



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE MÉXICO

UD  
EM | Universidad  
Digital  
del Estado de México

**EDOMÉX**  
DECISIONES FIRMES, RESULTADOS FUERTES.

## DEPARTAMENTO DE DESARROLLO TECNOLÓGICO

### PROCEDIMIENTOS:

- ADMINISTRACIÓN DE LA CAPACIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA PARA LA OPERACIÓN DE LAS PLATAFORMAS EDUCATIVAS DE LA UDEMEX
- MONITOREO DE LA INFRAESTRUCTURA QUE SOPORTA LAS PLATAFORMAS EDUCATIVAS DE LA UDEMEX

ENERO DE 2018

## ÍNDICE

	<b>Página.</b>
<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>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Administración de la Capacidad de la Infraestructura para la operación de las Plataformas Educativas de la UDEMex.</li></ul>	205BR10202/02
<ul style="list-style-type: none"><li>• Monitoreo de la Infraestructura que Soporta las Plataformas Educativas de la UDEMex.</li></ul>	205BR10202/03
<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>

## **PRESENTACION**

La sociedad mexiquense 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. La ciudadanía 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 la 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 descentralización, los procesos clave de la organización y los resultados que se obtienen, son algunos de los aspectos que delinear la gestión administrativa del 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.

**PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO  
TECNOLÓGICO**

Edición: Primera

Fecha: Enero de 2018

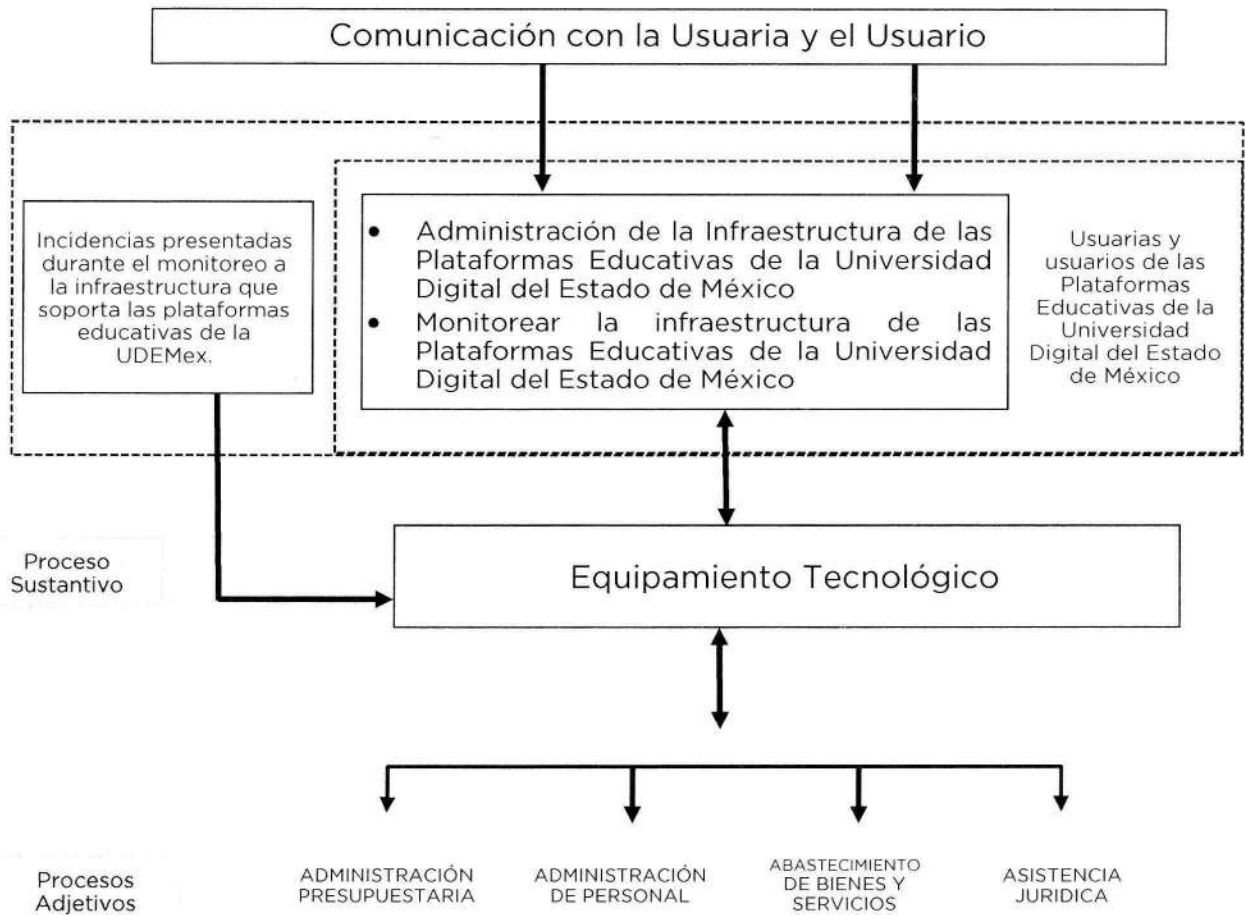
Código: 205BR10202

Página: III

**OBJETIVO GENERAL**

Incrementar la calidad, eficiencia y eficacia de la infraestructura tecnológica que soporta las plataformas educativas, mediante la actualización continua, implantación de nuevos sistemas y equipamiento tecnológico que coadyuven de manera substancial al desarrollo integral en materia de informática.

### IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS



## **RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

### **Proceso:**

Equipamiento Tecnológico. De la elaboración a la realización del Plan de Monitoreo y del Plan Anual de Administración de la Capacidad de la Infraestructura para la Operación de las Plataformas Educativas de la UDEMex.

### **Procedimientos:**

- Administración de la Operación de la Capacidad de la Infraestructura de las Plataformas Educativas de la UDEMex.
- Monitoreo mensual de la Infraestructura que Soporta las Plataformas Educativas de la UDEMex.

**PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO  
TECNOLÓGICO**

Edición: Primera

Fecha: Enero de 2018

Código: 205BR10202

Página: VI

**DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS**

**PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN DE LA CAPACIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA PARA LA OPERACIÓN DE LAS PLATAFORMAS EDUCATIVAS DE LA UDEMEX.**

**OBJETIVO:**

Garantizar el óptimo funcionamiento de las Plataformas Educativas de la UDEMEX, mediante la correcta administración de la capacidad de los recursos tecnológicos.

**ALCANCE:**

Aplica al personal adscrito a la Universidad Digital del Estado de México encargado de llevar a cabo la Administración de la Capacidad de la Infraestructura para la operación de las plataformas educativas de la UDEMEX

**REFERENCIAS:**

- Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios, Capítulo Décimo Tercero, Artículo 70, Fracción I, Publicado el 06 de Enero de 2016.
- Acuerdo por el que se establecen las Normas Administrativas para la Asignación y Uso de Bienes y Servicios de las Dependencias y Organismos Auxiliares del Poder Ejecutivo Estatal, Apartado VI Sistema Estatal de Informática (publicado en la Gaceta de Gobierno No. 34 del 24 de febrero de 2005).
- Reglamento para el Uso de Equipo y Servicios de Cómputo de la Universidad Digital del Estado de México, 18 de diciembre 2013.
- Manual General de Organización de la Universidad Digital del Estado de México, Objetivo y Funciones del Departamento Desarrollo Tecnológico. Gaceta del Gobierno, 8 de Abril de 2014.

**RESPONSABILIDADES:**

El Departamento de Desarrollo Tecnológico es la Unidad Administrativa responsable de establecer mecanismos internos para implementar y mantener el monitoreo del Plan de la capacidad de la infraestructura para la operación de las Plataformas Educativas de la UDEMEX.

**La Subdirección de Tecnologías de la Información deberá:**

- Revisar el Plan Anual de Administración de la Capacidad de la Infraestructura para la Operación de las Plataformas Educativas de la UDEMEX y el Cronograma Anual de Actividades que le remita el Departamento de Desarrollo Tecnológico para su revisión.



- Remitir al Departamento de Desarrollo Tecnológico mediante oficio las observaciones encontradas en el Plan Anual de Administración de la Capacidad de la Infraestructura para la Operación de las Plataformas Educativas de la UDEMEX y el Cronograma Anual de Actividades.
- Aprobar y firmar el Plan Anual de Administración de la Capacidad de la Infraestructura para la Operación de las Plataformas Educativas de la UDEMEX y el Cronograma Anual de Actividades y remitir al Departamento de Desarrollo Tecnológico para su implementación.
- Recibir oficio de manera trimestral del informe del monitoreo de la Capacidad de la Infraestructura para la operación de las plataformas educativas de la UDEMEX.

**El Departamento de Desarrollo Tecnológico deberá:**

- Desarrollar y firmar el Plan Anual de Administración de la Capacidad de la Infraestructura para la Operación de las Plataformas Educativas de la UDEMEX y el Cronograma Anual de actividades.
- Remitir a la Subdirección de Tecnologías de Información el Plan Anual de Administración de la Capacidad de la Infraestructura para la Operación de las Plataformas Educativas de la UDEMEX y el Cronograma Anual de actividades.
- Realizar las modificaciones que le sugiera la Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación.
- Implementar el Plan Anual de Administración de la Capacidad de la Infraestructura para la Operación de las Plataformas Educativas de la UDEMEX y el Cronograma Anual de Actividades.
- Dar seguimiento al Plan Anual de Administración de la Capacidad de la Infraestructura para la Operación de las Plataformas Educativas de la UDEMEX y el Cronograma Anual de Actividades, realizando el monitoreo de la misma, basándose en el Procedimiento de Monitoreo de la Infraestructura para la operación de las Plataformas Educativas de la UDEMEX.
- Realizar un estudio de los problemáticas presentadas y realizar un informe trimestral sobre las causas y soluciones a la misma.
- Informar trimestralmente mediante oficio a la Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación y al Departamento de Desarrollo y Producción de Contenidos Virtuales del monitoreo de la Infraestructura para la administración de las Plataformas Educativas.

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

- Recibir oficio de manera mensual del informe del monitoreo de la Infraestructura que soporta las plataformas educativas de la UDEMEX.

**DEFINICIONES:**

Administración de la Capacidad: Es la parte encargada de asegurar que todos los servicios de tecnologías de la información estén soportados por una infraestructura tecnológica con capacidades acordes con las necesidades de la UDEMEX.

Plan Anual de Administración de la Capacidad de la Infraestructura para la Operación de las Plataformas Educativas de la UDEMEX: Es un plan que incluye; La capacidad de la Infraestructura de tecnologías de la información, donde se incluyen las proyecciones de las necesidades futuras, con una base de lo que se tiene y al crecimiento de las mismas, así mismo los cambios que se deberán de realizar para estar a la vanguardia con las nuevas tecnologías.

UDEMEX.- Universidad Digital del Estado de México.

**INSUMOS:**

- Plan Anual de Administración de la Capacidad de la Infraestructura para la Operación de las Plataformas Educativas de la UDEMEX.
- Cronograma Anual de Actividades.

**RESULTADOS:**

- Correcta administración de la Infraestructura para la operación de las Plataformas Educativas.

**INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:**

- Monitoreo de la Infraestructura que Soporta las Plataformas Educativas de la UDEMEX.

**POLÍTICAS:**

- El personal del Departamento de Desarrollo Tecnológico será el responsable de realizar el monitoreo al Plan Anual de Administración de la Capacidad de la Infraestructura para la Operación de las Plataformas Educativas de la UDEMEX y el Cronograma Anual de Actividades.
- El monitoreo que se realice a la infraestructura que soporta las plataformas educativas se basará en el Plan Anual de Administración de la Capacidad de la Infraestructura para la Operación de las Plataformas Educativas de la UDEMEX y el Cronograma Anual de Actividades.
- El registro de incidencias en la infraestructura se realizará únicamente por personal adscrito al Departamento de Desarrollo Tecnológico.

**DESARROLLO:**

**PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN DE LA CAPACIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA PARA LA OPERACIÓN DE LAS PLATAFORMAS EDUCATIVAS DE LA UDEMEX.**

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Departamento de Desarrollo Tecnológico	Desarrolla y firma el Plan Anual de Administración de la Capacidad de la Infraestructura para la Operación de las Plataformas Educativas de la UDEMEX y el Cronograma Anual de actividades y los remite mediante oficio en original y copia a la Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación para su revisión. Obtiene acuse y archiva.
2	Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación	Recibe oficio en original y copia, el Plan Anual de Administración de la Capacidad de la Infraestructura para la Operación de las Plataformas Educativas de la UDEMEX, el Cronograma Anual de actividades se entera, acusa de recibido, revisa y determina:  <b>¿Está correcta la información?</b>
3	Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación	<b>No</b> , remite documentación con observaciones de forma económica al Departamento de Desarrollo Tecnológico para su corrección
4	Departamento de Desarrollo Tecnológico	Recibe y realiza las correcciones necesarias al Plan Anual de Administración de la Capacidad de la Infraestructura para la Operación de las Plataformas Educativas de la UDEMEX y el Cronograma Anual de Actividades, firma y remite de forma económica a la Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación. Se conecta con operación 2.
5	Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación	<b>Si</b> , aprueba el Plan Anual de Administración de la Capacidad de la Infraestructura para la Operación de las Plataformas Educativas de la UDEMEX y el Cronograma Anual de Actividades, firma de autorizado y remite al Departamento de Desarrollo Tecnológico junto con oficio en original y copia para su implementación, obtiene acuse y archiva.

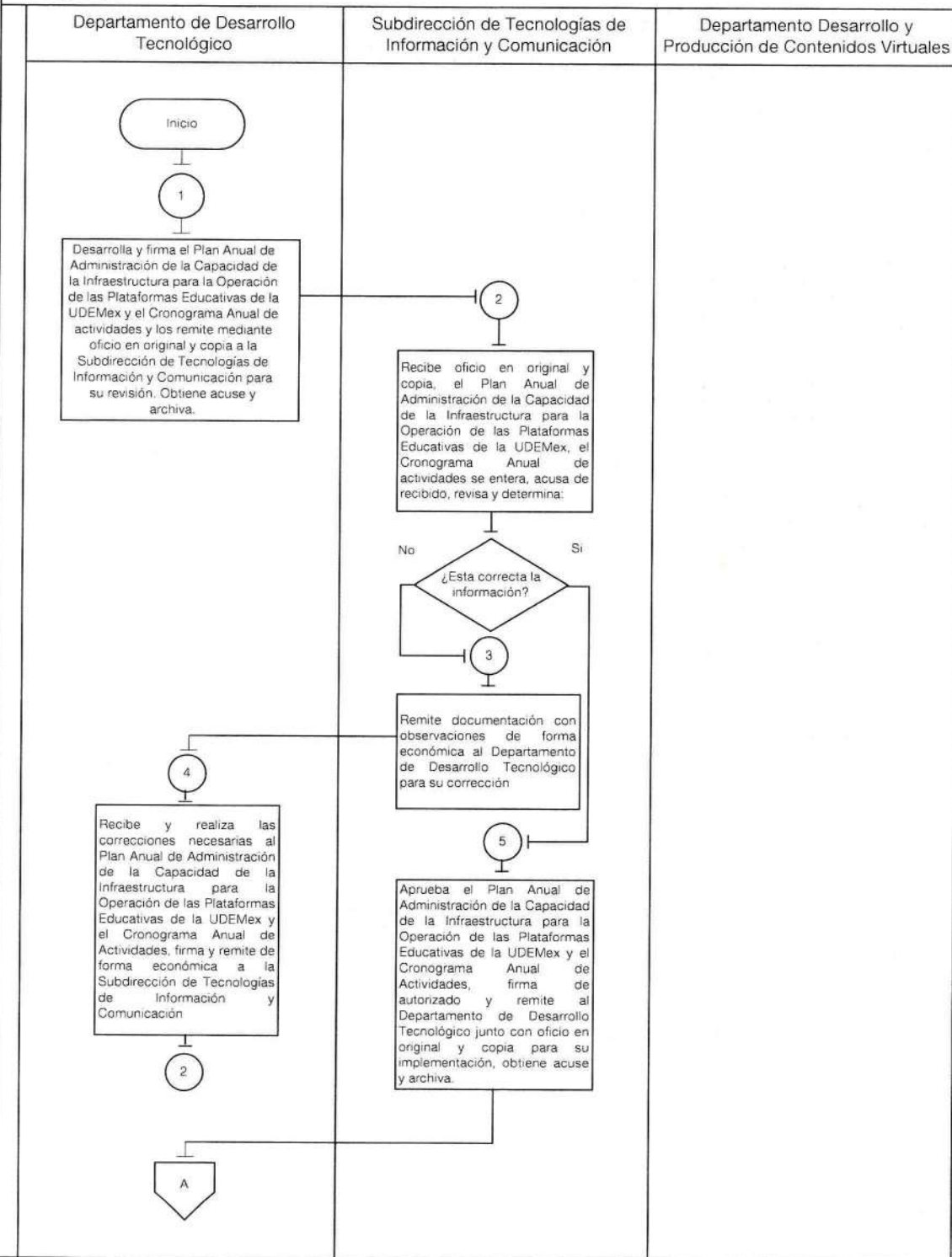
**ADMINISTRACIÓN DE LA CAPACIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA PARA LA OPERACIÓN DE LAS PLATAFORMAS EDUCATIVAS DE LA UDEMEX**

Edición: Primera  
 Fecha: Enero de 2018  
 Código: 205BR10202/02  
 Página: 6 de 9

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
6	Departamento de Desarrollo Tecnológico	<p>Recibe oficio en original y copia el Plan Anual de Administración de la Capacidad de la Infraestructura para la Operación de las Plataformas Educativas de la UDEMEX y el Cronograma Anual de Actividades, se entera, acusa de recibido y realiza las implementaciones necesarias para operar.</p> <p>Se conecta con el Procedimiento de Monitoreo de la Infraestructura que Soporta las Plataformas Educativas de la UDEMEX, Plan Anual de Administración de la Capacidad de la Infraestructura para la Operación de las Plataformas Educativas de la UDEMEX y el Cronograma Anual de Actividades.</p>
7	Departamento de Desarrollo Tecnológico	<p>Trimestralmente elabora el informe de la Administración de la Capacidad de la Infraestructura para la operación de las Plataformas Educativas de la UDEMEX y remite mediante oficio en original y copia a la Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación y al Departamento de Desarrollo y Producción de Contenidos Virtuales para su conocimiento.</p>
8	Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación	<p>Recibe oficio, acusa de recibido y se entera del monitoreo de la Infraestructura que soporta las Plataformas Educativas de la Universidad Digital. Remite acuse de recibido al Departamento de Desarrollo y Producción de Contenidos Virtuales.</p>
9	Departamento de Desarrollo y Producción de Contenidos Virtuales	<p>Recibe oficio, acusa de recibido y se entera del monitoreo de la Infraestructura que soporta las Plataformas Educativas de la Universidad Digital. Remite acuse de recibido al Departamento de Desarrollo y Producción de Contenidos Virtuales.</p>
10	Departamento de Desarrollo Tecnológico	<p>Obtiene acuses de recibido y archiva.</p>
<b>FIN</b>		

**DIAGRAMACIÓN:**

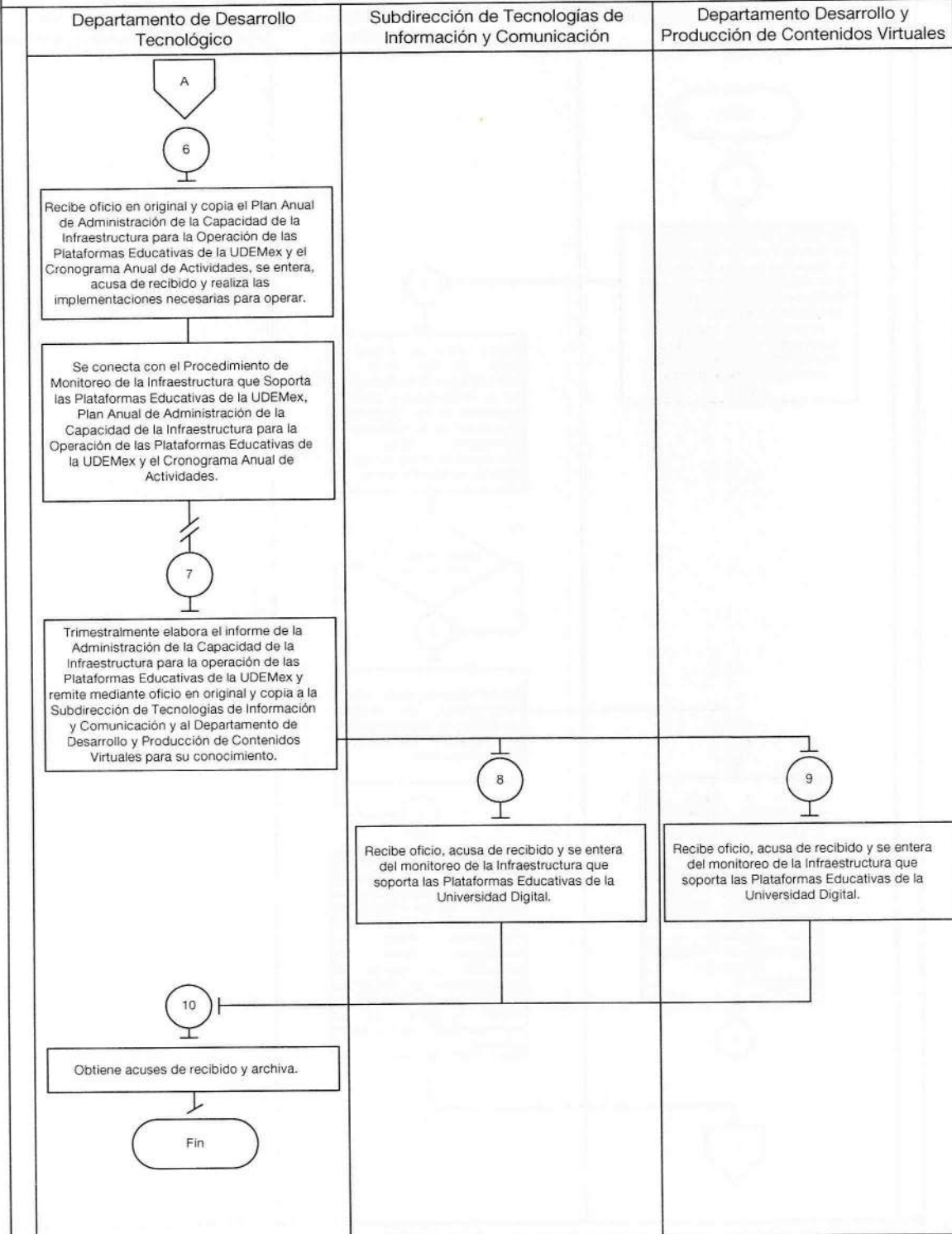
ADMINISTRACIÓN DE LA CAPACIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA PARA LA OPERACIÓN DE LAS PLATAFORMAS EDUCATIVAS DE LA UDEMEX



**ADMINISTRACIÓN DE LA CAPACIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA PARA LA OPERACIÓN DE LAS PLATAFORMAS EDUCATIVAS DE LA UDEMEX**

Edición: Primera  
 Fecha: Enero de 2018  
 Código: 205BR10202/02  
 Página: 8 de 9

**ADMINISTRACIÓN DE LA CAPACIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA PARA LA OPERACIÓN DE LAS PLATAFORMAS EDUCATIVAS DE LA UDEMEX**



**MEDICIÓN:**

Es un indicador para medir la eficiencia en la solventación de problemáticas detectadas en el funcionamiento de la infraestructura que soporta las Plataformas Educativas de la UDEMEX.

Para medir el porcentaje de eficiencia de la Infraestructura que Soporta las Plataformas Educativas de la UDEMEX de manera trimestral se utilizará la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Número trimestral de problemas con la Infraestructura que Soporta la UDEMEX}}{\text{Días totales del trimestre}} \times 100 = \text{Porcentaje Problemáticas presentadas en el trimestre}$$

**REGISTRO DE EVIDENCIAS:**

Las evidencias de las problemáticas encontradas en la infraestructura están definidas en el informe trimestral que se le remite a la Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación y al Departamento de Desarrollo y Producción de Contenidos Virtuales, en donde se enlistan las problemáticas presentadas (si es que ocurrieron) y la solución que se proporcionó en ese momento.

**FORMATOS E INSTRUCTIVOS:**

No aplica.



**MONITOREO DE LA INFRAESTRUCTURA QUE SOPORTA LAS  
PLATAFORMAS EDUCATIVAS DE LA UDEMEX**

Edición:	Primera
Fecha:	Enero de 2018
Código:	205BR10202/03
Página:	1 de 10

**PROCEDIMIENTO: MONITOREO DE LA INFRAESTRUCTURA QUE SOPORTA LAS  
PLATAFORMAS EDUCATIVAS DE LA UDEMEX.**

**OBJETIVO:**

Garantizar el óptimo funcionamiento de las Plataformas Educativas de la UDEMEX, mediante el continuo monitoreo de los recursos tecnológicos.

**ALCANCE:**

Aplica al personal adscrito a la Universidad Digital del Estado de México encargado de llevar a cabo el monitoreo de la infraestructura que soporta las plataformas educativas de la UDEMEX.

**REFERENCIAS:**

- Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios, Capítulo Décimo Tercero, Artículo 70, Fracción I, Publicado el 06 de Enero de 2016.
- Acuerdo por el que se establecen la Normas Administrativas para la Asignación y Uso de Bienes y Servicios de las Dependencias y Organismos Auxiliares del Poder Ejecutivo Estatal, Apartado VI Sistema Estatal de Informática (publicado en la Gaceta de Gobierno No. 34 del 24 de febrero de 2005).
- Reglamento para el Uso de Equipo y Servicios de Cómputo de la Universidad Digital del Estado de México, 18 de diciembre 2013.
- Manual General de Organización de la Universidad Digital del Estado de México, Objetivo y Funciones del Departamento de Desarrollo Tecnológico. Gaceta del Gobierno, 8 de Abril de 2014.

**RESPONSABILIDADES:**

El Departamento de Desarrollo Tecnológico es la Unidad Administrativa responsable de establecer mecanismos internos para implementar y mantener el monitoreo de la Infraestructura que soporta las Plataformas Educativas de la UDEMEX.

**La Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicación deberá:**

- Recibir y revisar el Plan de Monitoreo, Plan de Contingencias y el Cronograma de Actividades que le remita el Departamento de Desarrollo Tecnológico.
- Remitir al Departamento de Desarrollo Tecnológico de manera económica las observaciones encontradas al Plan de Monitoreo, Plan de Contingencias y el Cronograma de Actividades.

**MONITOREO DE LA INFRAESTRUCTURA QUE SOPORTA LAS  
PLATAFORMAS EDUCATIVAS DE LA UDEMEX**

Edición:	Primera
Fecha:	Enero de 2018
Código:	205BR10202/03
Página:	<b>2 de 10</b>

- Aprobar el Plan de Monitoreo, Plan de Contingencias y el Cronograma de Actividades, firmar de autorizado y remitir al Departamento de Desarrollo Tecnológico para su implementación.
- Recibir oficio de funcionamiento de manera mensual del informe del monitoreo de la Infraestructura que soporta las plataformas educativas de la UDEMEX.

**El Departamento de Desarrollo Tecnológico deberá:**

- Desarrollar y firmar el Plan de Monitoreo, Plan de Contingencias y el Cronograma de Actividades.
- Remitir mediante oficio a la Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación el Plan de Monitoreo, Plan de Contingencias y el Cronograma de Actividades.
- Realizar las modificaciones que le sugiera la Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación y remitirlas de manera económica a la Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación.
- Implementar el Plan de Monitoreo, Plan de Contingencias y el Cronograma de Actividades.
- Dar seguimiento al Plan de Monitoreo, Plan de Contingencias y el Cronograma de Actividades.
- Aplicar el Plan de Contingencias, solventa los inconvenientes en la infraestructura y requisitar el formato FO-STI-DT-04 Bitácora de Registro de Incidencias.
- Informar mensualmente mediante oficio a la Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación y al Departamento de Desarrollo y Producción de Contenidos Virtuales el Plan de Monitoreo de la Infraestructura que Soporta las Plataformas Educativas de la UDEMEX.

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

- Recibir oficio de manera mensual del informe del monitoreo de la Infraestructura que soporta las plataformas educativas de la UDEMEX.

**DEFINICIONES:**

Monitoreo: Es un proceso mediante el cual se reúne, observa, estudia y emplea información para luego poder realizar un seguimiento de un programa o hecho particular.

**MONITOREO DE LA INFRAESTRUCTURA QUE SOPORTA LAS  
PLATAFORMAS EDUCATIVAS DE LA UDEMEX**

Edición:	Primera
Fecha:	Enero de 2018
Código:	205BR10202/03
Página:	<b>3 de 10</b>

Plan de Contingencias.- Es el plan que se realiza en caso de presentar una incidencia en la infraestructura esta pueda ser corregida de una manera rápida y eficaz.

Plan de Monitoreo.- Es el Plan en donde se van a definir la infraestructura que va a estar en constante monitoreo, su justificación y las herramientas que se van a utilizar para realizarlo.

UDEMEX.- Universidad Digital del Estado de México.

**INSUMOS:**

- Plan de Monitoreo.
- Plan de Contingencias.
- Cronograma de actividades.

**RESULTADOS:**

- Contar con una óptima disponibilidad de la infraestructura que soporta las Plataformas Educativas de la UDEMEX, derivado del monitoreo a la Infraestructura de las plataformas.

**POLÍTICAS:**

- El Departamento de Desarrollo Tecnológico será el responsable de realizar el Plan de Monitoreo.
- El registro de incidencias en la infraestructura se realizará por personal adscrito al Departamento de Desarrollo Tecnológico.

**MONITOREO DE LA INFRAESTRUCTURA QUE SOPORTA LAS PLATAFORMAS EDUCATIVAS DE LA UDEMex**

Edición: Primera  
 Fecha: Enero de 2018  
 Código: 205BR10202/03  
 Página: 4 de 10

**DESARROLLO**

**PROCEDIMIENTO: MONITOREO DE LA INFRAESTRUCTURA QUE SOPORTA LAS PLATAFORMAS EDUCATIVAS DE LA UDEMex.**

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Departamento de Desarrollo Tecnológico	Desarrolla y firma el Plan de Monitoreo, Plan de Contingencias y el Cronograma de Actividades y los remite mediante oficio en original y copia para su revisión. Obtiene acuse y archiva.
2	Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación	Recibe oficio en original y copia el Plan de Monitoreo, Plan de Contingencias y el Cronograma de Actividades, se entera acusa de recibido, revisa y determina:  <b>¿Está correcta la información?</b>
3	Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación	<b>No</b> , remite documentos con observaciones de forma económica al Departamento de Desarrollo Tecnológico para su corrección.
4	Departamento de Desarrollo Tecnológico	Recibe, realiza las correcciones necesarias al Plan de Monitoreo, Plan de Contingencias y el Cronograma de Actividades, firma y lo remite de forma económica a la Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación.  Se conecta con operación 2.
5	Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación	<b>Si</b> , aprueba el Plan de Monitoreo, Plan de Contingencias y el Cronograma de Actividades, firma de autorizado y los remite al Departamento de Desarrollo Tecnológico mediante oficio en original y copia para su implementación, obtiene acuse y archiva.
6	Departamento de Desarrollo Tecnológico	Recibe oficio en original y copia, para operar el Plan de Monitoreo y el Cronograma de actividades, se entera y acusa de recibido.

**MONITOREO DE LA INFRAESTRUCTURA QUE SOPORTA LAS  
PLATAFORMAS EDUCATIVAS DE LA UDEMEX**

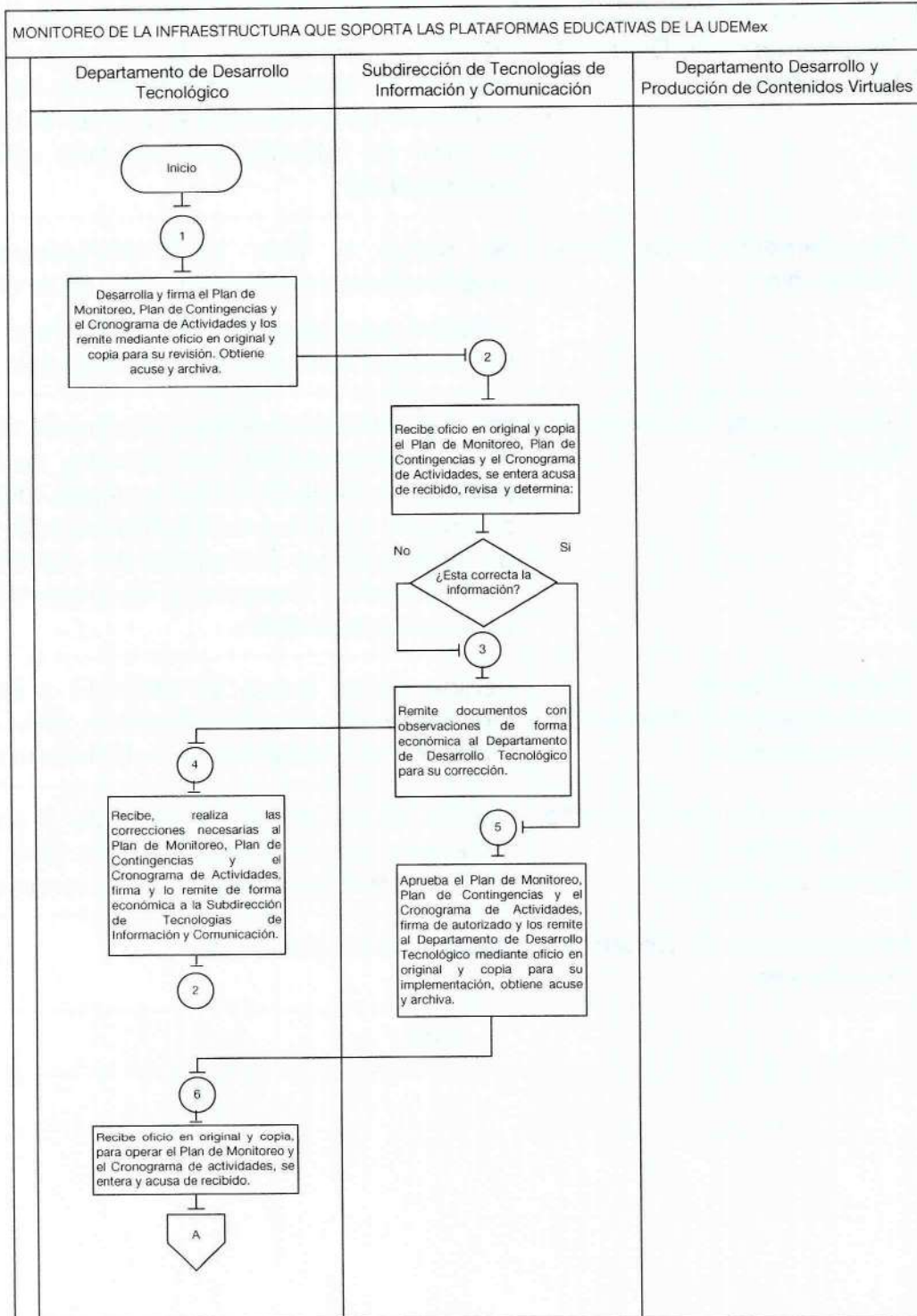
Edición:	Primera
Fecha:	Enero de 2018
Código:	205BR10202/03
Página:	5 de 10

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
7	Departamento de Desarrollo Tecnológico	Realiza el monitoreo de la infraestructura que soporta las plataformas educativas de la UDEMEX, utilizando las herramientas que se establecieron en el Plan de Monitoreo y verifica: <b>¿Se registran incidencias?</b>
8	Departamento de Desarrollo Tecnológico	<b>Si</b> , aplica el Plan de Contingencias, solventa inconvenientes y continúa el procedimiento.  Registra las incidencias en el formato FO-STI-DT-04 Bitácora de Registro de Incidencias.
9	Departamento de Desarrollo Tecnológico	<b>No</b> , mensualmente elabora el informe del Monitoreo de la Infraestructura que Soporta las Plataformas Educativas de la UDEMEX y remite mediante oficio en original y copia a la Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación y al Departamento de Desarrollo y Producción de Contenidos Virtuales para su conocimiento.
10	Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación	Recibe oficio, acusa de recibido y se entera del monitoreo de la Infraestructura que soporta las Plataformas Educativas de la Universidad Digital.
11	Departamento de Desarrollo y Producción de Contenidos Virtuales	Recibe oficio, acusa de recibido y se entera del monitoreo de la Infraestructura que soporta las Plataformas Educativas de la Universidad Digital.
12	Departamento de Desarrollo Tecnológico	Obtiene acuse y archiva.
<b>FIN</b>		

**MONITOREO DE LA INFRAESTRUCTURA QUE SOPORTA LAS PLATAFORMAS EDUCATIVAS DE LA UDEMex**

Edición: Primera  
 Fecha: Enero de 2018  
 Código: 205BR10202/03  
 Página: 6 de 10

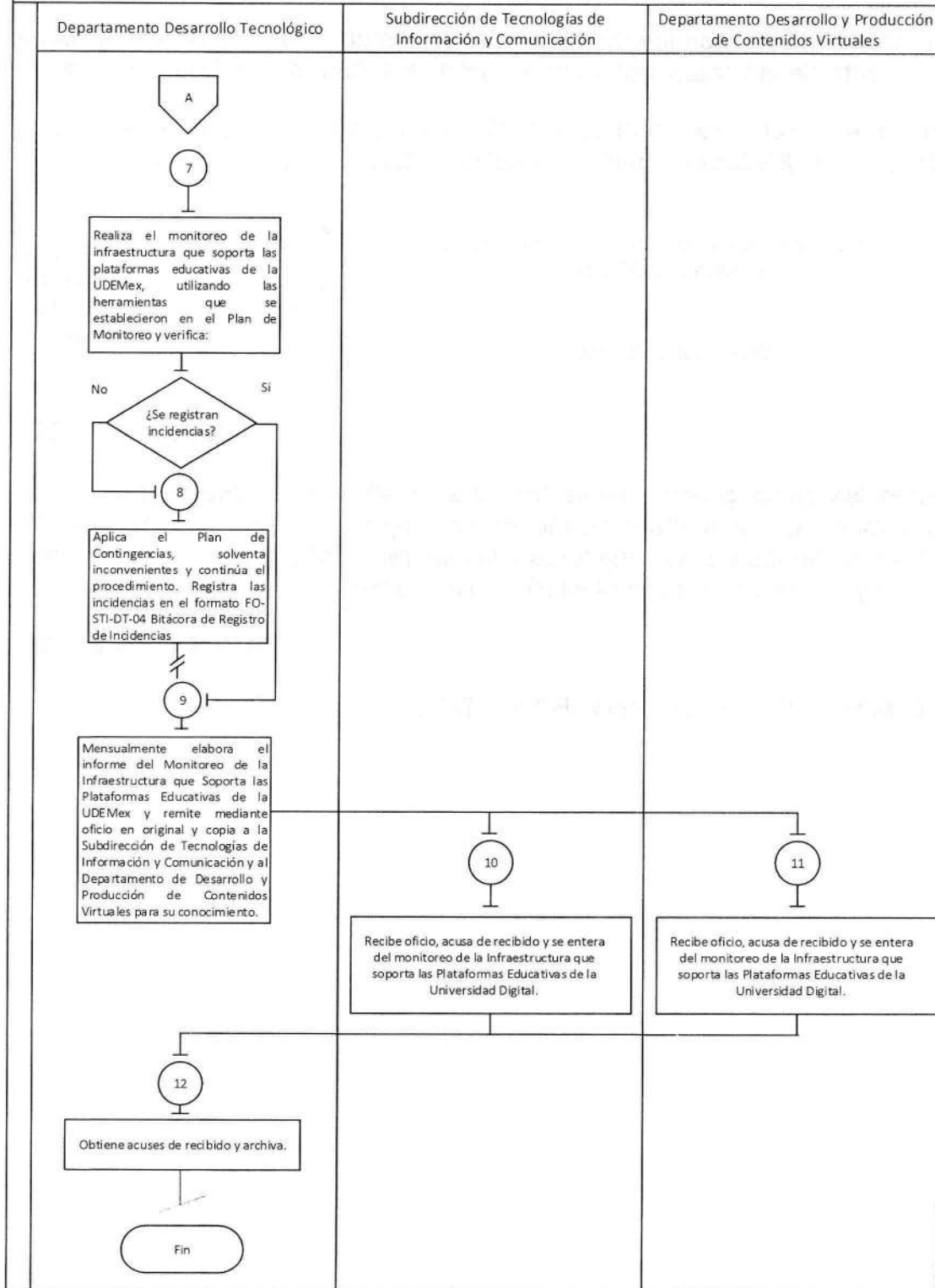
**DIAGRAMACIÓN**



**MONITOREO DE LA INFRAESTRUCTURA QUE SOPORTA LAS PLATAFORMAS EDUCATIVAS DE LA UDEMex**

Edición: Primera  
 Fecha: Enero de 2018  
 Código: 205BR10202/03  
 Página: 7 de 10

MONITOREO DE LA INFRAESTRUCTURA QUE SOPORTA LAS PLATAFORMAS EDUCATIVAS DE LA UDEMex



**MONITOREO DE LA INFRAESTRUCTURA QUE SOPORTA LAS  
PLATAFORMAS EDUCATIVAS DE LA UDEMEX**

Edición:	Primera
Fecha:	Enero de 2018
Código:	205BR10202/03
Página:	8 de 10

**MEDICIÓN**

Es un indicador para medir la eficiencia en la solventación de problemáticas detectadas en el funcionamiento de la infraestructura que soporta las Plataformas Educativas de la UDEMEX.

Para medir el porcentaje de eficiencia de la Infraestructura que Soporta las Plataformas Educativas de la UDEMEX de manera anual se utilizará la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Número anual de problemas con la Infraestructura que Soporta la UDEMEX}}{\text{Días totales del año}} \times 100 = \text{Porcentaje Problemáticas presentadas en el anualmente}$$

**REGISTRO DE EVIDENCIAS:**

Las evidencias de las problemáticas encontradas en el monitoreo de la infraestructura están definidas mediante el formato "Bitácora de Registro de Incidencias" en donde se encuentran las firmas de las servidoras y servidores públicos que atendieron la problemática presentada y la solución que se planteó en ese momento.

**FORMATOS E INSTRUCTIVOS:**

- Bitácora de Registro de incidencias FO-STI-DT-04.



**MONITOREO DE LA INFRAESTRUCTURA QUE SOPORTA LAS PLATAFORMAS EDUCATIVAS DE LA UDEMex**

Edición: Primera  
 Fecha: Enero de 2018  
 Código: 205BR10202/03  
 Página: 9 de 10

Consultar instructivo de llenado del formato "BITACORA DE REGISTRO DE INCIDENCIAS

FO-STI-DT-04



**BITÁCORA DE REGISTRO DE INCIDENCIAS FO-STI-DT-04**

		FECHA / HORA	FOLIO
		1	2
<b>DATOS GENERALES</b>			
Nombre del personal:	3		
Cargo:	4		
Dependencia:	5		
Motivo:	6		
<b>PROCESOS REALIZADOS</b>			
7			
Hora Inicial:	8		
Hora final:	9		
<b>PRUEBAS GENERALES</b>			
¿Se realizaron las pruebas?	Si <input type="checkbox"/>	10	No <input type="checkbox"/>
Tipo de Pruebas que se realizaron			
11			
<b>INCIDENCIAS Y OBSERVACIONES</b>			
12			
<b>REALIZÓ</b>		<b>Vo. Bo.</b>	
13		14	

SECRETARIA DE EDUCACION  
 SUBSECRETARIA DE EDUCACION MEDIA SUPERIOR Y SUPERIOR  
 UNIVERSIDAD DIGITAL DEL ESTADO DE MEXICO

**MONITOREO DE LA INFRAESTRUCTURA QUE SOPORTA LAS  
PLATAFORMAS EDUCATIVAS DE LA UDEMEX**

Edición: Primera  
Fecha: Enero de 2018  
Código: 205BR10202/03  
Página: 10 de 10

**INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO**



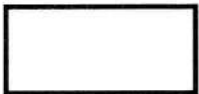
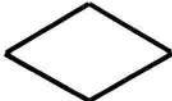




**BITACORA DE REGISTRO DE INCIDENCIAS  
FO-STI-DT-04**

**Objetivo:** Contar con una evidencia de la problemática presentada en la Infraestructura que soporta las Plataformas Educativas de la UDEMEX.

**Distribución:** El original de este formato se quedará bajo resguardo de la o del Titular del Departamento de Desarrollo Tecnológico.

No.	Concepto	Descripción
1.	Fecha	Fecha (día, mes y año)
2.	Folio	Folio Consecutivo, lo Asigna el Departamento de Desarrollo Tecnológico
3.	Nombre del Personal	Nombre de la servidora o servidor público que atendió la falla
4.	Cargo	Cargo de la servidora o servidor público que atendió la falla.
5.	Dependencia	Dependencia de la servidora o servidor público que atendió la falla
6.	Motivo	Motivo de la falla
7.	Procesos Realizados	Que procedimiento se realizó para solventar la falla
8.	Hora inicial	Hora en que se detectó la problemática
9.	Hora Final	Hora en que se resolvió la problemática
10.	Pruebas Generales	Se realizaron pruebas a las infraestructura al término de la problemática
11.	Tipo de pruebas que se realizaron	Tipo de pruebas realizadas
12.	Incidencias y observaciones	Incidencias y observaciones detectadas en el proceso
13.	Realizó	Firma de la servidora o servidor público que atendió la problemática
14.	Vo. Bo.	Visto bueno de la Subdirectora o Subdirector de Tecnologías de Información y Comunicación

**SIMBOLOGÍA**

Símbolo	Representa
	<p>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 se termine se escribirá la palabra FIN.</p>
	<p>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 dónde va el flujo y al principio de la siguiente hoja de dónde viene; dentro del símbolo se anotará la letra "A" para los primeros conectores de fin e inicio de hoja y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto en las sucesivas hojas.</p>
	<p>Conector de procedimientos. Es utilizado para señalar que un procedimiento proviene o es la continuación de otros. Es importante anotar, dentro del símbolo, el nombre del proceso del cual se deriva o hacia dónde va.</p>
	<p>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.</p>
	<p>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.</p>
	<p>Línea continúa. Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Su dirección se maneja a través de terminar la línea con una flecha y puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.</p>
	<p>Operación. Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia. Asimismo, se anotará dentro del símbolo un número en secuencia y se escribirá una breve descripción de lo que sucede en este paso al margen del mismo.</p>
	<p>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 inevitable.</p>

**PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO  
TECNOLÓGICO**

Edición:	Primera
Fecha:	Enero de 2018
Código:	205BR10202
Página:	VIII

**REGISTRO DE EDICIONES:**

Primera edición (enero 2018); elaboración de los procedimientos.

**PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO  
TECNOLÓGICO**

Edición:	Primera
Fecha:	Enero de 2018
Código:	205BR10202
Página:	IX

**DISTRIBUCIÓN:**

El original del manual de procedimientos 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.

Abogado General.


Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación.

Departamento de Desarrollo Tecnológico.

**PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO  
TECNOLÓGICO**

Edición:	Primera
Fecha:	Enero de 2018
Código:	205BR10202
Página:	X

**VALIDACIÓN:**



---

M.C.E. Benjamín Valdés Plata  
**Rector de la Universidad Digital del Estado de México**



---

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



---

Ing. Daniel Xicoténcatl Jiménez Alcántara  
**Jefe del Departamento de Desarrollo Tecnológico**