



| | |
|------------------------------------|--|
| 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 y Grabación de videos) 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 (JV) recibirá a su cuenta de correo una notificación por parte del SGAUS acerca de una nueva solicitud y escalará dicha solicitud al Técnico en Videoconferencias (TV) responsable. El TV deberá acceder al SGAUS para revisar y atender la solicitud asignada.
3. **Revisión inicial:** Después de recibir en su cuenta de correo electrónico la notificación de una nueva solicitud de servicio, el TV deberá modificar el estado de la solicitud de "Transferida" a "En Proceso".
4. **Entrevista a Usuario:** El TV entrevistará al usuario vía telefónica o personalmente cuando sea el caso, para conocer las necesidades del mismo. En caso de no encontrarse al usuario después de tres intentos de localizarlo pasar al punto 8.3.2.2 de esta rutina. El tiempo entre cada intento será a criterio del TV.

4.1. Para los servicios de Videoconferencia y Teleconferencia:

Llenado del formato "*Solicitud de servicios del área de videoconferencias*" (FOR 7.5 DRT 09): El TV 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 haya recibido 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.
- 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.
- 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 varios eventos en horarios diferentes se colocará **NA** y se le solicitará al usuario un calendario, dicho calendario se anexará a la solicitud.
- 4.1.2.5. **Duración (HH:MM):** Horas que el evento durará. En caso de que el tiempo varíe se colocará **NA** y se le solicitará al usuario un calendario, dicho calendario se anexará a la solicitud.
- 4.1.2.6. **Tipo de servicio:** El TV deberá especificar el tipo de servicio:
 - 4.1.2.6.1. **EVENTO:** Cuando se solicita una conexión para una fecha única.
 - 4.1.2.6.2. **CURSO:** Cuando se solicitan varias fechas las cuales pueden variar en el horario y no sobrepasen las 10 repeticiones o se desfasen más de dos semanas. Se deberá anexar un calendario el cual deberá ser proporcionado por el usuario.



4.1.2.6.3. **PROGRAMA:** Cuando se solicitan varias fechas con varias conexiones dentro de una misma fecha y sobrepase de 10 repeticiones o se desfase más de dos semanas. Se deberá anexar un calendario el cual deberá ser proporcionado por el usuario.

4.1.2.7. **Sala solicitada:** En esta parte se marcará al casilla que corresponda a la sala que el usuario esta solicitando, en caso de que el usuario no requiera ninguna de las salas se manejará el servicio como un **PUENTE** , por lo tanto se marcará la casilla **NA**.

4.1.2.7.1. 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 **TV** 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:

| Lunes | Martes | Miércoles | Jueves | Viernes | Sábado |
|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| HH:MM a HH:MM (SALA) |

Favor de confirmar en la mayor brevedad posible, enviando un correo a videoconferencias@uach.mx.

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

4.1.2.7.3. 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.

4.1.3. Servicio requerido:

4.1.3.1. **Videoconferencia**

4.1.3.1.1. **Folio de Servicio de Grabación de Video:** Todas las solicitudes se grabarán a excepción de que el usuario no entregue el/los DVD(s) o VHS(s) virgen(es) para dicho propósito. En esta parte se anotará el folio del Formato "Servicios de grabación de videos" (**FOR 7.5 DRT 29**) y se llenará dicho formato al terminar este punto. (opción 3.2 de esta rutina).

4.1.3.1.2. **Medio de conexión:** Las conexiones podrán realizarse bajo tres plataformas:

4.1.3.1.2.1. **WAN:** Esta opción se marcará cuando al menos una de las conexiones se realice a través de los enlaces dedicados que la Universidad tiene contratados para la comunicación de datos entre sus diferentes campus, es decir la red WAN de la UACH.

4.1.3.1.2.2. **RDSI:** Esta opción se marcará cuando al menos una conexión se realice a través de líneas telefónicas especializadas (Redes Digitales de Servicios Integrales).

4.1.3.1.2.3. **INTERNET 2:** Esta opción se marcará cuando al menos una conexión se realice a través de INTERNET 2.

4.1.3.1.3. **Salas UACH:** Aquí se marcarán las casillas correspondientes a los nodos de la Red de Videoconferencias UACH (**RVUACH**) que participarán en el evento, curso o programa solicitado.

4.1.3.1.4. **Asociados:** Aquí se marcarán las casillas correspondientes a los nodos asociados al **AVC** que participarán en el evento, curso o programa solicitado.



- 4.1.3.1.5. **Nuevo(s) Asociado(s):** En esta sección se anotaran los datos de cualquier nodo que no este asociado al AVC.
- 4.1.3.1.5.1. **#RDSI / IP:** Aquí se anotara el número de línea RDSI o la dirección de Internet 2 que se usara para la conexión.
- 4.1.3.1.5.2. **Responsable:** Aquí se anotara el nombre del responsable técnico con el cual se tendrá contacto durante la conexión.
- 4.1.3.1.5.3. **Teléfono:** Aquí se anotara el número telefónico en el cual se podrá localizar al responsable técnico en caso de que así se requiera.
- 4.1.3.1.5.4. **e-mail:** Aquí se anotara la dirección de correo electrónico con el que el responsable técnico cuenta.
- 4.1.3.2. **Teleconferencia**
- 4.1.3.2.1. **Folio de Servicio de Grabación de Video:** Todas las solicitudes se grabaran a excepción de que el usuario no entregue el/los DVD(s) o VHS(s) virgen(es) para dicho propósito. En esta parte se anotará el folio del Formato "Servicios de grabación de videos" (**FOR 7.5 DRT 29**) y se llenara dicho formato al terminar este punto. (opción 3.2 de esta rutina).
- 4.1.3.2.2. **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 el servicio de grabación.
- 4.1.3.2.3. **EDUSAT:** En esta sección se anotara el canal por el cual se recibirá la transmisión del evento, curso o programa.
- 4.1.4. **Observaciones:** En esta sección se anotarán las observaciones que el TV o JV consideren pertinentes.
- 4.2. Para el servicio de grabación de videos: Llenar el formato "*Servicios de grabación de videos*" (**FOR 7.5 DRT 29**):
- 4.2.1. Llenado del formato (**FOR 7.5 DRT 29**): El TV deberá llenar los siguientes campos:
- 4.2.1.1. **Información General::**
- 4.2.1.1.1. **Número de solicitud (SGAUS):** Deberán de ser llenadas de acuerdo a la solicitud registrada dentro del SGAUS.
- 4.2.1.1.2. **Folio:** Este dato deberá de ser consecutivo al folio de la última solicitud del *servicio de grabación de video* que haya recibido el área de videoconferencias.
- 4.2.1.1.3. **Título de la grabación::** Nombre del video original o bajo cual la grabación será conocida.
- 4.2.1.1.4. **Nombre del solicitante:** Deberá ser llenado de acuerdo a la solicitud registrada en el SGAUS.
- 4.2.1.2. **Cantidad de VHS, DVD y/o CD:** Indicara el número de VHS, DVD y/o CD fuente (originales) y el número de VHS, DVD y/o CD que se entregaran como copia
- 4.2.1.2.1. **Tiempo real:** Este cuadro solo deberá ser marcado cuando las grabaciones se realicen en tiempo real, es decir que la fuente se toma directamente de la sesión de videoconferencia o teleconferencia.
- 4.2.1.3. **Características de la grabación:** Deberán se ser llenadas de acuerdo a la solicitud registrada dentro del SGAUS.
- 4.2.1.4. **Formato:**
- 4.2.1.4.1. **Video original:** Dentro de esta opción se seleccionará el formato que se grabará (el original), VHS, DVD, CD o tiempo Real (en caso de ser un ser una Videoconferencia).



- 4.2.1.4.2. Para entregar: Dentro de esta sección se indicara el formato que se requiere entregar al usuario: VHS, DVD o CD.
- 4.2.1.5. Cantidad de VHS, DVD y/o CD:
- 4.2.1.5.1. Originales: No aplica si el formato del video original es "Tiempo real". Para los demás formatos se debe colocar lo que proporcione el usuario para realizar copia.
- 4.2.1.5.2. Virgenes: En este espacio se pondrá la cantidad de videos que proporcione el usuario.
- 4.2.1.6. Características de la grabación: En este apartado se anotan las especificaciones de la grabación:
- 4.2.1.6.1. Título del VHS, DVD y/o CD: Este indicará el título que se le pondrá al video grabado o copiado.
- 4.2.1.6.2. Cantidad de Videos por VHS, DVD y/o C: Aquí indicará cuantos videos se grabaran por cada uno de los formatos seleccionados.
- 4.2.1.6.3. No. de folio del servicio del área de VC: Aquí se colocará el número de folio que se utilizó para el formato "Solicitud de servicios del área de videoconferencias" (FOR 7.5 DRT 09)
- 4.2.1.6.4. Otras características: Aquí se anotarán otras características u observaciones que se requieran para la grabación o realización de las copia.
5. **Evaluar factibilidad técnica de la solicitud.** El TV 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 TV revisará que dentro de la agenda electrónica del AVC (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 TV no podrá proporcionar el servicio solicitado por el usuario y pasará al punto 9.2.2.2. de esta rutina.
- 6.2.1.2. 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 TV agregará dentro de la agenda electrónica del AVC (PLAXO), el o los eventos solicitados con la siguiente información:
- 7.1. **Para el servicio de Videoconferencias, Teleconferencias y Reproducción:**
- 7.1.1. Asunto: < Nombre del evento, curso o programa (SERVICIO – SALA) >.
Ejemplo: CRES (VC-MULTIMEDIA).
- 7.1.1.1. SERVICIO: En esta sección se colocará el servicio que se brinda (VC Videoconferencia, TC Teleconferencia o RP Reproducción de video).



- 7.1.1.2. SALA: Este indica la sala que se utilizará para el servicio, las cuales pueden ser **MULTIMEDIA** o **VIDEOCONFERENCIA**. También puede ser un **PUENTE** que es cuando no se utiliza ninguna de las salas anteriores.
- 7.1.2. Ubicación: Aquí se inscriben las salas pertenecientes a la Red de Videoconferencias (RVC) UACH, Asociados o salas nuevas.
- 7.1.3. Comienzo y Finalización: Aquí se anotara la fecha y hora de inicio y fin en dentro de las cuales el servicio se llevara acabo por primera vez.
- 7.1.3.1. Para el caso de un curso o programa pasar al punto 6.1.4 y para el caso de un evento pasar al punto 6.1.5.
- 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:
- INFORMACION DEL EVENTO, CURSO O PROGRAMA:**
Folio: <Folio consecutivo de los eventos>
No. del SGAUS: <No. tomada del SGAUS >
Elaborada por: < Nombre del TV que este elaborando la entrevista al usuario.>
Responsable(s): <Responsable(s) del evento, curso o programa en particular>
- SOLICITANTE:**
Nombre: <Nombre del solicitante del servicio>
Correo: <Correo electrónico del solicitante>
- EXPOSITOR:**
Nombre: <Nombre del expositor>
- 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. Se coloca de la siguiente manera:
- 7.2.1.1. PENDIENTE POR EL USUARIO: Este estado puede ser debido a que el usuario no a proporcionado los VHS, DVD y/o CD originales y para grabar. Se debe de especificar en la opción de Actualizar.
- 7.2.1.2. PROCESO: Este estado se utilizará cuando se este realizando la grabación de algún video, con las condiciones que el usuario especifico.
- 7.2.2. Cualquiera de los estados en los que se encuentre el servicio se debe de colocar que se lleno el formato "Servicios de grabación de videos" (**FOR 7.5 DRT 29**) y colocar el numero de folio correspondiente al servicio.
8. Crear bitácoras
- 8.1. Se crearan las bitácoras correspondientes al evento, curso o programa:
- 8.1.1. Nombre: Nombre bajo el cual el evento, curso o programa es conocido.
- 8.1.2. Folio de la solicitud: Numero de folio que fue asignado a la solicitud de servicio del AVC.
- 8.1.3. Fecha: Fecha en la cual el evento se llevara a cabo.
- 8.1.4. Responsable(s) Técnico(s): Nombre(s) de/los responsable(s) técnico(s) del evento, curso o programa.
- 8.1.5. Inicio programado: Hora programada para que de inicio el evento.
- 8.1.6. Termino programado: Hora programada para que finalice el evento.
- 8.2. Las bitácoras que tengan su fecha dentro de la semana en curso serán colocadas en la carpeta del TV asignado para el evento, curso o programa correspondiente.



8.3. Las bitácoras que su fecha este a partir del lunes mas próximo al día de su creación serna colocadas dentro de la carpeta con el nombre "Bitácoras en Espera".

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 solicitante.

9.2. **Para los servicios de Videoconferencias o Teleconferencias:**

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 (PLAXO) fue total.

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

Titulo 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: 01 Nov 2005)

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 TV detecto un empalme del evento solicitado con otro evento ya agendado, lo cual imposibilita el agregar el nuevo evento. Por lo tanto, el TV 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)



| FECHA DEL EVENTO | MOTIVO | FECHA SUGERIDA |
|--|--|--|
| dd mmm aaaa (01 Dic 2005) (El TV indicará la fecha que no puede ser programada) | (El TV indicará 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 TV 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, con el siguiente formato:

- **Título:** 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 pasará 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 autorizó el uso de la sala solicitada, por lo tanto, el **TV** enviará un correo electrónico al usuario con el siguiente formato:

9.2.2.2.1. Título 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 localizó 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 título "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 previamente inscritos a la agenda de videoconferencias, por lo cual se le invitó 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 brindó 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.

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. Para servicio de Reproducción de videos o Grabación de videos:

9.3.1. **En espera:** En este caso pueden ser dos causas, no a proporcionado los videos para la reproducción de video no a proporcionado los videos originales y/o vírgenes para grabar. El TV enviará un correo electrónico al usuario con el siguiente formato:

9.3.1.1. Titulo del correo: **Evento** En Espera (AVC: CGTI-UACH).

9.3.1.2. Texto: El Área de Videoconferencias de la CGTI-UACH, le informa que su(s) evento(s) o servicio de grabación con número de solicitud: XXXX, no ha(n) sido dado(s) completamente dentro de la agenda de eventos del área de videoconferencias debido a los motivos que se detalla(n) a continuación:

- Aun no ha proporcionado los videos en formato VHS, DVD o CD para realizar las pruebas antes de realizar su(s) evento(s).
- Aun no ha proporcionado los videos vírgenes para etiquetarlos y estar preparados para grabar su(s) evento(s).

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

Es importante que proporcione los videos en la mayor brevedad par realizar las pruebas o programar su servicio.

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

9.3.1.4. Al proporcionar los videos se debe de actualizar el **SGAUS** con la información necesaria y colocar el estado de: **Terminada.**

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

Área de Videoconferencias, DRT.

Coordinación General de Tecnologías de Información. UACH

Tel: (614) 439-18-12

Ext.: 1712 y 1755

Correo electrónico: videoconferencias@uach.mx

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

10.1. Para los servicios de Videoconferencia, Teleconferencia, Reproducción de video, y Grabación se seguirá la Instrucción de trabajo ITR 7.5 DRT 01.

11. Fin de la rutina.