

Universidad Autónoma de Nayarit
Dirección de Infraestructura Académica
Formato Manual Operativo

Área: Telecomunicaciones

No.	Operación	Quien lo elabora?	Acción
1	Inventario	Responsable del Equipo de computo y Telecomunicaciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar un inventario anual (los primeros 15 días hábiles al inicio del año escolar) o cada vez que exista un cambio en los equipos de red. Actualizarlo cada vez que se agregue una PC o equipo a la red cableada, se cambie de puerto del switch algún equipo o se realice algún cambio. 2. El inventario se realizara con el Formato de Inventario General y las indicaciones dadas en el curso.
2	Diagnostico mensual de de la conexión a internet	Responsable del Equipo de computo y Telecomunicaciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conectar una PC directamente a un puerto de red del modem ó en caso de que sea un enlace de microondas conectarse al switch principal. En caso de contar con ambos servicios solo conectarse al switch principal. 2. Ejecutar el script Telecom.bat y seguir las indicaciones de este. 3. Enviar el archivo generado por el script al correo ramongp@uan.edu.mx.
3	Diagnostico y corrección de fallas en la conexión a internet a través del modem de infinitum (ninguna PC tiene internet)	Responsable del Equipo de computo y Telecomunicaciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificar el Formato Operativo de Red de Voz Sin Servicio de Modem. 2. Conectar una PC directamente a un puerto de red del modem. 3. Verificar que la PC reciba la configuración de red por DCHP. En caso de no pasar esta prueba reinicie la configuración del modem con el botón de reinicio. 4. Ejecute el script Telecom.bat y siga las indicaciones. 5. En caso de que el problema persista dirigirse a la Operación 5 de este mismo manual operativo.
4	Diagnostico y corrección de fallas en la conexión a internet a través de enlace de microondas (ninguna PC tiene internet)	Responsable del Equipo de computo y Telecomunicaciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar que el equipo este encendido, ya sea inyector Wimax o equipo de enlace. En caso no pasar esta prueba referirse al manual de electricidad (incluir inyector y enlace en electricidad). 2. Revisar que el switch principal este encendido. En caso de no pasar esta prueba referirse al manual de electricidad. 3. En caso de contar con un AN50 revisar que en el equipo de enlace este activo el indicador de Link. En caso de no ser así levantar un reporte de falla de enlace. 4. Conectar una PC directamente a un puerto de red del switch principal. 5. Verificar que la PC reciba la configuración de red por DCHP. En caso de no ser así reinicie el switch principal. 6. Ejecute el script ReporteMicroondas.bat y siga las indicaciones. 7. En este punto la conexión a la universidad y a internet debería de estar funcionando correctamente. En caso de no ser así levante un reporte de falla y

			envíe el archivo de texto FallaMicroondas.txt generado por el script Telecom.bat
5	Diagnostico y corrección de fallas en la conexión a internet a través de enlace de microondas o modem (varias PC's no tienen internet)	Responsable del Equipo de computo y Telecomunicaciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Utilizar el formulario dado para este caso. <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Dibujar la topología de la red. 1.2. Verificar que los equipos estén encendidos. En caso de no ser así referirse al Manual Operativo de Fallas Eléctricas. 1.3. Identificar el switch principal y la forma en que hace cascada a los demás switches en la red. 1.4. Escribir en el dibujo de la topología a que puerto van los enlaces a los demás switches. 1.5. Identificar a que switch y a que puerto está conectado el o los equipos que no tienen internet y especificarlos en el dibujo. 2. Reinicie el switch al que está conectado el o los equipos que no tienen internet. En caso de no funcionar, reinicie el switch que sigue y así hasta llegar al switch principal. 3. En caso de no funcionar el paso 2. Intente cambiar el puerto del switch al que está conectado el equipo (en caso de tener puertos disponibles). Si esto funciona actualice el inventario. 4. En caso de no funcionar el paso 3. Intente cambiar de puerto el enlace de Switch a Switch. Si esto funciona actualice su inventario. 5. En este punto la conexión a internet debería estar funcionando correctamente. Si no se resuelve el problema Comuníquese al área de Atención a Usuarios Tel. 311-2-11-88-11, al interior de Campus Universitario Extensión 8811 o al correo electrónico sosporte@uan.edu.mx para generar una orden de servicio o comunicarlo al Departamento de Soporte Técnico 6. Envíe el archivo de texto FallaModem.txt generado por el script Telecom.bat al correo telecomunicaciones@uan.edu.mx.
6	Diagnostico y corrección de fallas en la conexión a internet a través de un Access Point	Responsable del Equipo de computo y Telecomunicaciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificar que el equipo esté encendido. En caso de no ser así, referirse al Manual Operativo de Fallas Eléctricas. 2. Conectarse directamente al equipo utilizando un cable de red. 3. Configurar la interfaz de red con el rango de IP del AP. Lo más común es el rango 192.168.1.X con máscara 255.255.255.0. 4. Acceder a la configuración del AP a través del Web. Ya sea la IP 192.168.1.1 o 192.168.1.254. En caso de no poder acceder, reinicie la configuración con el botón de reinicio y reconfigure el equipo según lo visto en el curso. 5. Revise que la configuración sea la correcta. En caso de no ser así reconfigure el equipo según lo visto en el curso. 6. En caso de que no funcionen los pasos anteriores recurra a la operación número 5.
7	Limpieza de Equipo de	Responsable del Equipo de	<ol style="list-style-type: none"> 1. Debe de ejecutarse dentro de los primeros 15 días hábiles de cada mes.

	telecomunicaciones	computo y Telecomunicaciones	<ol style="list-style-type: none"> 2. Desconectar el equipo de la toma de corriente eléctrica. 3. Utilizar un trapo húmedo con limpiador de PC para limpiar el exterior de los equipos. 4. Con una brocha limpiar los conectores de red sin desenchufarlos del equipo. 5. Al terminar la limpieza conectar los equipos a la corriente eléctrica y verificar que enciendan correctamente.
8	Problemas para diagnosticar.	Soporte Técnico	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comunicarse al área de Atención a Usuarios Tel. 311-2-11-88-11, al interior de Campus Universitario Extensión 8811 o al correo electrónico soporte@uan.edu.mx para generar una orden de servicio o comunicarlo al Departamento de Soporte Técnico 2. Registrando las observaciones del problema en el Formato de Reporte de Mantenimiento de Hardware y Software