

	<b>CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATEMÁTICAS, A.C.</b>		
	<b>CLAVE DEL PROCESO</b> <b>CYR-SAU-011</b>		
	No. REVISION <b>3</b>	FECHA DE EMISIÓN: <b>08/08/2022</b>	PAGINA: <b>1 de 7</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE VIDEOCONFERENCIA MODALIDAD HIBRIDA</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 le brinde apoyo técnico, en la programación y capacitación para realizar una reunión en alguna plataforma de videoconferencia en la modalidad a distancia.

**3. RESPONSABILIDADES.**

- 3.1 Es responsabilidad del área de Servicio y Atención al Usuario programar, capacitar y monitorear la videoconferencia en modalidad a distancia.
- 3.2 Es responsabilidad del usuario enviar los datos de la videoconferencia en tiempo y forma al departamento de Cómputo y Redes.
- 3.3 Es responsabilidad del usuario establecer la dinámica de la reunión.
- 3.4 Es responsabilidad del usuario compartir los datos de la reunión con sus participantes.

**4. DEFINICIONES.**

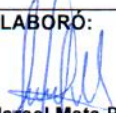
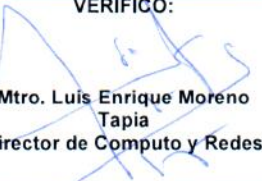

**Correo Electrónico.** Es un servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes mediante redes de comunicación electrónica.

**Formulario de Google Form.** Es una aplicación de Google que nos sirve para recolectar información de un usuario.

**Plataforma de videoconferencia.** Sistema para comunicarse con personas que se encuentran en diferentes lugares, permite la transmisión bidireccional de imágenes y sonido.

**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.** Servicios de Atención a Usuarios.

<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. Victor Manuel Rivero Mercado Director General
---	---	---	---

	<b>CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATEMÁTICAS, A.C.</b>		
	CLAVE DEL PROCESO CYR-SAU-011		
	No. REVISION 3	FECHA DE EMISIÓN: 08/08/2022	PAGINA: 2 de 7
PROCEDIMIENTO DE VIDEOCONFERENCIA MODALIDAD HÍBRIDA			

**Sistema OTRS.** 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](mailto:ayuda@cimat.mx).

**Técnico en cómputo y redes.** 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@cimat.mx](mailto:ayuda@cimat.mx) para la atención de reportes y solicitudes por parte de la dirección de Cómputo y Redes.




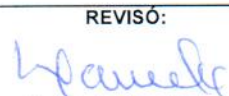
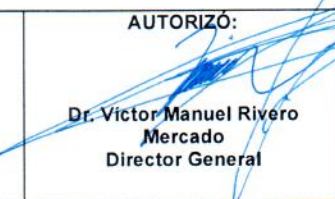
**Usuario.** Se refiere a todo el personal administrativo, técnico, profesores, investigadores y alumnos de Cimat.

## 5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.

### 5.1. Procedimiento de videoconferencia modalidad híbrida.

#### 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 modalidad híbrida	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 disponibilidad de fecha en la plataforma solicitada.</p> <p>¿Hay disponibilidad?</p> <p>SI: remitirse al paso 5.</p> <p>NO: remitirse al paso 4.</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
---	---	---	---



**CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATEMÁTICAS, A.C.**

**CLAVE DEL PROCESO CYR-SAU-011**

No. REVISION  
3

FECHA DE EMISIÓN:  
08/08/2022

PAGINA:  
3 de 7



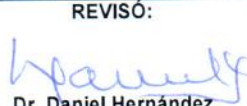

**PROCEDIMIENTO DE VIDEOCONFERENCIA MODALIDAD HIBRIDA**

4	<b><u>Técnico de Cómputo y Redes</u></b>	Ofrecer otras plataformas como alternativa.  Ver tabla de referencia de plataformas.	
5	<b><u>Técnico de Cómputo y Redes</u></b>	¿La petición es para un servicio de evento institucional?  SI: remitirse al paso 6.  NO: remitirse al paso 8.	
6	<b><u>Usuario</u></b>	Enviar los datos sobre el evento.	
7	<b><u>Técnico de Cómputo y Redes</u></b>	Verificar que todos los datos estén completos.  ¿La información está completa?  SI: remitirse al paso 9.  NO: remitirse al paso 8.	
8	<b><u>Usuario</u></b>	Solicitar la información requerida para programar evento en la plataforma.  Remitir al paso 6.	
9	<b><u>Técnico de Cómputo y Redes</u></b>	Programar reunión en la plataforma solicitada.	Plataforma de videoconferencia.

<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 Rívero Mercado Director General
---	--	---	--

	<b>CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATEMÁTICAS, A.C.</b>		
	CLAVE DEL PROCESO CYR-SAU-011		
	No. REVISIÓN 3	FECHA DE EMISIÓN: 08/08/2022	PAGINA: 4 de 7
PROCEDIMIENTO DE VIDEOCONFERENCIA MODALIDAD HIBRIDA			



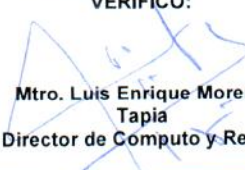

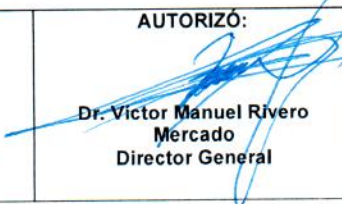
10	<b><u>Técnico de Cómputo y Redes</u></b>	Enviar datos de la reunión al usuario mediante el sistema OTRS.	Correo electrónico.
11	<b><u>Técnico de Cómputo y Redes</u></b>	¿Requiere capacitación el usuario en el uso de la plataforma?  SI: remitirse al paso 12.  NO: remitirse al paso 13.	
12	<b><u>Técnico de Cómputo y Redes</u></b>	Realizar capacitación y pruebas con el usuario.	
13	<b><u>Técnico de Cómputo y Redes</u></b>	Solicitar al usuario llegar con anticipación, el día del evento en caso de ser necesario.	
14	<b><u>Técnico de Cómputo y Redes</u></b>	Cambiar el tipo de servicio en el ticket y el técnico calendariza de manera personal la fecha del evento.	Cambio de estatus de servicio.
15	<b><u>Técnico de Cómputo y Redes</u></b>	¿Requiere apoyo para conectar la videoconferencia en la sala?  SI: remitirse al paso 16.  NO: remitirse al paso 21.	

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

	<b>CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATEMÁTICAS, A.C.</b>		
	<b>CLAVE DEL PROCESO CYR-SAU-011</b>		
	No. REVISIÓN 3	FECHA DE EMISIÓN: 08/08/2022	PÁGINA: 5 de 7
<b>PROCEDIMIENTO DE VIDEOCONFERENCIA MODALIDAD HIBRIDA</b>			

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

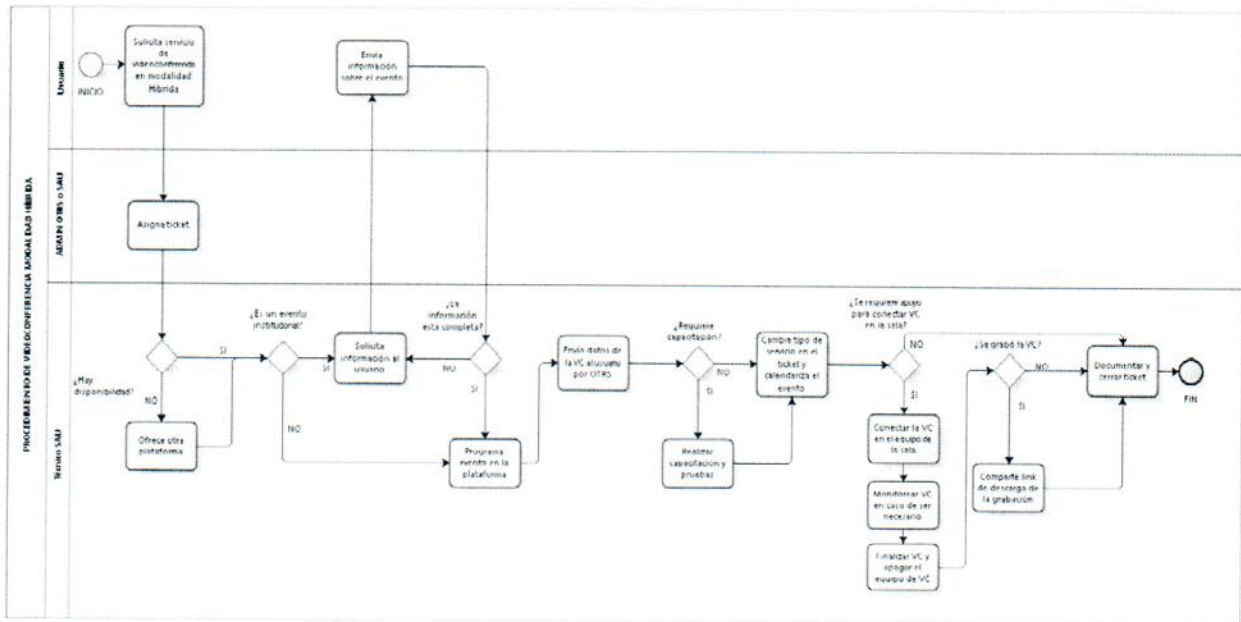
Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo, ayuda visual o referencia a sitio web.
16	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Conectar la VC en el equipo del salón con anticipación.	
17	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Monitorear reunión en caso de ser necesario.	Plataforma de videoconferencia.
18	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Finalizar la videoconferencia y apagar los equipos.	
19	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	¿Se grabó la reunión en la nube?  SI: remitirse al paso 20. NO: remitirse al paso 21.	
20	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Compartir el link de descarga de la grabación a través de un correo electrónico.	Correo electrónico con la liga de la grabación.
21	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Documentar en el ticket y cerrar ticket.	




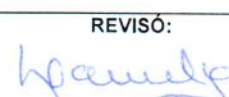

<b>ELABORÓ:</b>  Ing. Luis Israel Mata Pacheco Cómputo y Redes SAU 	<b>VERIFICÓ:</b>  Mtro. Luis Enrique Moreno Tapia Director de Cómputo y Redes	<b>REVISÓ:</b>  Dr. Daniel Hernández Hernández Coordinador Académico	<b>AUTORIZÓ:</b>  Dr. Victor Manuel Rivero Mercado Director General
---	---	---	---

	<b>CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATEMÁTICAS, A.C.</b>		
	<b>CLAVE DEL PROCESO CYR-SAU-011</b>		
	No. REVISION <b>3</b>	FECHA DE EMISIÓN: <b>08/08/2022</b>	PAGINA: <b>6 de 7</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE VIDEOCONFERENCIA MODALIDAD HIBRIDA</b>			

22	<b><u>Técnico de Cómputo y Redes</u></b>	Fin del proceso de ejecución.	Ticket cerrado.
----	--	-------------------------------	-----------------

### 5.1.3 Diagrama de flujo.



<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 Computo y Redes	<b>REVISÓ:</b>  <b>Dr. Daniel Hernández Hernández</b> Coordinador Académico	<b>AUTORIZÓ:</b>  <b>Dr. Victor Manuel Rivero Mercado</b> Director General
--	--	--	--

	<b>CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATEMÁTICAS, A.C.</b>		
	<b>CLAVE DEL PROCESO CYR-SAU-011</b>		
	No. REVISIÓN 3	FECHA DE EMISIÓN: 08/08/2022	PAGINA: 7 de 7
<b>PROCEDIMIENTO DE VIDEOCONFERENCIA MODALIDAD HIBRIDA</b>			

**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>  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 Mercado Director General
---	---	---	--

