



SEFIPLAN

SECRETARÍA DE
FINANZAS Y PLANEACIÓN
DEL ESTADO DE VERACRUZ

Subsecretaría de Finanzas y Administración
Dirección General de Innovación Tecnológica
Subdirección de Gobierno Electrónico

MANUAL

**DE
PROCEDIMIENTOS**

COPIA NO CONTROLADA

Consultor de Enlaces Multicanal

Enero 2015

Secretaría de Finanzas y Planeación
Subsecretaría de Finanzas y Administración
Dirección General de Administración
Subdirección de Organización y Procesos Administrativos
SFA/DGIT/SGE-P-04-A2



ÍNDICE

Presentación

Estructura Orgánica del Área 1

Simbología de Diagramas 2

Descripción y Diagramas de Procedimientos

Consultor de Enlaces Multicanal

Elaboración de Propuestas de Mejora a las Páginas Web y Portales Estatales 4

Desarrollo y Adecuación de los Sistemas de Información Utilizados en las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal 7

Supervisión de Sistemas Delegados 10

Firmas de Autorización 13

COPIA NO CONTROLADA



PRESENTACIÓN

La presente administración se caracteriza por promover una mejora en los procesos y resultados del Gobierno para eficientar la función pública, bajo criterios de mejoras operacionales y administrativas, evaluando permanentemente la organización, funcionamiento y responsabilidades de la Administración Pública Estatal.

Asimismo, el Plan Veracruzano de Desarrollo 2011-2016, establece en sus acciones impulsar el desarrollo organizacional y proveer a los órganos y áreas administrativas de herramientas que permitan mejorar la función pública, a fin de coadyuvar en el establecimiento de un Sistema de Planeación Estatal Moderno, que responda con oportunidad a las necesidades de los diferentes sectores y regiones de la Entidad.

La Secretaría de Finanzas y Planeación a través de los Manuales de Procedimientos, establece los procesos que realizan las áreas administrativas, con el fin de que contribuyan a lograr la eficiencia, calidad y productividad que demanda la sociedad, dando cumplimiento a lo establecido en la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, Código Financiero para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, Código de Procedimientos Administrativos para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas y Planeación y Plan Veracruzano de Desarrollo 2011-2016.

La estructura del contenido del Manual de Procedimientos del Consultor de Enlaces Multicanal ofrece una respuesta a las necesidades del área administrativa. Para su manejo se indican y describen brevemente los componentes que lo integran:

- *Estructura Orgánica del Área:* Refleja en forma esquemática la jerarquización del área, objeto del Manual en cuestión.
- *Simbología de Diagramas:* Incluyen las figuras que se utilizan en las representaciones gráficas de los procedimientos.
- *Descripción y Diagramas de Procedimientos:* Expone de manera clara y concreta, cuáles son las actividades que le son inherentes a cada proceso y el área administrativa y/o puesto responsable de realizarlas.
- *Firmas de Autorización:* Incluyen las firmas de autorización desde el Secretario de Finanzas y Planeación hasta el Consultor, dando formalidad al documento.

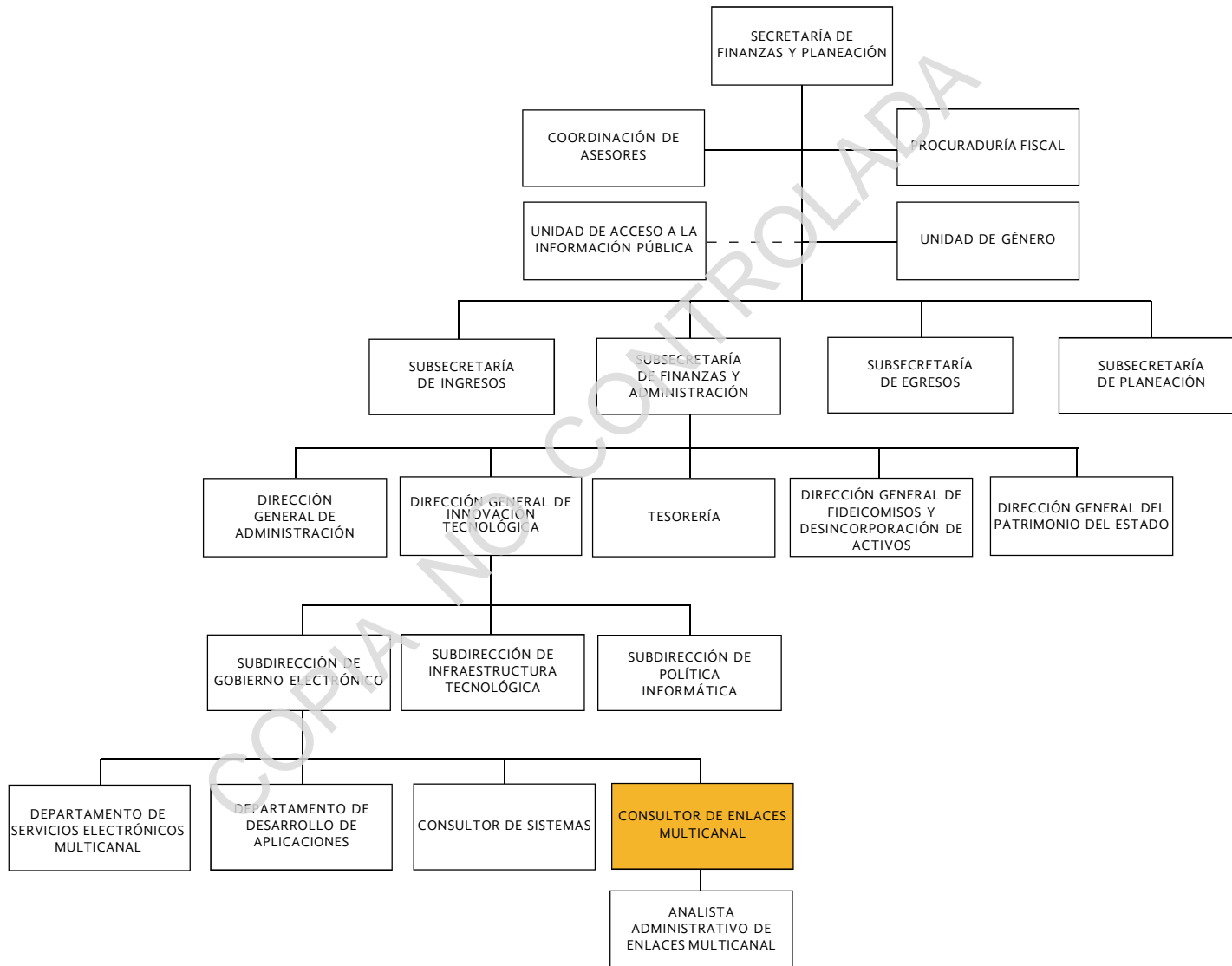
La información que integra este Manual, fue obtenida por un procedimiento que tiene dos modalidades: a) indirecto: a través del análisis del Manual anterior; b) directo: por medio de entrevistas con los niveles involucrados en cada procedimiento.

Procesada la información, se presenta en un formato que incluye:

- Nombre del procedimiento.
- Objetivo que se persigue en la realización del mismo.
- Frecuencia de realización.
- Procedimientos con los que conecta.
- Normas que rigen el procedimiento.
- Firma de validación del proceso.
- Descripción del procedimiento especificando áreas administrativas o puestos involucrados y las actividades que deben llevarse a cabo para operar el proceso.
- Diagrama correspondiente.

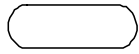


ESTRUCTURA ORGÁNICA DEL ÁREA

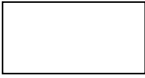




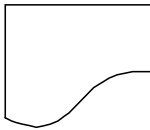
SIMBOLOGÍA DE DIAGRAMAS



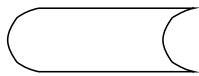
Inicio y fin



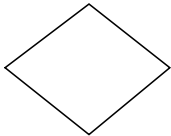
Actividad



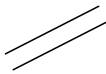
Documento



Sistema y/o archivo
informático



Decisión



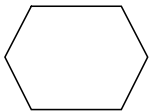
Pasa el tiempo



Conector de actividad



Conector de página



Conector de procedimientos



Archivo temporal:
cronológico (C),
alfabético (A) o numérico (N)



Archivo definitivo:
cronológico (C),
alfabético (A) o numérico (N)



Efectivo o cheque



Objeto o cosa



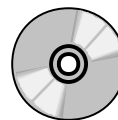
Actividades que se realizan de
manera continua



Actividades que se realizan de
manera simultánea



Indicadores de texto



Disco compacto (CD) o
Disco de video digital (DVD)



SEFIPLAN

SECRETARÍA DE
FINANZAS Y PLANEACIÓN
DEL ESTADO DE VERACRUZ

DESCRIPCIÓN Y DIAGRAMAS DE PROCEDIMIENTOS

Subdirección de Gobierno Electrónico
Manual de Procedimientos

CONSULTOR DE ENLACES MULTICANAL

COPIA NO CONTROLADA



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

Elaboración de Propuestas de Mejora a las Páginas Web y Portales Estatales.

OBJETIVO

Proponer mejoras a las páginas web y portales estatales, para convertirlos en medios operativos y de atención a la ciudadanía.

FRECUENCIA DE REALIZACIÓN

Eventual.

PROCEDIMIENTOS CON LOS QUE CONECTA

Ninguno.

NORMAS

- El Consultor de Enlaces Multicanal, debe asesorar al área que implementará la **Propuesta de mejora**, con el fin que se realice con apego a dicha propuesta.

COPIA NO CONTROLADA

FIRMA DE VALIDACIÓN

ES RESPONSABILIDAD DEL CONSULTOR DE ENLACES MULTICANAL LA VALIDACIÓN DEL PROCESO Y EL APEGO AL MISMO.



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

Elaboración de Propuestas de Mejora a las Páginas Web y Portales Estatales.

ÁREA Y/O PUESTO

Consultor de Enlaces Multicanal.

ACTIVIDAD

1. Accesa a la **Página web y/o portal estatal** y elabora un **Informe** de lo observado.
2. Realiza un análisis al **Informe**, detectando las necesidades y nuevas tendencias.
3. Determina las áreas de oportunidad, de acuerdo a sus necesidades y nuevas tendencias.
4. Elabora **Propuesta de mejora**, de acuerdo a las áreas de oportunidad determinadas y envía la **Propuesta de mejora** al Subdirector de Gobierno Electrónico para su visto bueno.

Pasa el tiempo.
5. Recibe la **Propuesta de mejora** del Subdirector de Gobierno Electrónico y verifica si obtuvo visto bueno.

¿Obtuvo visto bueno?

En caso de no obtener visto bueno:
- 5A. Realiza modificaciones a la **Propuesta de mejora**, de acuerdo a las observaciones señaladas.

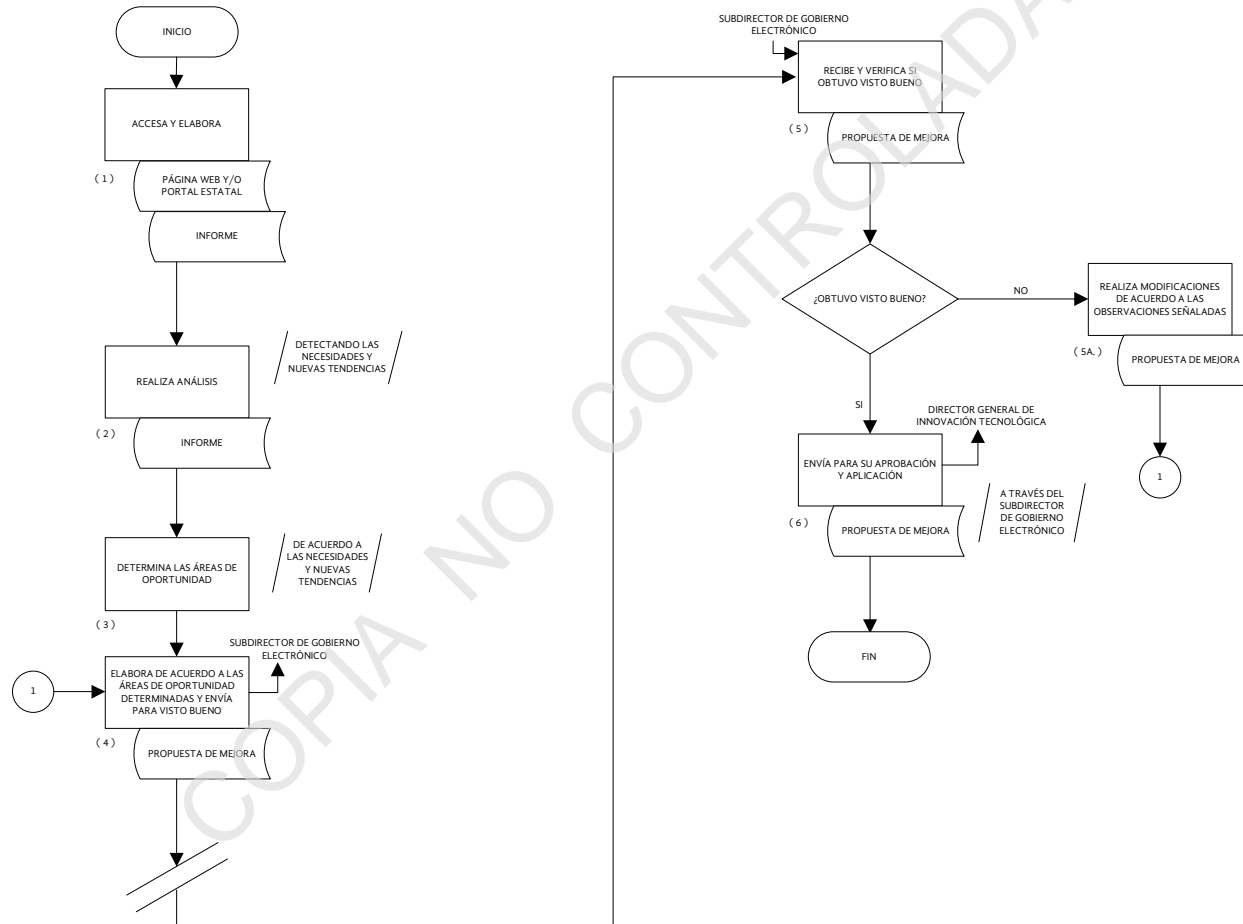
Continúa con la actividad No. 4.

En caso de obtener visto bueno:
6. Envía la **Propuesta de mejora**, a través del Subdirector de Gobierno Electrónico, para su aprobación y aplicación al Director General de Innovación Tecnológica,

FIN DEL PROCEDIMIENTO.

ELABORACIÓN DE PROPUESTAS DE MEJORA A LAS PÁGINAS WEB Y PORTALES ESTATALES

CONSULTOR DE ENLACES MULTICANAL





NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

Desarrollo y Adecuación de los Sistemas de Información Utilizados en las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal.

OBJETIVO

Apoyar en el diagnóstico a las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal, para la adecuación de sus sistemas de información.

FRECUENCIA DE REALIZACIÓN

Eventual.

PROCEDIMIENTOS CON LOS QUE CONECTA

Ninguno.

NORMAS

- El Consultor de Enlaces Multicanal, debe informar al Subdirector de Gobierno Electrónico sobre las solicitudes de adecuación de programas y/o proyectos que soliciten las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal.

COPIA NO CONTROLADA

FIRMA DE VALIDACIÓN

ES RESPONSABILIDAD DEL CONSULTOR DE ENLACES MULTICANAL LA VALIDACIÓN DEL PROCESO Y EL APEGO AL MISMO.



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

Desarrollo y Adecuación de los Sistemas de Información Utilizados en las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal.

ÁREA Y/O PUESTO

Consultor de Enlaces Multicanal.

ACTIVIDAD

1. Recibe **Solicitud de adecuación** de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal para modificar el **Sistema de información** utilizado.
2. Analiza el **Sistema de información**, definiendo la duración y etapas del mismo.
3. Elabora la **Propuesta de adecuación**, con base en el análisis elaborado al **Sistema de información** y envía vía correo electrónico la **Propuesta de adecuación** al Subdirector de Gobierno Electrónico, para su visto bueno.

Pasa el tiempo.
4. Recibe vía correo electrónico la **Propuesta de adecuación** del Subdirector de Gobierno Electrónico y verifica si obtuvo visto bueno.

¿Obtuvo visto bueno?

En caso de no obtener visto bueno:
- 4A. Modifica la **Propuesta de adecuación**, con base en las observaciones señaladas.

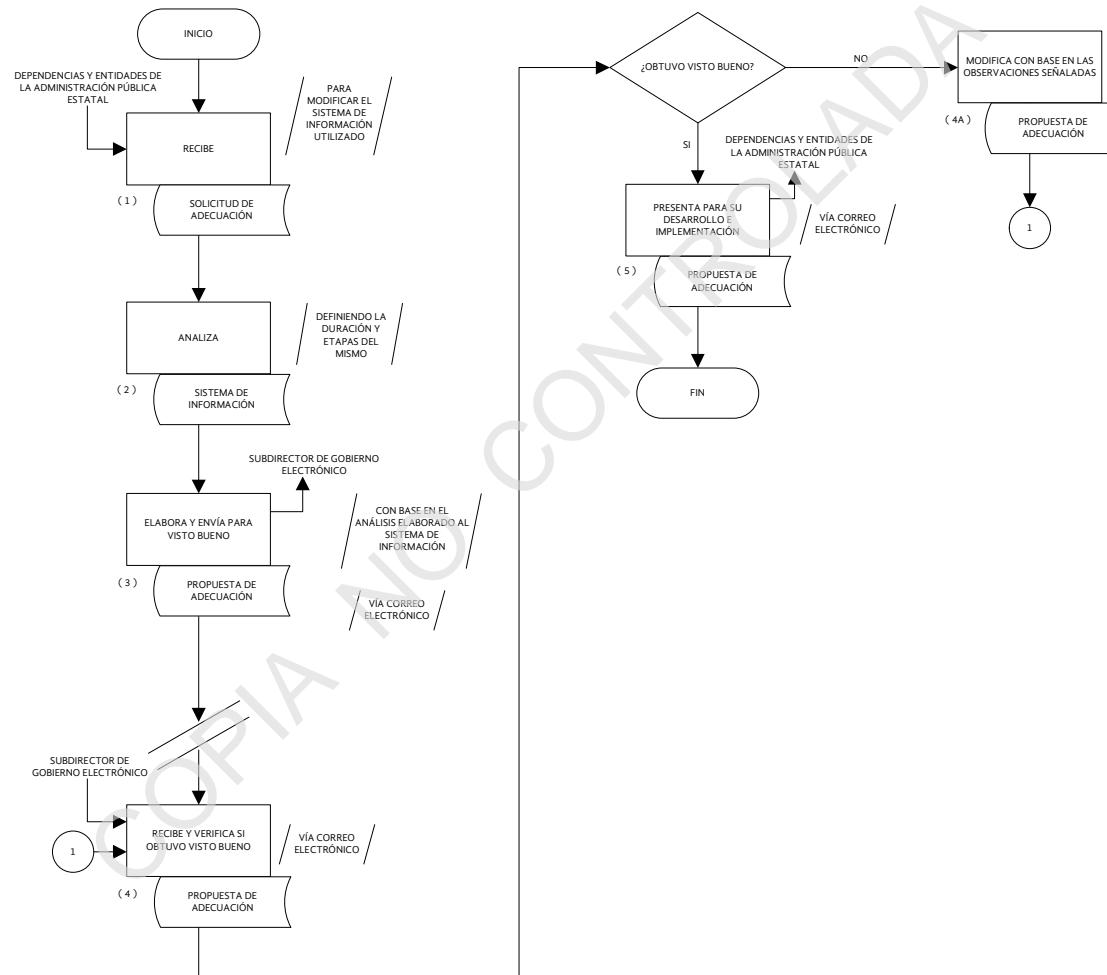
Continúa con la actividad No. 4.

En caso de obtener visto bueno:
5. Presenta vía correo electrónico la **Propuesta de adecuación** a las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal, para su desarrollo e implementación.

FIN DEL PROCEDIMIENTO.

DESARROLLO Y ADECUACIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN UTILIZADOS EN LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL

CONSULTOR DE ENLACES MULTICANAL





NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

Supervisión de Sistemas Delegados.

OBJETIVO

Mantener eficientes los sistemas que le son delegados, con el fin de satisfacer a los usuarios.

FRECUENCIA DE REALIZACIÓN

Diaria.

PROCEDIMIENTOS CON LOS QUE CONECTA

Ninguno.

NORMAS

- El Consultor de Enlaces Multicanal, debe supervisar frecuentemente los **Sistemas** que le hayan sido asignados.

COPIA NO CONTROLADA

FIRMA DE VALIDACIÓN

ES RESPONSABILIDAD DEL CONSULTOR DE ENLACES MULTICANAL LA VALIDACIÓN DEL PROCESO Y EL APEGO AL MISMO.



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

Supervisión de Sistemas Delegados.

ÁREA Y/O PUESTO

Consultor de Enlaces Multicanal.

Analista Administrativo de Enlaces Multicanal.

ACTIVIDAD

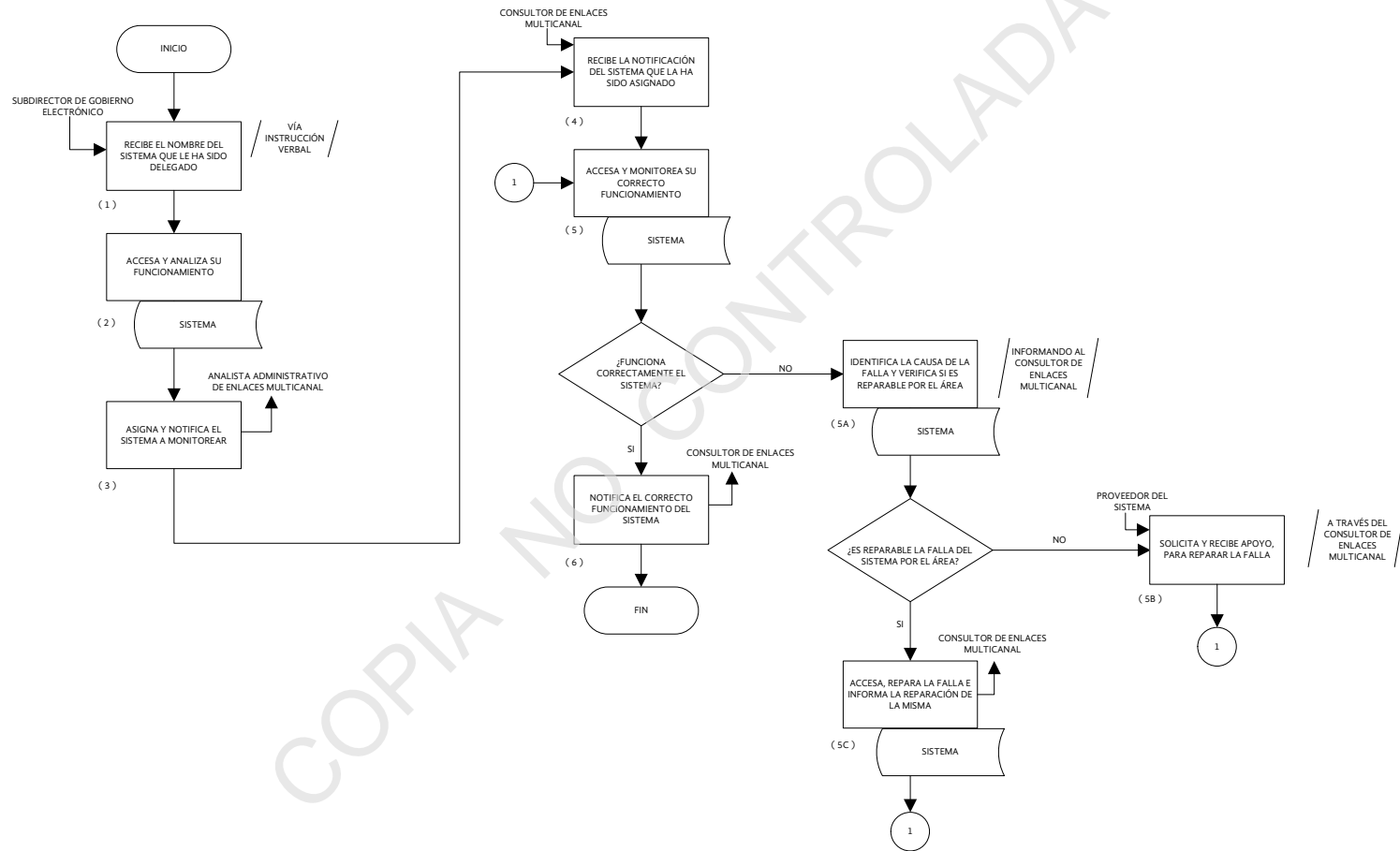
1. Recibe el nombre del **Sistema** que le ha sido delegado para supervisar su correcto funcionamiento del Subdirector de Gobierno Electrónico, vía instrucción verbal.
2. Accesa al **Sistema** y analiza su funcionamiento.
3. Asigna y notifica al Analista Administrativo de Enlaces Multicanal el **Sistema** a monitorear para verificar su correcto funcionamiento.
4. Recibe la notificación del **Sistema** que le ha asignado el Consultor de Enlaces Multicanal.
5. Accesa al **Sistema** y monitorea su correcto funcionamiento.
¿Funciona correctamente el **Sistema**?
En caso de no funcionar correctamente el **Sistema**:
- 5A. Identifica la causa de la falla en el **Sistema** y verifica si es reparable por el área, informando al Consultor de Enlaces Multicanal.
¿Es reparable la falla del **Sistema** por el área?
En caso de no ser reparable la falla del **Sistema** por el área:
- 5B. Solicita y recibe el apoyo del Proveedor del Sistema, a través del Consultor de Enlaces Multicanal, para reparar la falla.
Continúa con la actividad No. 5.
En caso de ser reparable la falla del **Sistema** por el área:
- 5C. Accesa al **Sistema**, repara la falla e informa al Consultor de Enlaces Multicanal la reparación de la misma.
Continúa con la actividad No. 5.
En caso de funcionar correctamente el **Sistema**:
6. Notifica el correcto funcionamiento del **Sistema** al Consultor de Enlaces Multicanal .

FIN DEL PROCEDIMIENTO.

SUPERVISIÓN DE SISTEMAS DELEGADOS

CONSULTOR DE ENLACES MULTICANAL

ANALISTA ADMINISTRATIVO DE ENLACES MULTICANAL





SEFIPLAN

SECRETARÍA DE
FINANZAS Y PLANEACIÓN
DEL ESTADO DE VERACRUZ

Subdirección de Gobierno Electrónico
Manual de Organización

FIRMAS DE AUTORIZACIÓN

MTRO. MAURICIO MARTÍN AUDIRAC MURILLO
SECRETARIO DE FINANZAS Y PLANEACIÓN

LIC. JUAN MANUEL DEL CASTILLO GONZÁLEZ
SUBSECRETARIO DE FINANZAS
Y ADMINISTRACIÓN

LIC. JOSÉ DAVID GONZALEZ BARRADAS
DIRECTOR GENERAL DE INNOVACIÓN
TECNOLÓGICA

MTRO. EDUARDO CONTRERAS ROJANO
DIRECTOR GENERAL DE
ADMINISTRACIÓN

L.A. GABRIEL SALVADOR ARNAU TOM
ASESOR ESPECIAL DEL C. SECRETARIO EN LA
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN



SEFIPLAN

SECRETARÍA DE
FINANZAS Y PLANEACIÓN
DEL ESTADO DE VERACRUZ

FIRMAS DE AUTORIZACIÓN

Subdirección de Gobierno Electrónico
Manual de Organización

LSCA. JULIO ALBERTO HERNÁNDEZ GARCÍA
SUBDIRECTOR DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

L.R. I. MARIANA GALLEGOS HERNÁNDEZ
SUBDIRECTORA DE ORGANIZACIÓN Y
PROCESOS ADMINISTRATIVOS

LIC. JOSÉ RAMIRO LEZAMA DOMÍNGUEZ
CONSULTOR DE ENLACES MULTICANAL

Elaborado y autorizado en enero de 2015
Xalapa-Enríquez, Veracruz de Ignacio de la Llave.