

Lineamientos para el préstamo y servicio de salas de videoconferencia

Glosario:

Encargado de Usabilidad: Se refiere a aquella persona encargada de Diseñar, sistematizar, atender y evaluar los servicios tecnológicos a usuarios intermedios y finales.

Participante: Se refiere a aquella persona que participa en una sesión como invitado del área que convoca a la sesión.

Plataformas de videoconferencia: Se refiere al sistema virtual que permite a varios usuarios a estar conectados en tiempo real de vídeo, audio, texto.

Sesión: Se refiere al espacio virtual en el que se accede a una plataforma para estar conectados en tiempo real.

Solicitudes: Petición para la disposición del servicio

Staff: Se refiere a aquella(s) persona(s) que asesoran y/o dan soporte técnico a la realización satisfactoria de la videoconferencia.

Usabilidad: Se refiere a la facilidad con la que el staff usa y maneja la plataforma, normalmente existe un formulario de evaluación.

Usuario: Se refiere a aquella persona que solicita el servicio de sala(s) de videoconferencia(s).

I. Objetivo.

Los presentes lineamientos tienen por objetivo establecer los procedimientos que regulen las solicitudes, usabilidad, préstamo de servicio y accesos a la(s) plataforma(s) de videoconferencia(s), en el Tecnológico Universitario del Valle de Chalco en adelante TUVCH.

II. Disposiciones Generales de la Coordinación de Webmaster y Soluciones Tecnológicas.

Las Direcciones y Coordinaciones del TUVCH debe considerar que la

Coordinación de Webmaster y Soluciones Tecnológicas, es la única área responsable de generar y administrar las salas de videoconferencia institucionales para eventos, órganos colegiados, reuniones con personas externas y de requerirse reuniones de equipos.

La Coordinación de Webmaster y Soluciones Tecnológicas, asegura el 99% del funcionamiento óptimo y exitoso, siempre y cuando se cumplan los presentes lineamientos.

III. Solicitud de salas de videoconferencia.

Para solicitar una sala de videoconferencia se deberá atender el siguiente proceso:

1. El préstamo de salas, se realizará, a través del llenado de un formulario que estará a disposición de la persona solicitante a través del presente lineamiento de con el siguiente nombre: [“Préstamo y servicio de salas de videoconferencia”](#)
2. Una vez realizada la solicitud, el usuario deberá recibir la confirmación del servicio en su bandeja de entrada de correo electrónico institucional, (en caso de no recibirla deberá escribir un correo al Responsable de Usabilidad de la Coordinación de WebMaster y Soluciones Tecnológicas).
3. En la notificación de confirmación, la persona usuaria, recibirá: liga de acceso (ID y Password) de la sala de videoconferencia. Se recomienda, difundir únicamente por el medio digital formal (correo electrónico) o solicitar a la Coordinación de Comunicación Institucional la difusión de la misma, esto permitirá tener mayor seguridad virtual en la sesión.
4. Se rechazarán solicitudes incompletas y/o que no cumplan con los datos solicitados en el formulario [“Préstamo y servicio de salas de videoconferencia”](#). Y se exhortará a la persona solicitante de la sala a realizar nuevamente el llenado del formulario.

IV. Préstamo y acceso a la plataforma

Para el préstamos y acceso a la plataforma la Coordinación de Webmaster y Soluciones Tecnológicas:

1. Notificará vía correo electrónico a la persona usuaria los datos del staff que acompañarán y brindarán soporte técnico durante el uso de la sala de videoconferencia. El número de personas del staff, dependerá del número de personas que participen o el tipo de evento.
2. Durante el desarrollo del uso de la sala de videoconferencia, se recomienda a la persona usuaria:
 - A. Ingresar a la sesión con por lo menos 5 minutos de anticipación;

- B. Verificar que, el micrófono y la cámara estén encendidos. Se puede realizar de sus periféricos de audio y video;
- C. Habilitar el nombre completo de la persona usuaria; y
- D. En caso de que la persona usuaria modifique las características del desarrollo de la sesión (programa, dinámicas, etc.) expresadas en el formulario de solicitud, deberá dirigirse con el Encargado de Usabilidad e informarle los cambios.
Las modificaciones únicamente serán excepciones a circunstancias fuera de control del usuario, por ejemplo; ausencia de invitados y/o excedente de participantes.

- 3. El usuario de una sala de videoconferencia, deberá nombrar únicamente a una persona que fungirá como anfitrión (puede ser ella misma u otra persona, por ejemplo; quien sea el/la maestro/a de ceremonia), esta persona contará con todas las atribuciones con que cuenta la plataforma.
- 4. La persona responsable de usabilidad, proporcionará al finalizar la sesión:
 - A. Video de la sesión en formato .mp4; B.
 - Audio de la sesión en formato .M4A; y
 - C. Chat de la sesión en formato .txt.

V. **Atribuciones del Staff**

Las atribuciones principales del Staff serán las siguientes:

- 1. Abrir la sala 10 min antes de la hora solicitada, (puede ser mayor tiempo, siempre y cuando sea señalada en la solicitud).
- 2. Amenizar la sesión antes del inicio de las actividades, compartiendo cartel, aviso de privacidad corto y música de fondo.
- 3. Dar seguimiento y control de la sala de videoconferencia al anfitrión:
 - A. Silenciar y solicitar activación de micrófonos;
 - B. Desactivar y solicitar activación de cámara;
 - C. Compartir Pantalla;
 - D. Chat;
 - E. Votaciones; y
 - F. Seguridad de la sesión.
- 4. Asignar roles en la sala de videoconferencia.
- 5. Transmitir la sesión en redes sociales, (si fue solicitado).
- 6. Creación de salas de trabajo, (hasta 50 salas para grupos pequeños y asignar hasta un total de 200 participantes, si fue solicitado).

7. El staff, es quien se encarga de expulsar a todo/a participante que realice actos de intromisión durante el desarrollo de la sesión.
8. El equipo de staff, al finalizar cada evento se encargará de aplicar una encuesta de satisfacción a los participantes que ingresaron a la sala de videoconferencia, esto con la intención de un proceso de mejora continua en los servicios.
9. Al finalizar la sesión, mantendrá abierta 5 min más para que las personas que participan puedan abandonar.
10. Cerrará la sesión

VI. Atribuciones del usuario:

Las atribuciones principales del usuario serán las siguientes:

1. Dar la bienvenida a las personas que participan en el evento;
2. Llevar el evento según la programación;
3. Dar las indicaciones de las dinámicas del evento;
4. Despedir a las personas que participan;
5. Compartir link de retroalimentación; y 6. Atender las recomendaciones del staff.

VII. Atribuciones del participante:

Las atribuciones principales del participante serán las siguientes:

1. Acceder a la sesión puntualmente;
2. No interrumpir el desarrollo de la sesión con material audiovisual o auditivo;
3. Participar durante el desarrollo de la sesión;
4. Ser parte de las dinámicas;
5. Atender las indicaciones del staff; y
6. Contestar encuesta de satisfacción del servicio.

Transitorios:

PRIMERO. - Los presentes lineamientos, entrarán en vigor a partir de la fecha de su publicación en los medios físicos y virtuales de comunicación del TUVCH.

SEGUNDO. - Los presentes lineamientos, estarán en un constante proceso de actualización de no más del 80%, esto debido a las actualizaciones de las Plataformas de Videoconferencia.

TERCERO. - Lo no previsto en los presentes lineamientos será resuelto por la Coordinación de Web master y Soluciones Tecnológicas con previa autorización de la Dirección de Alianzas Estratégicas y Comunicación Institucional.

Anexo 1

Diagrama de flujo:

