

	<b>CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATEMÁTICAS, A.C.</b>		
	<b>CLAVE DEL PROCESO CYR-SAU-010</b>		
	No. REVISION 3	FECHA DE EMISIÓN: 08/08/2022	PAGINA: 1 de 6
<b>PROCEDIMIENTO DE VIDEOCONFERENCIA MODALIDAD PRESENCIAL</b>			

## 1. OBJETIVO.

Colaborar en los objetivos específicos del centro mediante los elementos tecnológicos que soportan la colaboración a distancia para la difusión del conocimiento y el enlace de los diversos participantes en condiciones óptimas de comunicación.

## 2. CAMPO DE APLICACIÓN.

Este procedimiento aplica siempre que se reciba solicitud de un usuario para que se brinde apoyo técnico, en la conexión de una sesión de videoconferencia por códec, en alguna sala equipada con equipo de videoconferencia dentro de Cimat.

## 3. RESPONSABILIDADES.

3.1 Es responsabilidad de área de Servicio y Atención al usuario, programar y conectar la videoconferencia por códec.

3.2 Es responsabilidad del usuario enviar los datos necesarios para programar la sesión de videoconferencia.

## 4. DEFINICIONES.

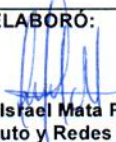
**Mesa de ayuda:** Sistema de registro tickets de servicio alimentado de manera manual o a través de los mensajes de correo recibidos de la cuenta ayuda@cimat.mx.

**Proveedor:** Empresa o persona física que provee de bienes informáticos al Cimat a través de una cotización y entrega del bien solicitado.

**Responsable:** Persona perteneciente a Cimat que se encuentra dado de alta como empleado del Cimat, quién es responsable de los bienes de manera formal mediante un vale de resguardo.

**SAU – Área de Servicios de Atención a Usuarios.**

**Sesión de videoconferencia:** Cada uno de los eventos generados a través de este servicio donde participan dos o más partes necesariamente desde ubicaciones geográficas distintas.

<b>ELABORÓ:</b>  Ing. Luis Israel Mata Pacheco Cómputo y Redes SAU 	<b>VERIFICÓ:</b>  Mtro. Luis Enrique Moreno Tapia Director de Cómputo y Redes	<b>REVISÓ:</b>  Dr. Daniel Hernández Hernández Coordinador Académico	<b>AUTORIZÓ:</b>  Dr. Víctor Manuel Rivero Mercado Director General
---	---	---	---

	<b>CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATEMÁTICAS, A.C.</b>		
	CLAVE DEL PROCESO <b>CYR-SAU-010</b>		
	No. REVISIÓN <b>3</b>	FECHA DE EMISIÓN: <b>08/08/2022</b>	PAGINA: <b>2 de 6</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE VIDEOCONFERENCIA MODALIDAD PRESENCIAL</b>		

**Técnico de cómputo:** Personal del área de Cómputo y Redes que se encarga de realizar trabajos técnicos y operativos dentro del centro.

**Ticket:** Solicitud formal mediante correo de [ayuda@ciamat.mx](mailto:ayuda@ciamat.mx) para la atención de reportes y solicitudes por parte de la dirección de Cómputo y Redes.



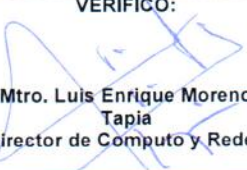

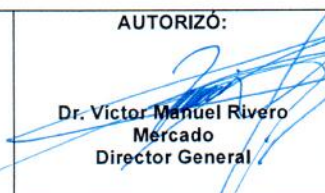
**Usuario:** Persona que hace uso del bien informático directamente, la persona usuaria en este caso es estudiante del Cimat.

## 5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.

### 5.1. Procedimiento de videoconferencia modalidad presencial.

#### 5.1.1. Descripción de actividades en etapa de preparación.


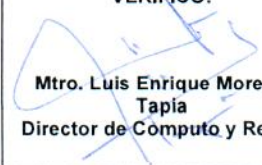

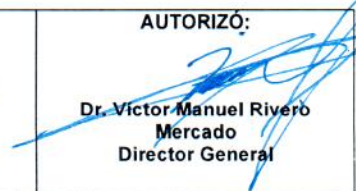
Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo, ayuda visual o referencia a sitio web.
1	<u>Usuario</u>	Solicitar petición de servicio de videoconferencia.	Ticket de solicitud.
2	<u>Mesa de Ayuda</u>	Tomar ticket o asignarlo al técnico responsable.	Ticket asignado.
3	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	<p>Verificar que todos los datos estén completos para programarla reunión.</p> <p>¿La información está completa?</p> <p>SI: remitirse al paso 4.</p> <p>NO: remitirse al paso 1.</p>	
4	<u>Usuario</u>	Solicitar un espacio físico que cuente con equipo de	

ELABORÓ:	VERIFICÓ:	REVISÓ:	AUTORIZÓ:
 Ing. Luis Israel Mata Pacheco Cómputo y Redes SAU 	 Mtro. Luis Enrique Moreno Tapia Director de Cómputo y Redes	 Dr. Daniel Hernández Hernández Coordinador Académico	 Dr. Víctor Manuel Rivera Mercado Director General



	<b>CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATEMÁTICAS, A.C.</b>		
	<b>CLAVE DEL PROCESO CYR-SAU-010</b>		
	No. REVISION 3	FECHA DE EMISIÓN: 08/08/2022	PAGINA: 3 de 6
<b>PROCEDIMIENTO DE VIDEOCONFERENCIA MODALIDAD PRESENCIAL</b>			

		videoconferencia para hacer la transmisión.	
5	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Reservar la sala en el sistema de reserva de salones de acuerdo a la disponibilidad y capacidad.	Reserva en página web.
6	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Confirmar con el usuario la reserva del espacio físico.	Respuesta de confirmación en ticket.
7	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Programar la videoconferencia en la plataforma seleccionada.  Ver tabla de referencia de plataformas.	Tabla de referencia de plataformas.
8	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	¿Requiere capacitación el usuario en el uso de la plataforma?  SI: remitirse al paso 9. NO: remitirse al paso 10.	
9	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Programar y realizar capacitación con el usuario.	

ELABORÓ:  Ing. Luis Israel Mata-Pacheco Cómputo y Redes SAU	VERIFICÓ:  Mtro. Luis Enrique Moreno Tapia Director de Cómputo y Redes	REVISÓ:  Dr. Daniel Hernández Hernández Coordinador Académico	AUTORIZÓ:  Dr. Victor Manuel Rivero Mercado Director General
---	--	--	--

	<b>CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATEMÁTICAS, A.C.</b>		
	CLAVE DEL PROCESO CYR-SAU-010		
	No. REVISIÓN 3	FECHA DE EMISIÓN: 08/08/2022	PAGINA: 4 de 6
PROCEDIMIENTO DE VIDEOCONFERENCIA MODALIDAD PRESENCIAL			

10	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	<p>Realizar pruebas en el salón reservado y detallar las necesidades que surjan para llegar acuerdos.</p> <p>¿De la prueba surgió una necesidad?</p> <p>SI: remitirse al paso 11.</p> <p>NO: remitirse al paso 12.</p>	
11	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	<p>Resolver la necesidad en el momento o antes de la fecha de la videoconferencia.</p>	
12	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	<p>Citar al usuario para el día de la videoconferencia con anticipación.</p>	

### 5.1.2. Descripción de actividades en etapa de ejecución.

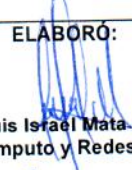

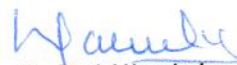

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo, ayuda visual o referencia a sitio web.
13	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	<p>Conectar la videoconferencia en el códec y dejar todo listo para comenzar la reunión.</p>	

<b>ELABORÓ:</b>  Ing. Luis Israel Mata Pacheco Cómputo y Redes SAU 	<b>VERIFICÓ:</b>  Mtro. Luis Enrique Moreno Tapia Director de Computo y Redes	<b>REVISÓ:</b>  Dr. Daniel Hernández Hernández Coordinador Académico	<b>AUTORIZÓ:</b>  Dr. Victor Manuel Rivera Mercado Director General
---	---	---	---

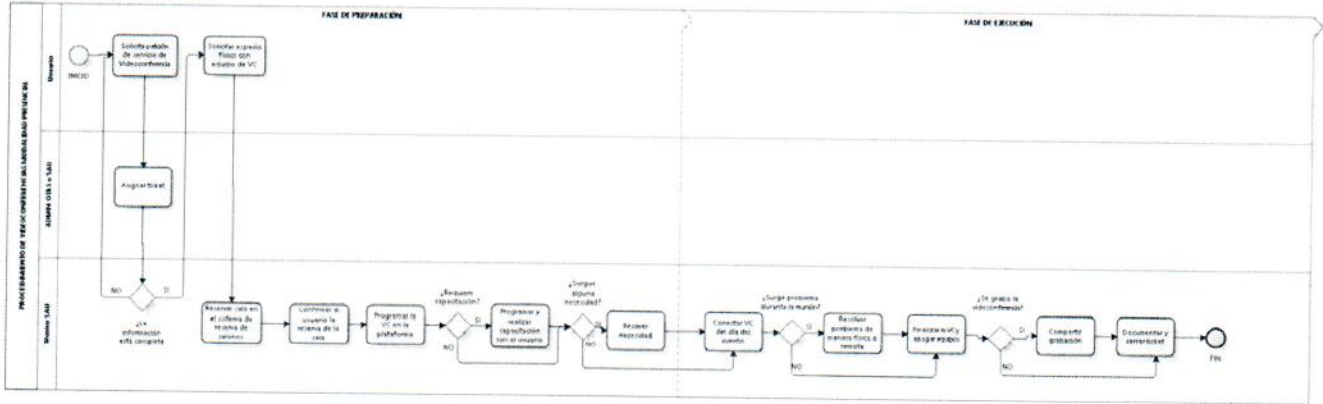


	<b>CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATEMÁTICAS, A.C.</b>		
	<b>CLAVE DEL PROCESO CYR-SAU-010</b>		
	No. REVISIÓN 3	FECHA DE EMISIÓN: 08/08/2022	PÁGINA: 5 de 6
<b>PROCEDIMIENTO DE VIDEOCONFERENCIA MODALIDAD PRESENCIAL</b>			

14	<b><u>Técnico de Cómputo y Redes</u></b>	<p>Monitorear la videoconferencia en todo momento.</p> <p>¿Surgió algún problema durante la reunión?</p> <p>SI: remitirse al paso 15.</p> <p>NO: remitirse al paso 16.</p>	
15	<b><u>Técnico de Cómputo y Redes</u></b>	<p>Resolver la dificultad de manera física o remota.</p>	Páginas web de los códec.
16	<b><u>Técnico de Cómputo y Redes</u></b>	<p>Finalizar la videoconferencia y apagar los equipos.</p> <p>Remitir al paso 17.</p>	
17	<b><u>Técnico de Cómputo y Redes</u></b>	<p>¿El usuario solicitó la grabar la videoconferencia?</p> <p>SI: remitirse al paso 18.</p> <p>NO: remitirse al paso 19.</p>	
18	<b><u>Técnico de Cómputo y Redes</u></b>	<p>Compartir el link de descarga de la grabación a través de un correo electrónico.</p>	Correo electrónico con la liga de la grabación
19	<b><u>Técnico de Cómputo y Redes</u></b>	<p>Documentar y cerrar el ticket.</p> <p><b>FIN DEL PROCESO DE EJECUCIÓN.</b></p>	Ticket cerrado.

<b>ELABORÓ:</b>  Ing. Luis Israel Mata Pacheco Cómputo y Redes SAU 	<b>VERIFICÓ:</b>  Mtro. Luis Enrique Moreno Tapia Director de Computo y Redes	<b>REVISÓ:</b>  Dr. Daniel Hernández Hernández Coordinador Académico	<b>AUTORIZÓ:</b>  Dr. Víctor Manuel Rivero Mercado Director General
---	---	---	---

### 5.1.3 Diagrama de flujo.



### 6. REGISTROS GENERADOS.




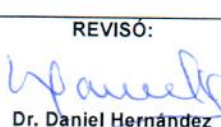

- Tabla de plataformas de videoconferencia.
- Registro en sistema OTRS.

### 7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

Sin documentos de referencia.

### 8. ANEXOS.

Sin anexos.

<b>ELABORÓ:</b>  <b>Ing. Luis Israel Mata Pacheco</b> Cómputo y Redes SAU 	<b>VERIFICÓ:</b>  <b>Mtro. Luis Enrique Moreno Tapia</b> Director de Cómputo y Redes	<b>REVISÓ:</b>  <b>Dr. Daniel Hernández Hernández</b> Coordinador Académico	<b>AUTORIZÓ:</b>  <b>Dr. Víctor Manuel Mercado</b> Director General
--	--	--	---