



Nombre de la Rutina:	Alta y seguimiento de solicitudes de los servicios del área de videoconferencias
Área:	Departamento de Redes y Telecomunicaciones
Responsable (s) :	Técnico en Videoconferencias
Elaborada por: (Nombre del puesto)	Jefe del Área de Videoconferencias
Aprobada por: (Nombre del puesto)	Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones

1. **Solicitud de servicio.** El usuario solicita el servicio (Videoconferencia, Teleconferencia, Reproducción de video, Grabación, Atención a falla en equipos de videoconferencia o Netconference) en el Departamento de Atención a Usuarios (DAU). El DAU registra la solicitud dentro del Sistema de Gestión para la Atención a Usuarios (SGAUS) y le informa al usuario que el personal del Área de Videoconferencias (AVC) se pondrá en contacto con el posteriormente.
  2. **Notificación de nueva solicitud:** El Jefe del AVC (JAVC) recibirá a su cuenta de correo una notificación por parte del SGAUS acerca de una nueva solicitud. El JAVC deberá acceder al SGAUS para revisar y atender la solicitud.
  3. **Revisión inicial:** Después de recibir en su cuenta de correo electrónico la notificación de una nueva solicitud de servicio, el JAVC deberá modificar el estado de la solicitud de "Registro" a "En Proceso".
  4. **Entrevista a Usuario:** El JAVC entrevistará al usuario vía telefónica o personalmente cuando sea el caso, para conocer las necesidades específicas de la solicitud. En caso de no encontrarse al usuario después de tres intentos de localizarlo pasar al punto 9.2.2.2 de esta rutina. El tiempo entre cada intento será a criterio del JAVC.
- 4.1. **Para todos los servicios (Con excepción de AFE):**  
Llenado del formato "*Solicitud de servicios del área de videoconferencias*" (FOR 7.5 DRT 09): El JAVC deberá llenar los siguientes campos:
- 4.1.1. **Información de la solicitud:**
    - 4.1.1.1. El **Número de solicitud (SGAUS)**, el **Nombre del solicitante** y la **Fecha de la solicitud** deberán de ser llenadas de acuerdo a los datos registrados dentro del SGAUS.
    - 4.1.1.2. El **Folio** deberá de ser consecutivo al folio de la última solicitud que se haya recibido en el AVC.
    - 4.1.1.3. El campo de **Solicitud Aceptada** deberá ser marcado como Si o No después de haber revisado la factibilidad técnica y la disponibilidad de espacios dentro de la agenda de videoconferencias.
  - 4.1.2. **Información del evento, curso o programa:**
    - 4.1.2.1. **Nombre:** Nombre bajo el cual el evento, curso o programa va a ser conocido. Para el servicio de GB se deberá anotar "Grabación + Título del video original entre comillas".
    - 4.1.2.2. **Responsable(s) técnico(s):** Nombre(s) de el/los técnico(s) que se encargará(n) del evento, curso o programa.
    - 4.1.2.3. **Fecha de Inicio (dd / mmm / aaaa):** Fecha de inicio para el evento, curso o programa. Para el caso del servicio de GB se omitirá este campo y deberá ser llenado como NA.
    - 4.1.2.4. **Hora de inicio (HH:MM):** Hora programada por el usuario para que inicie el evento, curso o programa. En el caso de solicitudes con varias sesiones se anotara la hora de inicio de la primera sesión. Para el caso del servicio de GB se omitirá este campo y deberá de llenarse como NA.
    - 4.1.2.5. **Duración (HH:MM):** Horas que el evento durará. En el caso de que sean varias sesiones de diferente duración cada una se anotara solo la duración de la primera sesión. Para el servicio de GB se omite este campo y deberá de llenarse como NA



4.1.2.6. **Sala solicitada:** En esta parte se marcará al casilla que corresponda a la sala que el usuario está solicitando, en caso de que el usuario no requiera ninguna de las salas o se trate de un servicio de GB o NC se deberá marcar la casilla **NA**.

4.1.2.6.1. En el caso de que el usuario haya solicitado el uso de alguna de las salas se requerirá la autorización por parte del **DECAD**. El **JAVC** enviará el siguiente correo al responsable de la administración de las salas del **DECAD**:

- **Título del correo:** Solicitud de Autorización de Sala (**AVC**).
- **Texto:** El **AVC**, pide la autorización para realizar el siguiente evento, curso o programa:

"Nombre del evento, curso o programa"

Día (Lunes, martes, etc.) + Horario (99:99 a 99:99) + Sala solicitada

Periodo: Del dd/mmm/aaaa al dd/mmm/aaaa (se repite cuantas veces se requiera).

Favor de confirmar en la mayor brevedad posible, enviando un correo a [videoconferencias@uach.mx](mailto:videoconferencias@uach.mx).

4.1.2.6.2. Se anotará la fecha de envío del correo al **DECAD** dentro del formato.

4.1.2.6.3. El estado de la solicitud deberá de cambiar de "en proceso" a "en espera".

4.1.2.6.4. Cuando el **DECAD** responda el correo se anotará la Fecha de Contestación y dependiendo de la respuesta del **DECAD** se marcará la casilla de Sala Autorizada.

4.1.2.6.5. El estado de la solicitud entonces deberá pasar de "en espera" a "en proceso".

#### 4.1.3. Servicio requerido:

##### 4.1.3.1. **Videoconferencia**

4.1.3.1.1. **Nodo Emisor:** Se anotará el nombre del nodo desde el cual se emitirá la señal de videoconferencias, es decir, donde este el expositor

4.1.3.1.2. **# Participantes:** Aquí se marcarán el número de nodos que participarán en la sesión de videoconferencias.

##### 4.1.3.2. **Teleconferencia**

4.1.3.2.1. **Internet:** En este campo se anota la dirección de la página WEB desde la cual podrá ser recibida la transmisión de video y audio del evento, curso o programa. En este caso en particular no se cuenta con el equipo necesario para realizar la grabación de la recepción de la señal de audio y video, por lo cual se exenta la grabación de este servicio.

4.1.3.2.2. **EDUSAT:** En esta sección se anotará el canal por el cual se recibirá la transmisión del evento, curso o programa.

##### 4.1.3.3. **Netconference**

4.1.3.3.1. **Facultad Solicitante:** Se anotará el nombre de la Facultad que solicite el servicio.

4.1.3.3.2. **Cuenta a utilizar:** Se anotará la cuenta (uach1, uach2...uach7) sobre la cual se agendará el evento, curso o programa.

##### 4.1.3.4. **Grabación**

4.1.3.4.1. **Formato Original:** Se anotará el formato del video original (VHS, DVD, etc.).

4.1.3.4.2. **Formato de copia:** Se anotará el formato en el cual se desea que la copia quede.

4.1.3.4.3. **# Copias:** Se anotará el número de copias que se desea del video original.

##### 4.1.3.5. **Reproducción de video**

4.1.3.5.1. **Formato:** Se anotará el formato en el cual se encuentra el video a reproducir.

4.1.4. **Observaciones:** En esta sección se anotarán las observaciones que el **JAVC** considere pertinentes.

5. **Evaluar factibilidad técnica de la solicitud.** El **JAVC** evaluará el equipo necesario y la capacidad del sistema de videoconferencias para llevar a cabo la solicitud.



- 5.1. En el caso de que el **AVC** no pueda prestar el servicio solicitado por motivos imputables a la capacidad de los equipos o la falta de los mismos, se rechazara la solicitud pasando al punto **9.2.2.2** de esta rutina.
- 5.2. Se procederá de la misma manera en el caso de que el **AVC** no cuente con el personal suficiente para prestar el servicio, pasando al punto **9.2.2.2** de esta rutina.
6. **Revisar disponibilidad de espacio en la agenda.** El **JAVC** revisará que dentro de la agenda electrónica del **AVC (Outlook: PLAXO)** exista espacio disponible para incluir el o los eventos que se hayan solicitado.
  - 6.1. En caso de no existir el o los espacios disponibles, pasar al punto **9.2.2.1** de esta rutina.
  - 6.2. **Si se utiliza la sala de Multimedia y/o Videoconferencias:**
    - 6.2.1. Verificar la contestación por parte del **DECAD**, se llenará dentro de la "Solicitud de servicios del área de videoconferencias" (**FOR 7.5 DRT 09**) los siguientes campos:
      - 6.2.1.1. Sala autorizada: Colocar la opción que indico el **DECAD**, en su correo de contestación.
        - 6.2.1.1.1. En el caso de que el **DECAD** no brinde su autorización, el **JAVC** no podrá proporcionar el servicio solicitado por el usuario y pasará al punto **9.2.2.2** de esta rutina.
        - 6.2.1.1.2. Fecha de Contestación por parte del DECAD: Se anotará la fecha en que respondió el responsable del **DECAD** al **AVC** para la aceptación o rechazo de préstamo de la sala.
7. **Ingresar el/los evento(s) solicitado(s) dentro de la agenda.** El **JAVC** agregará dentro de la agenda electrónica del **AVC (Outlook: PLAXO)**, el o los eventos solicitados con la siguiente información:
  - 7.1. **Para el servicio de Videoconferencias, Teleconferencias, Reproducción de video y Netconference:**
    - 7.1.1. Asunto: < Nombre del evento, curso o programa (**SERVICIO**) >.  
Ejemplo: Matemáticas Básicas (VC).
      - 7.1.1.1. SERVICIO: En esta sección se colocará el servicio que se brinda (**VC** Videoconferencia, **TC** Teleconferencia, **RP** Reproducción de video y **NC** Netconference).
    - 7.1.2. Ubicación: Aquí se inscriben los nodos que participaran en el evento, curso o programa.
    - 7.1.3. Comienzo y Finalización: Aquí se anotara la fecha y hora de inicio y fin dentro de las cuales el servicio se llevara acabo por primera vez.
    - 7.1.4. Periodicidad:
      - 7.1.4.1. Inicio y Fin: Hora de inicio y fin del evento perteneciente al curso o programa.
      - 7.1.4.2. Frecuencia: Frecuencia con la que el evento se repetirá, esta puede ser diaria, semanal, mensual o anual.
      - 7.1.4.3. Intervalo de repetición: Dentro de esta opción se encontrara el campo "FINALIZAR EL:" seguido de una fecha, aquí se indicara la fecha en la que se terminará la repetición del evento perteneciente a un curso o programa.
    - 7.1.5. Dentro del espacio en blanco se colocara la siguiente información:
      - 7.1.5.1. Para el caso de los servicios de VC, TC y RP  
El Área de Videoconferencias de la CGTI-UACH, le informa que su evento, curso o programa con numero de solicitud: **99999** ha sido dado de alta dentro de la agenda del área de videoconferencias con la siguiente información:  
No. Solicitud DAU: 99999  
Fecha de solicitud: dd/mm/aaaa  
Nombre del evento, curso o programa: Nombre del evento, curso o programa.  
Fechas de los eventos:  
Día 99:99 a 99:99 (Sala Asignada)  
Periodos: Del dd/mmm/aaaa al dd/mmm/aaaa  
(Se repite cuantas veces sea necesario)  
Nodos involucrados: Nodos que participaran en el evento, curso o programa.  
Plataforma: Plataforma sobre la cual se llevara a cabo el evento, curso o programa.  
Responsable del evento: Nombre del usuario.  
Responsable(s) Técnico(s): Nombre(s) de/los técnico(s) asignados.



**Importante:** Se adjunta documento "Acuerdo de servicio". Favor de leerlo ya que este documento expresa las condiciones bajo las cuales el servicio será otorgado.

7.1.5.2. Para el caso del servicio NC.

EL sistema de Netconference inscribirá la información adecuada de manera automática.

7.2. Para el servicio de Grabación de videos:

7.2.1. El servicio de grabación de videos no se agenda, pero si se modifica el estado de la solicitud dentro del **SGAUS**.

7.2.2. Pasar al punto **10** de esta rutina.

7.3. Para el servicio de Atención a fallas en equipos de videoconferencias o enlaces RDSI:

7.3.1. Llenar el formato de Atención a Fallas en equipos.

7.3.2. Pasar al punto **10** de esta rutina.

8. Crear bitácoras

8.1. Para los servicios de VC, TC, RP y NC:

8.1.1. Agregar los eventos al formato **FOR 7.5 DRT 10** "Bitácora de Eventos".

9. Respuesta de Solicitud.

9.1. Se notificará la aceptación o rechazo de la solicitud por medio de correo electrónico, utilizando la cuenta **videoconferencias@uach.mx** y se le proporcionará la información pertinente al usuario.

9.2. **Para los servicios de Videoconferencia, Teleconferencia, Reproducción de video y Netconference:**

9.2.1. **Aceptación:** En este caso el evento, curso o programa se puede llevar a cabo con los recursos del **AVC** y la disponibilidad en la agenda electrónica (**Outlook: PLAXO**) fue total.

9.2.1.1. El **JAVC** enviará un correo electrónico al usuario con el siguiente formato:

Título del correo: Confirmación de Solicitud Aceptada (AVC: CGTI-UACH).

Texto:

El Área de Videoconferencias de la CGTI-UACH, le informa que su evento, curso o programa con número de solicitud: XXXX, ha sido dado de alta dentro de la agenda del área de videoconferencia con la siguiente información:

No. Solicitud DAU: Numero de solicitud del **SGAUS** <XXXX>.

Fecha de solicitud: Fecha en que fue realizada la solicitud de servicio <dd/mmm/aaaa> (Ejemplo: 01Nov2005).

Nombre del evento, curso o programa: <Nombre del evento curso o programa>

Fecha(s) del/los evento(s): (Fecha, horario) Esto se hará las veces necesarias para cada uno de los eventos

- <dd/mmm/aaaa, HH:MM a HH:MM hrs.> (Ejemplo: 12/Feb/2007, 08:00 a 20:30 hrs.)

Nodos involucrados: <Nombre de los nodos involucrados en el evento, curso o programa>.

Responsable del evento: <Nombre del responsable del evento>.

Responsable(s) técnico(s): <Nombre(s) del / los **TV(s)** asignados al evento, curso o programa>.

**Importante:** Se adjunta documento "Acuerdo de Servicio". Favor de leerlo ya que este documento expresa las condiciones bajo las cuales el servicio será otorgado.

9.2.1.2. Actualizar el **SGAUS** con la información necesaria y colocar en el estado de la solicitud en: **Terminada**.

9.2.1.3. Pasar al punto **10** de esta rutina.



9.2.2. **Rechazo:** Existen dos tipos de rechazos:

9.2.2.1. **Rechazo Parcial:** En este caso el **JAVC** detecto un empalme del evento solicitado con otro evento ya agendado, lo cual imposibilita el agregar el nuevo evento. Por lo tanto, el **JAVC** enviará un correo electrónico al usuario con el siguiente formato:

9.2.2.1.1. Titulo del correo: Evento Parcialmente Rechazado (AVC: CGTI-UACH).

9.2.2.1.2. Texto:

El Área de Videoconferencias, lamenta informarle que su evento, curso o programa con número de solicitud: XXXX, no ha podido ser dado de alta dentro de la agenda de eventos debido a los motivos que se detallan a continuación:

(El **TV** detallará la(s) fecha(s) en las cual(es) no es posible realizar el evento y el motivo)

Periodo del Evento	Motivo	Sugerencia
dd mmm aaaa (01 Dic 2005) (El <b>JAVC</b> indicará la fecha que no puede ser programada)	(El <b>JAVC</b> indicara el motivo por el cual no puede ser llevado a cabo el evento en la fecha correspondiente)	dd mmm aaaa (02 Dic 2005) (En este espacio el <b>JAVC</b> escribirá una fecha sugerida al usuario para la reprogramación de su evento)

Si desea reprogramar las fechas arriba mencionadas, favor de enviar un correo electrónico en las próximas 24 horas hábiles a la cuenta de [videoconferencias@uach.mx](mailto:videoconferencias@uach.mx), con el siguiente formato:

- **Titulo:** Reprogramación de eventos
- **Texto:** Favor de reprogramar fechas para la solicitud (Número de solicitud).
- **Adjuntar:** Fechas nuevas  
De no recibirse respuesta suya en el periodo antes mencionado, su solicitud será rechazada definitivamente.

9.2.2.1.3. Actualizar en el **SGAUS** la información necesaria y colocar el estado de la solicitud en: **Pendiente por el usuario.**

9.2.2.1.4. De recibirse respuesta por parte del usuario dentro de las 24 horas hábiles al envío del correo se pasara al punto 6 de esta rutina.

9.2.2.1.5. En caso de no recibir respuesta del usuario dentro de las 24 horas hábiles después de habersele notificado el rechazo parcial de su solicitud pasar al punto 9.2.2.2 de esta rutina.

9.2.2.2. **Rechazo definitivo.**

En este caso el usuario no pudo ser localizado después de tres intentos para la entrevista o no respondió al correo electrónico enviado por el **AVC** a un rechazo parcial o el **AVC** no cuenta con los recursos necesarios para atender la solicitud o el **DECAD** no autorizo el uso de la sala solicitada, por lo tanto, el **JAVC** enviará un correo electrónico al usuario con el siguiente formato:

9.2.2.2.1. Titulo del correo: Solicitud Rechazada (AVC: CGTI-UACH).

9.2.2.2.2. Texto: El Área de videoconferencias de la UACH, lamenta informarle que su solicitud con número: XXXX, fue rechazada por el siguiente motivo:

<Escribir el motivo que corresponda>

- No se le localizo vía telefónica después de tres intentos para entrevista necesaria para el llenado de la solicitud de servicios
- No se recibió respuesta de su parte al correo electrónico con titulo "Evento Parcialmente Rechazado (AVC: CGTI-UACH)" donde se le indicaron una o varias fechas en las cuales su evento, curso o programa no pudo ser incluido en la agenda de videoconferencias por motivos de empalme con otros eventos



**Universidad Autónoma de Chihuahua**  
**Coordinación General de Tecnologías de Información**  
**Departamento de Redes y Telecomunicaciones**

---

previamente inscritos a la agenda de videoconferencias, por lo cual se le invito a reprogramar su(s) evento(s)

- El área de videoconferencias no cuenta con los recursos necesarios para responder a su solicitud.
- El Departamento de Educación Continua Abierta y a Distancia, el cual es administrador de la sala <nombre de la sala que corresponda>, no brindo su autorización para su uso en la(s) fecha(s) requerida(s).

Estamos a sus órdenes para cualquier aclaración o sugerencia al correo electrónico: [videoconferencias@uach.mx](mailto:videoconferencias@uach.mx).

- 9.2.2.2.3. Actualizar el **SGAUS** con la información necesaria y colocar en el estado de la solicitud en: **Terminada**.
- 9.2.2.2.4. Pasar al punto **10** de esta rutina.

9.3. Todos los correos finalizaran con la siguiente "Firma" o leyenda:

Area de Videoconferencias  
Departamento de Redes y Telecomunicaciones  
Coordinación General de Tecnologías de Información  
Mail: [videoconferencias@uach.mx](mailto:videoconferencias@uach.mx)  
Tel: +52 614 439 1812 ext. 1712 y 1755

10. **Del seguimiento del servicio:** Se debe de actuar de acuerdo al servicio que se haya solicitado:

10.1. Para cada servicio se deberá seguir la Instrucción de trabajo correspondiente.

11. Fin de la rutina.