



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



EDOMÉX
DECISIONES FIRMES, RESULTADOS FUERTES.

DEPARTAMENTO DE DESARROLLO Y PRODUCCIÓN DE CONTENIDOS VIRTUALES

PROCEDIMIENTO:

REANUDACIÓN DE OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA EDUCATIVA DE LA UNIVERSIDAD DIGITAL DEL ESTADO DE MÉXICO

ENERO DE 2018

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR Y SUPERIOR
UNIVERSIDAD DIGITAL DEL ESTADO DE MÉXICO

**Procedimiento del Departamento de Desarrollo y
Producción de Contenidos Virtuales**

Edición:	Primera
Fecha:	Enero de 2018
Código:	205BR10203
Página:	I

ÍNDICE

	Página
PRESENTACIÓN	II
OBJETIVO GENERAL	III
IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS	IV
RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	V
DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	VI
1. Reanudación de operación de la Plataforma Educativa de la Universidad Digital del Estado de México.	205BR10203/04
SIMBOLOGÍA	VII
REGISTRO DE EDICIONES	VIII
DISTRIBUCIÓN	IX
VALIDACIÓN	X

**Procedimiento del Departamento de Desarrollo y
Producción de Contenidos Virtuales**

Edición:	Primera
Fecha:	Enero de 2018
Código:	205BR10203
Página:	II

PRESENTACIÓN

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 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 delinear 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.

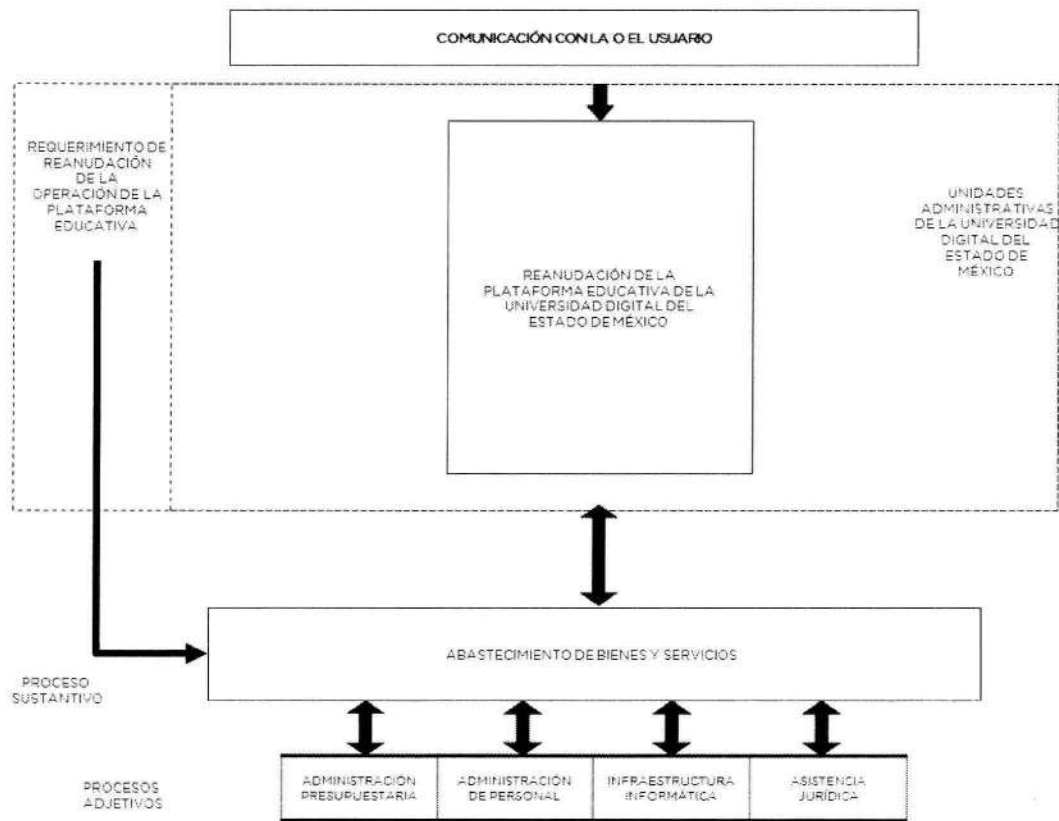
**Procedimiento del Departamento de Desarrollo y
Producción de Contenidos Virtuales**

Edición:	Primera
Fecha:	Enero de 2018
Código:	205BR10203
Página:	III

OBJETIVO GENERAL

Garantizar la eficiencia de las actividades del 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



**Procedimiento del Departamento de Desarrollo y
Producción de Contenidos Virtuales**

Edición:	Primera
Fecha:	Enero de 2018
Código:	205BR10203
Página:	V

RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso:

Infraestructura Informática. De la solicitud a la reanudación de operación de la plataforma educativa de la Universidad Digital del Estado de México.

Procedimiento:

Reanudación de la operación de la plataforma educativa de la Universidad Digital del Estado de México.

**Procedimiento del Departamento de Desarrollo y
Producción de Contenidos Virtuales**

Edición:	Primera
Fecha:	Enero de 2018
Código:	205BR10203
Página:	VI

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

**REANUDACIÓN DE OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA
EDUCATIVA DE LA UNIVERSIDAD DIGITAL DEL ESTADO DE
MÉXICO**

Edición:	Primera
Fecha:	Enero de 2018
Código:	205BR10203/04
Página:	1 de 16

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Reanudación de Operación de la Plataforma Educativa de la Universidad Digital del Estado de México.

OBJETIVO:

Mantener activos los servicios de la Plataforma Educativa de la Universidad Digital del Estado de México, mediante el restablecimiento de la infraestructura tecnológica.

ALCANCE:

Aplica al Departamento de Desarrollo y Producción de Contenidos Virtuales de la Universidad Digital del Estado de México, responsable de la reanudación de la operación del sistema Informático.

REFERENCIAS:

- Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios, capítulo Décimo Tercero, Artículo 70, Fracción I, II y III, Publicado el 06 de Enero de 2016.
- 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 y Abogado General, artículo 16 corresponde a la Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación, publicado el 29 de marzo de 2017.
- Políticas y Lineamientos de Seguridad de las Tecnologías de la Información de la Dirección General del Sistema Estatal de Informática, capítulo 11, Fracción 11.2, Publicado el 02 de Marzo de 2014.
- 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 la solicitud de la reanudación de operaciones de la Plataforma Educativa de la Universidad Digital del Estado de México.

**REANUDACIÓN DE OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA
EDUCATIVA DE LA UNIVERSIDAD DIGITAL DEL ESTADO DE
MÉXICO**

Edición:	Primera
Fecha:	Enero de 2018
Código:	205BR10203/04
Página:	2 de 16

La Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación deberá:

- Enterarse de la reanudación de operación de la Plataforma Educativa.

El Departamento de Desarrollo y Producción de Contenidos Virtuales deberá:

- Enterarse y realizar acciones para llevar a cabo la reanudación de operaciones de la Plataforma Educativa.
- Solicitar al personal de Departamento de Desarrollo y Producción de Contenidos Virtuales identificar la falla.
- Verificar el correcto funcionamiento de la Plataforma Educativa de la Universidad Digital del Estado de México así como la información que contiene.
- Realizar y firmar el registro en el Formato FO-DPCV-01 "Atención a Fallas", informar al Personal de la Subdirección Académica y entregar para su firma correspondiente.
- Informar de manera económica a la Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación y a la Subdirección Académica el correcto funcionamiento de la Plataforma Educativa.
- Recibir Formato FO-DPCV-01 "Atención a Fallas" firmado y archivar.

El Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas deberá:

- Restablecer la conexión en la red e informar al Departamento de Desarrollo y Producción de Contenidos Virtuales.

El Personal de la Subdirección de Académica deberá:

- Enterarse de la falla y solicitar de forma económica al Departamento de Desarrollo y Producción de Contenidos Virtuales la reanudación de operaciones de la Plataforma Educativa de la Universidad Digital del Estado de México.
- Recibir Formato FO-DPCV-01 "Atención a Fallas" y firmar, entregar al Departamento de Desarrollo y Producción de Contenidos Virtuales

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

- Realizar pruebas de conectividad de red a los servidores de aplicación y base de datos.
- Reportar las fallas de red al Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas para su solución.

**REANUDACIÓN DE OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA
EDUCATIVA DE LA UNIVERSIDAD DIGITAL DEL ESTADO DE
MÉXICO**

Edición:	Primera
Fecha:	Enero de 2018
Código:	205BR10203/04
Página:	3 de 16

- Verificar el funcionamiento del servidor de aplicación.
- Realizar revisión del servidor de aplicación de acuerdo al “Guía de solución a errores comunes en los servidores”.
- Verificar el funcionamiento del servidor de base de datos.
- Respaldo la información y realizar el procedimiento de acuerdo a la “Guía de solución a errores comunes en los servidores”.
- Solicitar al Departamento de Desarrollo y Producción de Contenidos Virtuales verificar el correcto funcionamiento de la Plataforma Educativa.

La usuaria o el usuario deberá:

- Notificar de forma económica a la Subdirección Académica la falla de la Plataforma Educativa de la Universidad Digital del Estado de México.

DEFINICIONES:

Base de datos	Bancos de información que contienen datos relativos a diversas temáticas y categorizados de distinta manera.
Contingencia	Acontecimiento no previsto que afecta las operaciones y servicios que se ofrecen.
Información	Datos críticos con valor y sentido.
Plataforma Educativa	Programa computacional que permite tener un espacio virtual en la web para la gestión y desarrollo de contenidos educativos, así como llevar acabo la gestión, evaluación, y estadística de los estudiantes,
Red	Sistemas de comunicación entre dispositivos que permite la transmisión de datos, el intercambio de información y compartir recursos informáticos.
Respaldo de Información	Copia de datos de un dispositivo interno a un alterno, a fin de salvaguardar la información en caso de una contingencia o error en su estructura lógica.
Servidor	Equipo con infraestructura tecnológica que permite la administración de servicios.

**REANUDACIÓN DE OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA
EDUCATIVA DE LA UNIVERSIDAD DIGITAL DEL ESTADO DE
MÉXICO**

Edición:	Primera
Fecha:	Enero de 2018
Código:	205BR10203/04
Página:	4 de 16

Usuaría (o)

Aquella persona que cuenta con un identificador y clave de acceso para hacer uso de los recursos de la plataforma educativa teniendo definido un perfil de acceso dentro del mismo.

INSUMOS:

- Detección de la falla en la operación de la plataforma

RESULTADOS:

- Plataforma Educativa de la Universidad Digital del Estado de México en correcto funcionamiento.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

- Mantenimiento Correctivo a Equipo de Cómputo de la Universidad Digital del Estado de México

POLÍTICAS:

- La reanudación de operaciones de la Plataforma Educativa de la Universidad Digital del Estado de México deberá ser solicitada por parte del Personal de la Subdirección de Académica.
- Sólo el personal autorizado del Departamento de Desarrollo y Producción de Contenidos Virtuales, tendrá acceso a la información y a la infraestructura para la reanudación de operaciones y en caso de ser necesaria la intervención de un tercero, deberá solicitar su autorización a la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicación.
- El Departamento de Desarrollo y Producción de Contenidos Virtuales verificará el correcto funcionamiento de la Plataforma Educativa de la Universidad Digital del Estado de México.
- El Personal de la Subdirección Académica será el contacto directo de las y los usuarios, para la atención y reporte de incidencias en la Plataforma Educativa de la Universidad Digital del Estado de México.

**REANUDACIÓN DE OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA
EDUCATIVA DE LA UNIVERSIDAD DIGITAL DEL ESTADO DE
MÉXICO**

Edición:	Primera
Fecha:	Enero de 2018
Código:	205BR10203/04
Página:	5 de 16

DESARROLLO

**PROCEDIMIENTO: REANUDACIÓN DE OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA EDUCATIVA DE LA
UNIVERSIDAD DIGITAL DEL ESTADO DE MÉXICO**

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Usuaría (o)	Detecta falla en la operación de la Plataforma Educativa de la Universidad Digital del Estado de México y notifica de manera económica al Personal de la Subdirección Académica.
2	Personal de la Subdirección Académica	Se entera y solicita de forma económica al Departamento de Desarrollo y Producción de Contenidos Virtuales la reanudación de operación de la Plataforma Educativa de la Universidad Digital del Estado de México.
3	Departamento de Desarrollo y Producción de Contenidos Virtuales	Se entera de la solicitud de la reanudación de operación de la Plataforma Educativa de la Universidad Digital del Estado de México, informa de manera económica a la Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación que pondrá en marcha la Reanudación de Operación de la Plataforma educativa de la Universidad Digital del Estado de México.
4	Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación	Se entera de la Reanudación de Operación de la Plataforma educativa de la Universidad Digital del Estado de México.
5	Departamento de Desarrollo y Producción de Contenidos Virtuales	Solicita de manera económica al personal del Departamento de Desarrollo y Producción de Contenidos Virtuales identificar la falla.
6	Personal del Departamento de Desarrollo y Producción de Contenidos Virtuales	Se entera y realiza pruebas de conexión de red al servidor de aplicación y base de datos y determina: ¿Funciona correctamente la conexión de red?
7	Personal del Departamento de Desarrollo y Producción de Contenidos Virtuales	No , solicita de forma económica al personal del Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas solucionar la conexión de red.

**REANUDACIÓN DE OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA
EDUCATIVA DE LA UNIVERSIDAD DIGITAL DEL ESTADO DE
MÉXICO**

Edición:	Primera
Fecha:	Enero de 2018
Código:	205BR10203/04
Página:	6 de 16

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
8	Personal del Departamento Mantenimiento y Soporte a Sistemas	Se entera, restablece la conexión de red e informa al Departamento de Desarrollo y Producción de Contenidos Virtuales que funciona correctamente. Se conecta con la operación 14.
9	Personal del Departamento de Desarrollo y Producción de Contenidos Virtuales	Si , verifica el funcionamiento del servidor de aplicación y determina: ¿Funciona correctamente servidor de aplicación?
10	Personal del Departamento de Desarrollo y Producción de Contenidos Virtuales	No , se realiza revisión del servidor de aplicación de acuerdo a la "Guía de solución a errores comunes en los servidores" lo soluciona y solicita al Departamento de Desarrollo y Producción de Contenidos Virtuales verificar el correcto funcionamiento de la Plataforma Educativa. Se conecta con la operación 14.
11	Personal del Departamento de Desarrollo y Producción de Contenidos Virtuales	Si , se verifica el funcionamiento del Servidor de Base de Datos y determina: ¿Funciona correctamente servidor de Base de Datos?
12	Personal del Departamento de Desarrollo y Producción de Contenidos Virtuales	No , respalda la información y soluciona el problema de acuerdo a la "Guía de solución a errores comunes en los servidores", solicita al Departamento de Desarrollo y Producción de Contenidos Virtuales verificar el correcto funcionamiento de la Plataforma Educativa. Se conecta con la operación 14.
13	Personal del Departamento de Desarrollo y Producción de Contenidos Virtuales	Si , solicita al Departamento de Desarrollo y Producción de Contenidos Virtuales verificar el correcto funcionamiento de la Plataforma Educativa.

**REANUDACIÓN DE OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA
EDUCATIVA DE LA UNIVERSIDAD DIGITAL DEL ESTADO DE
MÉXICO**

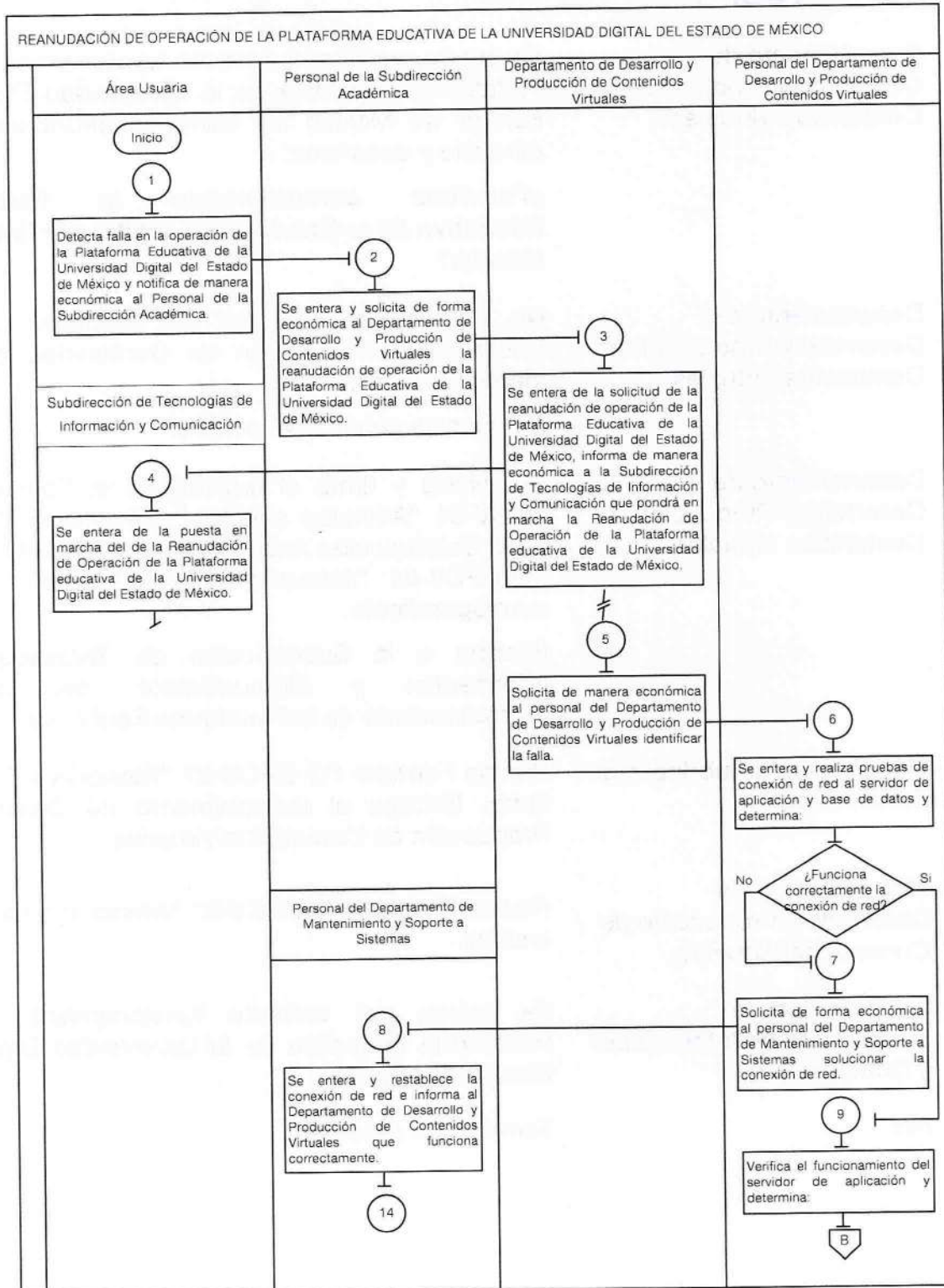
Edición:	Primera
Fecha:	Enero de 2018
Código:	205BR10203/04
Página:	7 de 16

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
14	Departamento de Desarrollo y Producción de Contenidos Virtuales	Se entera, verifica el correcto funcionamiento de la Plataforma Educativa de la Universidad Digital del Estado de México así como la información que contiene y determina: ¿Funciona correctamente la Plataforma Educativa de la Universidad Digital del Estado de México?
15	Departamento de Desarrollo y Producción de Contenidos Virtuales	No. Solicita al Personal del Departamento de Desarrollo y Producción de Contenidos Virtuales identificar la falla. Se conecta con la operación 6.
16	Departamento de Desarrollo y Producción de Contenidos Virtuales	Si, realiza y firma el registro en el Formato FO- DPCV-01 "Atención a Fallas", informa al Personal de la Subdirección Académica y entrega el Formato FO-DPCV-01 "Atención a Fallas" para su firma correspondiente. Informa a la Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación del correcto funcionamiento de la Plataforma Educativa.
17	Personal de la Subdirección Académica	Recibe Formato FO-DPCV-01 "Atención a Fallas" y firma. Entrega al Departamento de Desarrollo y Producción de Contenidos Virtuales
18	Departamento de Desarrollo y Producción de Contenidos Virtuales	Recibe Formato FO-DPCV-01 "Atención a Fallas" y archiva.
19	Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación	Se entera del correcto funcionamiento de la Plataforma Educativa de la Universidad Digital del Estado de México.
	FIN	Termino del proceso.

REANUDACIÓN DE OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA EDUCATIVA DE LA UNIVERSIDAD DIGITAL DEL ESTADO DE MÉXICO

Edición:	Primera
Fecha:	Enero de 2018
Código:	205BR10203/04
Página:	8 de 16

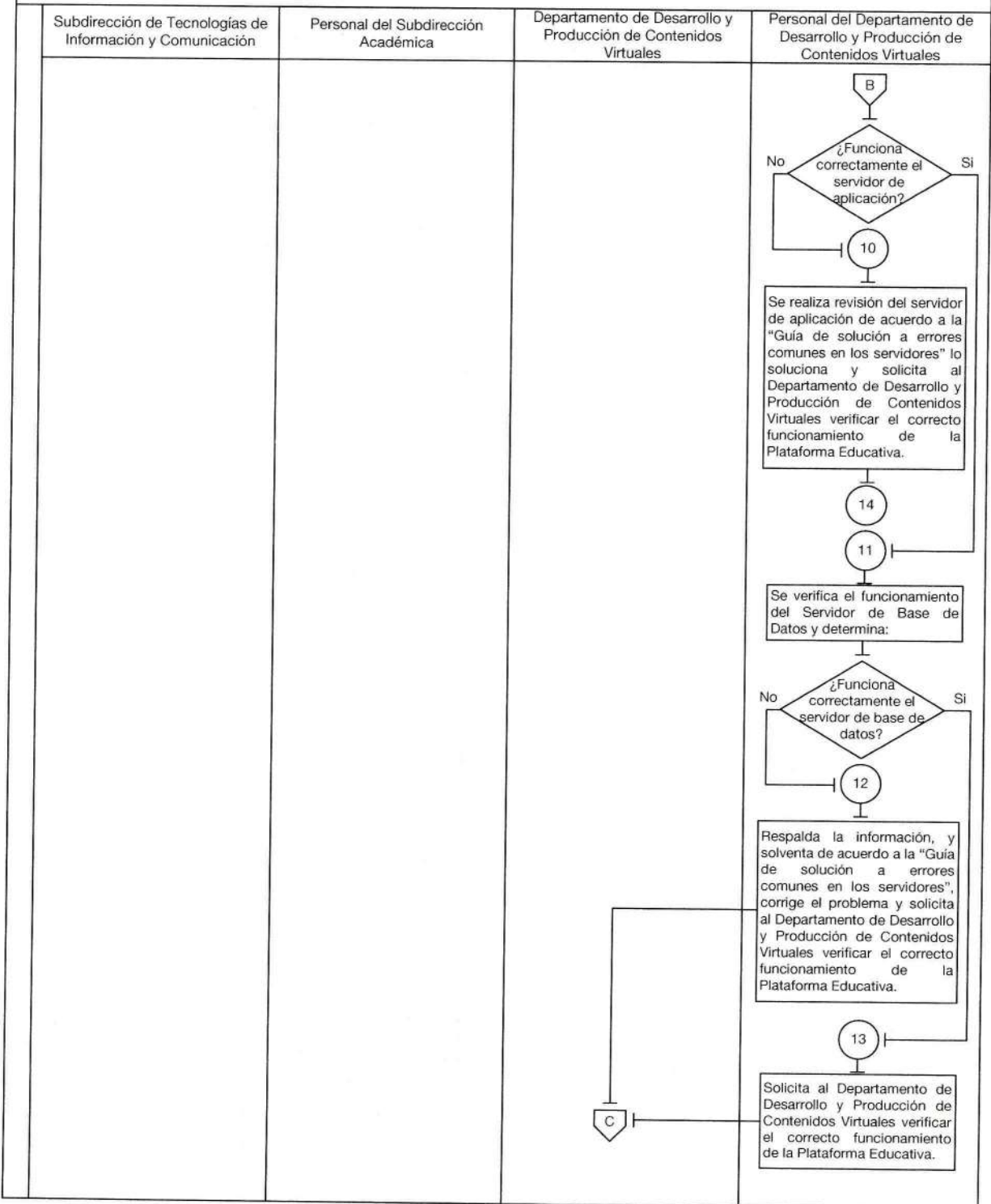
DIAGRAMACIÓN



REANUDACIÓN DE OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA EDUCATIVA DE LA UNIVERSIDAD DIGITAL DEL ESTADO DE MÉXICO

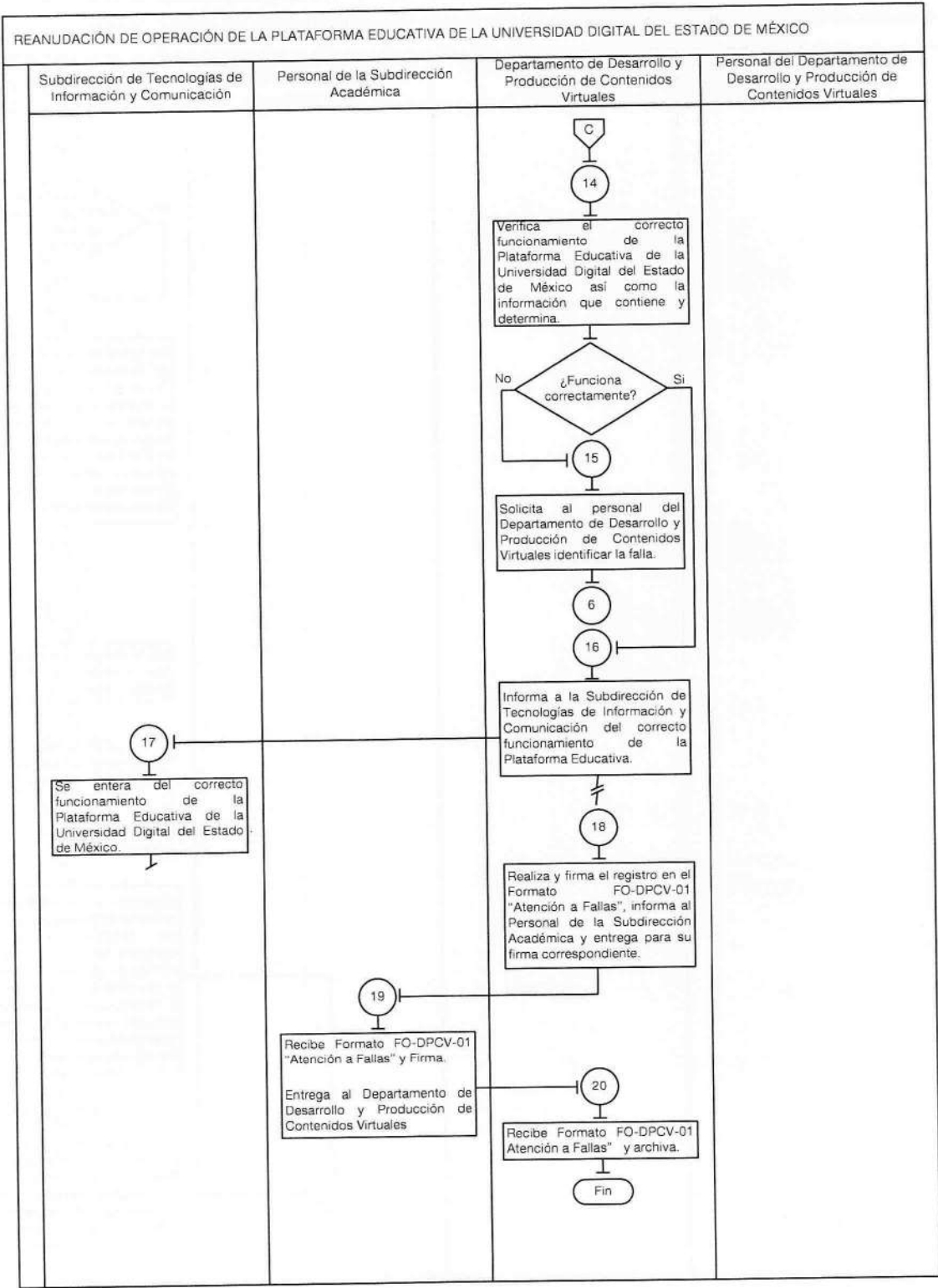
Edición:	Primera
Fecha:	Enero de 2018
Código:	205BR10203/04
Página:	9 de 16

REANUDACIÓN DE OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA EDUCATIVA DE LA UNIVERSIDAD DIGITAL DEL ESTADO DE MÉXICO



REANUDACIÓN DE OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA EDUCATIVA DE LA UNIVERSIDAD DIGITAL DEL ESTADO DE MÉXICO

Edición:	Primera
Fecha:	Enero de 2018
Código:	205BR10203/04
Página:	10 de 16



**REANUDACIÓN DE OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA
EDUCATIVA DE LA UNIVERSIDAD DIGITAL DEL ESTADO DE
MÉXICO**

Edición:	Primera
Fecha:	Enero de 2018
Código:	205BR10203/04
Página:	11 de 16

MEDICIÓN:

Indicador para medir capacidad de respuesta anual:

Número anual de reanudación de
operaciones

X 100 =

Porcentaje de reanudación de
operación de la Plataforma
Educativa

Número anual de solicitud de
reanudación de operaciones

REGISTRO DE EVIDENCIAS:

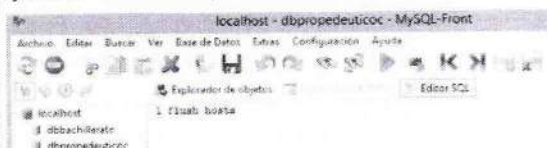
Formato "FO-DPCV-01 "Atención a Fallas"

FORMATOS E INSTRUCTIVOS-

GUÍA DE SOLUCIÓN A ERRORES COMUNES EN LOS SERVIDORES



GUÍA DE SOLUCION A ERRORES COMUNES EN LOS SERVIDORES:

No.	Error	Posible solución.
1	Estado HTTP 404 - /SISTEMA/ type Informe de estado mensaje /SISTEMA/ descripción El recurso requerido (/SISTEMA/) no está disponible. Apache Tomcat/7.0.21	<p>Verificar que el Sistema no se encuentre parado.</p> <p>false 0 Arrancar Parar Recargar Replegar</p> <p>Si se encuentra parado arrancar nuevamente el servicio.</p> <p>true 0 Arrancar Parar Recargar Replegar</p> <p>Expirar sesiones sin trabajar ≥ 30 minutos</p>
2	Errores de memoria java.lang.OutOfMemoryError: Java heap Exception java.lang.OutOfMemoryError: PermGen space Caused by: java.lang.StackOverflowError	<p>Aumentando el tamaño de la memoria.</p> <p>-Xms<valor inicial>g -Xmx<valor máximo>g</p> <p>-XX:PermSize=<valor inicial>m XX:MaxPermSize=<valor máximo>m</p> <p>-Xss<tam pila>k</p> <p>o También reiniciando el servidor.</p>
3	Database Error: Unable to connect to the database:Could not connect to MySQL	Verificar que se encuentre corriendo el servidor de Base de Datos.
4	is blocked because of many connection errors	<p>Con mysqladmin flush hosts;</p> <p>o entrando a mysqlfont y en el apartado del Editor SQL ejecutar flush hosts;</p>  <p>Dentro de el Mismo servidor</p>

**REANUDACIÓN DE OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA
EDUCATIVA DE LA UNIVERSIDAD DIGITAL DEL ESTADO DE
MÉXICO**

Edición: Primera
Fecha: Enero de 2018
Código: 205BR10203/04
Página: 13 de 16



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



No.	Error	Posible solución.
5	En caso de que avería del servidor de Aplicación	Se tendría que volver a configurar el servidor, para ello es necesario: <ul style="list-style-type: none">a) Instalar el JDK (la versión reciente de acuerdo a versión del servidor)b) Instalar TomCat versión reciente (la versión reciente de acuerdo a versión del servidor)c) Copiar las aplicaciones de respaldo de los SI a la carpeta webapps (Donde se encuentra instalado el TomCat)d) Se verifica que estén corriendo ya las aplicaciones.e) Verificar la correcta configuración del Firewall para que permita la salida de información de los SI y no permita el acceso no autorizado.
6	En caso de que avería del servidor de Bases de datos	Se tendría que volver a configurar el servidor, para ello es necesario: <ul style="list-style-type: none">a) Instalar la última versión estable de MySQL para el servidor.b) Migrar las bases de datos que se tienen respaldadas de los diversos SI.c) Verificar la correcta configuración del Firewall para que permita la salida de información de las bases de datos y no permita el acceso no autorizado.

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR Y SUPERIOR
UNIVERSIDAD DIGITAL DEL ESTADO DE MÉXICO

**REANUDACIÓN DE OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA
EDUCATIVA DE LA UNIVERSIDAD DIGITAL DEL ESTADO DE
MÉXICO**

Edición:	Primera
Fecha:	Enero de 2018
Código:	205BR10203/04
Página:	14 de 16

FORMATO FO-DPCV-01 "ATENCIÓN A FALLAS"



**GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO**

**ATENCIÓN A FALLAS
FO-DPCV-001**



Universidad Digital del Estado de México

		FECHA DE SOLICITUD	FECHA DE REALIZACIÓN	FOLIO
		1	2	3
ÁREA SOLICITANTE:	4			
USUARIO SOLICITANTE:	5			
DESCRIPCIÓN DE LA FALLA:				
6				
DIAGNÓSTICO				
7				
ACCIONES PARA REANUDACIÓN				
8				
SOLUCIÓN				
9				
FUNCIONAMIENTO ACTUAL				
10				

ATENDIÓ	Vo.Bo.
11	12
NOMBRE Y FIRMA Departamento de Desarrollo y Producción de Contenidos Virtuales	NOMBRE Y FIRMA Personal Solicitante de la Subdirección Académica

**REANUDACIÓN DE OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA
EDUCATIVA DE LA UNIVERSIDAD DIGITAL DEL ESTADO DE
MÉXICO**

Edición: Primera
Fecha: Enero de 2018
Código: 205BR10203/04
Página: 15 de 16

INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO FO-DPCV-01 "ATENCIÓN A FALLAS"

Instructivo para llenar el formato FO-DPCV-01 "Atención a Fallas"

Objetivo: Llevar el registro y control de la atención a fallas en la plataforma por el Departamento de Desarrollo y Producción de Contenidos Virtuales

Distribución y Destinatario: Original, para uso interno del Departamento de Desarrollo y Producción de Contenidos Virtuales







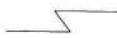
No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Fecha de solicitud de servicio	Anotar día, mes y año en que se realiza el servicio.
2	Fecha de atención de servicio	Anotar el número consecutivo de folio.
3	Folio	Anotar el área que solicita el servicio.
4	Área	Anotar el área a la cual pertenece el equipo de cómputo a reparar
5	Usuario	Anotar el nombre completo del usuario que solicita el servicio.
6	Descripción de la falla	Anotar las características del servicio que se solicita.
7	Diagnóstico	Anotar el diagnóstico del servicio
8	Acciones para reanudación	Anotar las acciones que se llevaron a cabo para la reanudación

**REANUDACIÓN DE OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA
EDUCATIVA DE LA UNIVERSIDAD DIGITAL DEL ESTADO DE
MÉXICO**

Edición: Primera
Fecha: Enero de 2018
Código: 205BR10203/04
Página: 16 de 16

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
9	Solución	Anotar cual fue la solución a la falla
10	Funcionamiento actual	Anotar como se deja funcionando la plataforma
11	Atendió	Nombre y firma de la persona que realizó la atención a la falla
12	Vo.Bo	Nombre y firma de la persona solicitó la atención a la falla

SIMBOLOGÍA

Símbolo	Descripción
	Inicio o final del procedimiento. Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio de un proceso, se anotará la palabra INICIO, en el segundo caso, cuando se termine la secuencia de operaciones, se escribirá la palabra FIN.
	Conector de hoja en un mismo procedimiento. Este símbolo se usa generalmente al final de la hoja e indica hacia donde se envía el flujo del procedimiento; cuando se usa al principio de la hoja, indica de donde viene el flujo. Dentro del símbolo se anotará la letra "A" para ambos conectores (el que envía y el que indica de donde viene) y se continúa con la secuencia de 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.
	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.
	Línea continúa. Marca el flujo de información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Su dirección se conoce a través de terminar la línea con otra pequeña línea vertical y puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.
	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.
	Línea de comunicación. Indica que existe flujo de información, la cual se realiza a través de teléfono, fax, modem, correo electrónico, etc. La dirección del flujo se indica como en los casos de las líneas de guiones y continúa.

**Procedimiento del Departamento de Desarrollo y
Producción de Contenidos Virtuales**

Edición:	Primera
Fecha:	Enero de 2018
Código:	205BR10203
Página:	VIII

REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición (enero de 2018): elaboración del Procedimiento.

**Procedimiento del Departamento de Desarrollo y
Producción de Contenidos Virtuales**

Edición:	Primera
Fecha:	Enero de 2018
Código:	205BR10203
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.

Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación.

Abogado General.

Departamento de Desarrollo y Producción de Contenidos Virtuales.

**Procedimiento del Departamento de Desarrollo y
Producción de Contenidos Virtuales**

Edición:	Primera
Fecha:	Enero de 2018
Código:	205BR10203
Página:	X

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