|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| LOGO-SSA.png | **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS** |  | **Rev. 0** |
| **Subdirección de Sistemas de Administración y capacitación** |
| **6. Procedimiento para proporcionar servicio de videoconferencia o video-streaming de la Dirección General de Tecnologías de la Información.** | **Hoja 1 de 13** |

1. **PROCEDIMIENTO PARA Proporcionar servicio de videoconferencia o video-streaming DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| LOGO-SSA.png | **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS** |  | Rev. 0 |
| **Subdirección de Sistemas de Administración y capacitación** |
| **6. Procedimiento para proporcionar servicio de videoconferencia o video-streaming de la Dirección General de Tecnologías de la Información.** | **Hoja 2 de 13** |

1. **PROPÓSITO**

Establecer los lineamientos para la prestación de servicio de videoconferencia o video-streaming a las Unidades Administrativas de la Secretaría de Salud.

1. **ALCANCE**
2. A nivel interno: La Subdirección de Sistemas de Administración y Capacitación, coordina y lleva a cabo el servicio de préstamo de videoconferencia o video-streaming, mientras que la Dirección General de Tecnologías de la Información, gira instrucciones y autoriza para que se proporcione el servicio de préstamo de videoconferencia o video-streaming.
3. A nivel externo: Las Unidades Administrativas, y Órganos Desconcentrados u Organismos Descentralizados de la Secretaría de Salud y Entidades Federativas del Sector Salud, solicitan el servicio de videoconferencia o video-streaming de acuerdo a sus necesidades de utilizar las Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
4. **POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS, Y LINEAMIENTOS**
   1. La Dirección General de Tecnologías de la Información a través de la Subdirección de Sistemas de Administración y Capacitación es la encargada de determinar los lineamientos para la prestación de servicios de videoconferencia o video-streaming.
   2. Los lineamientos deben ser emitidos a través de la Dirección General de Tecnologías de la Información.
   3. La red de salas de videoconferencia de la Secretaría de Salud tiene el propósito de difundir y transmitir eventos relacionados con el Sector Público, el Sector Salud y las Tecnologías de la Información, sin fines de lucro.
   4. El objetivo de estas políticas es de garantizar la calidad de servicio y operación de la videoconferencia o video-streaming.
   5. Los alcances de la Dirección General de Tecnologías de la Información en los eventos se limitarán, a las tecnologías de la información y comunicaciones.
   6. Toda solicitud de servicio deberá hacerse por escrito (oficio, correo electrónico) a la Subdirección de Sistemas de Administración y Capacitación correspondiente de la Dirección General de Tecnologías de la Información, con un periodo de anticipación al evento que se definirá como sigue:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| LOGO-SSA.png | **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS** |  | Rev. 0 |
| **Subdirección de Sistemas de Administración y capacitación** |
| **6. Procedimiento para proporcionar servicio de videoconferencia o video-streaming de la Dirección General de Tecnologías de la Información.** | **Hoja 3 de 13** |

* Evento de videoconferencia y/o video-streaming dentro de las instalaciones de la Dirección General de Tecnologías de la Información (En un periodo de 3 días hábiles).
* Evento de videoconferencia y/o video-streaming fuera de las instalaciones de la Dirección General de Tecnologías de la Información (En un periodo de 5 días hábiles).
  1. Toda solicitud de servicio estará sujeta a disponibilidad de enlaces, salas, equipos, personal y tiempo necesario para preparativos.
  2. La recepción de la solicitud de servicio no implica la garantía de prestación del mismo.
  3. La Dirección General de Tecnologías de la Información notificará por escrito (oficio o correo electrónico) al solicitante la factibilidad del servicio solicitado en un plazo no mayor a 24 horas posteriores a la recepción de la solicitud correspondiente.
  4. El servicio de videoconferencias puede ser transmitido a través de enlaces tipo ISDN (H 320) e Internet H 323.
  5. Los servicios de videoconferencia a través de enlace ISDN están sujetos a disponibilidad de las líneas.
  6. Los anchos de banda disponibles para videoconferencias son de 128. 256 y 384 Kbps.
  7. El equipo instalado permite la conexión directa y simultánea de hasta 3 sedes.
  8. Los enlaces con sistemas de videoconferencia de otras instituciones deben cumplir con los estándares ITU H.320 y/o H.323.
  9. El solicitante deberá concertar con las otras sedes el uso de sus enlaces y sistemas de videoconferencia.
  10. El solicitante deberá proporcionar información completa sobre las sedes a enlazar, con el fin de establecer contacto. Esta incluye: nombre del responsable técnico, teléfono, dirección de correo electrónico, dirección IP o número ISDN de la sala etc.
  11. La Dirección General de Tecnologías de la Información, pondrá a disposición del solicitante el personal conveniente (apoyo logístico y soporte técnico) antes durante y después de la prestación del servicio.
  12. Todo material que vaya a ser expuesto por videoconferencia, será revisado por los solicitantes junto con la Dirección General de Tecnologías de la Información con un mínimo de 2 días hábiles antes de la fecha del evento, con el objeto de hacer las correcciones pertinentes que garanticen una adecuada transmisión.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| LOGO-SSA.png | **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS** |  | Rev. 0 |
| **Subdirección de Sistemas de Administración y capacitación** |
| **6. Procedimiento para proporcionar servicio de videoconferencia o video-streaming de la Dirección General de Tecnologías de la Información.** | **Hoja 4 de 13** |

* 1. El solicitante deberá indicar al responsable de la sala asignada la necesidad del uso de dispositivos adicionales en la videoconferencia, como: computadoras, videocasetera, cámara de documentos, micrófonos, etc. Por lo menos 2 días hábiles antes del evento.
  2. Se vigilarán todos los horarios estrictamente, no habiendo prórroga durante o después del horario solicitado. El solicitante de la actividad debe considerar, antes de entregar su solicitud, el tiempo estrictamente necesario para las sesiones y pruebas.
  3. No se permitirá la conexión de sitios a cualquier videoconferencia cuando esta haya iniciado.
  4. Toda sala que no observe las normas y procedimientos específicos de las videoconferencias (cierre de micrófonos, tiempos, asistentes, ruido ambiental, etc.), es susceptible de ser desconectada de la videoconferencia sin previo aviso.
  5. Los servicios prestados por la Dirección General de Tecnologías de la Información no tienen costo. En caso de que los eventos involucren alguna erogación no prevista para la Dirección General de Tecnologías de la Información, se deberá cubrir una cuota de recuperación mediante transferencia a la Coordinación Administrativa.
  6. Todo evento, enlace y/o servicio solicitado que no cumpla los parámetros establecidos por estas políticas de uso de servicios de videoconferencia está sujeto a cancelación y en su caso negación del servicio en lo sucesivo.
  7. La Dirección General de Tecnologías de la Información no es responsable por fallas en el servicio debidas a negligencia o errores imputables a terceros, causas fortuitas, fenómenos naturales o de fuerza mayor.
  8. La Dirección General de Tecnologías de la Información se reserva el derecho de suspender o reprogramar el horario o fecha del evento por razones técnicas o disposiciones de las autoridades.
  9. Toda información expuesta durante la sesión es responsabilidad única y exclusiva de sus autores y los solicitantes, incluyendo lo referente a titularidad y derechos de autor.
  10. Cualquier situación o circunstancia no prevista queda a consideración y resolución de la Dirección General de Tecnologías de la Información.

|  |  |
| --- | --- |
| LOGO-SSA.png | **PROCEDIMIENTO** |
| **Subdirección de Sistemas de Administración y capacitación** |
| 1. **Procedimiento para proporcionar servicio de videoconferencia o video-streaming de la Dirección General de Tecnologías de la Información.**   **Hoja 5 de 13** |

1. **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Responsable | No.  Act. | Descripción de Actividades | Documento o Anexo |
| Director General de la Unidad Administrativa de la Secretaría de Salud | 1 | Envía solicitud de servicios de videoconferencia y/o video-streaming con requerimiento. | Oficio, Correo electrónico o vía web |
| Subdirector de Sistemas de Administración y Capacitación | 2 | Recibe y registra la solicitud en bitácora. | Correo electrónico |
| Subdirector de Sistemas de Administración y Capacitación | 3  4  5 | Analiza disponibilidad de enlaces, salas, equipos, personal y tiempo necesario para preparativos.  Responde afirmativamente a la solicitud o en caso de negatividad se canaliza el área solicitante con otras instituciones capacitadas para prestar servicios idénticos o similares.  Registra en calendario de eventos que está disponible en la página web de usuarios de videoconferencia y se le promociona. | Oficios, correos electrónicos o vía web, llamadas telefónicas |
| Subdirector de Sistemas de Administración y Capacitación | 6  7  8  9  10 | Solicita se asigne responsable por parte del área solicitante de la Unidad Administrativa de la Secretaría de Salud para coordinar logística.  Realiza una visita de inspección preliminar al lugar (en caso de una transmisión fuera de las instalaciones de la DGTI).  Define los requerimientos de infraestructura y equipos para proporcionar el servicio de videoconferencia de acuerdo a las necesidades del solicitante.  ¿Se cuenta con la infraestructura?   * No: cuenta con la infraestructura, para soportar el servicio se informa y canaliza al área solicitante con otras instituciones capacitadas para prestar servicios idénticos o similares. Enlaza con actividad 15. * Si: cuenta con la infraestructura, que soporte los requerimientos se notifica al área solicitante y se continúa con los preparativos para la prestación del servicio. | Oficios, correos electrónicos o vía web, llamadas telefónicas |

|  |  |
| --- | --- |
| LOGO-SSA.png | **PROCEDIMIENTO** |
| **Subdirección de Sistemas de Administración y capacitación** |
| **6. Procedimiento para proporcionar servicio de videoconferencia o video-streaming de la Dirección General de Tecnologías de la Información.**  **Hoja 6 de 13** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Responsable | No.  Act. | Descripción de Actividades | Documento o Anexo |
| Subdirector de Sistemas de Administración y Capacitación | 11  12 | ¿Realiza pruebas técnicas?   * No cumple, se informa y canaliza al área solicitante con otras instituciones capacitadas para prestar servicios idénticos o similares Enlaza con actividad 15. * Si cumple, se notifica al área solicitante y se continúa con los preparativos para la prestación del servicio. | Oficios, correos electrónicos o vía web, llamadas telefónicas |
| Instituciones Capacitadas para Prestar los Servicios | 13  14  15 | Presta el servicio de videoconferencia y/o video-streaming, monitoreando su buen funcionamiento en tiempo real.  Realiza conteo de la audiencia presencial y remota en tiempo real y vía streaming cada semana.  Respalda el evento en video digital, se edita y se almacena como parte de la videoteca. | Oficio, correo electrónico o vía web  Videoteca |
| Subdirector de Sistemas de Administración y Capacitación | 16 | Elabora oficio y turna a la dirección General de Tecnologías de la Información. | Oficio |
| Subdirector de Sistemas de Administración y Capacitación | 17  18  19  20  21 | Recibe oficio firma y tramita.  Notifica al área solicitante de la Unidad Administrativa de la Secretaría de Salud o a fin del término del evento.  Entrega los productos finales en caso de haber sido solicitados (discos de video digital, bitácoras de audiencia, listas de asistencia, reportes, etc.).  Aplica la herramienta de evaluación de calidad de los servicios para obtener retroalimentación del área solicitante.  Cierra el servicio.  TERMINA | Reporte de servicio, lista de asistencia , bitácora, encuesta de calidad de los servicios, oficios, correos electrónicos, llamadas telefónicas  Oficio, correo electrónico o vía web |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| LOGO-SSA.png | **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS** |  | Rev. 0 |
| **Subdirección de Sistemas de Administración y capacitación** |
| **6. Procedimiento para proporcionar servicio de videoconferencia o video-streaming de la Dirección General de Tecnologías de la Información.** | **Hoja 7 de 13** |

1. **DIAGRAMA DE FLUJO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Director General de las Unidades Administrativas de la Secretaría de Salud | Subdirector de Sistemas De Administración y Capacitación | Área de Capacitación de la Dirección General de Tecnologías de la Información |
| 1  Oficio  Envía solicitud de servicios de Videoconferencia y/o Video-Streaming  Inicio | Oficio  Se definen los requerimientos de infraestructura y equipos para proporcionar el servicio  Oficio  Responde afirmativamente a la solicitud o en caso de negatividad se canaliza el área solicitante  1  2  8  7  5  Realiza una visita de inspección preliminar al lugar  4  3  2  Solicita se asigne responsable por parte del área solicitante de la Unidad Administrativa  6  Oficio  Registra en calendario de eventos que está disponible en la página Web  Analiza disponibilidad de enlaces, salas, equipos, personal y tiempo  Recibe y registra la solicitud en bitácora.  Correo electrónico |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| LOGO-SSA.png | **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS** |  | Rev. 0 |
| **Subdirección de Sistemas de Administración y capacitación** |
| **6. Procedimiento para proporcionar servicio de videoconferencia o video-streaming de la Dirección General de Tecnologías de la Información.** | **Hoja 8 de 13** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Director General de las Unidades Administrativas de la Secretaría De Salud | Subdirector de Sistemas De Administración y Capacitación | Área de Capacitación de la Dirección General de Tecnologías de la Información |
|  | 10  Cuenta con la infraestructura, que soporte los requerimientos se notifica al área solicitante y se continúa  11  No  No  9  12  Si  Exitosa la Prueba técnica  Si cumple, se notifica al área solicitante y se continúa con los preparativos para la prestación del servicio  15  Si  15  1  Se cuenta con la Infraestructura | 13  14  2  3  Se realiza conteo de la audiencia presencial y remota en tiempo real  Oficio  Se presta el servicio de Videoconferencia y/o Video-Streaming, |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| LOGO-SSA.png | **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS** |  | **Rev. 0** |
| **Subdirección de Sistemas de Administración y capacitación** |
| **6. Procedimiento para proporcionar servicio de videoconferencia o video-streaming de la Dirección General de Tecnologías de la Información.** | **Hoja 9 de 13** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Director General de las Unidades Administrativas de la Secretaría De Salud | Subdirector de Sistemas De Administración y Capacitación | Área de Capacitación de la Dirección General de Tecnologías de la Información |
|  | Encuesta de calidad  21  19  18  16  17  20  Recibe oficio firma y tramita.  Oficio  Elabora oficio y turna a la dirección General de Tecnologías de la Información.  Termina  Cierra el servicio  Se aplica la herramienta de evaluación de calidad de los servicios  Servicios  Hace entrega de productos finales  Oficio  Notifica al área solicitante de la Unidad Administrativa | 15  15  Videoteca  Se respalda el evento en video digital, se edita y se almacena como parte de la videoteca  2 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| LOGO-SSA.png | **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS** |  | **Rev. 0** |
| **Subdirección de Sistemas de Administración y capacitación** |
| **6. Procedimiento para proporcionar servicio de videoconferencia o video-streaming de la Dirección General de Tecnologías de la Información.** | **Hoja 10 de 13** |

1. **DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Documentos | | Código (cuando aplique) |
| 6.1 | Manual de Organización de la Dirección General de Tecnologías de la Información | N/A |
| 6.2 | Guía Técnica para la elaboración de manuales de procedimiento | N/A |
| 6.3 | Reglamento Interior de la Secretaría de Salud | N/A |
| 6.4 | Normatividad Interna de la Dirección General de Tecnologías de la Información | N/A |
| 6.5 | Manuales Técnicos de Infraestructura | N/A |

1. **REGISTROS**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Registros | | Tiempo de conservación | Responsable de conservarlo | Código de registro o identificación única |
| 7.1 | Solicitud de Servicio de Videoconferencia | 5 Años | Subdirección de Sistemas de Administración y Capacitación | DGTI\_SSAC\_ Consecutivo\_Año |

1. **Glosario del Procedimiento**
   1. **D.G.T.I.:** Dirección General de Tecnologías de la Información.
   2. **H.320 y H 323:** Estándares internacionales de medios de Telecomunicación aplicables a Videoconferencia.
   3. **Video-streaming:** Servicio de transmisión de video en vivo a través de Internet.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| LOGO-SSA.png | **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS** |  | **Rev. 0** |
| **Subdirección de Sistemas de Administración y capacitación** |
| **6. Procedimiento para proporcionar servicio de videoconferencia o video-streaming de la Dirección General de Tecnologías de la Información.** | **Hoja 11 de 13** |

1. **CAMBIOS DE VERSIÓN EN EL PROCEDIMIENTO**

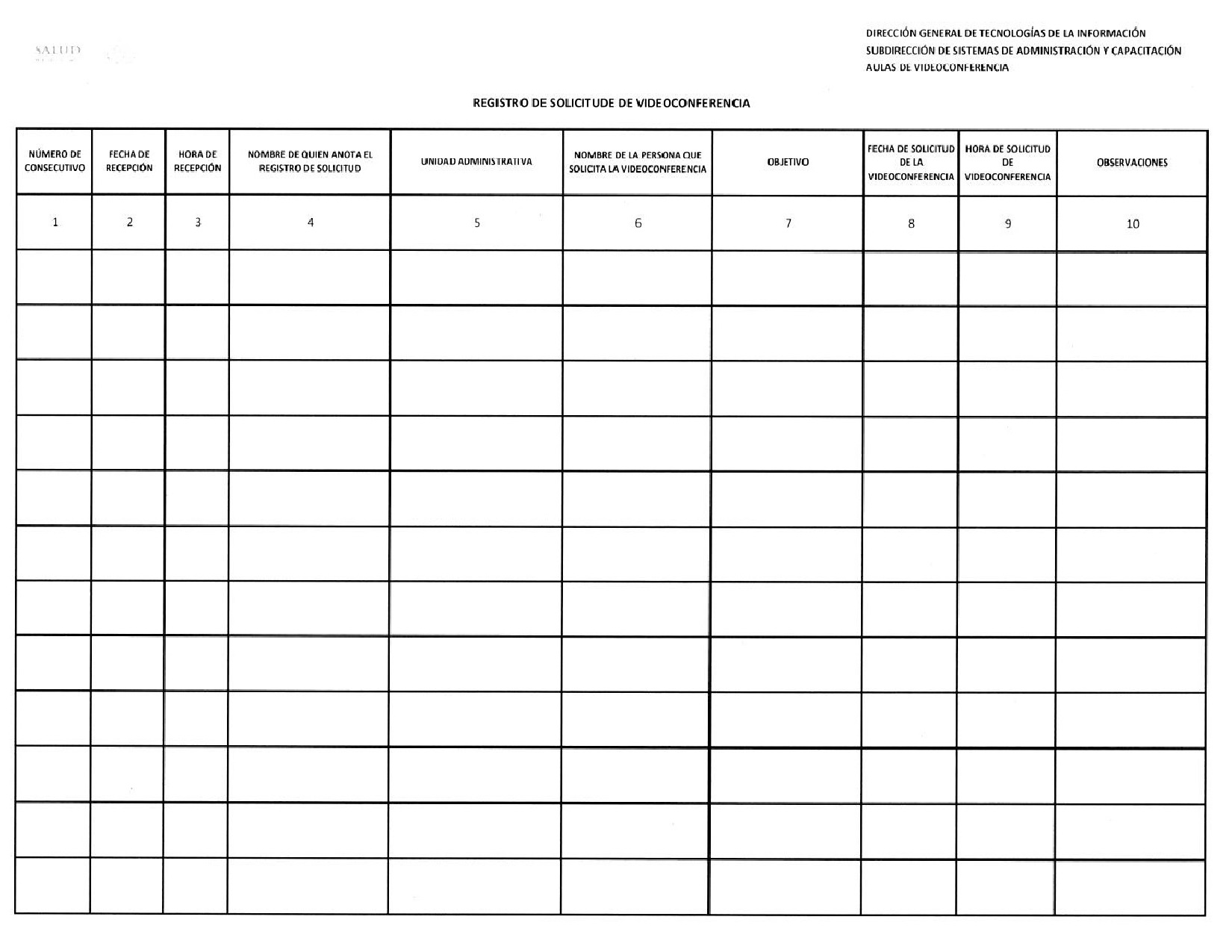
|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Número de revisión | Fecha de actualización | **Descripción del cambio** |
| 1 | Abril 2015 | En relación con el procedimiento vigente en el Manual Procedimientos de la Dirección General de Tecnologías de la Información, elaborado con base en la estructura 2005, se modifica en su totalidad el procedimiento a fin de reflejar la cadena de mando, el flujo de información y toma de decisiones, representando valor agregado en cada etapa análisis, elaboración o actualización, de aprobación, autorización y registro. |

1. **ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO**

10.1 Formato e Instructivo de solicitud de videoconferencia.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| LOGO-SSA.png | **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS** |  | **Rev. 0** |
| **Subdirección de Sistemas de Administración y capacitación** |
| **6. Procedimiento para proporcionar servicio de videoconferencia o video-streaming de la Dirección General de Tecnologías de la Información.** | **Hoja 12 de 13** |

**10.1 FORMATO DE SOLICITUD DE VIDEOCONFERENCIA.**



|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| LOGO-SSA.png | **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS** |  | **Rev. 0** |
| **Subdirección de Sistemas de Administración y capacitación** |
| **6. Procedimiento para proporcionar servicio de videoconferencia o video-streaming de la Dirección General de Tecnologías de la Información.** | **Hoja 13 de 13** |

**10.1 FORMATO DE SOLICITUD DE VIDEOCONFERENCIA.**

1.- Indicar el número consecutivo del registro.

2.-Indicar la fecha de recepción del registro.

3.- Indicar la hora de recepción del registro.

4.- Indicar el nombre de la persona que anota el registro de la solicitud.

5.- Indicar el nombre de la unidad administrativa que solicita el servicio.

6.- Indicar el nombre de la persona de la unidad administrativa que solicita el servicio.

7.- Indicar el objetivo del servicio.

8.- Indicar la fecha en que se requiere el servicio.

9.- Indicar la hora en que se requiere el servicio.

10.-Describir brevemente si hay algún comentario u observación del préstamo al servicio.