



Secretaría de Rectoría
Dirección de Información
Departamento de Vinculación con Dependencias Universitarias
Departamento de Control y Seguimiento del Sistema de Información

Fecha: 09/03/12

Versión vigente No. 03 Fecha: 30/03/12

Administrador de Proceso:	Jefe del Departamento de Vinculación con Dependencias Universitarias Jefe del Departamento de Control y Seguimiento del Sistema de Información
Responsable de Proceso:	Enlace de Información (servidor habilitado)

Proceso (0.2) (7.1)			
Entradas		Salidas	
• Comunicado de solicitud de actualización de información		• Información actualizada en el Sitio de Transparencia de la UAEM	
USUARIO	INTERNO	EXTERNO	Proveedor
	• Comunidad universitaria	• Sociedad en general	• Enlace de información
Partes Interesadas (ISO 9004:2009; (4.4))		Sociedad en General Administración UAEM	
Recursos utilizados (6)			
Personal (6.2)	Infraestructura (6.3) *Incluir si aplica, Sistemas de información / BD/ mantenimiento y respaldos		Ambiente de trabajo (6.4)
Director de Información Universitaria	Computadoras, escritorios, impresoras, mesas de trabajo, sillas, Internet, archiveros, teléfonos, Sistema para la Actualización del Sitio de Transparencia, entre otros		Buena iluminación y ventilación
Jefe de Departamento de Vinculación con Dependencias Universitarias			
Jefe de Departamento de Control y Seguimiento del Sistema de Información			
Enlace de Información			

Objetivo de la calidad (5.4.1) (7.1.a) *Control a través del Sistema de Indicadores		
Ofrecer en el Sitio de Transparencia de la UAEM información pública vigente, bajo procedimientos claros, precisos y sistemáticos, analizada cuatrimestralmente, considerando los requerimientos y la satisfacción de los usuarios, logrando que la comunidad universitaria y sociedad en general participen de manera consciente y responsable en el quehacer de nuestra máxima casa de estudios, impulsando la cultura de transparencia, monitoreando los resultados y tomando acciones oportunas		
Responsable:	Fórmula para medirlo:	Frecuencia de medición:
Director de Información Universitaria	Respuestas emitidas vía electrónica por los usuarios $\% = \frac{\text{Número total de respuestas}}{\text{Número total de respuestas satisfactorias}}$	Mensual con cohorte cuatrimestral
Política de la Calidad:	Objetivos generales:	Meta-PRDI/Plan de Desarrollo:
<ul style="list-style-type: none">Nodos de Responsabilidad SocialUniversidad Digital	5.5. Administración ágil y transparente 5.5.1. Proyecto: Ordenamiento y eficiencia administrativa 5.5.1.1. Objetivo	4.3. Proyecto: Nodos de Responsabilidad Social 4.3.2. Estrategia: 25. Continuar con acciones que permitan ubicarnos en mejores lugares respecto al Índice de Transparencia y Acceso a la Información de las Universidades



Secretaría de Rectoría
Dirección de Información
Departamento de Vinculación con Dependencias Universitarias
Departamento de Control y Seguimiento del Sistema de Información

Fecha: 09/03/12

Versión vigente No. 03 Fecha: 30/03/12

	<p>Lograr mayor eficiencia en la aplicación y ejercicio de los recursos financieros y materiales, manteniendo una cultura de transparencia y rendición de cuentas</p> <p>5.6. Gobierno Sensible, Deporte y Cultura Física</p> <p>5.6.1. Proyecto: Gobierno con Responsabilidad Social</p> <p>5.6.1.1. Objetivo</p> <p>Promover una gobernabilidad responsable en los espacios universitarios, que impacte en los hábitos cotidianos de los integrantes de la comunidad universitaria, para reafirmar valores, principios y prácticas ciudadanas, que fortalezca la democracia, la seguridad, el buen gobierno, la transparencia, la rendición de cuentas, el compromiso con el cuidado medioambiental y permita el desarrollo de normas de convivencia ética.</p>	<p>Públicas en México</p> <p>26. Fortalecer la cultura de transparencia y rendición de cuentas entre estudiantes, académicos, investigadores y administrativos</p>
--	---	--

Requisitos
Requisitos de entrada (0.2) (7.1):
Documento que muestre la recepción del comunicado de solicitud de actualización de información donde se especifique el período de actualización

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Del usuario	<p>Que la información publicada en el Sitio de Transparencia de la UAEM:</p> <p>Contemple al menos la información pública de oficio y ésta se encuentre actualizada</p> <p>Que la información se presente organizada y de fácil acceso</p>	<p>Comentarios y sugerencias vertidos en el libro de visita, cédula de satisfacción del usuario</p> <p>Que los comentarios y sugerencias vertidos sean viables</p>
No establecidos por el usuario pero necesarios para el producto o servicio	No aplica	No aplica



Secretaría de Rectoría
Dirección de Información
Departamento de Vinculación con Dependencias Universitarias
Departamento de Control y Seguimiento del Sistema de Información

Fecha: 09/03/12

Versión vigente No. 03 Fecha: 30/03/12

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Legales y reglamentarios	<ul style="list-style-type: none">• Constitución Política de los EUM (Artículo 6° y demás aplicables)• Constitución del Estado Libre y Soberano de México (Artículo 5 y demás aplicables)• Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios (Artículo 12 y demás aplicables)• Reglamento de Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios (Título Tercero Capítulo Primero y demás aplicables)• Ley de la UAEM (Artículo 2 fracción II y demás aplicables)• Estatuto Universitario de la UAEM (Capítulo Cuarto y demás aplicables)• Acuerdo de Creación de la Dirección de Información Universitaria (DIU) (Acuerdo segundo y demás aplicables)	Cumplimiento con los ordenamientos legales y/o reglamentarios aplicables a la DIU
UAEM	<p>Formatos para la actualización del Sitio de Transparencia:</p> <ul style="list-style-type: none">• Directorio de Funcionarios• H. Consejo de Gobierno• Trámites y Servicios• Solicitud de Actualización al Sistema para la Actualización del Sitio de Transparencia <p>Guía para el llenado de formatos de actualización de información pública de oficio</p>	<p>Que la información :</p> <ul style="list-style-type: none">• Se presente actualizada• Se encuentre completa• No contenga datos personales• Cumpla con la Guía para el llenado de formatos de actualización de información pública de oficio

Interacción de procesos	
Proceso (4.1.b)	Interacción (4.1.b)
1. Acceso a la información, datos personales y/o su corrección (Dirección de Información Universitaria)	1. a) Cuando la información solicitada se encuentre disponible en el Sitio de Transparencia de la UAEM b) Cuando la información solicitada se encuentre desactualizada en el Sitio de Transparencia de la UAEM
2. Desarrollo de Sistemas (Dirección de Tecnologías y Comunicaciones)	2. Dar mantenimiento al Sistema para la Actualización del Sitio de Transparencia, así como instrumentar las mejoras propuestas por la Dirección de Información Universitaria 3. Diseño y desarrollo de web
3. Elaboración o Actualización de Manuales de Organización y de Procedimientos (Dirección de Organización y Desarrollo Administrativo)	4. Envío de manuales de organización y organigramas de los diferentes espacios universitarios para su actualización en el Sitio de Transparencia de la UAEM



Secretaría de Rectoría
Dirección de Información
Departamento de Vinculación con Dependencias Universitarias
Departamento de Control y Seguimiento del Sistema de Información

Fecha: 09/03/12

Versión vigente No. 03 Fecha: 30/03/12

Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	Los archivos electrónicos correspondientes a la actualización del Sitio de Transparencia, se identifican por espacio universitario	Identificación	No aplica
Manipulación y Embalaje:	No aplica	Verificación	No aplica
Almacenamientos y Protección:	<p>Los expedientes electrónicos se resguardan en los CPU's de los administradores del proceso así como en el disco duro externo de la DIU y de la Secretaría de Rectoría</p> <p>Tales archivos se encuentran referenciados en la solicitud de actualización del Sistema para Actualizar el Sitio de Transparencia</p> <p>Los expedientes impresos se almacenan en folders y carpetas identificados por espacio universitario y por número</p>	Protección	No aplica

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Tiempo promedio total en el que se realiza la actualización del Sitio de Transparencia de la UAEM atendiendo al tiempo establecido	Jefe del Departamento de Vinculación con Dependencias Universitarias	% = (Tiempo promedio de actualización real X 100) / tiempo establecido	Cuatrimstral
Porcentaje de días por etapas para la actualización del Sitio de Transparencia de la UAEM	Jefe del Departamento de Vinculación con Dependencias Universitarias	%= [(Σ de días de x) X 100] / total de días de la actualización	Cuatrimstral
Porcentaje de días para la	Jefe del	%= [(Σ de días de x) X 100] / total de	Cuatrimstral



Secretaría de Rectoría
Dirección de Información
Departamento de Vinculación con Dependencias Universitarias
Departamento de Control y Seguimiento del Sistema de Información

Fecha: 09/03/12

Versión vigente No. 03 Fecha: 30/03/12

actualización empleados por el Departamento de Vinculación con Dependencias Universitarias	Departamento de Vinculación con Dependencias Universitarias	días de la actualización	
Porcentaje de días para la actualización empleados por el Departamento de Control y Seguimiento del Sistema de Información	Jefe del Departamento de Vinculación con Dependencias Universitarias	$\% = [(\sum \text{de días de } x) \times 100] / \text{total de días de la actualización}$	Cuatrimstral
Promedio de días de actualización por espacios universitarios	Jefe del Departamento de Vinculación con Dependencias Universitarias	$\sum \text{de días de actualización del Sitio de Transparencia} / \text{total de espacios universitarios}$	Cuatrimstral

Medición del servicio (5.2) (7.5.1.e) (8.2.1) (8.2.4)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Satisfacción del usuario que visita el Sitio de Transparencia de la UAEM a través del Libro de visitas, cédula de satisfacción del usuario	Jefe del Departamento de Control y Seguimiento del Sistema de Información	$\% = (\text{Número total de respuestas satisfactorias} / \text{Número total de respuestas}) \times 100$	Mensual (permanentemente) haciendo cohortes cuatrimestrales

ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o Medición
I	Elaboración y entrega al espacio universitario, del comunicado y calendario de actualización de información	1. Recepción del comunicado por parte de los espacios universitarios
II	Recepción de la información a través del Sistema para la Actualización del Sitio de Transparencia	2.1 Identificar los espacios universitarios que han actualizado la información 2.2 Revisar los archivos electrónicos enviados por los enlaces de información de los espacios universitarios 2.3 Elaborar Solicitud de Actualización al Sistema para la Actualización del Sitio de Transparencia considerando la información por cada espacios universitarios 2.4 Convertir al formato necesario los archivos electrónicos remitidos por los enlaces de información de los espacios universitarios 2a. Número de espacios universitarios que han



Secretaría de Rectoría
Dirección de Información
Departamento de Vinculación con Dependencias Universitarias
Departamento de Control y Seguimiento del Sistema de Información

Fecha: 09/03/12

Versión vigente No. 03 Fecha: 30/03/12

		actualizado la información contra número total de espacios universitarios
III	Entrega de la Solicitud de Actualización al Sistema para la Actualización del Sitio de Transparencia y actualización del Sitio de Transparencia de la UAEM	<p>3. Verificar que la información entregada al jefe del Departamento de Control y Seguimiento del Sistema de Información sea colocada atendiendo a las rutas especificadas en la Solicitud de Actualización al Sistema para la Actualización del Sitio de Transparencia</p> <p>3.1 Tablero de Control</p> <p>3.2 Registro de hallazgos en la Actualización del Sitio de Transparencia de la UAEM</p> <p>3a. Tiempo en que se actualiza la información en el Sitio de Transparencia, a partir de la entrega de la Solicitud de Actualización al Sistema para la Actualización del Sitio de Transparencia</p>
IV	Verificación de la actualización por personal ajeno al proceso	4. Verificación de la actualización por parte del usuario (cuando aplique)

*Producto / Servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento	Medición	Inspección
Información pública de oficio permanentemente actualizada	<p>Que la información que se visualiza en el Sitio de Transparencia de la UAEM se encuentre actualizada y corresponda al espacio universitario</p> <p>Ver etapa IV de las etapas del proceso</p>	Ver etapa IV de las etapas del proceso	%= (Total de rubros que se actualizan en tiempo X 100) / total de rubros	Comunicado que evidencie la detección de errores de las actualizaciones en el Sitio de Transparencia de la UAEM por parte del (INFOEM)

*Nota: Sólo llenar las casillas que apliquen al producto /servicio del proceso.

Riesgos en el Proceso (9004)	
Riesgos	Plan de acción
Ataque cibernético	Reportar el incidente a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (Desarrollo de Sistemas)
Falla en el suministro de luz	Solicitar apoyo a un espacio universitario para que nos permita trabajar en sus instalaciones
Falla en el servidor	Comunicarse con la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (Desarrollo de Sistemas) para que revise y restablezca el servicio



**Secretaría de Rectoría
Dirección de Información
Departamento de Vinculación con Dependencias Universitarias
Departamento de Control y Seguimiento del Sistema de Información**

Fecha: 09/03/12

Versión vigente No.	03	Fecha:	30/03/12
----------------------------	-----------	---------------	-----------------

Falla en el Sistema para la Actualización del Sitio de Transparencia	Comunicarse con la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (Desarrollo de Sistemas) para que revise y restablezca el Sistema
Falla del servicio de internet	Acudir a un Cibercafé

Revisión Histórica				
Número de versión	Fecha de revisión	Revisó (Puesto)	Aprobó (Puesto)	Descripción del cambio
02	27/10/11	RD	Comité de Calidad	Elaboración del Plan de Calidad
03	30/03/12	Jefe del Departamento de Vinculación con Dependencias Universitarias y Jefe del Departamento de Control y Seguimiento del Sistema de Información	Director de Información Universitaria	Actualización de Formato: Plan de Calidad y Modificación de la Política de la Calidad