



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. **Solicitud de servicio.** El usuario solicita el servicio (Videoconferencia, Telé conferencia, Reproducción de VHS o DVD o Grabación de VHS o DVD) en el Departamento de atención a usuarios (**DAU**). El **DAU** registra la solicitud dentro del Sistema de Gestión para la Atención a Usuarios (**SGAUS**), e informa al usuario que el personal del área de videoconferencias se pondrá en contacto con el posteriormente.
2. **Notificación de nueva solicitud:** El Técnico en videoconferencias (**TV**) recibirá a su cuenta de correo una notificación por parte del **SGAUS** acerca de una nueva solicitud. El **TV** deberá acceder al **SGAUS** para revisar y atender la solicitud asignada.
3. **Entrevista a Usuario:** El TV entrevistará al usuario vía telefónica para conocer las necesidades del mismo. En caso de no encontrarse al usuario después de tres intentos de localizarlo pasar al punto 8.3.3.2 de esta rutina.
 - 3.1. **Para el servicio de Videoconferencias, Teleconferencias y reproducción:**
 - 3.1.1. Llenado del formato "Solicitud de servicios del área de videoconferencias" (**FOR 7.5 DRT 09**): El **TV** deberá llenar los siguientes campos:
 - 3.1.1.1. El Número de solicitud (SGAUS), Fecha de la solicitud y el Nombre del solicitante: Deberán ser llenadas de acuerdo a la solicitud registrada dentro del **SGAUS**.
 - 3.1.1.2. Folio: Este dato deberá de ser consecutivo al folio de la última solicitud que haya recibido el área de videoconferencias.
 - 3.1.1.3. Elaborada por: Nombre del TV que este elaborando la entrevista al usuario.
 - 3.1.1.4. Responsable del evento, curso o programa: Nombre(s) del TV que será responsable del evento, curso o programa en el horario y fechas establecidas.
 - 3.1.1.5. Solicitud aceptada: Este campo no se llena hasta que es dado de alta en la agenda electrónica del área de videoconferencias (**PLAXO**) y se han realizado las bitácoras de eventos (**FOR 7.5 DRT 10**) correspondientes.
 - 3.1.1.6. Información del evento, curso o programa:
 - 3.1.1.6.1. Nombre: Nombre bajo el cual el evento, curso o programa va a ser conocido.
 - 3.1.1.6.2. Fecha de Inicio (dd / mmm / aaaa): Fecha en la que se llevará a cabo el primer evento de la serie de eventos solicitados.
 - 3.1.1.6.3. Hora de inicio (HH:MM): Hora programada por el usuario para que inicie. En caso de que la solicitud tenga eventos que sus horarios sean diferentes se colocará **NA** y se le solicitará al usuario un calendario, dicho calendario se anexará a la solicitud.
 - 3.1.1.6.4. 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.
 - 3.1.1.6.5. Calendario anexo: Marcar la opción cuando el usuario haya proporcionado un calendario.
 - 3.1.1.6.6. Sala solicitada: Marcar la opción que corresponda. Puede darse el caso de ser más de una sala solicitada.
 - 3.1.1.6.7. La parte de Fechas que se observa en el recuadro con las salas de multimedia y videoconferencias se llenarán posteriormente(En el punto 5.1 de esta rutina)
 - 3.1.2. En caso de que el usuario solicite la grabación del evento (Solo aplica en Videoconferencias y Teleconferencias (**EDUSAT**)), se deberá llenar también el formato "Solicitud de servicios de grabación de videos" (**FOR 7.5 DRT 29**).



- 3.2. **Para el servicio de grabación de videos:** Llenar el formato “Servicios de grabación de videos”(FOR 7.5 DRT 29):
- 3.2.1. Llenado del formato(FOR 7.5 DRT 29): El TV deberá llenar los siguientes campos:
- 3.2.1.1. El Número de solicitud (SGAUS) y Fecha de la Solicitud (dd / mmm / aaaa): Deberán se ser llenadas de acuerdo a la solicitud registrada dentro del **SGAUS**.
- 3.2.1.2. 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.
- 3.2.1.3. Elaborada por: Nombre del TV que este elaborando la entrevista al usuario.
- 3.2.1.4. Información General:
- 3.2.1.4.1. Titulo de la grabación: Indicará el nombre con lo que se etiquetara el video.
- 3.2.1.4.2. Nombre del solicitante: Deberán se ser llenadas de acuerdo a la solicitud registrada dentro del **SGAUS**.
- 3.2.1.4.3. El Correo Electrónico y Teléfono y/o Extensión: Deberán se ser llenadas de acuerdo a la solicitud registrada dentro del **SGAUS**.
- 3.2.1.5. Formato:
- 3.2.1.5.1. Video original: Dentro de esta opción se seleccionara la opción de acuerdo a lo que el usuario requiera. Solo se utilizara la opción de **tiempo real** es una grabación de un servicio de Videoconferencias o de la señal del **EDUSAT**.
- 3.2.1.5.2. Para entregar: En esta sección se colocara el formato que se le entregara al usuario ya grabado.
- 3.2.1.6. Cantidad de VHS, DVD y/o CD:
- 3.2.1.6.1. 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. Nos e debe dejar campos vacíos.
- 3.2.1.6.2. Virgenes: En este espacio se pondrá la cantidad de videos que proporcione el usuario.
- 3.2.1.7. Características de la grabación: En este apartado se anotan las especificaciones que requiere el solicitante del servicio para realizar dichas grabaciones. También se anotara de que solicitud(es) proviene si es un formato de tiempo real.
4. **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. En caso de que el área de videoconferencias no cuente con la capacidad de atender dicha solicitud por cuestiones de la capacidad de los equipos o la falta de los mismos, se rechazara la solicitud pasando al punto **8.3.3.2** de esta rutina. En caso contrario se procederá conforme sigue.
5. **Revisar disponibilidad de espacio en la agenda.** El **TV** revisará que dentro de la agenda electrónica (**PLAXO**) exista espacio disponible para incluir el o los eventos que se hayan solicitado. En caso de no existir el o los espacios disponibles, enviar correo de rechazo parcial pasando al punto **8.3.3.1** de esta rutina.
- 5.1. **De las salas de Multimedia y/o Videoconferencias:** En el caso de que el usuario haya solicitado el uso de la sala de Multimedia y/o Videoconferencias, se requerirá la autorización por parte del **DECAD**. El **TV** solicitará al **DECAD** la autorización para la reservación y uso de estas salas. Para lo cual se enviará el siguiente correo:
- Titulo del correo: Solicitud de Autorización de Sala (Videoconferencias: CGTI-UACH)
- Texto:
- El Área de Videoconferencias de la CGTI-UACH, pide la autorización para realizar el siguiente evento, curso o programa:
- | Lunes | Martes | Miércoles | Jueves | Viernes | Sábado |
|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| HH:MM(SALA) | HH:MM(SALA) | HH:MM(SALA) | HH:MM(SALA) | HH:MM(SALA) | HH:MM(SALA) |
- Favor de confirmar en la mayor brevedad posible, enviando un correo a videoconferencias@uach.mx.

COPIA
NO CONTROLADA



- 5.1.1. Anotar dentro de la “Solicitud de servicios del área de videoconferencias”(FOR 7.5 DRT 09):
 - 5.1.1.1. Fecha de envío del correo al DECAD: Se anotará cuando se le envió el correo electrónico al encargado de las salas del DECAD.
 - 5.1.2. Teniendo 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:
 - 5.1.2.1. Sala autorizada: Colocar la opción que indico el DECAD. En caso de ser **NO**, pasar al punto **8.3.3.2** de esta rutina.
 - 5.1.2.2. Fecha de Contestación por parte del DECAD: Se anotará la fecha en que respondió el responsable del DECAD al área de videoconferencia.
 - 5.1.3. 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 **8.3.3.1.** de esta rutina.
6. **Agendar solicitud.** El **TV** agregará en la Agenda electrónica del área de videoconferencias(**PLAXO**), el o los eventos solicitados con la siguiente información:
- 6.1. Asunto: <Nombre bajo el cual el evento, curso o programa va a ser conocido> (<SERVICIO - SALA o PUENTE>).
 - 6.1.1. SERVICIO: En esta sección se colocara VC, TP o RP, esto es el tipo de servicio de videoconferencia, Tele conferencia o Reproducción de video.
 - 6.1.2. SALA o PUENTE: Este indica la sala que se utilizará para el servicio, las cuales pueden ser MULTIMEDIA, VIDEOCONFERENCIA, CUBICULO. También puede ser un PUENTE que es cuando no se utiliza ninguna de las salas anteriores.
 - 6.2. Ubicación: Aquí se coloca las Salas pertenecientes a las UACH u otras salas.
 - 6.3. Comienzo y Fin: Aquí se colocará el día que inicia el servicio, si es periódicamente por semana ir al punto.
 - 6.4. Periodicidad:
 - 6.4.1. Hora de la cita:
 - 6.4.1.1. Inicio y Fin: Aquí se anotará la hora de inicio del servicio en ese día en específico.
 - 6.4.2. Frecuencia: Aquí se colocara la frecuencia en que se repite el curso o programa, esta puede ser Diaria, Semanal, Mensual o Anual.
 - 6.4.3. Intervalo de repetición:
 - 6.4.3.1. Se colocará la fecha en la que se terminará la frecuencia de repetición del curso o programa.
 - 6.5. En el espacio en blanco: Dentro del espacio en blanco se colocara la siguiente información:

INFORMACION DEL EVENTO, CURSO O PROGRAMA:

Código(s): <Los códigos que se utilizarán>
Sala(s): <Las salas que se utilizarán>
Folio: <Folio consecutivo de los eventos>
No. del SGAUS: <No. tomada del SGAUS >
Fecha de Elaboración: < Fecha de la solicitud, tomada del SGAUS>
Elaborada por: < Nombre del TV que este elaborando la entrevista al usuario.>
Responsable(s): <Responsable o responsables de este evento, curso o programa en particular>

RESPONSABLE:

Nombre: <Nombre del responsable>
Teléfono/extensión: <Teléfono>

CANCELACIONES/CAMBIOS Y/O MODIFICACIONES:

 - 6.5.1. Código de evento: Este código de evento se compondrá utilizando el prefijo correspondiente al servicio que se ofrece: (**VC** Videoconferencia, **TC** Tele conferencia, **RP** Reproducción de VHS o DVD o **GB** Grabación de VHS o DVD), seguido de 3 letras referentes al nombre del evento y al final un número consecutivo empezando en el **01** y continuando así en caso de que el mismo evento se transmita en diferentes horarios. Como ejemplos: VCLPE01, VCLPE02, TCRG01, RPTMA01, GBBNR01.

COPIA
NO CONTROLADA



6.5.2. Códigos de salas:

Nombre de Sala	Código de Sala
Sala Multimedia	S01
Sala Videoconferencias	S02
Cubículo	S03
FCA Campus II	S04
CRES Madera	S05
CRES Ojinaga	S06
CRES Guachochi	S07
FCPyS Juárez	S08
FCAYF Delicias	S09
EEl Parral	S10
FCAT Cuauhtémoc	S11
Salas fuera de nuestra RED	Código asignado por el TV dentro del formato FOR 7.5 DRT09

7. **Realizar bitácoras:** se realizarán las bitácoras correspondientes al evento, curso o programa y se colocarán en las carpetas del **TV** responsable del evento, en la semana en curso. Las otras se colocarán en la carpeta de Bitácoras en espera.

8. **Respuesta de Solicitud.**

- 8.1. Se notificará al usuario 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.

- 8.2. **Correo las salas que se conectarán:** Se enviará un correo electrónico a las salas, la cual se anexará a la solicitud, que el usuario requiera con el siguiente correo:

Título del correo: Evento, curso o programa agendado al Videoconferencias: CGTI-UACH.

Texto:

El Área de Videoconferencias de la CGTI-UACH, le informa que la sala a su cargo ha sido solicitada para un servicio de videoconferencias, con la siguiente calendarización:

Nombre del evento, curso o programa: Aquí indicará el nombre con el cual se conocerá el servicio.

Fecha(s) de los eventos (día, horario): (se hará las veces que lo requiera)

- Día, HH:MM a HH:MM hrs. (Lunes, 08:00 a 20:30 hrs.)

Periodicidad: Del dd/mm/aaa al dd/mm/aaaa. (Del 02/Feb/2007 al 14/feb/2007)

Salas asignadas: Nombre de las salas que se utilizarán y se conectarán.

Responsable del servicio: Nombre del responsable del evento.

Responsable(s) técnico(s): Nombre(s) del / los técnico(s) en videoconferencia

En caso de que la sala a su cargo esté ocupada por otro evento, favor de enviar un correo con la causa para informarle al responsable del evento, curso o programa.

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

8.3. **Para servicio de Videoconferencias o tele conferencias:**

- 8.3.1. En caso de solicitar que se grabe, verificar el servicio que solicita (videoconferencia o tele conferencia), si todo está bien, pasar al punto **8.4**.

- 8.3.2. **Aceptación:** El **TV** enviará un correo electrónico al usuario con el siguiente formato:

- 8.3.2.1. Varios eventos: En el caso de ser un curso o programa:

Título del correo: Confirmación de Solicitud Aceptada (Videoconferencias: 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:

COPIA
NO CONTROLADA



No. Solicitud DAU: XXXX

Fecha de solicitud: dd / mmm / aaaa (01 Nov 2005)

Código del evento: (VCDEM01)

Fecha(s) de los eventos: (día, horario) *Esto se hará las veces necesarias para cada uno de los eventos*

- Día, HH:MM a HH:MM hrs. (Lunes, 08:00 a 20:30 hrs.)

Periodicidad: Del dd/mmm/aaa al dd/mmm/aaaa. (Del 02/Feb/2007 al 14/feb/2007)

Sala(s) asignada(s): *Nombre de las salas que se utilizarán y se conectarán.*

Responsable del evento: *Nombre del responsable del evento.*

Responsable(s) técnico(s): *Nombre(s) del / los técnico(s) en videoconferencia.*

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

8.3.2.2. Actualizar el **SGAUS** la información necesaria y colocar en el estado: **Terminada**.

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

8.3.3.1. **Rechazo Parcial:** En este caso pueden ser dos causas, no se dispone de espacio en la Agenda del área de videoconferencias y/o **DECAD** para agregar al menos uno de los eventos solicitados, o la capacidad o disponibilidad de los equipos no es suficiente para llevar a cabo el evento. El **TV** enviará un correo electrónico al usuario con el siguiente formato:

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

Texto:

El Área de Videoconferencias de la CGTI-UACH, lamenta informarle que su evento, curso o programa con número de solicitud: XXXX, no ha sido dado de alta dentro de la agenda de eventos debido a los motivos que se detalla(n) 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 describirá el motivo por el cual no puede ser llevado a cabo el evento en esta área)	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 correo electrónico en las próximas 24 hrs. a la cuenta de 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.

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

8.3.3.1.2. Al tener una solución al problema se debe de actualizar la información necesaria en el **SGAUS** y pasar al punto (apara continuar el alta).

8.3.3.2. **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 TV a un rechazo parcial.

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

Titulo del correo: Solicitud Cancelada (Videoconferencias: CGTI-UACH).

COPIA
NO CONTROLADA



Texto:

El Área de Videoconferencias de la CGTI-UACH, lamenta informarle que su solicitud con número: XXXX, fue cancelada por cualquiera de los siguientes motivos:

- No se le localizo vía telefónica después de tres intentos para entrevista necesaria para el llenado de la solicitud de servicios, o
- No se recibió respuesta de su parte al correo electrónico con título "Evento Parcialmente Rechazado (Videoconferencias: CGTI-UACH)" donde se le indicó que la(s) fecha(s) de su(s) evento(s) no podían llevarse a cabo, por lo cual se le invito a re-candelarizar su(s) evento(s).

8.3.3.2.1. Actualizar el **SGAUS** la información necesaria y colocar en el estado: **No procede.**

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

8.4.1.1. **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:

Título del correo: **Evento** En Espera (Videoconferencias: CGTI-UACH).

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 "Cláusulas 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.

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

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

8.5. 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

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

9.1. Para el servicio de Videoconferencia se seguirá la Instrucción de trabajo **ITR 7.5 DRT 01.**

9.2. Para el servicio de Telé conferencia se seguirá la Instrucción de trabajo **ITR 7.5 DRT 06.**

9.3. Para el servicio de Reproducción se seguirá la Instrucción de trabajo **ITR 7.5 DRT 07.**

9.4. Para el servicio de Grabación se seguirá la Instrucción de trabajo **ITR 7.5 DRT 03.**

COPIA
NO CONTROLADA