



Código: ITR 7.5 DRT 02	Página: 1 de 6
Fecha de Emisión: 21/01/2004	Fecha de Rev.: 15/03/2006 Num. Rev.: 5
Elaboró: Depto. de Redes y Telecomunicaciones	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN INSTRUCCIÓN PARA LA CORRECCIÓN DE 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).

H.320 ISDN (Integrated Services Digital Networks)

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 (Internet Protocol)

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



Código: ITR 7.5 DRT 02	Página: 2 de 6
Fecha de Emisión: 21/01/2004	Fecha de Rev.: 15/03/2006 Num. Rev.: 5
Elaboró: Depto. de Redes y Telecomunicaciones	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

INSTRUCCIÓN PARA LA CORRECCIÓN DE FALLAS

EN LOS SERVICIOS DEL ÁREA DE VIDEOCONFERENCIAS

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.

EDUSAT (Educación Satelital)

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

3.0 RESPONSABLES

TT Técnico en Videoconferencia

4.0 PROCEDIMIENTO

Analizar el problema que se presenta y seguir los pasos aquí descritos de acuerdo al problema.

4.1. 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.

4.1.1. 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.

4.1.2. Compruebe que la toma de red de la sala este habilitada.

4.1.3. Compruebe que la comunicación hacia el GK exista. Realice, utilizando cualquier equipo de computo conectado a la toma de la sala deseada un ping a la dirección **148.229.7.4**. Si no obtiene respuesta póngase en contacto con el **DAU**.

4.1.4. Reinicie el equipo de videoconferencia

4.2. 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.



Código: ITR 7.5 DRT 02	Página: 3 de 6
Fecha de Emisión: 21/01/2004	Fecha de Rev.: 15/03/2006 Num. Rev.: 5
Elaboró: Depto. de Redes y Telecomunicaciones	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

INSTRUCCIÓN PARA LA CORRECCIÓN DE FALLAS

EN LOS SERVICIOS DEL ÁREA DE VIDEOCONFERENCIAS

- 4.2.1. Reinicie el equipo de videoconferencias.
- 4.2.2. 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

4.3. 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.

- 4.3.1. 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.
- 4.3.2. 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.
- 4.3.3. Compruebe que los equipos que generan la señal de video estén encendidos.

4.4. Caída de enlace

Esto solo aplica para el servicio de videoconferencia.

4.4.1. Enlace H.320 (Isdn)

- 4.4.1.1. Vuelva a restablecer el enlace de manera normal.
- 4.4.1.2. Si la falla persiste o no se puede restablecer el enlace, entonces verifique el estado de las líneas de ISDN. Si alguna de estas se muestra en rojo o presenta algún comportamiento irregular pase al punto **4.8** de esta instrucción de trabajo.

4.4.2. Enlace H.323 (Ip)

- 4.4.2.1. Vuelva a restablecer el enlace de manera normal.
- 4.4.2.2. Si la falla persiste o no se puede restablecer el enlace, entonces
 - 4.4.2.2.1. Compruebe que exista comunicación entre los dos puntos involucrados en el enlace.
 - 4.4.2.2.2. De no ser así, póngase en contacto con el DAU y reporte la falla.

4.5. Falla de video y audio

4.5.1. Video congelado o pixelado

Esto sucede normalmente dentro del servicio de videoconferencia.

- 4.5.1.1. Identifique cual nodo tiene el problema.
- 4.5.1.2. Reinicie el enlace con ese nodo.



Código: ITR 7.5 DRT 02	Página: 4 de 6
Fecha de Emisión: 21/01/2004	Fecha de Rev.: 15/03/2006 Num. Rev.: 5
Elaboró: Depto. de Redes y Telecomunicaciones	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN INSTRUCCIÓN PARA LA CORRECCIÓN DE FALLAS EN LOS SERVICIOS DEL ÁREA DE VIDEOCONFERENCIAS

4.5.2. Audio entrecortado o sin sonido

Esto sucede normalmente dentro del servicio de videoconferencia.

4.5.2.1. Identifique cual nodo tiene el problema.

4.5.2.2. Reinicie el enlace con ese nodo.

4.6. Falla en señal EDUSAT

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.

4.7. Falla en conexión a sitios WEB

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

4.7.1. Compruebe haber tecleado correctamente la dirección del sitio web.

4.7.2. Si la falla persiste entonces

4.7.2.1. Intente conectarse a los siguientes sitios en el orden que se muestra:

4.7.2.1.1. www.uach.mx

4.7.2.1.2. www.microsoft.com

4.7.2.1.3. sitio original al que se desea conectar.

4.7.2.2. 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. En caso contrario póngase en contacto con el DAU y reporte la falla.

4.8. El estado de algunas líneas aparecen en rojo.

En este caso la falla es por parte de nuestro proveedor de servicios y tendrá que levantarse un reporte de falla de líneas ISDN directamente a nuestro proveedor.

4.8.1. Identifique cuantas cuales son las líneas que presentan falla.

4.8.2. Si al menos una de las líneas funciona entonces

4.8.2.1. Coloque el cable de la línea que funciona en el puerto 1 del IMUX

4.8.2.2. Dentro de la configuración del equipo de videoconferencia configure el numero de teléfono de la línea que funciona como el número primario.

4.8.2.3. Reinicie su equipo y asegúrese que el estado de la línea 1 se presente en verde.

4.8.2.4. Restablezca el enlace utilizando esta línea a la velocidad mínima posible.

4.8.3. Levante el reporte la falla a TELMEX, llamando al Centro de Atención de Servicios (CAS) 4 42-37-00

4.8.4. Proporcionar los siguientes datos:

4.8.4.1. Nombre de quien reporta

4.8.4.2. Números de los ISDN que presentan falla

4.8.4.3. La falla que presentan dichos números



Código: ITR 7.5 DRT 02	Página: 5 de 6
Fecha de Emisión: 21/01/2004	Fecha de Rev.: 15/03/2006 Num. Rev.: 5
Elaboró: Depto. de Redes y Telecomunicaciones	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

INSTRUCCIÓN PARA LA CORRECCIÓN DE FALLAS

EN LOS SERVICIOS DEL ÁREA DE VIDEOCONFERENCIAS

- 4.8.4.4. Ubicación física de las líneas
- 4.8.4.5. Nombre del contacto en la ubicación física que corresponda
- 4.8.4.6. Numero de teléfono al que pueden localizar al técnico responsable
- 4.8.4.7. Horario de acceso a las instalaciones
- 4.8.5. El personal del CAS le proporcionara la siguiente información:
 - 4.8.5.1. Nombre de la persona que atiende su reporte
 - 4.8.5.2. Numero de reporte mismo que le servirá para verificar el estatus de su solicitud
 - 4.8.5.3. Tiempo aproximado para la solución de su problema
- 4.8.6. Llene el Formato de Falla de Enlaces de ISDN ([FOR 7.5 DRT 12](#))
- 4.8.7. 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 numero que el personal del CAS le proporcione
- 4.8.8. Cuando se solucione la falla el personal del CAS lo contactara para informarle la solución. Antes de dar por cerrado el reporte:
- 4.8.9. Verifique que efectivamente la falla fue solucionada realizando una prueba de conectividad.
- 4.8.10. Si la prueba es exitosa, contacte al personal del CAS y de por cerrado el reporte.
- 4.8.11. 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.

4.9 Reporte Técnico

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

5.0 REFERENCIAS

5.1 Procedimientos Relacionados

5.2 Documentos de Referencia

ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario

ISO 9001:2000 Sistema de Gestión de la Calidad - Requisitos

ISO 9004:2000 Sistema de Gestión de la Calidad – Guías para la mejora continua



Código: ITR 7.5 DRT 02	Página: 6 de 6
Fecha de Emisión: 21/01/2004	Fecha de Rev.: 15/03/2006 Num. Rev.: 5
Elaboró: Depto. de Redes y Telecomunicaciones	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

INSTRUCCIÓN PARA LA CORRECCIÓN DE FALLAS

EN LOS SERVICIOS DEL ÁREA DE VIDEOCONFERENCIAS

Manual de Políticas de Calidad

MPC 4.2 CGTI

6.0 FORMATOS

Formato de Falla de Enlaces ISDN	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
