



| | |
|------------------------------------|--|
| 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 Departamento de Redes y Telecomunicaciones |
| Aprobada por: (Nombre del puesto) | Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones |

1. Recepción de solicitud de servicio.

- 1.1. El usuario realiza una solicitud de servicio al Departamento de Atención a Usuarios (DAU) de acuerdo al **PRO 7.2 DAU 01**.
- 1.2. La solicitud es registrada por el personal de Help Desk (HD) y asignada al Administrador de Servicios de Videoconferencia (ASV).
- 1.3. EL ASV recibe una notificación por medio de correo electrónico de una nueva solicitud.
- 1.4. El ASV puede asignarla a cualquiera de los Técnicos en Videoconferencia (TV) o atenderla el mismo.

2. Recopilación de datos del servicio.

- 2.1. El ASV o el TV deberán acceder al Sistema de Gestión para la Atención a Usuarios (SGAUS) y cambiar el estado de la solicitud de Registro a en Proceso.
- 2.2. **Determinar el servicio solicitado.**
 - 2.2.1. Servicio de Videoconferencia (VC).
 - 2.2.1.1. Llenar el **FOR 7.5 DRT 09** con todos los datos que determina el formato.
 - 2.2.2. Servicio de Teleconferencia (TC).
 - 2.2.2.1. Llenar el **FOR 7.5 DRT 33** con todos los datos que determina el formato.
 - 2.2.3. Servicio de Reproducción de Video (RP).
 - 2.2.3.1. Llenar el **FOR 7.5 DRT 32** con todos los datos que determina el formato.
 - 2.2.4. Servicio de Netconference (NC).
 - 2.2.4.1. Llenar el **FOR 7.5 DRT 31** con todos los datos que determina el formato.
 - 2.2.5. Servicio de Grabación (GB) y Atención a Fallas en Equipos de Videoconferencia y Enlaces RDSI (AFE).
 - 2.2.5.1. No se llenara ningún formato, solo se anotara la información pertinente dentro de la plantilla que ofrece el SGAUS.
- 2.3. Si para cualquiera de los servicios la información proporcionada por el usuario estuviera incompleta o fuera confusa, el ASV o el TV deberán de cambiar el estado de la solicitud de Proceso a Pendiente por el usuario, seguido a esto deberán enviar un correo electrónico al usuario para informarle de esta situación y solicitarle la información que sea necesaria para la satisfactoria atención de su solicitud. Una vez proporcionada la información por parte del usuario se tendrá que regresar el estado de la solicitud a en Proceso.
- 2.4. En el caso que el ASV o el TV requieran desatender la solicitud por un determinado tiempo el estado de la solicitud deberá de pasar a Espera. Una vez que se retome la atención a la solicitud deberá de regresar su estado a Proceso.
- 2.5. En caso de que el usuario no responda a la solicitud de información por parte del personal del Área de videoconferencias dentro de las siguientes 48 horas hábiles al envío del correo, entonces el estado de la solicitud deberá ser puesto como No Procede, dentro del SGAUS y esperar a que el DAU de el seguimiento de acuerdo al **PRO 7.2 DAU 01**.
- 2.6. Para el servicio de GB, el usuario deberá de entregar los medios originales y los de grabación al Área de videoconferencias dentro de las 24 hrs. Hábiles siguientes a la realización de su solicitud. Caso contrario el estado de la solicitud deberá ser puesto como No Procede, dentro del SGAUS y esperar a que el DAU de el seguimiento de acuerdo al **PRO 7.2 DAU 01**.
- 2.7. Para el servicio de AFE, este será atendido de manera inmediata. Cuando se requiera el trámite de viáticos o de soporte externo, la solicitud será puesta en espera, hasta que el trámite de viáticos este autorizado y se haya fijado una fecha para el traslado hacia la ciudad donde se encuentre el equipo o se tenga una respuesta por parte del personal de soporte externo.



3. Disponibilidad en la Agenda.

3.1. Para los servicios de VC, TC, RP y NC se deberá revisar dentro de la agenda que se mantiene en electrónico en el Servidor con nombre AIORIA (148.229.7.9), dentro de la aplicación Microsoft Groove, área de trabajo "Calendario de Eventos", la disponibilidad de horario, así como de equipos y personal que se tenga para atender el servicio solicitado.

3.1.1. Si es posible llevarlo a cabo, el responsable de la solicitud agregará el servicio solicitado dentro de la agenda, incluyendo los datos que siguen:

3.1.1.1. Nombre del programa anteponiendo las siglas de la dependencia que solicita.

3.1.1.2. Toda la información que el responsable considere necesaria para el servicio.

3.2. Los servicios de GB y AFE no se dan de alta en la agenda, estos se atienden sobre demanda.

4. Aprobación o Rechazo del servicio.

4.1. Una vez que el servicio este dado de alta dentro de la agenda el responsable de la solicitud deberá poner el estado de la misma en Terminada y llenar la información pertinente para el usuario.

4.2. De existir algún impedimento para agendar el servicio, el responsable de la solicitud deberá de cambiar el estado de la solicitud a No procede e indicar los motivos por los cuales no es posible agendar el servicio. Será entonces responsabilidad del DAU la cancelación de la solicitud de acuerdo al **PRO7.2 DAU 01**.