

ÁREA RESPONSABLE:

COORDINACIÓN DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y EL CONOCIMIENTO

PROCEDIMIENTO:

ADMINISTRACIÓN DE CONTENIDOS

OBJETIVO ESTRATÉGICO:

Coordinar, promover, apoyar e integrar los esfuerzos del Sistema Nacional e-México para llevar al país a la sociedad de la información y el conocimiento.

## OBJETIVO

Administrar el alta, baja y cambio de los contenidos proporcionados por las instituciones, organismos públicos o privados y organizaciones de la sociedad civil, con el propósito de integrarlos a la Plataforma de Portales del Sistema Nacional e-México.

## LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. **Dueño del Procedimiento:** Dirección General Adjunta de Integración de Contenidos “A”
2. **Clientes Internos:** Unidades Administrativas
3. **Clientes Externos:** Instituciones, organismos del sector público o privado y organizaciones de la sociedad civil interesados en difundir contenidos a través de la Plataforma de Portales del Sistema Nacional e-México.
4. **Actividad Inicial del proceso:**  
Recibir la solicitud de servicio para la administración de contenidos alta, baja o cambio a través del correo electrónico [contenid@sct.gob.mx](mailto:contenid@sct.gob.mx).
5. **Actividad Final del Proceso:**  
El Titular de la Coordinación de la Sociedad de la Información y el Conocimiento recibe reporte mensual de los contenidos integrados en la Plataforma de Portales del Sistema Nacional e-México.
6. **Normatividad aplicable al proceso:**
  - Plan Nacional de Desarrollo
  - Programa Sectorial de Comunicaciones y Transportes
  - Reglamento Interior de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.
  - Política Editorial.

ÁREA RESPONSABLE:

COORDINACIÓN DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y EL CONOCIMIENTO

PROCEDIMIENTO:

ADMINISTRACIÓN DE CONTENIDOS

OBJETIVO ESTRATÉGICO:

Coordinar, promover, apoyar e integrar los esfuerzos del Sistema Nacional e-México para llevar al país a la sociedad de la información y el conocimiento.

### 7. Puntos de inspección:

- Validación de la solicitud de servicio
- Validación en ambiente pre-producción
- Validación en ambiente producción

### 8. Metas de desempeño:

Atender el 100% de las solicitudes de servicio

Cumplir los tiempos de acuerdo a las metas de eficacia establecidas para cada tipo de contenido:

Tipo de Contenido	Días hábiles de atención
Liga	4
Documento en Word	6
Cursos	15
Videos	20
Banner	4
Teasers	4
Noticias	4

Tiempo desde la validación hasta ambiente pre-producción máximo 2 días.

### 9. Responsables de obtener información:

- Dirección General Adjunta de Integración de Contenidos “A”
- Dirección Portal de Portales

ÁREA RESPONSABLE:

COORDINACIÓN DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y EL CONOCIMIENTO

PROCEDIMIENTO:

ADMINISTRACIÓN DE CONTENIDOS

DURACIÓN TOTAL:

INDEFINIDA

## DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
01	Líder del Proyecto	Envía solicitud de servicio a través del correo electrónico <a href="mailto:contenid@sct.gob.mx">contenid@sct.gob.mx</a> para dar de alta, baja o cambio contenidos en la Plataforma de Portales del Sistema Nacional e-México.	
02	Grupo de Contenidos	Recibe correo electrónico y notifica al Líder del Proyecto que recibió el correo electrónico.	
03	Líder del Proyecto	Recibe notificación de recepción de correo electrónico.	
04	Grupo de Contenidos	Recibe la solicitud de servicio asigna número consecutivo de acuerdo a la lista de códigos, notifica a la Dirección Portal de Portales que recibió solicitud de servicio con “n” número de contenidos para el registro, control y seguimiento de los contenidos, a través del correo electrónico.	
05		Registra en el acervo de contenidos el seguimiento de la solicitud de servicio de acuerdo al portal o comunidad.	
05		Atiende la solicitud de servicio de acuerdo al tipo de contenido, valida la solicitud de acuerdo a lo siguiente:	
		Verifica que la información anexa cumpla con lo especificado en la política editorial.	
		Analiza que la información sea acorde a los temas de los portales y comunidades ya integrados o propuestos para la Plataforma de Portales del Sistema Nacional e-México.	
06	Dirección Portal de Portales	Recibe del Grupo de Contenidos notificación de	

ÁREA RESPONSABLE:

COORDINACIÓN DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y EL CONOCIMIENTO

PROCEDIMIENTO:

ADMINISTRACIÓN DE CONTENIDOS

DURACIÓN TOTAL:

INDEFINIDA

## DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
07	Grupo de Contenidos	<p>altas de contenidos de acuerdo a la solicitud de servicio para el registro, control y seguimiento de los contenidos a través del correo electrónico en la Matriz Ejecutiva.</p> <p>Determina que la validación no cumple con los requisitos establecidos en la política editorial y realiza las siguientes actividades:</p> <p>Levantar registro de producto no conforme de acuerdo al procedimiento institucional y atribuye la causa del producto no conforme al Líder del Proyecto (cliente) y aplica el procedimiento de Control de Producto No Conforme que se menciona en el punto 14.</p> <p>Envía al Líder del Proyecto solicitud de servicio a través del correo electrónico y notifica que no cumple con lo establecido en la Política Editorial.</p>	
08		<p>Notifica a la Dirección Portal de Portales a través del correo electrónico que en determinada solicitud no proceden “n” número de contenidos por no cumplir con la Política Editorial para su registro, control y seguimiento de los contenidos.</p> <p>Registra los movimientos de la solicitud en el acervo de contenidos para su control, registro y seguimiento.</p>	
09	Líder del Proyecto	<p>Recibe notificación del Grupo de Contenidos de la validación del servicio a través del correo electrónico donde se informa que la solicitud de servicio no cumple con lo establecido por lo que no es procedente su petición.</p>	
10	Dirección Portal de Portales	<p>Recibe notificación por parte del Grupo de Contenidos que en determinada solicitud de</p>	

ÁREA RESPONSABLE:

COORDINACIÓN DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y EL CONOCIMIENTO

PROCEDIMIENTO:

ADMINISTRACIÓN DE CONTENIDOS

DURACIÓN TOTAL:

INDEFINIDA

## DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
11	Grupo de Contenidos	servicio no proceden “n” número de contenidos para el registro, control y seguimiento de los contenidos a través del correo electrónico en la Matriz Ejecutiva.	
12	Líder del Proyecto	Determina que la validación cumple con lo establecido en la Política Editorial, notifica a través del correo electrónico al Líder del Proyecto que su solicitud es aceptada así como en cuanto tiempo será atendido el servicio.	
13	Líder del Proyecto	Recibe notificación de la validación de su servicio a través del correo electrónico donde se informa que la solicitud es procedente.	
14	Grupo de Contenidos	Solicita al operador a través del correo electrónico genere ambiente pre-producción, solicita al operador notifique fecha de publicación a través del correo electrónico, registra status de la solicitud de servicio en la orden de requerimiento y acervo de contenidos para dar continuidad al seguimiento de la solicitud.	
15	Dirección Portal de Portales	Recibe por correo electrónico del operador fecha de publicación en ambiente pre-producción, notifica a la Dirección Portal de Portales, a través del correo electrónico fecha de publicación del ambiente pre-producción para registro, control y seguimiento de contenidos y solicita a través del correo electrónico al Líder del Proyecto que valide la URL correspondiente en ambiente pre-producción del servicio solicitado.	
15	Dirección Portal de Portales	Recibe a través del correo electrónico notificación de ambiente pre-producción de contenidos de acuerdo a la solicitud de servicio	

ÁREA RESPONSABLE:

COORDINACIÓN DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y EL CONOCIMIENTO

PROCEDIMIENTO:

ADMINISTRACIÓN DE CONTENIDOS

DURACIÓN TOTAL:

INDEFINIDA

## DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
16	El Líder del Proyecto	para registro, control y seguimiento de los contenidos en la Matriz Ejecutiva.  Recibe a través del correo electrónico la URL correspondiente para validar ambiente pre-producción.  Si valida va a la actividad 20 Si no valida va a la actividad 16	
17		Envía correo electrónico en caso de no estar de acuerdo con lo presentado en el ambiente pre-producción y envía los cambios que requiere su servicio.	
18	Grupo de Contenidos	Recibe por correo electrónico la inconformidad del ambiente pre-producción por parte del Líder del Proyecto así como los requerimientos para ser modificados en dicho ambiente.	
19		Levanta de acuerdo al procedimiento institucional de producto no conforme la inconformidad atribuible al Líder del Proyecto (cliente) o al Operador (proveedor).	
20		Solicita al operador genere las modificaciones en ambiente pre-producción, a través del correo electrónico y solicita le notifique fecha de publicación por correo electrónico, registra la petición en la orden de requerimiento así como el seguimiento en el acervo de contenidos regresando al punto No. 13, donde el operador notifica mediante correo electrónico fecha de publicación en ambiente pre-producción.	
21	Líder del Proyecto	Notifica al Grupo de Contenidos, a través del correo electrónico que está conforme con el servicio solicitado.	

ÁREA RESPONSABLE:

COORDINACIÓN DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y EL CONOCIMIENTO

PROCEDIMIENTO:

ADMINISTRACIÓN DE CONTENIDOS

DURACIÓN TOTAL:

INDEFINIDA

## DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
22	Grupo de Contenidos	El responsable de atender el contenido recibe notificación de parte del Líder del Proyecto a través del correo electrónico donde le confirma la aceptación del servicio y registra en el Acervo de Contenidos la fecha de validación.	
23		Solicita al operador a través del correo electrónico genere ambiente producción, solicita notifique fecha de publicación por correo electrónico y procede a registrar la petición en la orden de requerimiento y acervo de contenidos para dar seguimiento a la solicitud de servicio.	
24		Recibe por correo electrónico del operador fecha de publicación en ambiente producción y valida ambiente producción contra lo solicitado por el Líder del Proyecto:	
		Si valida va a la actividad 26 Si no valida va a la actividad 24	
25		Levanta de acuerdo al procedimiento institucional de producto no conforme la inconformidad atribuible al Operador (proveedor).	
26		Solicita al operador a través del correo electrónico que genere las modificaciones en ambiente producción y le solicita notifique la fecha de publicación por correo electrónico, registra la petición en la orden de requerimiento, acervo de contenidos regresando a la actividad 23, donde el operador le notifica a través del correo electrónico fecha de publicación en ambiente producción.	

ÁREA RESPONSABLE:

COORDINACIÓN DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y EL CONOCIMIENTO

PROCEDIMIENTO:

ADMINISTRACIÓN DE CONTENIDOS

DURACIÓN TOTAL:

INDEFINIDA

## DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
27		Determina que la validación cumple con lo establecido por el Líder del Proyecto, notifica a través del correo electrónico al Líder del Proyecto fecha de publicación en ambiente producción, asimismo envía encuesta de satisfacción del cliente para su atención, a la Dirección Portal de Portales, notifica fecha de publicación en ambiente producción para registro, control y seguimiento, a través del correo electrónico.	
28	Líder del Proyecto	Recibe fecha de publicación en ambiente producción y encuesta de satisfacción del cliente a través del correo electrónico.  Si el Líder del Proyecto considera oportuno contestar la encuesta de Satisfacción del cliente la envía al Grupo de Contenidos para su atención.	
29	Dirección Portal de Portales	Recibe notificación de publicación en ambiente producción, a través del correo electrónico para registro, control y seguimiento de los contenidos en la Matriz Ejecutiva.	
30	Grupo de Contenidos	Recibe Encuesta de Satisfacción del Cliente requisitada por el Líder del Proyecto las concentra para ser entregadas al responsable de análisis de datos mensualmente.	
31		Envía los primeros 5 días hábiles del mes vencido las encuestas de satisfacción del cliente, producto no conforme y acervo de contenidos generados al responsable de análisis de datos para ser atendidos de acuerdo al procedimiento institucional establecido.	
32	Dirección General Adjunto de	Autoriza la Matriz Ejecutiva mes vencido a la	



ÁREA RESPONSABLE:

COORDINACIÓN DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y EL CONOCIMIENTO

PROCEDIMIENTO:

ADMINISTRACIÓN DE CONTENIDOS

DURACIÓN TOTAL:

INDEFINIDA

## DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
33	Integración de Contenidos "A"  Coordinación de la Sociedad de la Información y el Conocimiento	Dirección Portal de Portales y procede a elaborar el reporte mensual correspondiente para ser entregado al Coordinador de la Sociedad de la Información y el Conocimiento.  Recibe Reporte Mensual de contenidos atendidos.  TERMINA PROCEDIMIENTO	