sola.	28/09/2007
7	Se agregaron definiciones y terminología y se eliminaron actividades que ya no se realizan en el área.	29/01/2009
8	Optimización en la redacción de la Instrucción.	11/09/2009
9	Modificación en la forma de realizar la operación diaria.	16/03/2010