



**GOBIERNO DEL  
ESTADO DE MÉXICO**



GENTE QUE TRABAJA Y LOGRA  
**enGRANDE**



**DEPARTAMENTO DE DESARROLLO Y  
PRODUCCIÓN DE CONTENIDOS  
VIRTUALES**

**PROCEDIMIENTO:**

**ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN  
DEL SITIO WEB DE LA UNIVERSIDAD  
DIGITAL DEL ESTADO DE MÉXICO**

**JULIO DE 2016**

## ÍNDICE

	Página
<b>PRESENTACIÓN</b>	<b>II</b>
<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>III</b>
<b>IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS</b>	<b>IV</b>
<b>RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>V</b>
<b>DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS</b>	<b>VI</b>
1. Actualización de Información del Sitio WEB de la Universidad Digital del Estado de México	205BR10203/01
<b>SIMBOLOGÍA</b>	<b>VII</b>
<b>REGISTRO DE EDICIONES</b>	<b>VIII</b>
<b>DISTRIBUCIÓN</b>	<b>IX</b>
<b>VALIDACIÓN</b>	<b>X</b>

## PRESENTACIÓN

La sociedad mexicana exige de su gobierno cercanía y responsabilidad para lograr, con hechos, obras y acciones, mejores condiciones de vida y constante prosperidad.

Por ello, se impulsa la construcción de un gobierno eficiente y de resultados, cuya premisa fundamental es la generación de acuerdos y consensos para la solución de las demandas sociales.

El buen gobierno se sustenta en una administración pública más eficiente en el uso de sus recursos y más eficaz en el logro de sus propósitos. El ciudadano es el factor principal de su atención y la solución de los problemas públicos, su prioridad.

En este contexto, la Administración Pública Estatal transita a un nuevo modelo de gestión orientado a la generación de resultados de valor para la ciudadanía. Este modelo propugna por garantizar la estabilidad de las instituciones que han demostrado su eficacia, pero también por el cambio de aquellas que es necesario modernizar.

La solidez y el buen desempeño de las instituciones gubernamentales tienen como base las mejores prácticas administrativas emanadas de la permanente revisión y actualización de las estructuras organizacionales y sistemas de trabajo, del diseño e instrumentación de proyectos de innovación y del establecimiento de sistemas de gestión de calidad.

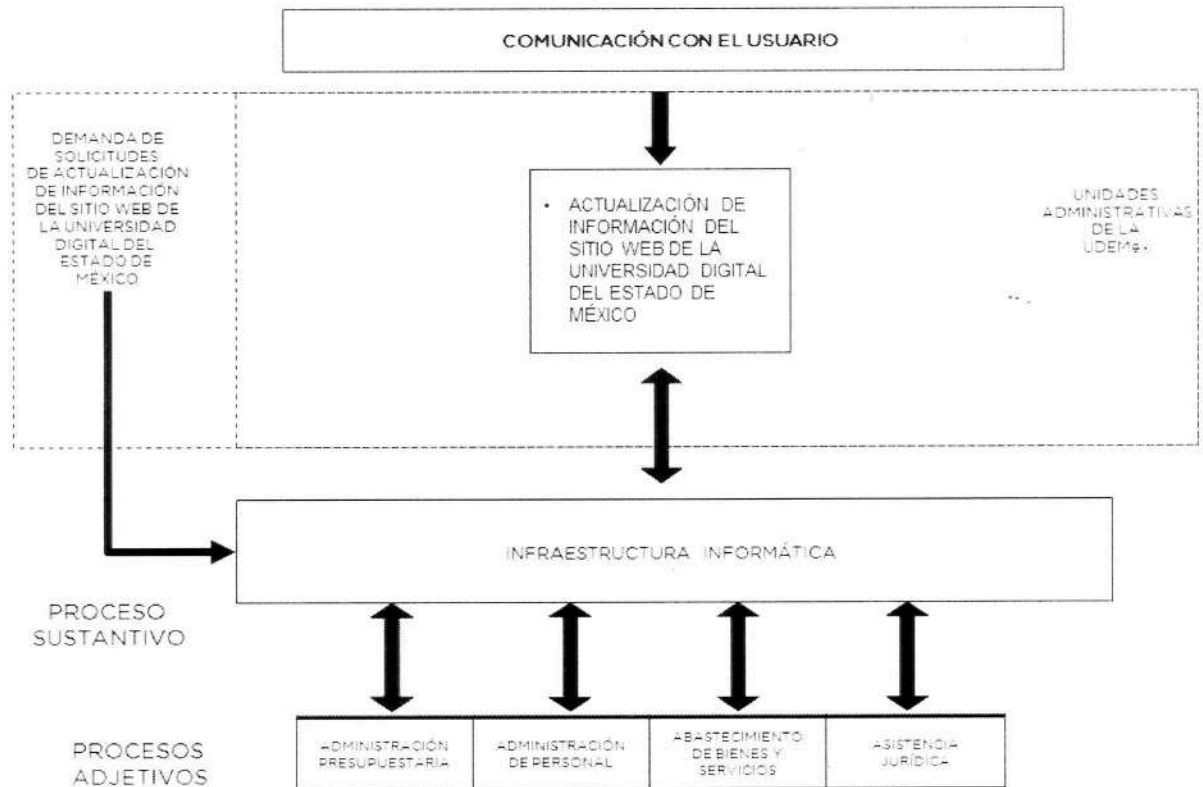
El presente manual administrativo documenta la acción organizada para dar cumplimiento a la misión de la Universidad Digital del Estado de México. La estructura organizativa, la división del trabajo, los mecanismos de coordinación y comunicación, las funciones y actividades encomendadas, el nivel de centralización o desconcentración, los procesos clave de la organización y los resultados que se obtienen, son algunos de los aspectos que delinean la gestión administrativa de este organismo auxiliar del Ejecutivo Estatal.

Este documento contribuye en la planificación, conocimiento, aprendizaje y evaluación de la acción administrativa. El reto impostergable es la transformación de la cultura de las dependencias y organismos auxiliares hacia nuevos esquemas de responsabilidad, transparencia, organización, liderazgo y productividad.

## OBJETIVO GENERAL

Incrementar la eficiencia y eficacia de los trámites y servicios que proporciona el Departamento de Desarrollo y Producción de Contenidos Virtuales, mediante la formalización y estandarización de los métodos y procedimientos de trabajo.

### IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS



## RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

### Proceso:

Infraestructura informática. De la solicitud a la actualización de información del Sitio WEB de la Universidad Digital del Estado de México.

### Procedimiento:

- Actualización de la Información del Sitio WEB de la Universidad Digital del Estado de México.

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:**

Actualización de Información del Sitio WEB de la Universidad Digital del Estado de México.

**OBJETIVO:**

Contar con información actual y veraz en el Sitio Web de la Universidad Digital del Estado de México; mediante su constante actualización.

**ALCANCE:**

Aplica a las Unidades Administrativas de la Universidad Digital del Estado de México, que sean responsables de la información publicada en el sitio web y requieran actualizarla.

**REFERENCIAS:**

- Reglamento sobre el Uso de Tecnologías de Información de la Administración Pública del Estado de México, Sección Quinta de las Unidades de Tecnologías de Información Artículo 24, fracción IV, Gaceta del Gobierno, 10 de Agosto de 2011.
- Reglamento Interior de la Universidad Digital del Estado de México, apartado IV De las Atribuciones de las Subdirecciones, Unidad Jurídica y Contraloría Interna, artículo 15, fracs. II, IV, VII y X, publicado el 7 de agosto de 2012.
- Lineamientos para sitios Web, Gobierno del Estado de México, Agosto de 2014, V2.0.
- Manual General de Organización de la Universidad Digital del Estado de México, apartado VII, Departamento de Desarrollo y Producción de Contenidos Virtuales, funciones, Publicado el 08 de Abril de 2014.

**RESPONSABILIDADES:**

El Departamento de Desarrollo y Producción de Contenidos Virtuales es la Unidad Administrativa responsable de establecer las acciones necesarias para optimizar la capacidad de atención a las solicitudes de actualización de información del sitio web de la Universidad Digital del Estado de México.

**El Departamento de Desarrollo y Producción de Contenidos Virtuales deberá:**

- Realizar acciones para llevar a cabo la actualización del sitio web.



- Recibir original del formato “Solicitud de datos y cambio de información” FO-STI-DDPCV-01 y dar seguimiento a la solicitud de cambio de información del sitio web.
- Entregar a la Unidad Administrativa Solicitante el formato “Solicitud de datos y cambio de información” FO-STI-DDPCV-01 con las observaciones.
- Verificar y determinar la viabilidad de la información indicada en el formato de “Solicitud de datos y cambio de información” FO-STI-DDPCV-01 para realizar la actualización de información al sitio web.
- Turnar formato de “Solicitud de datos y cambio de información” FO-STI-DDPCV-01 al Personal de Desarrollo y Producción de Contenidos Virtuales para realizar la actualización del sitio web.
- Requisitar y firmar el formato “Estatus de solicitud” FO-STI-DDPCV-05 y remitir a la Unidad Administrativa Solicitante.

**El Personal del Departamento de Desarrollo y Producción de Contenidos Virtuales deberá:**

- Recibir el formato de “Solicitud de datos y cambio de información” FO-STI-DDPCV-01
- Atender la solicitud y realizar cambios de información del sitio web.
- Respalidar, actualizar y verificar con la Unidad Administrativa Solicitante el cambio de información del sitio web.
- Notificar al Departamento de Desarrollo y Producción de Contenidos Virtuales la actualización de información del sitio web.

**La Unidad Administrativa Solicitante deberá:**

- Remitir original y copia del formato “Solicitud de datos y cambio de información” FO-STI-DDPCV-01, al Departamento de Desarrollo y Producción de Contenidos Virtuales.
- Preparar, verificar y validar la información para actualizar, junto con el formato “Solicitud de datos y cambio de información” FO-STI-DDPCV-01.
- Recibir, firmar y archivar formato “Estatus de solicitud” FO-STI-DDPCV-05 de resolución de cambios.

### **DEFINICIONES:**

**Sitio web** Es un producto multimedia que transmite información multifuncional a la población en general de la Universidad Digital del Estado de México, utilizando la red de computadoras llamada internet y cuya unidad fundamental es la página web.

### **INSUMOS:**

- Formato "Solicitud de datos y cambio de información" FO-STI-DDPCV-01 de Actualización del Sitio Web.

### **RESULTADOS:**

- Sitio web actualizado y en correcto funcionamiento.

### **INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:**

- Inscripción de alumnos de nuevo ingreso.

### **POLÍTICAS:**

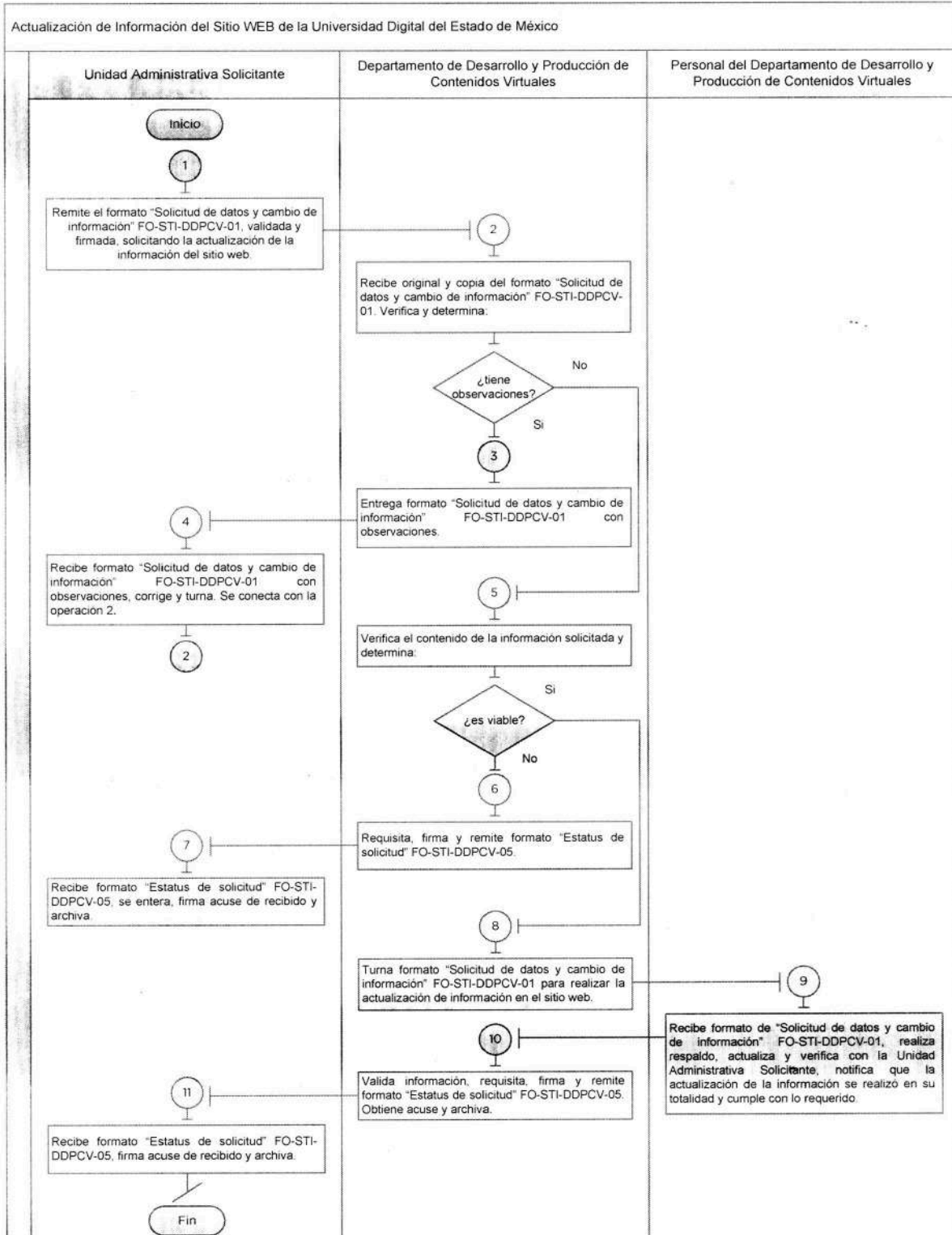
- La actualización del Sitio Web de la Universidad Digital del Estado de México deberá ser solicitada por parte de la Unidad Administrativa Solicitante, mediante el formato establecido "Solicitud de datos y cambio de información" FO-STI-DDPCV-01, y bajo los lineamientos de la Dirección General del Sistema Estatal de Informática.
- Posterior a la entrega del formato "Solicitud de datos y cambio de información" FO-STI-DDPCV-01 del sitio web de Universidad Digital del Estado de México al Departamento de Desarrollo y Producción de Contenidos Virtuales, este deberá analizar la información proporcionada por el Unidad Administrativa Solicitante y verificar la viabilidad de realizar la actualización solicitada.
- Para evidenciar la actualización realizada en el sitio web de la Universidad Digital del Estado de México, se deberá firmar el formato "Estatus de solicitud" FO-STI-DDPCV-05 por parte del Unidad Administrativa Solicitante y el Departamento de Desarrollo y Producción de Contenidos Virtuales.

**DESARROLLO:**

No.	Unidad Administrativa/ Puesto	Descripción
1	Unidad Administrativa Solicitante	Remite original y copia de forma económica el formato "Solicitud de datos y cambio de información" FO-STI-DDPCV-01, debidamente validada y firmada, al Departamento de Desarrollo y Producción de Contenidos Virtuales solicitando la actualización de la información del sitio web.
2	Departamento de Desarrollo y Producción de Contenidos Virtuales	Recibe original y copia del formato "Solicitud de datos y cambio de información" FO-STI-DDPCV-01. Verifica y determina: <b>¿Tiene observación la solicitud?</b>
3	Departamento de Desarrollo y Producción de Contenidos Virtuales	<b>Si</b> , entrega el formato "Solicitud de datos y cambio de información" FO-STI-DDPCV-01 a la Unidad Administrativa Solicitante con las observaciones.
4	Unidad Administrativa Solicitante	Recibe el formato "Solicitud de datos y cambio de información" FO-STI-DDPCV-01 con observaciones, corrige y valida la información y remite el formato "Solicitud de datos y cambio de información" FO-STI-DDPCV-01 al Departamento de Desarrollo y Producción de Contenidos Virtuales. Se conecta con la operación 2.
5	Departamento de Desarrollo y Producción de Contenidos Virtuales	<b>No</b> , verifica el contenido de la información solicitada y determina: <b>¿Es viable?</b>
6	Departamento de Desarrollo y Producción de Contenidos Virtuales	<b>No</b> , requisita, firma y remite original y copia del formato "Estatus de solicitud" FO-STI-DDPCV-05 a la Unidad Administrativa Solicitante.
7	Unidad Administrativa Solicitante	Recibe formato "Estatus de solicitud" FO-STI-DDPCV-05, se entera, firma acuse de recibido y archiva.

No.	Unidad Administrativa/ Puesto	Descripción
8	Departamento de Desarrollo y Producción de Contenidos Virtuales	Si, turna el formato "Solicitud de datos y cambio de información" FO-STI-DDPCV-01 al Personal del Departamento de Desarrollo y Producción de Contenidos Virtuales para realizar la actualización de información en el sitio web.
9	Personal del Departamento de Desarrollo y Producción de Contenidos Virtuales.	Recibe formato de "Solicitud de datos y cambio de información" FO-STI-DDPCV-01, realiza respaldo, actualiza y verifica con base al formato de "Solicitud de datos y cambio de información" FO-STI-DDPCV-01, con la Unidad Administrativa Solicitante que la información actualizada cumpla con lo requerido, notifica de forma económica al Departamento de Desarrollo y Producción de Contenidos Virtuales que la actualización de la información del sitio web se realizó en su totalidad y cumple con lo requerido.
10	Departamento de Desarrollo y Producción de Contenidos Virtuales.	Valida que la actualización de la información realizada cumple con lo requerido de acuerdo al formato de "Solicitud de datos y cambio de información" FO-STI-DDPCV-01, requisita, firma, remite original y copia del formato "Estatus de solicitud" FO-STI-DDPCV-05 a la Unidad Administrativa Solicitante. Obtiene acuse de recibido y archiva.
11	Unidad Administrativa Solicitante	Recibe copia del formato "Estatus de solicitud" FO-STI-DDPCV-05, firma acuse de recibido y archiva.
	FIN	Termino del proceso.

**DIAGRAMACIÓN:**



**MEDICIÓN:**

Indicador para medir capacidad de respuesta anual:

$$\frac{\text{Número anual de cambios realizados}}{\text{Número anual de cambios solicitados}} \times 100 = \text{Porcentaje de cambios a sitio Web.}$$

**REGISTRO DE EVIDENCIAS:**

- Formatos de "Solicitud de datos y cambio de información" FO-STI-DDPCV-01.
- Formatos de "Estatus de solicitud" FO-STI-DDPCV-05.

**FORMATOS E INSTRUCTIVOS:-**

**SOLICITUD DE DATOS Y CAMBIOS DE INFORMACIÓN FO-STI-DDPCV-01**



**FORMATO DE SOLICITUD DE DATOS Y CAMBIOS DE INFORMACION FO-STI-DDPCV-01**



Departamento de Desarrollo y Producción de Contenidos Virtuales

		<b>FECHA / HORA</b>	<b>FOLIO</b>
<b>DATOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA SOLICITANTE</b>			
<b>SOLICITA</b>		<b>AUTORIZA</b>	
Nombre:		Nombre:	
Cargo:		Cargo:	
Área:		Área:	
<b>TIPO DE CONSULTA/CAMBIO</b>			
<input type="checkbox"/> Configuración Hw / Sw	<input type="checkbox"/> Bases de Datos	<input type="checkbox"/> Telecomunicaciones	
<input type="checkbox"/> Aplicaciones	<input type="checkbox"/> Hardware	<input type="checkbox"/> Redes	
<input type="checkbox"/> Sitio WEB	Especifique: _____		
<b>PERIODICIDAD</b>			
<input type="checkbox"/> Días	<input type="checkbox"/> Semanas	<input type="checkbox"/> Meses	
<input type="checkbox"/> Años	<input type="checkbox"/> Indefinido	<input type="checkbox"/> N/A	
<b>ORIGEN DE LA SOLICITUD DEL CONSULTA/CAMBIO</b>			
<input type="checkbox"/> Mejora	<input type="checkbox"/> Actualización	<input type="checkbox"/> Falla	
<input type="checkbox"/> Otro	Especifique: _____		
<b>DESCRIPCIÓN DE CONSULTA/ CAMBIO</b>			
<b>JUSTIFICACIÓN DE CONSULTA/CAMBIO</b>			
<b>NOMBRE Y FIRMA DEL ÁREA SOLICITANTE</b>			
<b>SOLICITA</b>		<b>AUTORIZA</b>	

**INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO FO-STI-DDPCV-01  
SOLICITUD DE DATOS Y CAMBIOS DE INFORMACIÓN**

**Objetivo:** Contar con una evidencia de los requerimientos de un nuevo sistema que se tiene pensado implementar.

**Distribución:** El Departamento de Desarrollo y Producción de Contenidos Virtuales, resguarda original.

Nº	Concepto	Descripción
1.	Fecha / hora	Anotar día, mes, año y hora de elaboración del documento.
2.	Folio	Anotar el número consecutivo del documento para control del mismo.
3.	Solicita	Anotar el nombre completo, el cargo y área del solicitante.
4.	Autoriza	Anotar el nombre completo, el cargo y área del personal que autoriza el movimiento.
5.	Tipo de Consulta / Cambio	Señalar con una "X" en el recuadro que corresponda según sea la necesidad del solicitante.
6.	Periodicidad	Señalar con número los días, semanas, meses o años como lapso de tiempo que desea el usuario para revisar la información y si no aplica, señalar el campo con una "X" y de igual manera para el campo de Indefinido.
7.	Origen de la solicitud de Consulta / Cambio	Señalar con una "X" en el recuadro que corresponda según sea el origen de Consulta / Cambio, según sea la necesidad del solicitante
8.	Descripción de Consulta / Cambio	Anotar de manera general las actividades, aspectos a revisar o necesidades de la Consulta / Cambio.
9.	Justificación de Consulta / Cambio	Anotar detalladamente los aspectos que se consideraron para realizar la Consulta / Cambio.
10.	Nombre y firma del solicitante	Anotar el nombre y colocar la firma del responsable del sistema.
11.	Nombre y firma quien autoriza	Anotar el nombre y colocar la firma de la persona que autoriza los cambios o consulta realizada.



## INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO FO-ST-DDPCV-05 "ESTATUS DE SOLICITUD"

**Objetivo:** Contar con una evidencia, de los requerimientos de un nuevo sistema que se tiene pensado implementar.

**Distribución:** El Departamento de Desarrollo y Producción de Contenidos Virtuales, resguarda original.

Nº.	Concepto	Descripción
1.	Fecha	Anotar día, mes y años de elaboración.
2.	Folio de Reporte Asociado	Anotar folio consecutivo del documento.
3.	Tiempo	Anotar el tiempo invertido en la actividad.
	Riesgo	Anotar el tipo de riesgo mediante las siguientes expresiones: Bajo= No afecta en el ámbito de producción, Medio= Sólo afecta a base de datos y Alto= Afecta a productos auditables.
	Complejidad	Anotar el tipo de riesgo mediante las siguientes expresiones: Bajo= No afecta en el ámbito de producción, Medio= Sólo afecta a base de datos y Alto= Afecta a productos auditables.
	Impacto	Anotar el tipo de riesgo mediante las siguientes expresiones: Bajo= No afecta en el ámbito de producción, Medio= Sólo afecta a base de datos y Alto= Afecta a productos auditables.
	Dependencia	Anotar los recursos de los cuales se dependen para desarrollar el proyecto
4.	Resultado	Colocar una "X" en el campo que corresponda según sea el resultado obtenido.
5.	Observaciones	Anotar comentarios extras si se requiere.
6.	Realizó	Colocar nombre y firma del personal del Departamento de Desarrollo y Producción de Contenidos Virtuales, que realizó la actividad solicitada.

"ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN DEL SITIO WEB DE LA  
UNIVERSIDAD DIGITAL DEL ESTADO DE MÉXICO"

Edición: Primera

Fecha: Julio 2016

Código: 205BR10203/01

Página: 12 de 12

Nº.	Concepto	Descripción
7.	Validó	Colocar nombre y firma del Jefe del Departamento de Desarrollo y Producción de Contenidos Virtuales.
8.	De conformidad	Colocar nombre y firma del personal que autorizo el cambio por parte de la Unidad Administrativa Solicitante.

## SIMBOLOGÍA



**Inicio o final del procedimiento:** Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando termine la palabra FIN.



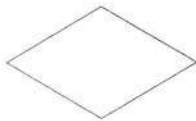
**Conector de Operación.** Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia o requiere conectarse a otra operación lejana dentro del mismo procedimiento.



**Operación.** Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de la acción que se realiza en este paso.



**Conector de hoja en un mismo procedimiento.** Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia donde va y al principio de la siguiente hoja de donde viene; dentro del símbolo se anotará la letra "A" para el primer conector y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto.



**Decisión.** Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación.



**Línea continua.** Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.



**Interrupción del procedimiento.** En ocasiones el procedimiento requiere de una interrupción para ejecutar alguna actividad o bien, para dar tiempo al usuario de realizar una acción o reunir determinada documentación. Por ello, el presente símbolo se emplea cuando el proceso requiere de una espera necesaria e insoslayable.



**Fuera de Flujo.** Cuando por necesidades del procedimiento, una determinada actividad o participación ya no es requerida dentro del mismo, se utiliza el signo de fuera de flujo para finalizar su intervención en el procedimiento.

## REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición (julio 2016): Elaboración del Procedimiento.

## DISTRIBUCIÓN

El original del procedimiento se encuentra en poder de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación.

### **Las copias están distribuidas de la siguiente manera:**

Rectoría de la Universidad Digital del Estado de México.

Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación.

Abogado General.

Departamento de Desarrollo y Producción de Contenidos Virtuales. ...

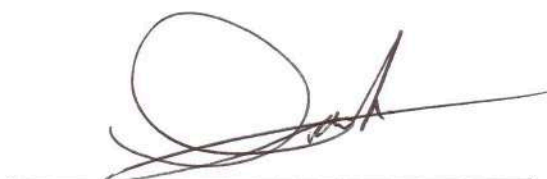
**VALIDACIÓN**



Lic. Benjamín Valdés Plata  
**Rector de la Universidad Digital del Estado de México**



Ing. Alfredo Romero García  
**Subdirector de Tecnologías de Información  
y Comunicación**



Ing. Jorge Hernández Valdín  
**Jefe del Departamento de Desarrollo y  
Producción de Contenidos Virtuales**