

**Coordinación en un Centro
TIC
Tema 4
Resolución de Incidencias**

Diego García García,

Coordinador TIC del C.E.I.P Nuestra Señora del Rosario de Macael

Juan Lucas Cañabate,

Coordinador TIC del I.E.S. Alto Almanzora de Tíjola

INDICE

1.- Resolución de incidencias	3
2.- Acceso a la BIOS de un ordenador	3
3.- Conocer IP del equipo	5
4.- No se permite la identificación de los usuarios	6
5.- No funciona Internet	8
6.- El ordenador no enciende	9
7.- El monitor no enciende o no reproduce bien los colores.	10
8.- No funciona el ratón	10
9.- El ratón funciona mal	10
10.- El teclado no funciona	10
11.- No funciona Openoffice	10

1.- Resolución de incidencias

En la siguiente relación de incidencias, pretendemos solucionarlas y si no lo conseguimos dar los pasos previos para reunir la información que nos solicitará el C.G.A. o el C.S.M.E.

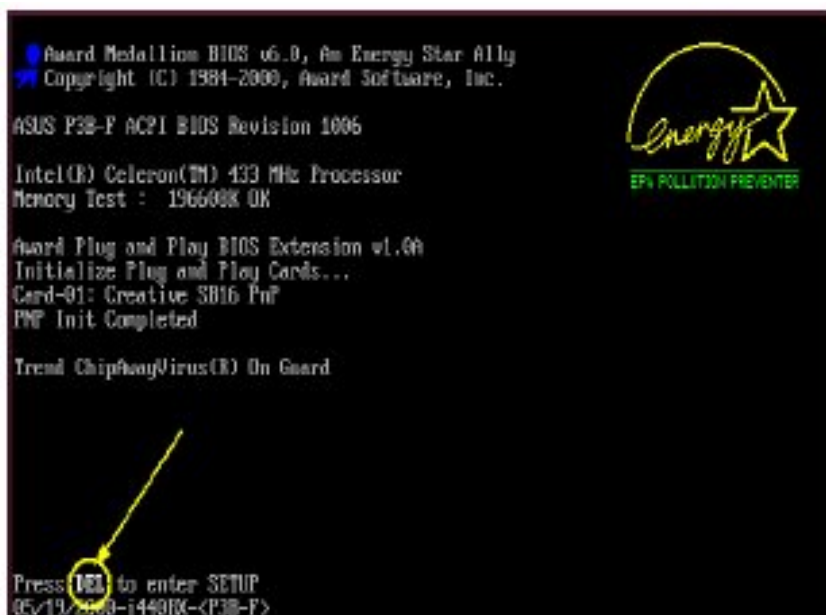
Ante cualquier incidencia hemos de actuar de manera ordenada y metódica y usando el sentido común. Debemos de seguir estas reglas generales de actuación:

- ✓ Comprobar la incidencia que nos han planteado.
- ✓ Comprobar nuestro registro de incidencias si hay alguna similar.
- ✓ Si es problema de conexión comprobar en otro equipo y otra subred.
- ✓ Si la incidencia se refiere a un periférico comprobar ese periférico en otro equipo, comprobar en ese equipo con un periférico nuevo.

2.- Acceso a la BIOS de un ordenador

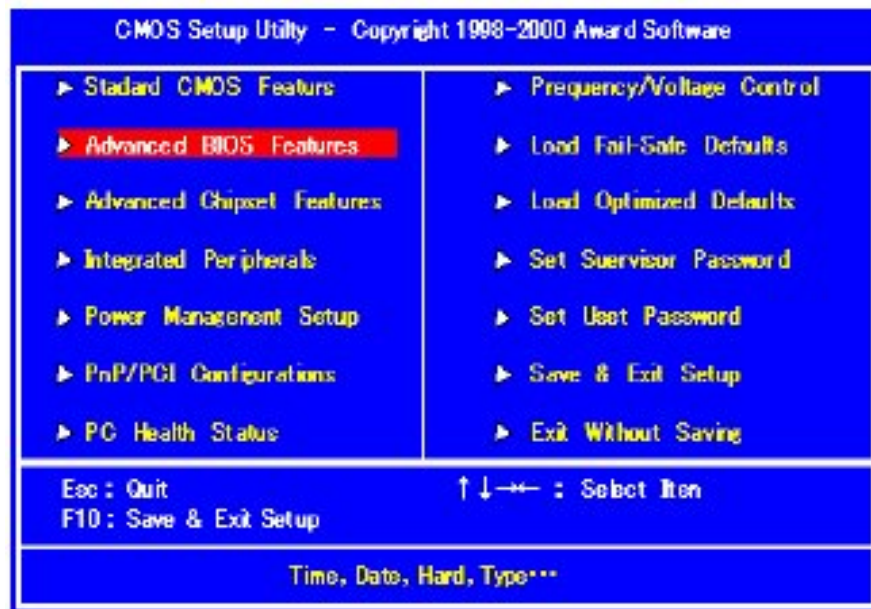
BIOS significa *Basic Input/output System*, o lo que es lo mismo, Sistema Básico de Entrada y Salida. Se trata de un programa especial, incorporado en un chip de la placa base, que se pone en marcha al encenderse el PC, comprueba que todos los periféricos funcionan correctamente, verifica el tipo y el funcionamiento del disco duro, de la memoria, etc.

El acceso a este programa se realiza en la primera pantalla de arranque del ordenador y en ella nos indica como acceder, que puede ser diferente en cada modelo de ordenador puede ser, pulsando la tecla *DEL*, *F1*, o incluso combinación de teclas

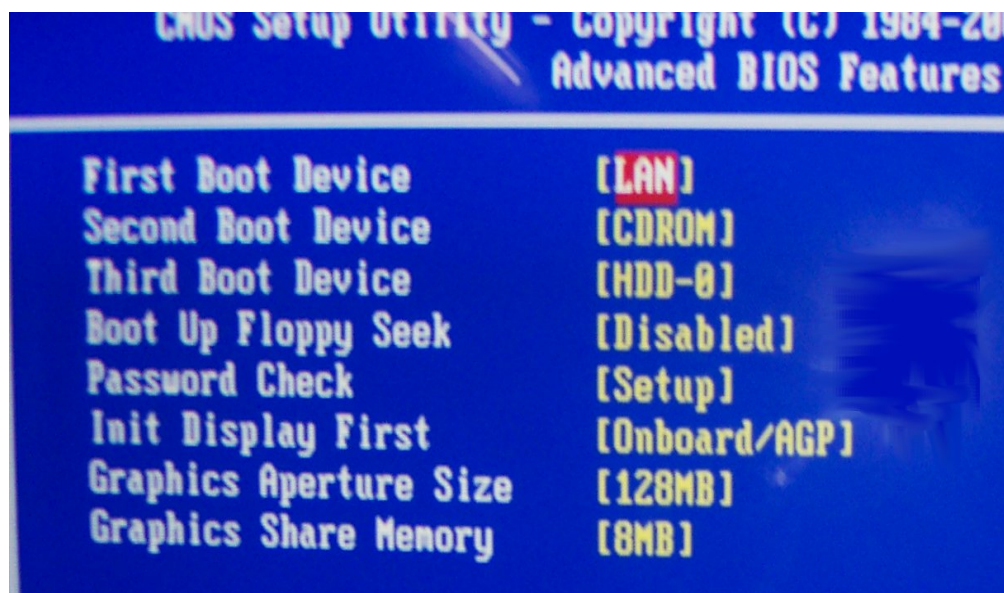


ALT-F1,...

Una vez que entramos en la BIOS nos movemos entre las distintas opciones con las teclas del cursor y cuando estamos sobre una le damos a la tecla *ENTER*



La opción que debemos elegir para cambiar la secuencia de arranque del ordenador es la que aparece seleccionada en la imagen *Advanced BIOS Features*



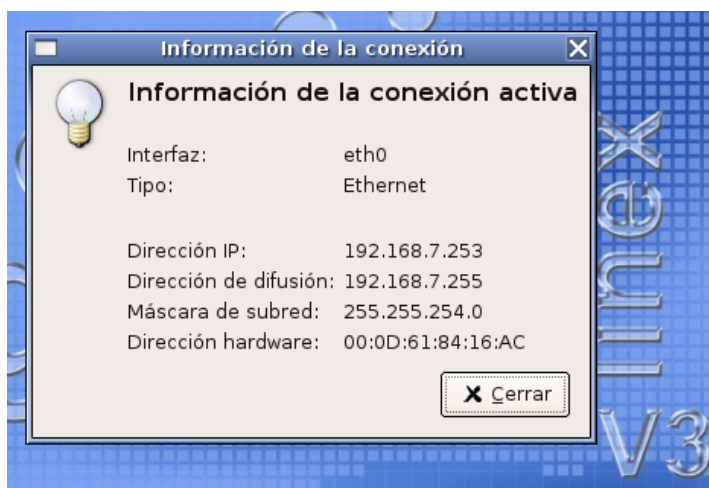
Para movernos entre las distintas opciones usamos las teclas del cursor y para modificar cada opción usamos *PgUp* y *PgDn*. Para volver a la página anterior pulsamos *Esc* y para salir y guardar los cambios *F10*.

3.- Conocer IP del equipo

Cuando el C.G.A. interviene en una incidencia de un ordenador concreto, normalmente necesita acceder al equipo en cuestión y esta dirección tenemos que dársela nosotros, para obtenerla utilizamos el icono de conexión que tenemos por defecto en el panel superior:



Nos ofrecerá distintas opciones sobre la conexión y una de ellas es información de conexión la elegimos.



Al elegir esta opción nos informa de la IP del equipo

Si podemos sería interesante tener la IP y la *dirección de hardware*, de todos los equipos

del centro, para incluirla en Gesticweb y utilizarla en algunas ocasiones en las que la incidencia no permite que la obtengamos por mal funcionamiento del ratón o teclado, por cualquier otro problema.

Esta posibilidad de obtención de la IP es nueva en esta distribución Guadalinex V3, pero también se puede realizar de la forma que se hacía anteriormente, que describimos a continuación.

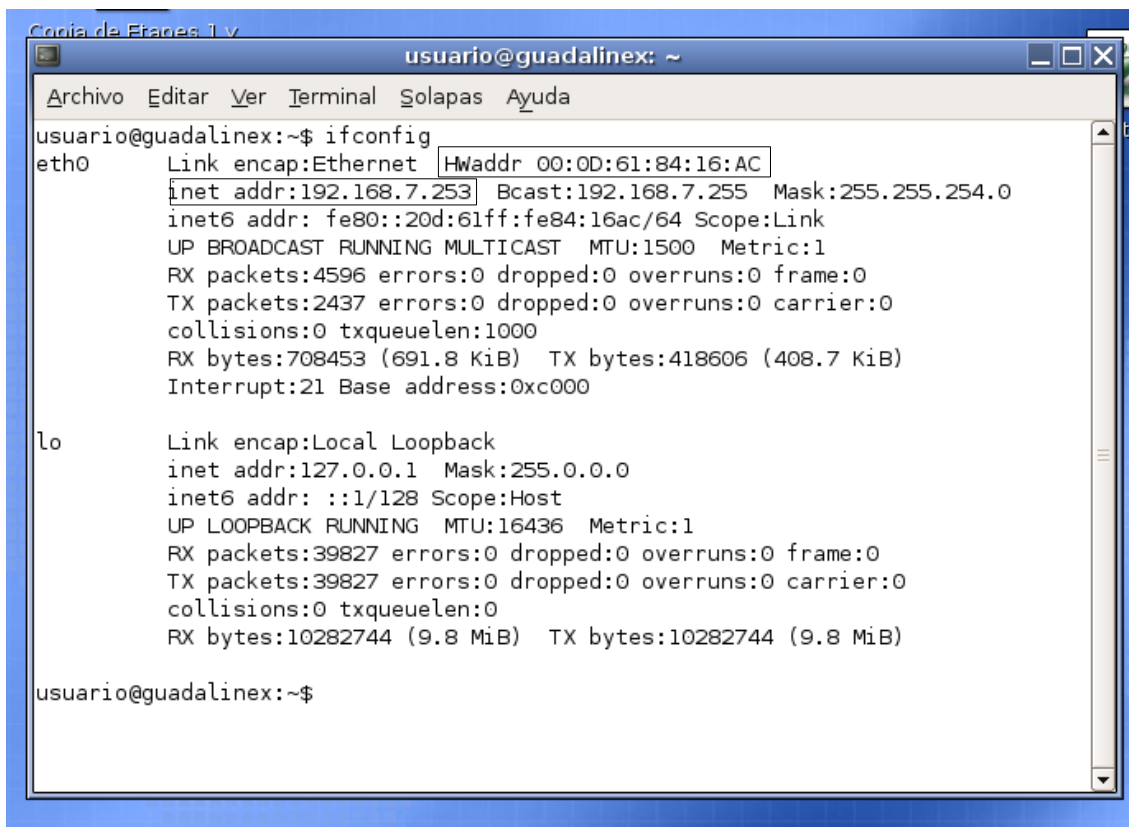
Abrimos una terminal, pulsando botón derecho del ratón en un espacio vacío del escritorio, se abre un menú contextual y elegimos *abrir terminal*:



Escribimos la siguiente orden:

ifconfig

Pulsamos enter y obtenemos:



```
usuario@guadalinux:~$ ifconfig
eth0      Link encap:Ethernet  Hwaddr 00:0D:61:84:16:AC
          inet addr:192.168.7.253  Bcast:192.168.7.255  Mask:255.255.254.0
          inet6 addr: fe80::20d:61ff:fe84:16ac/64 Scope:Link
          UP BROADCAST RUNNING MULTICAST  MTU:1500  Metric:1
          RX packets:4596 errors:0 dropped:0 overruns:0 frame:0
          TX packets:2437 errors:0 dropped:0 overruns:0 carrier:0
          collisions:0 txqueuelen:1000
          RX bytes:708453 (691.8 KiB)  TX bytes:418606 (408.7 KiB)
          Interrupt:21 Base address:0xc000

lo        Link encap:Local Loopback
          inet addr:127.0.0.1  Mask:255.0.0.0
          inet6 addr: ::1/128 Scope:Host
          UP LOOPBACK RUNNING  MTU:16436  Metric:1
          RX packets:39827 errors:0 dropped:0 overruns:0 frame:0
          TX packets:39827 errors:0 dropped:0 overruns:0 carrier:0
          collisions:0 txqueuelen:0
          RX bytes:10282744 (9.8 MiB)  TX bytes:10282744 (9.8 MiB)

usuario@guadalinux:~$
```

A la vez que obtenemos la IP hemos obtenido otra dirección que identifica unívocamente cada ordenador es la dirección MAC o dirección de Hardware. Esta dirección está ligada a la tarjeta de red y es única y aparece cuando arranca el ordenador si estamos atentos en el arranque podemos coger esta dirección compuesta por una serie de dígitos hexadecimales separados en grupos de dos por dos puntos.

4.- No se permite la identificación de los usuarios

Ante esta incidencia, en primer lugar tenemos que comprobar en cuantos ordenadores sucede esto, según la extensión del problema procederemos de distinta manera:

→ Sucede en un aula solamente

En redes cableadas, seguramente el problema se debe al switch, lo desconectamos unos segundos de la red eléctrica, lo volvemos a conectar esperamos unos segundos y encendemos un ordenador y seguramente funcionará. En las redes inalámbricas hacemos lo

mismo con el punto de acceso.

→ Sucede en todo el centro

Si es así el fallo será general y tendremos que ir al armario general. Primero, comprobamos que los servidores están funcionando (led verde encendido) si es así, desconectamos de la red eléctrica los switch, (tirando del cable que tienen en la parte posterior para ello hemos debido de quitar el panel lateral) pasados unos segundos los volvemos a conectar.

Arrancamos un equipo y probamos.

Si no funciona tenemos dos opciones llamar al C.G.A. y que examinen el servidor para comprobar el funcionamiento de los distintos procesos si alguno no funciona ellos lo pondrán en marcha.

Si no podemos contactar con el C.G.A. podemos apagar el servidor de contenidos y una vez transcurridos unos segundos volver a encenderlo.

Probamos encendiendo un ordenador.

→ Sucede en un solo ordenador

Si sólo ocurre el problema en un ordenador, probamos con dos usuarios distintos, si con los dos ocurre lo mismo, el problema es del ordenador o alrededores. Si ocurre con uno sólo de los usuarios el problema es del usuario y esto lo trataremos en el apartado siguiente.

Comprobamos que el cable de red está bien conectado, tanto en el ordenador como en la canaleta, si no es así lo conectamos y problema resuelto.

Entramos en el ordenador como “*usuario*” “*usuario*” y comprobamos que todo el ordenador funciona con normalidad y tiene conexión a Internet

Si no funciona Internet con un cable de red que funcione

correctamente probamos si ahora funciona bien, el problema es el cable. Pedimos a nuestro instalador que nos cambie el cable.

Si hemos hecho todas estas comprobaciones y sigue sin funcionar llamamos al C.G.A.. Ellos nos confirmarán si el problema es de software o de hardware, si es de hardware llamar al C.S.M.E..

Para este tipo de incidencias puede ser buena idea tener un comprobador de cables de red que podemos encontrar por unos 50€.

http://catalog.belkin.com/IWCatProductPage.process?Product_Id=243134

5.- No funciona Internet

- ✓ En un ordenador

Hacemos las mismas comprobaciones que en el caso anterior, si hemos comprobado que Internet va identificándose como “*usuario*” “*usuario*” o con la sesión otro usuario, entramos en la sesión del usuario que no le funciona Internet abrimos un terminal y tecleamos:

rm -rf .firefox

con esto estamos borrando una carpeta oculta donde se guarda la configuración personal del usuario.

Lanzamos el navegador, la primera vez no funcionará, lo lanzamos otra vez y funcionará.

- ✓ En un aula

Procederemos igual que en la incidencia anterior.

- ✓ En todo el centro

Si permite la identificación de usuarios y no va Internet, seguramente el problema está en el *Router*, este dispone de un interruptor en la parte trasera, lo apagamos, esperamos unos segundos y lo volvemos a conectar.

Esperamos unos minutos y probamos si no funciona.

Desconectamos de la red eléctrica el *IDU*, esperamos unos segundos y volvemos a conectar y probamos si no funciona seguimos

Desconectamos los switches de la red eléctrica, esperamos uno segundos, conectamos y probamos.

Si no funciona llamamos a Iberbanda o a la CAU de la red corporativa.

6.- El ordenador no enciende

Comprobar si al pulsar el botón de encendido se iluminan los led's de la parte frontal del equipo.

Si no se encienden.

Comprobar que el cable de alimentación eléctrica está bien conectado.

Si sigue sin funcionar

Conectar el cable de alimentación a otro enchufe.

Si siguen sin encender

Usar otro cable de alimentación que sabemos que está bien y lo conectamos a un enchufe que hemos comprobado que tiene 220 Voltios.

Si sigue sin encender

Probable avería de la fuente de alimentación, llamada al CSME.

Los led's encienden.

No hay señal de vídeo en el monitor y este está bien conectado eléctricamente, probamos otro monitor conectado al equipo.

Si le pasa igual la avería es del ordenador, llamada al CSME.

Si el monitor nuevo si recibe señal de vídeo y se ve bien, llamada al CSME avería en el monitor.

7.- El monitor no enciende o no reproduce bien los colores.

Comprobar la conexión eléctrica del monitor.

Si está bien y sigue sin funcionar poner en su lugar un monitor que funcione correctamente si funciona, el monitor está averiado.

Si no funciona y hace lo mismo que el anterior, es el ordenador el que sufre una avería. En cualquiera de los casos llamada al CSME.

8.- No funciona el ratón

Comprobar si está bien conectado.

Probar un ratón en buen estado en ese ordenador.

Si este funciona llamada al CSME, y en unos días nos llegará un ratón.

Si no funciona el ratón nuevo en el ordenador podemos llamar al CGA, les suministramos la IP del equipo y le echarán un vistazo para comprobar si todo está correcto.

Si todo está bien desde el punto de vista del Software llamada al CSME, probable avería en la placa base.

9.- El ratón funciona mal

Si el ratón no se mueve correctamente sobre el escritorio, y si lo hace al poner como alfombra un folio oscuro (o sobre los vaqueros) debemos llamar al CSME comunicar la incidencia y tendremos en pocos días un ratón nuevo.

10.- El teclado no funciona

Procedemos igual como cuando el ratón no funciona.

11.- No funciona Openoffice

Abrimos un terminal tecleamos:

```
rm -rf .openoffice
```

```
rm -rf .sversionrc
```

Lanzamos cualquier aplicación de openoffice y a la primera no funciona, la volvemos a lanzar y funcionará con normalidad.