
	<b>Ficha de Registro para Servicio</b>	Código:	FO-SASTI-UDPCC-33	
		Revisión:	0	
		Fecha:	08/may/2014	
		Página:	1 de 1	

**Nombre del Servicio:** ADMINISTRACIÓN DE SITIOS WEB

**Fecha de Registro:** 21/05/2014

<b>Descripción</b>	<p>Cuando se requiera la creación de un sitio web, o si el sitio se encuentra en ambiente productivo, existen particularidades de la plataforma que impiden al responsable de sitio resolver por sí mismo sus necesidades, deberá solicitar apoyo al Departamento de Mercadotecnia y Diseño de Portales para poder realizarlos.</p> <p>Recordando que la contribución de información (texto, imágenes, videos, documentos PDFs, DOCs, entre otros) es responsabilidad del titular del sitio web. La atención brindada está destinada a atender casos puntuales tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Creación de un nuevo sitio web</li> <li>- Creación y eliminación de páginas</li> <li>- Eliminación de archivos</li> <li>- Renombrar secciones del sitio web</li> <li>- Cambios de tipo de fragmento</li> <li>- Actualizaciones</li> <li>- Migraciones de ambiente de pruebas a ambiente de producción</li> <li>- Redireccionamiento de dominio</li> <li>- Creación y restablecimiento de credenciales</li> <li>- Actualizaciones extemporáneas</li> </ul>
<b>Definiciones</b>	<p><b>Sitios Web:</b> Es una colección de páginas de internet relacionadas y comunes a un dominio de Internet o subdominio en Internet. Una página web es un documento HTML/XHTML que es accesible generalmente mediante el protocolo HTTP de Internet.</p> <p><b>Creación y eliminación de páginas:</b> Después de construido el sitio, el usuario solicita la creación y eliminación de páginas de su sitio.</p> <p><b>Eliminación de archivos:</b> Después de contribuir los archivos, el usuario puede solicitar la eliminación de los mismos.</p> <p><b>Renombrar secciones del sitio web:</b> Cuando el usuario detecte que una sección precisa tener otro nombre porque el actual ya no es vigente, puede solicitar renombrar dicha sección.</p> <p><b>Cambios de tipo de fragmento:</b> Cuando un fragmento no solventa las necesidades para mostrar información del sitio web, el usuario puede solicitar cambiar el tipo de fragmento por algún otro que satisfaga sus necesidades.</p> <p><b>Fragmento:</b> Módulo que brinda funcionalidad específica con las que cuenta la herramienta de la plataforma.</p> <p><b>Actualizaciones:</b> Se trata de un cambio de versión en las publicaciones de los sitios web, de la versión vigente por una nueva.</p> <p><b>Migraciones de ambiente de pruebas a ambiente de producción:</b> Una vez concluida la contribución del sitio web por parte del usuario responsable, se solicita la migración del sitio del ambiente de pruebas a un ambiente productivo.</p> <p><b>Ambiente de pruebas:</b> Ambiente donde el usuario contribuye información de su sitio web.</p> <p><b>Ambiente de producción (productivo):</b> En éste ambiente los sitios web se muestran al público.</p> <p><b>Redireccionamiento de dominio:</b> Se trata de una práctica que direcciona una URL a otra URL.</p> <p><b>URL:</b> Localizador de Recursos Uniforme, más comúnmente denominado URL (siglas en inglés de uniform resource locator), es una secuencia de caracteres que se usa para nombrar recursos en Internet para su localización o identificación, como documentos textuales, imágenes, videos, presentaciones digitales, etc.</p> <p><b>Creación y restablecimiento de credenciales:</b> Es la creación de credenciales/ cuentas de usuario, así como su restablecimiento en caso de extravío o cambio de responsable de sitio.</p> <p><b>Actualizaciones extemporáneas:</b> Actualizaciones que se llevan a cabo de manera extraordinaria, fuera de los horarios establecidos.</p> <p><b>Formato de cambios e incidencias:</b> Archivo de Excel, mediante el cual los usuarios o responsables, solicitan cambios en sus sitios web. Este archivo también es empleado por el departamento de Mercadotecnia y Diseño de Portales para notificar la atención de cambios al usuario.</p>
<b>Alcance del Servicio</b>	<p>Se brinda a todas las dependencias del Gobierno del Estado de México, Organismos Auxiliares o Descentralizados, Organismos Autónomos, así como a los Ayuntamientos que de acuerdo con sus funciones y necesidades lo requieran.</p> <p style="text-align: right;">Al Poder Legislativo y Judicial, siempre y cuando no contravenga a sus disposiciones.</p>
<b>Planteamiento de Nivel de Servicio</b>	<p>El departamento de Mercadotecnia y Diseño de Portales comunicará a los servidores públicos responsables de sitio de las dependencias usuarias del GEM vía correo electrónico la aplicación de los cambios solicitados.</p> <p>A partir de la fecha que el usuario o responsable de sitio hace el envío por correo electrónico del Formato de <b>cambios e incidencias</b>, el departamento de Mercadotecnia y Diseño de Portales atenderá la petición en los siguientes tiempos:</p> <p>En horario laboral (lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas) con un tiempo de respuesta de 2 a 72 horas, según el requerimiento. En el caso de solicitudes que se presenten fuera del horario laboral, estará especificado en el Acuerdo de Nivel de Servicio correspondiente.</p> <p>En el caso de <b>creación de sitios web</b>, a partir de la fecha de recepción del oficio por parte de la Dirección de Gobierno Electrónico, el departamento de Mercadotecnia y Diseño de Portales iniciará el proceso de creación del nuevo sitio en los siguientes tiempos (previo informar vía telefónica o mediante correo electrónico al usuario los pasos a seguir en el procedimiento de creación de sitios):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si se presenta en horario laboral (lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas): de 2 a 72 horas, según el requerimiento. En el caso de solicitudes que se presenten fuera del horario laboral, estará especificado en el Acuerdo de Nivel de Servicio correspondiente.</li> </ul>
<b>Gestión de la solicitud de Servicio</b>	<p>El usuario / dependencia se encarga de:</p> <p>Solicitar vía correo electrónico mediante el formato de cambios e incidencias, los <b>cambios</b> que requiere atender, describiendo de manera detallada la sintomatología o error que se presenta en el sitio o en el fragmento y que debe ser resuelto.</p> <p>Es válido anexar capturas de pantalla para detallar aún más la solicitud.</p> <p>En el caso de <b>creación de un sitio web nuevo</b>, la solicitud se deberá hacer vía oficio a la Dirección General del Sistema Estatal de Informática.</p> <p>Cumplido lo anterior, el departamento de Mercadotecnia y Diseño de Portales:</p> <p>Revisará el documento y analizará las posibles causas que puedan ocasionar algún error.</p> <p>Revisará el documento y efectuará los cambios solicitados por el usuario / dependencia.</p> <p>Envía un correo electrónico al usuario con el mismo formato de cambios e incidencias adjunto, y con observaciones (en caso que sea necesario) dentro del mismo para orientar al usuario y proporcionarle un panorama más claro de la solución aplicada.</p> <p>En el caso de creación de un sitio web nuevo, se notificará al usuario o responsable de sitio vía correo electrónico los pasos a seguir dentro del procedimiento de creación de sitios.</p>

<b>Información del Contacto:</b>	Departamento de Mercadotecnia y Diseño de Portales. Dirección de Gobierno Electrónico y Política Informática. Dirección General del Sistema Estatal de Informática. Urawa 100, colonia Izcalli IPIEM, C.P.50120, Toluca, Estado de México. Teléfonos: 01(722)276.9600 Extensiones: 60150, 60247. Correo
----------------------------------	---

<b>Autorización:</b>				
<b>Dueño del Servicio</b>	<b>Director del Área</b>	<b>Director General</b>	<b>Administrador de Catálogo de Servicios</b>	<b>Fecha de Autorización</b>
LDG. ALEJANDRO REZA CRUZ	ING. JUAN CARLOS RIVAS ÁLVAREZ	LI. LAURA PATRICIA SIÚ LEONOR	LIC. JOSÉ ALBERTO MIGUEL PÉREZ	
Nombre y firma	Nombre y firma	Nombre y firma	Nombre y firma	