



|                      |                                                                                  |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre de la Rutina: | Alta y seguimiento de solicitudes de los servicios del área de videoconferencias |
| Área:                | Departamento de Redes y Telecomunicaciones                                       |
| Responsable (s) :    | Administrador de servicios de videoconferencia                                   |
| Elaborada por:       | Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones                              |
| Aprobada por:        | 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.

**2. Recopilación de datos del servicio.**

- 2.1. El ASV deberá 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 Netconference (NC).
    - 2.2.3.1. Llenar el **FOR 7.5 DRT 31** con todos los datos que determina el formato.
- 2.3. Si para cualquiera de los servicios la información proporcionada por el usuario estuviera incompleta o fuera confusa, el ASV deberá 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 requiera 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**.

**3. Disponibilidad en la Agenda.**

- 3.1. 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 ASV 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 ASV considere necesaria para el servicio.



4. Aprobación o Rechazo del servicio.

- 4.1. Una vez que el servicio este dado de alta dentro de la agenda el ASV 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 ASV 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**.