

	CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATEMÁTICAS, A.C.		
	CLAVE DEL PROCESO CYR-SAU-011		
	No. REVISION 3	FECHA DE EMISIÓN: 08/08/2022	PAGINA: 1 de 7
PROCEDIMIENTO DE VIDEOCONFERENCIA MODALIDAD HIBRIDA			

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.

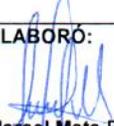
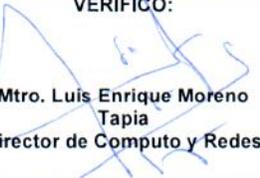
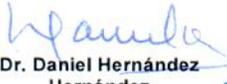
Correo Electrónico. Es un servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes mediante redes de comunicación electrónica.

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.

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
---	---	---	---

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

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.

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 para la atención de reportes y solicitudes por parte de la dirección de Cómputo y Redes.

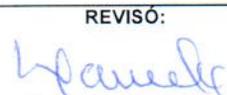
Usuario. Se refiere a todo el personal administrativo, técnico, profesores, investigadores y alumnos de Cimat.

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>	Verificar disponibilidad de fecha en la plataforma solicitada. ¿Hay disponibilidad? SI: remitirse al paso 5. NO: remitirse al paso 4.	

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

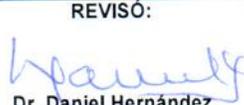
PROCEDIMIENTO DE VIDEOCONFERENCIA MODALIDAD HIBRIDA

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

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

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

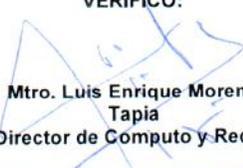
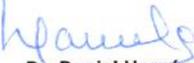
10	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Enviar datos de la reunión al usuario mediante el sistema OTRS.	Correo electrónico.
11	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	¿Requiere capacitación el usuario en el uso de la plataforma? SI: remitirse al paso 12. NO: remitirse al paso 13.	
12	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Realizar capacitación y pruebas con el usuario.	
13	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Solicitar al usuario llegar con anticipación, el día del evento en caso de ser necesario.	
14	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	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	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	¿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
---	--	--	--

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

5.1.2. Descripción de actividad en etapa de ejecución.

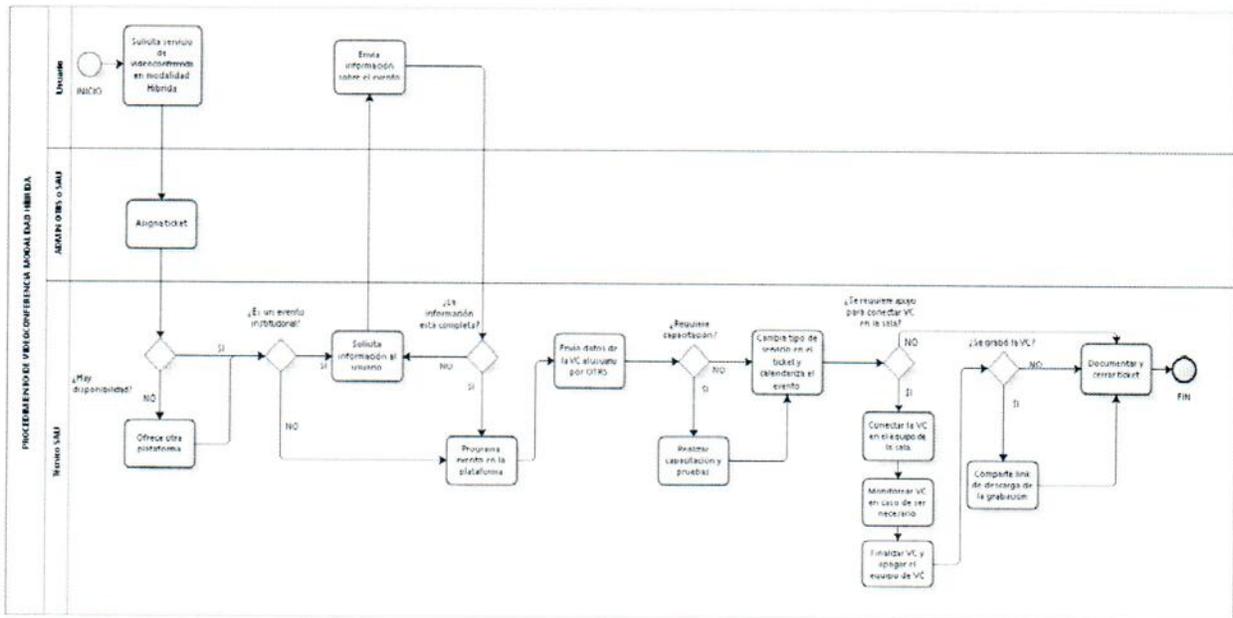
Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo, ayuda visual o referencia a sitio web.
16	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Conectar la VC en el equipo del salón con anticipación.	
17	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Monitorear reunión en caso de ser necesario.	Plataforma de videoconferencia.
18	<u>Técnico 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.	

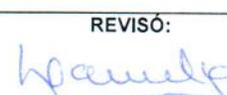
ELABORÓ:  Ing. Luis Israel Mata Pacheco Cómputo y Redes SAU 	VERIFICÓ:  Mtro. Luis Enrique Moreno Tapia Director de Cómputo y Redes	REVISÓ:  Dr. Daniel Hernández Hernández Coordinador Académico	AUTORIZÓ:  Dr. Victor Manuel Rivero Mercado Director General
---	---	---	---

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

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

5.1.3 Diagrama de flujo.



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
--	--	--	--

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

6. REGISTROS GENERADOS.

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

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

Sin documentos de referencia.

8. ANEXOS.

Sin anexos.

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. Víctor Manuel Mercado Director General
---	---	---	--

