



**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

Departamento de Servicios  
Electrónicos Multicanal

**Febrero 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-01-A3



**ÍNDICE**

**Presentación**

**Estructura Orgánica del Departamento** ..... 1

**Simbología de Diagramas** ..... 2

**Descripción y Diagramas de Procedimientos**

**Departamento de Servicios Electrónicos Multicanal**

Recepción de Solicitudes para el Desarrollo o Mantenimiento de Portales ..... 4

Análisis de Requerimientos ..... 7

Calendarización de Actividades ..... 10

Diseño del Portal ..... 13

Construcción y Prueba del Portal ..... 16

Documentación y Capacitación del Portal ..... 19

Realización del Informe de Actividades ..... 22

Elaboración de Diseño Gráfico y Producciones Editoriales..... 25

Digitalización y Corrección de Imágenes y/o Documentos..... 28

Asesoría a Usuarios para el Manejo de Programas de Diseño Gráfico..... 31

**Firmas de Autorización** ..... 34



## 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 Departamento de Servicios Electrónicos 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 Departamento:* 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 Jefe de Departamento, 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 procedimiento.
- Descripción del procedimiento especificando áreas administrativas o puestos involucrados y las actividades que deben llevarse a cabo para operar el proceso.
- Diagrama correspondiente.

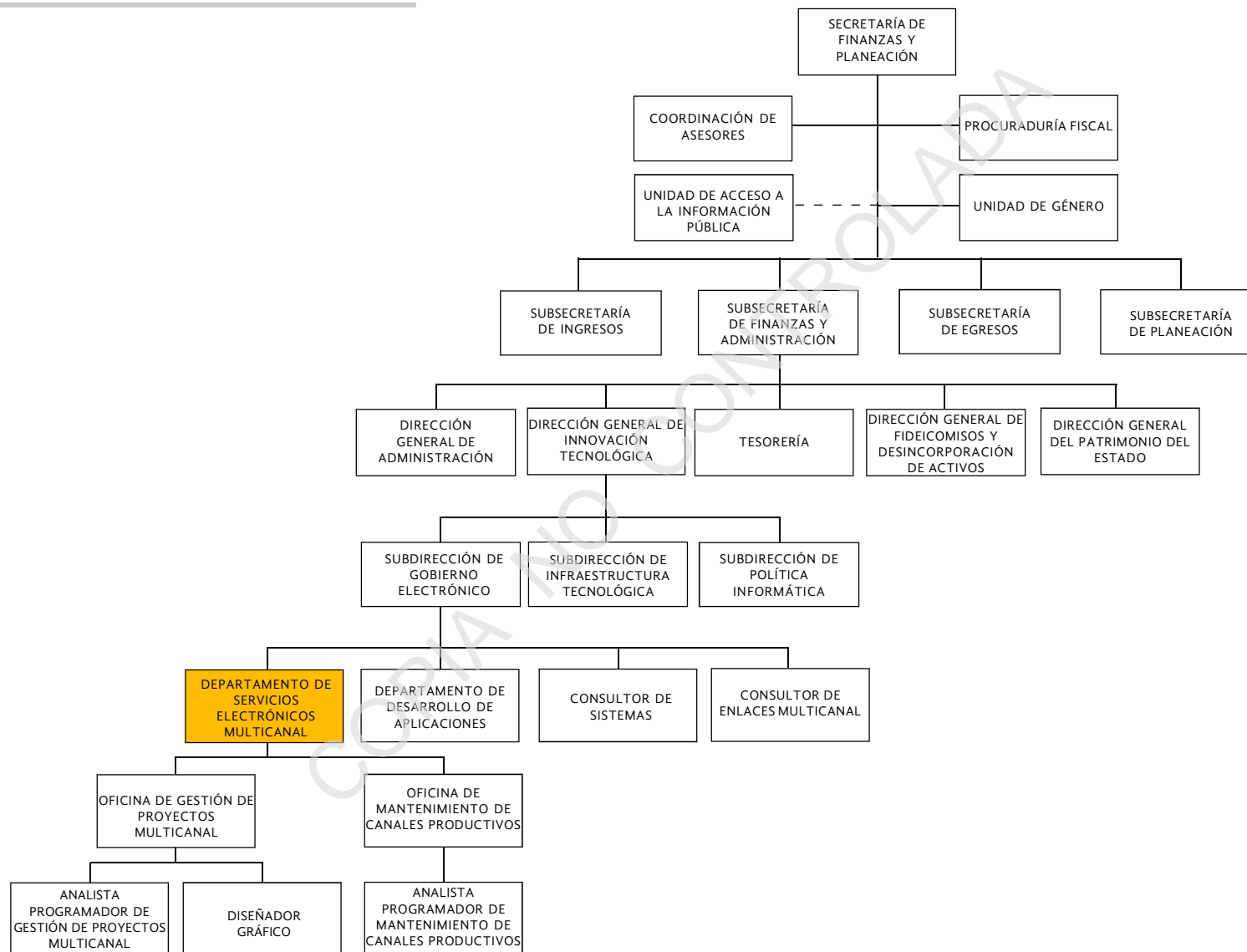


SEFIPLAN

SECRETARÍA DE  
FINANZAS Y PLANEACIÓN  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

## Subdirección Gobierno Electrónico Manual de Procedimientos

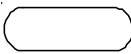



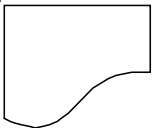

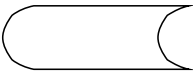

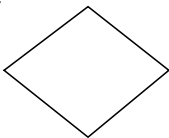

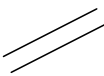


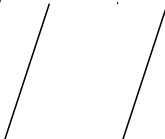


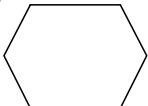
### ESTRUCTURA ORGÁNICA DEL DEPARTAMENTO





**SIMBOLOGÍA DE DIAGRAMAS**

Subdirección de Gobierno Electrónico  
**Manual de Procedimientos**

	Inicio y fin		Archivo temporal: cronológico (C), alfabético (A) o numérico (N)
	Actividad		Archivo definitivo: cronológico (C), alfabético (A) o numérico (N)
	Documento		Efectivo o cheque
	Sistema y/o archivo informático		Objeto o cosa
	Decisión		Actividades que se realizan de manera continua
	Pasa el tiempo		Actividades que se realizan de manera simultánea
	Conector de actividad		Indicadores de texto
	Conector de página		Disco compacto (CD) o Disco de video digital (DVD)
	Conector de procedimientos		



**SEFIPLAN**

SECRETARÍA DE  
FINANZAS Y PLANEACIÓN  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

**DESCRIPCIÓN Y DIAGRAMAS DE PROCEDIMIENTOS**

Subdirección de Gobierno Electrónico  
**Manual de Procedimientos**

**DEPARTAMENTO DE SERVICIOS  
ELECTRÓNICOS MULTICANAL**

COPIA NO CONTROLADA



#### **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

**Recepción de Solicitudes para el Desarrollo o Mantenimiento de Portales.**

#### **OBJETIVO**

Atender las solicitudes para la creación de nuevos portales o para el mantenimiento de los ya existentes.

#### **FRECUENCIA DE REALIZACIÓN**

Eventual.

#### **PROCEDIMIENTOS CON LOS QUE CONECTA**

- Análisis de Requerimientos.

#### **NORMAS**

- El Departamento de Servicios Electrónicos Multicanal debe ser el responsable de fijar un tiempo estimado para la elaboración de los **Portales** autorizados.
- La información que se ingrese a los **Portales** debe ser responsabilidad de las áreas administrativas usuarias.
- Una vez entregado el **Portal**, los Analistas Programadores sólo deben interactuar con los usuarios, para la modificación de dichos **Portales**.
- Los **Portales** que se elaboren deben permitir que la información se maneje de manera consistente, accesible y segura.
- Los objetos que por su naturaleza no puedan ser escaneados para ser enviados por el **Sistema GEO**, deben ser recibidos físicamente por el Jefe de Departamento de Servicios Electrónicos Multicanal.

#### **FIRMA DE VALIDACIÓN**

ES RESPONSABILIDAD DEL JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS MULTICANAL LA VALIDACIÓN DEL PROCESO Y EL APEGO AL MISMO.



**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

**Recepción de Solicitudes para el Desarrollo o Mantenimiento de Portales.**

**ÁREA Y/O PUESTO**

Jefe de Departamento de Servicios Electrónicos Multicanal.

**ACTIVIDAD**

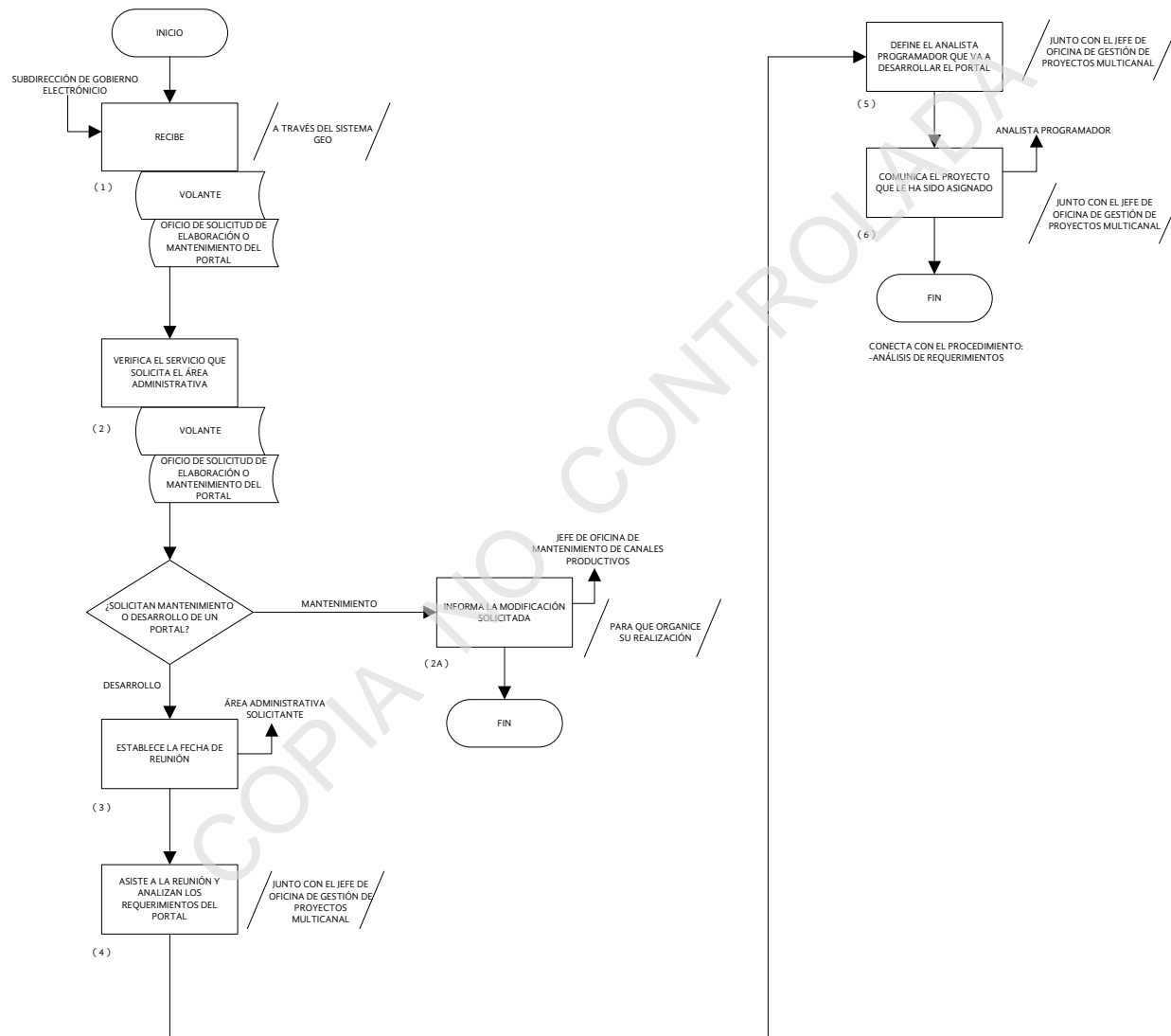
1. Recibe el **Volante** y el **Oficio de solicitud de elaboración o mantenimiento del portal** de la Subdirección de Gobierno Electrónico, a través del **Sistema GEO**.
2. Verifica en el **Volante** y en el **Oficio de solicitud de elaboración o mantenimiento del portal**, el servicio que solicita el área administrativa.  
  
¿Solicitan mantenimiento o desarrollo de un **Portal**?  
  
En caso de que soliciten mantenimiento de un **Portal**:
- 2A. Informa sobre la modificación solicitada al Jefe de Oficina de Mantenimiento de Canales Productivos, para que organice su realización.  
  
Fin.  
  
En caso de que soliciten desarrollo de un **Portal**:
3. Establece la fecha de reunión con el área administrativa solicitante para obtener información.
4. Asiste junto con el Jefe de Oficina de Gestión de Proyectos Multicanal, a la reunión con el área administrativa solicitante, y analizan los requerimientos del **Portal** que solicitan.
5. Define junto con el Jefe de Oficina de Gestión de Proyectos Multicanal, el Analista Programador que va a desarrollar el **Portal**.
6. Comunica junto con el Jefe de Oficina de Gestión de Proyectos Multicanal, al Analista Programador, el proyecto que le ha sido asignado.  
  
FIN DEL PROCEDIMIENTO.  
  
Conecta con el procedimiento:  
- Análisis de Requerimientos.



## RECEPCIÓN DE SOLICITUDES PARA EL DESARROLLO O MANTENIMIENTO DE PORTALES

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS MULTICANAL

JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS MULTICANAL





#### **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

**Análisis de Requerimientos.**

#### **OBJETIVO**

Estudiar y definir los requerimientos de las áreas administrativas solicitantes para el desarrollo de **Portales** o para el mantenimiento de los ya existentes.

#### **FRECUENCIA DE REALIZACIÓN**

Eventual.

#### **PROCEDIMIENTOS CON LOS QUE CONECTA**

- Calendarización de Actividades.

#### **NORMAS**

- El Departamento de Servicios Electrónicos Multicanal debe ser el responsable de fijar un tiempo estimado para la elaboración de los **Portales** que se autoricen.
- La información que se ingrese a los **Portales** debe ser responsabilidad de las áreas administrativas usuarias.
- Al definir los recursos necesarios, se debe incluir:
  - Tiempo estimado para cada fase: Análisis, Diseño, Construcción, Pruebas, Documentación y Capacitación.
  - El personal a involucrar en el proyecto.
  - La tecnología requerida: Hardware, Software y Comunicaciones.

#### **FIRMA DE VALIDACIÓN**

ES RESPONSABILIDAD DEL JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS MULTICANAL LA VALIDACIÓN DEL PROCESO Y EL APEGO AL MISMO.



**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

**Análisis de Requerimientos.**

**ÁREA Y/O PUESTO**

Analista Programador de Gestión de Proyectos Multicanal.

**ACTIVIDAD**

1. Recibe el nombre del proyecto que le ha sido asignado del Jefe de Oficina de Gestión de Proyectos Multicanal.
2. Entrevista al área administrativa solicitante y obtiene los **Apuntes de los requerimientos**, analizando y considerando todos los procesos.
3. Define los alcances del **Portal** a desarrollar, con base en los **Apuntes de los requerimientos**.
4. Establece las funciones que debe tener el **Portal**.
5. Identifica los procesos y datos que debe integrar el **Portal**.
6. Determina los productos que generará el **Portal**.
7. Establece los recursos necesarios que requiere, para el desarrollo del **Portal**.

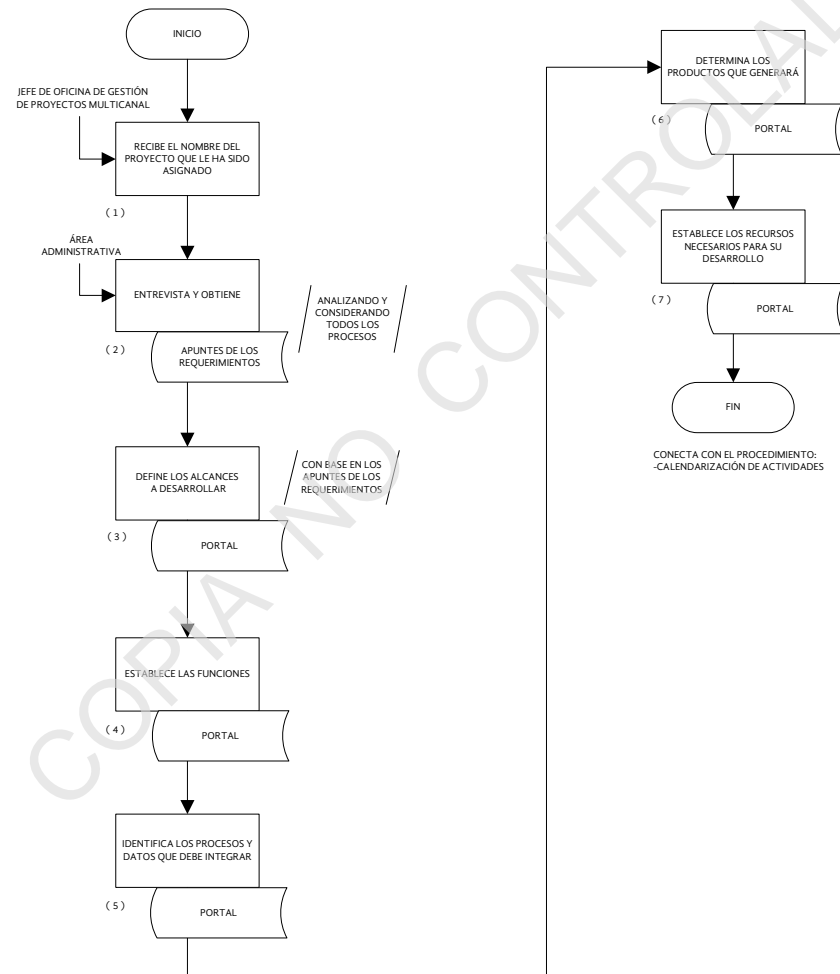
FIN DEL PROCEDIMIENTO.

Conecta con el Procedimiento:  
- Calendarización de Actividades.

## ANÁLISIS DE REQUERIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS MULTICANAL

ANALISTA PROGRAMADOR DE GESTIÓN DE PROYECTOS MULTICANAL





**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

**Calendarización de Actividades.**

**OBJETIVO**

Determinar los tiempos estimados para el desarrollo o mantenimiento de los **Portales**.

**FRECUENCIA DE REALIZACIÓN**

Eventual.

**PROCEDIMIENTOS CON LOS QUE CONECTA**

- Diseño de Portales.

**NORMAS**

- El Departamento de Servicios Electrónicos Multicanal debe ser el responsable de fijar un tiempo estimado para la elaboración de los **Portales** autorizados.
- Los **Portales** que se elaboren deben permitir que la información se maneje de manera consistente, accesible y segura.
- En el caso de solicitudes de mantenimiento de los **Portales**, la calendarización se debe realizar de acuerdo a los requerimientos planteados por las áreas administrativas en sus **Oficios de solicitud**.

**FIRMA DE VALIDACIÓN**

ES RESPONSABILIDAD DEL JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS MULTICANAL LA VALIDACIÓN DEL PROCESO Y EL APEGO AL MISMO.



**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

**Calendarización de Actividades.**

**ÁREA Y/O PUESTO**

**ACTIVIDAD**

Analista Programador de Gestión de Proyectos Multicanal.

1. Realiza la **Calendarización de actividades del proyecto** con base en el análisis de requerimientos realizados y la turna al Jefe de Oficina de Gestión de Proyectos Multicanal, vía correo electrónico.

Jefe de Oficina de Gestión de Proyectos Multicanal.

2. Recibe y analiza la **Calendarización de Actividades del Proyecto** del Analista Programador de Gestión de Proyectos Multicanal, vía correo electrónico.

3. Turna la **Calendarización de actividades del proyecto** al Jefe de Departamento de Servicios Electrónicos Multicanal, a través de correo electrónico.

Jefe de Departamento de Servicios Electrónicos Multicanal.

4. Recibe la **Calendarización de actividades del proyecto** del Jefe de Oficina de Gestión de Proyectos Multicanal a través de correo electrónico, y analiza su procedencia.

¿Es procedente la **Calendarización de actividades del proyecto**?

En caso de que no sea procedente la **Calendarización de actividades del proyecto**:

4A. Comenta con el Jefe de Oficina de Gestión de Proyectos Multicanal, los ajustes que debe hacer en su calendarización y le solicita se le envíe corregida.

Continúa con la actividad No. 4.

En caso de que sea procedente la **Calendarización de actividades del Proyecto**:

5. Accesa al archivo del **Volante**, al apartado de respuesta y establece el tiempo posible de elaboración o modificación, y lo turna a la Subdirección de Gobierno Electrónico.

FIN DEL PROCEDIMIENTO.

Conecta con el procedimiento:  
- Diseño de Portales.

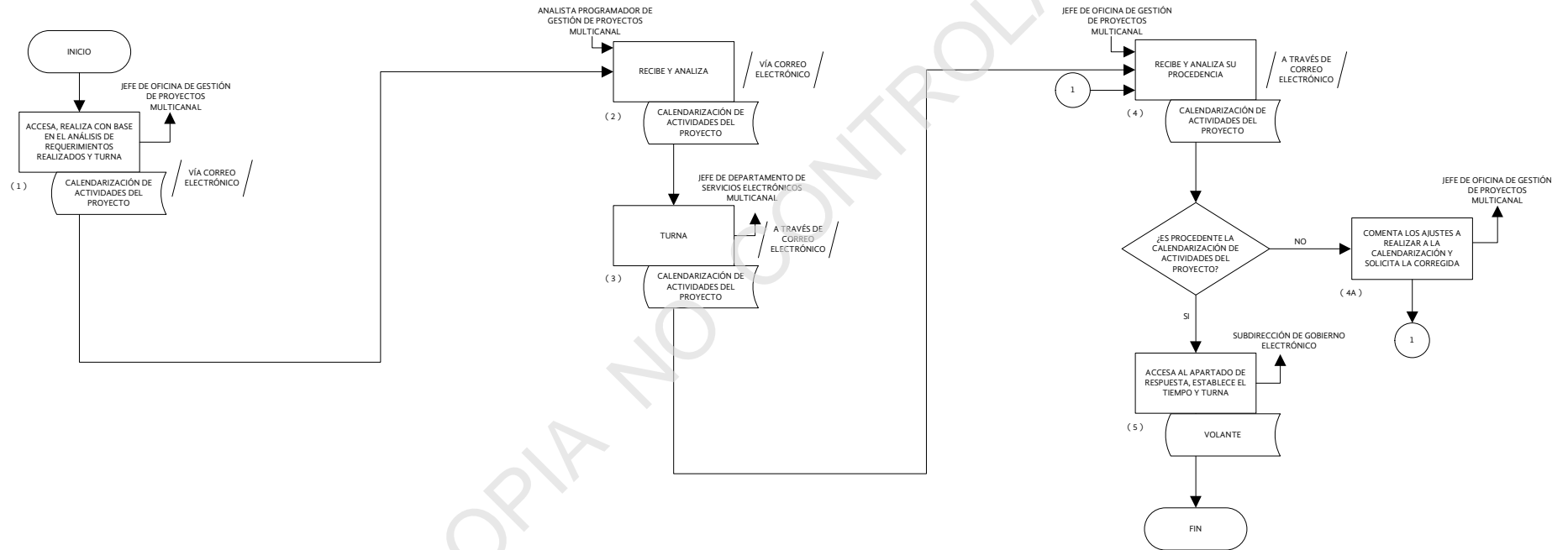
## CALENDARIZACIÓN DE ACTIVIDADES

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS MULTICANAL

ANALISTA PROGRAMADOR DE GESTIÓN DE PROYECTOS MULTICANAL

JEFE DE OFICINA DE GESTIÓN DE PROYECTOS MULTICANAL

JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS MULTICANAL



CONECTA CON EL PROCEDIMIENTO:  
-DISEÑO DE PORTALES



#### **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

**Diseño del Portal.**

#### **OBJETIVO**

Determinar los contenidos técnicos que se desarrollarán en el **Portal**.

#### **FRECUENCIA DE REALIZACIÓN**

Eventual.

#### **PROCEDIMIENTOS CON LOS QUE CONECTA**

- Construcción y Prueba del Portal.

#### **NORMAS**

- El Departamento de Servicios Electrónicos Multicanal debe ser el responsable de fijar un tiempo estimado para la elaboración de los **Portales** autorizados.
- La información que se ingrese a los **Portales** debe ser responsabilidad de las áreas administrativas usuarias.

#### **FIRMA DE VALIDACIÓN**

ES RESPONSABILIDAD DEL JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS MULTICANAL LA VALIDACIÓN DEL PROCESO Y EL APEGO AL MISMO.





**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

**Diseño del Portal.**

**ÁREA Y/O PUESTO**

Analista Programador de Gestión  
de Proyectos Multicanal.

**ACTIVIDAD**

1. Analiza los requerimientos funcionales del **Portal**.
2. Establece los esquemas de seguridad del **Portal**.
3. Diseña los métodos de navegación.
4. Diseña el diagrama jerárquico de las páginas que contendrá el **Portal**.
5. Diseña las páginas que contendrá el **Portal**.
6. Define las regiones que admitirá cada página.
7. Determina los elementos que integran las regiones.
8. Realiza el análisis y diseño de elementos interactivos.
9. Diseña métodos para conocer el número de accesos al **Portal**.
10. Establece mecanismos de búsqueda de información en el **Portal**.
11. Diseña mecanismos para la gestión de contenidos por los usuarios del **Portal**.

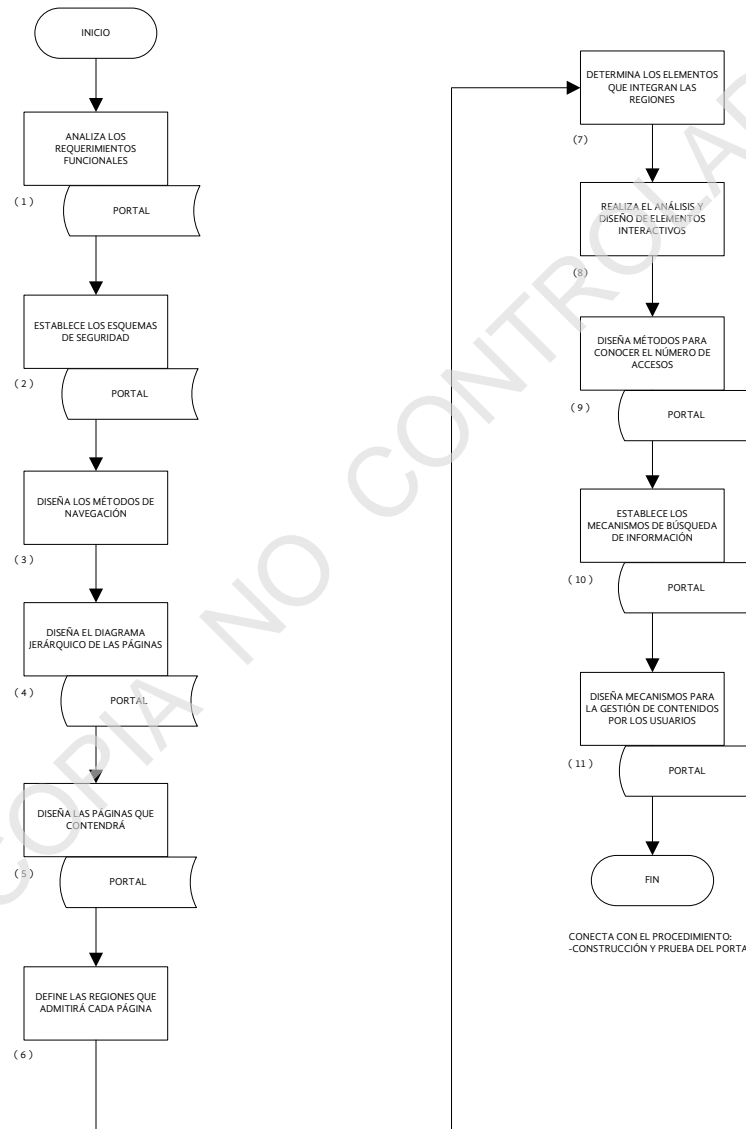
FIN DEL PROCEDIMIENTO.

Conecta en el procedimiento:  
-Construcción y Prueba del Portal.

# DISEÑO DEL PORTAL

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS MULTICANAL

ANALISTA PROGRAMADOR DE GESTIÓN DE PROYECTOS MULTICANAL





#### **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

**Construcción y Prueba del Portal.**

#### **OBJETIVO**

Crear el **Portal** de acuerdo a lo determinado en las fases de análisis y diseño, verificando su correcto funcionamiento.

#### **FRECUENCIA DE REALIZACIÓN**

Eventual.

#### **PROCEDIMIENTOS CON LOS QUE CONECTA**

- Documentación y Capacitación del **Portal**.

#### **NORMAS**

- La información que se ingrese a través de los **Portales** debe ser responsabilidad de las áreas administrativas usuarias.
- La información del **Portal** debe ser respaldada por la Subdirección de Infraestructura Tecnológica, para garantizar su integridad, disponibilidad y accesibilidad.

#### **FIRMA DE VALIDACIÓN**

ES RESPONSABILIDAD DEL JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS MULTICANAL LA VALIDACIÓN DEL PROCESO Y EL APEGO AL MISMO.



**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

**Construcción y Prueba del Portal.**

**ÁREA Y/O PUESTO**

Analista Programador de  
Mantenimiento de Canales  
Productivos.

**ACTIVIDAD**

1. Accesa al **Gestor de contenidos de portales** y crea el Grupo de Páginas que contendrá el **Portal**.
2. Crea las **Páginas** necesarias para mostrar los elementos requeridos, las **Plantillas** y **Estilos** para el Portal, a través del **Gestor de contenidos de portales**.
3. Divide las **Páginas** de acuerdo al diseño autorizado, a través del **Gestor de contenidos de portales** en regiones.
4. Incrusta los **Elementos** que contendrá el **Portal**, a través del **Gestor de contenidos de portales**.
5. Realiza pruebas de funcionalidad de los **Elementos** contenidos en las páginas desarrolladas.
6. Realiza pruebas a los **Métodos de navegación** en el **Portal**.
7. Solicita y recibe la **Información** de los contenidos que integran el **Portal** del Área Administrativa usuaria, vía correo electrónico.
8. Crea los **Perfiles de usuario** para las personas que gestionarán el contenido, a través del **Gestor de contenidos de portales**.
9. Ajusta los procesos de acuerdo al diseño.

FIN DEL PROCEDIMIENTO.

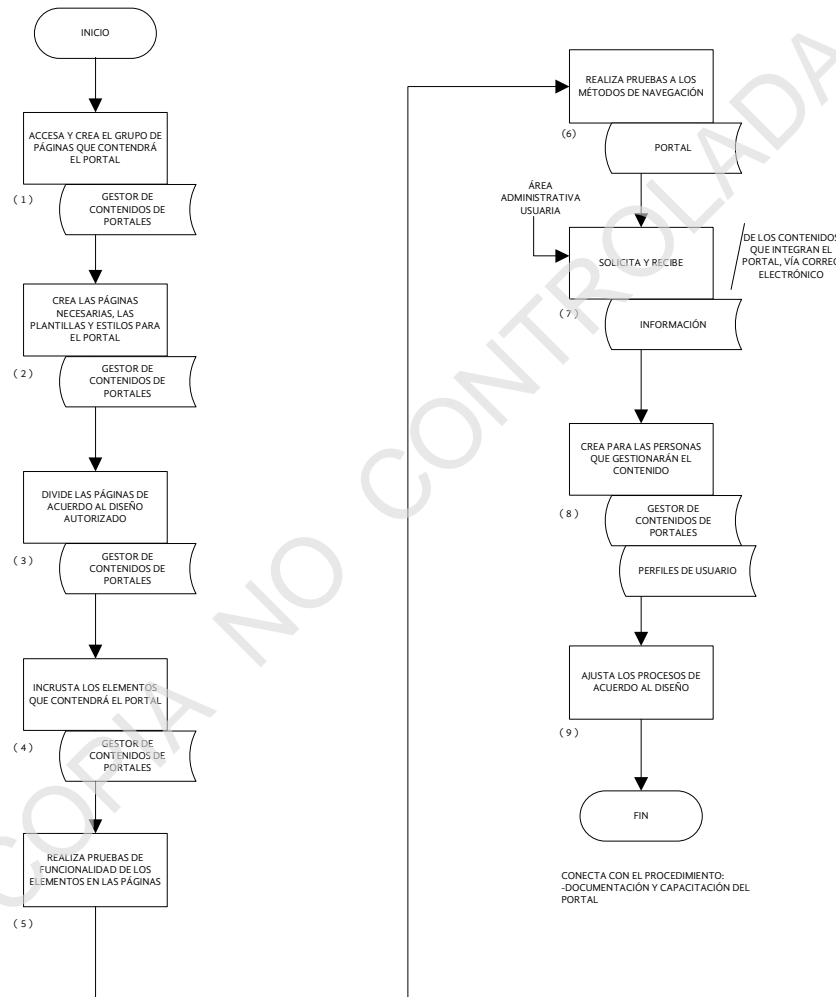
Conecta con el Procedimiento:

- Documentación y Capacitación del Portal.

## CONSTRUCCIÓN Y PRUEBA DEL PORTAL

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS MULTICANAL

ANALISTA PROGRAMADOR DE MANTENIMIENTO DE CANALES PRODUCTIVOS





**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

**Documentación y Capacitación del Portal.**

**OBJETIVO**

Elaborar los Manuales del Portal y capacitar a los usuarios respecto al funcionamiento del mismo.

**FRECUENCIA DE REALIZACIÓN**

Eventual.

**PROCEDIMIENTOS CON LOS QUE CONECTA**

Ninguno.

**NORMAS**

- Todos los **Portales** que se elaboren en el Departamento de Servicios Electrónicos Multicanal deben contar con el **Manual de producción** y **Manual del portal**.
- Una vez entregado el **Portal**, los Analistas Programadores de Mantenimiento de Canales Productivos sólo deben interactuar con los usuarios, para la modificación de dichos **Portales**.
- La información que se ingrese a través de los **Portales** debe ser responsabilidad de las áreas administrativas usuarias.
- Por la naturaleza de los portales, éstos deben ser capaces de ofrecer sus servicios sin necesidad de una documentación escrita hacia el usuario final, sin embargo es muy importante que cuenten con ciertos elementos que permitan usar su funcionalidad.

**FIRMA DE VALIDACIÓN**

ES RESPONSABILIDAD DEL JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS MULTICANAL LA VALIDACIÓN DEL PROCESO Y EL APEGO AL MISMO.



**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

**Documentación y Capacitación del Portal.**

**ÁREA Y/O PUESTO**

Analista Programador de  
Mantenimiento de Canales  
Productivos.

**ACTIVIDAD**

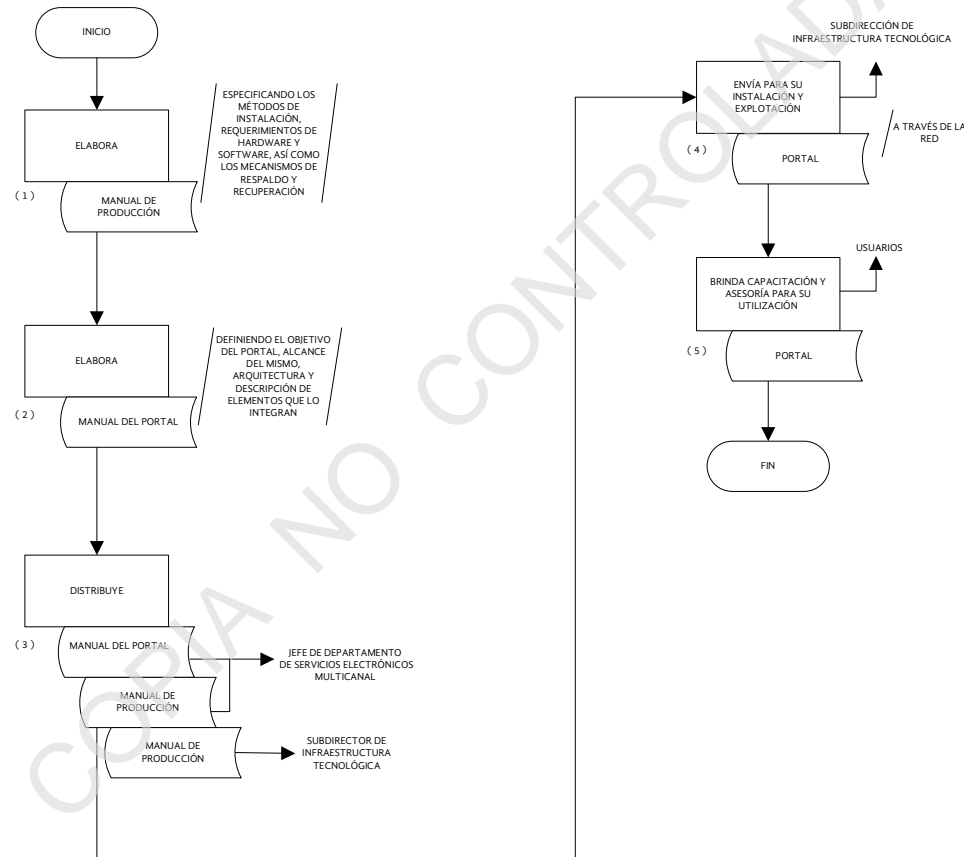
1. Elabora el **Manual de producción** en editor de textos electrónicos, especificando los métodos de instalación, requerimientos de hardware y software, así como los mecanismos de respaldo y recuperación.
2. Elabora el **Manual del portal** en editor de textos electrónicos, definiendo el objetivo del portal, alcance del mismo, arquitectura y descripción de elementos que lo integran.
3. Distribuye de forma electrónica lo siguiente:  
Al Jefe de Departamento de Servicios Electrónicos Multicanal:  
- **Manual del portal.**  
- **Manual de producción.**  
Al Subdirector de Infraestructura Tecnológica:  
- **Manual de producción.**
4. Envía el **Portal** a través de la red, a la Subdirección de Infraestructura Tecnológica para su instalación y explotación.
5. Brinda capacitación y asesoría a los usuarios para la utilización del **Portal.**

FIN DEL PROCEDIMIENTO.

### DOCUMENTACIÓN Y CAPACITACIÓN DEL PORTAL

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS MULTICANAL

ANALISTA PROGRAMADOR DE MANTENIMIENTO DE CANALES PRODUCTIVOS







#### **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

**Realización del Informe de Actividades.**

#### **OBJETIVO**

Presentar el Informe de las actividades realizadas en el Departamento.

#### **FRECUENCIA DE REALIZACIÓN**

Mensual.

#### **PROCEDIMIENTOS CON LOS QUE CONECTA**

Ninguno.

#### **NORMAS**

- La información que se presente debe reflejar las actividades realizadas durante el mes que se reporta.
- El Jefe de Departamento de Servicios Electrónicos Multicanal debe enviar la información al Subdirector de Gobierno Electrónico, en los diez días siguientes al mes que se reporta.
- El Jefe de Oficina de Mantenimiento de Canales Productivos y el Jefe de Oficina de Gestión de Proyectos Multicanal, deben enviar al Jefe de Departamento de Servicios Electrónicos Multicanal, los archivos de actividades e indicadores, antes del día 5 del mes siguiente al que concluye.

#### **FIRMA DE VALIDACIÓN**

ES RESPONSABILIDAD DEL JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS MULTICANAL LA VALIDACIÓN DEL PROCESO Y EL APEGO AL MISMO.



**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

**Realización del Informe de Actividades.**

**ÁREA Y/O PUESTO**

Analistas Programadores y Diseñador Gráfico.

Jefes de Oficina del Departamento de Servicios Electrónicos Multicanal.

Jefe de Departamento de Servicios Electrónicos Multicanal.

**ACTIVIDAD**

1. Elabora por cada proyecto que tiene a su cargo, una estimación del avance realizado y captura la información en un **Archivo de avance**.
2. Envía los **Archivos de avance** a los Jefes de Oficina del Departamento de Servicios Electrónicos Multicanal, a través de correo electrónico.
3. Recibe y analiza el **Archivo de avance** de los Analistas Programadores y Diseñador Gráfico, a través de correo electrónico.
4. Concentra los **Archivos de avance** recibidos y los integra en un **Archivo de avance de la oficina**.
5. Envía el **Archivo de avance de las oficinas** al Jefe de Departamento de Servicios Electrónicos Multicanal, a través de correo electrónico.
6. Recibe los **Archivos de avance de las oficinas** de los Jefes de Oficina del Departamento de Servicios Electrónicos Multicanal, a través de correo electrónico.
7. Analiza la información contenida en los **Archivos de avance de las oficinas**.
8. Consulta el **Archivo del informe mensual del mes anterior** y verifica si la información presentada en los **Archivos de avance de las oficinas**, es consistente con relación al mes anterior.  
  
¿Es consistente la información presentada en los archivos?  
  
En caso de no ser consistente la información presentada en los archivos:
- 8A. Informa de manera verbal a los Jefes de Oficina del Departamento de Servicios Electrónicos Multicanal, los desvíos que encuentra en la información y le solicita la justificación de la inconsistencia y actualización del informe.  
  
Continúa con la actividad No. 6.  
  
En caso de ser consistente la información presentada en los archivos:
9. Elabora el **Archivo de informe de avance**, integrando la información de los **Archivos de avance de las oficinas**.
10. Envía el **Archivo de informe de avance** al Subdirector de Gobierno Electrónico, a través de correo electrónico.

FIN DEL PROCEDIMIENTO.

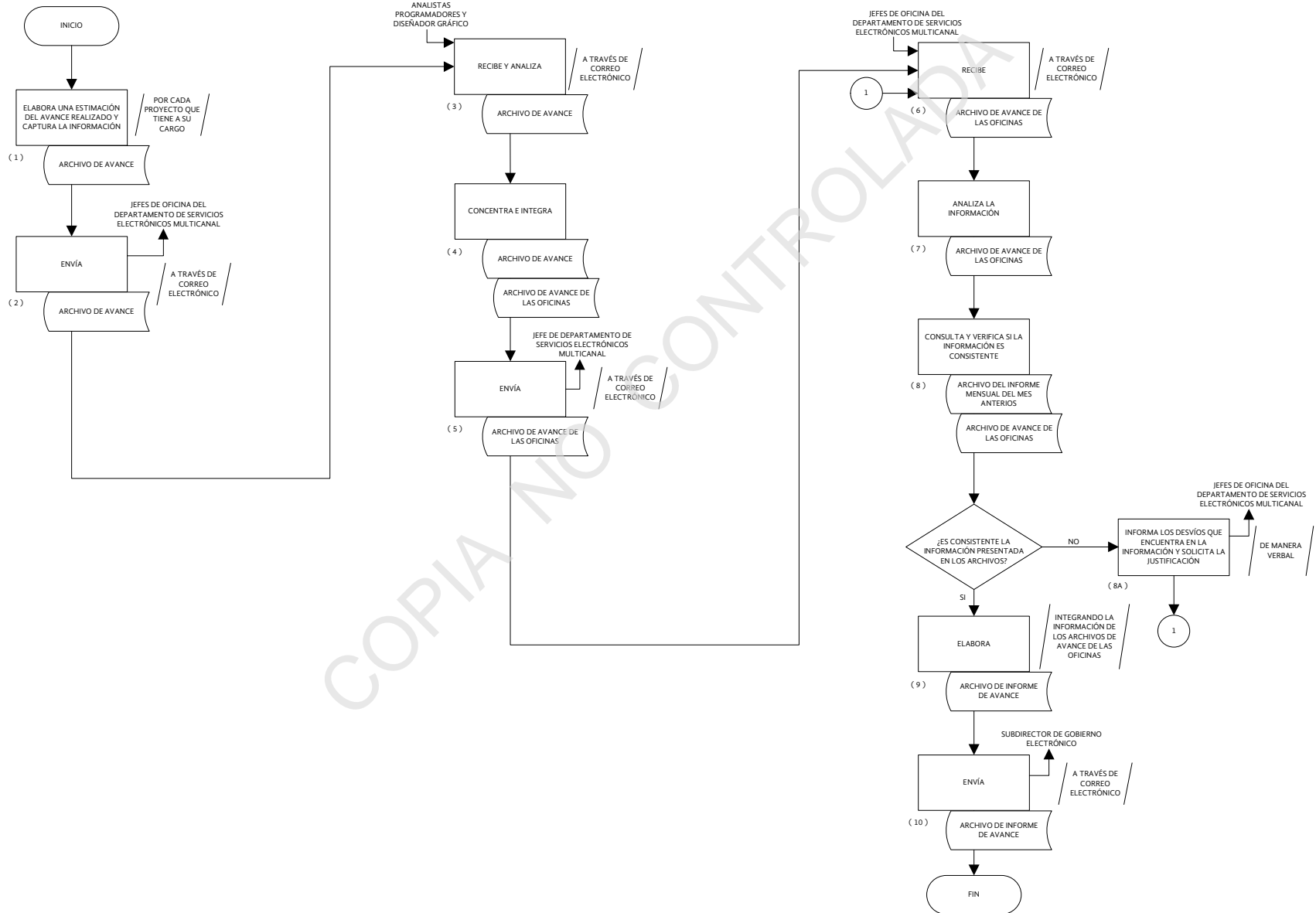
## REALIZACIÓN DEL INFORME DE ACTIVIDADES

### DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS MULTICANAL

ANALISTAS PROGRAMADORES Y DISEÑADOR GRÁFICO

JEFES DE OFICINA DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS MULTICANAL

JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS MULTICANAL





#### **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

**Elaboración de Diseño Gráfico y Producciones Editoriales.**

#### **OBJETIVO**

Producir imágenes y documentos con alta calidad gráfica para la Dirección General de Innovación Tecnológica.

#### **FRECUENCIA DE REALIZACIÓN**

Diaria.

#### **PROCEDIMIENTOS CON LOS QUE CONECTA**

Ninguno.

#### **NORMAS**

- La Dirección General de Innovación Tecnológica debe solicitar el diseño gráfico y producciones editoriales indicando:
  - El tipo de aplicación (banner, espectacular, tríptico, portada, flyer, diseño web, etc).
  - Descripción global de las necesidades (¿Qué es lo que necesita?).
  - Especificaciones de formato (medidas).
  - Material para diseño (textos ya definidos, imágenes y/o descripción general de las posibles imágenes a utilizar).
  - Material para impresión, especificando si requieren el trabajo impreso o en archivo electrónico.

#### **FIRMA DE VALIDACIÓN**

ES RESPONSABILIDAD DEL JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS MULTICANAL LA VALIDACIÓN DEL PROCESO Y EL APEGO AL MISMO.



**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

**Elaboración de Diseño Gráfico y Producciones Editoriales.**

**ÁREA Y/O PUESTO**

Jefe de Departamento de Servicios Electrónicos Multicanal.

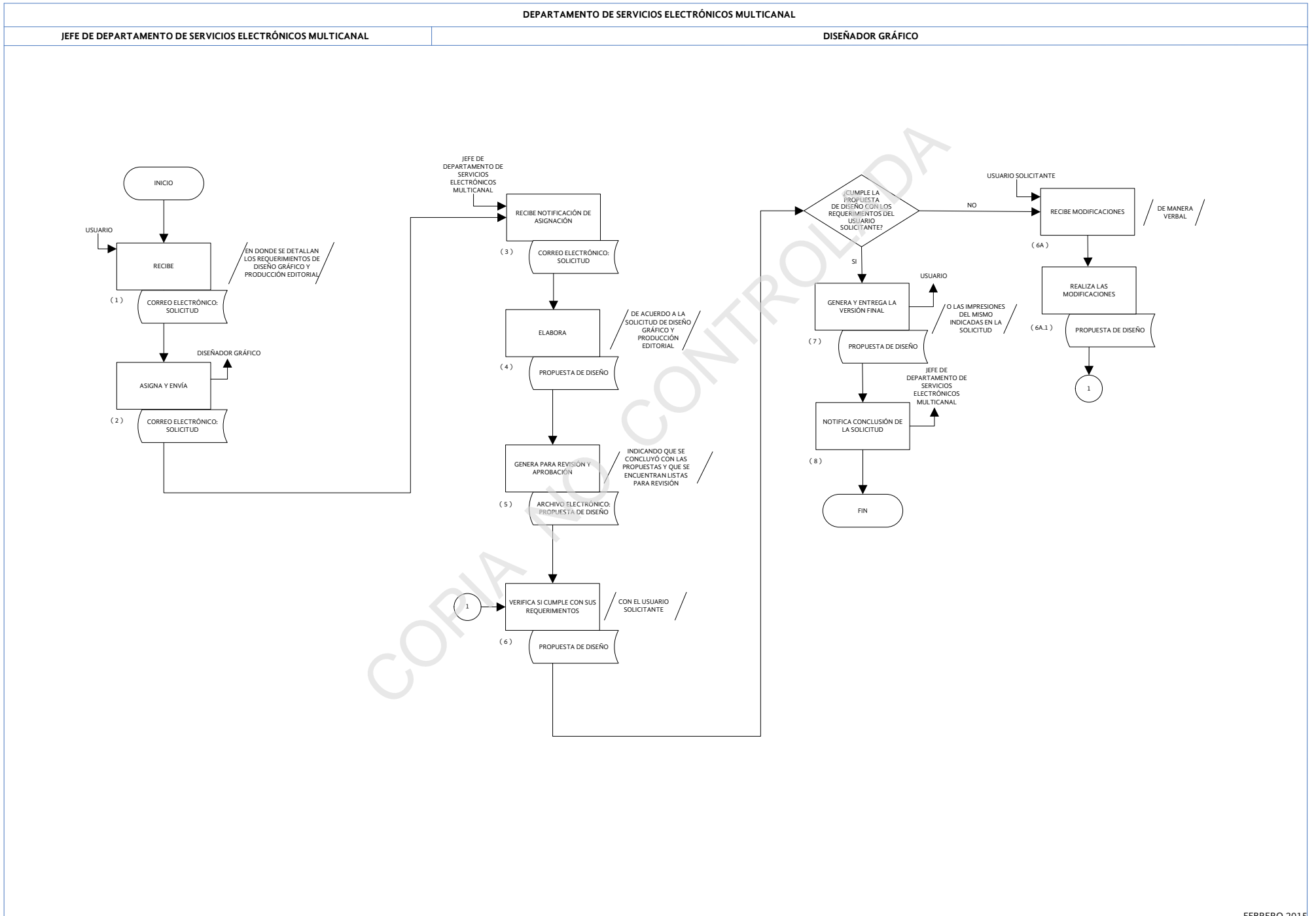
Diseñador Gráfico.

**ACTIVIDAD**

1. Recibe del usuario de la Dirección General de Innovación Tecnológica la **Solicitud** en donde se detallan los requerimientos de diseño gráfico y producción editorial, vía correo electrónico.
2. Asigna la **Solicitud** y envía, vía correo electrónico al Diseñador Gráfico.
3. Recibe la **Solicitud** vía correo electrónico del Jefe de Departamento de Servicios Electrónicos Multicanal.
4. Elabora la **Propuesta de diseño**, utilizando los programas de diseño gráfico adecuados, de acuerdo a la **Solicitud** de diseño gráfico y producción editorial.
5. Genera el archivo electrónico o la impresión del Dummy correspondiente de la **Propuesta de diseño**, para revisión y aprobación por parte del usuario solicitante.
6. Verifica si la **Propuesta de diseño** cumple con sus requerimientos de acuerdo a lo descrito en la **Solicitud** de diseño gráfico y producción editorial, con el usuario solicitante.  
 ¿Cumple la **Propuesta de diseño** con los requerimientos del usuario solicitante?  
En caso de no cumplir la **Propuesta de diseño** con los requerimientos del usuario solicitante:
  - 6A. Recibe del usuario solicitante modificaciones de manera verbal.
  - 6A.1. Realiza en la **Propuesta de diseño** las modificaciones solicitadas por el usuario.  
 Continúa con la actividad No. 6.  
En caso de cumplir la **Propuesta de diseño** con los requerimientos del usuario solicitante:
7. Genera y entrega al usuario, la versión final de la **Propuesta de diseño** en el formato solicitado (en el caso de archivo electrónico) y/o las impresiones del mismo indicadas en la **Solicitud**.
8. Notifica al Jefe de Departamento de Servicios Electrónicos Multicanal que ha concluido la **Propuesta de diseño** de acuerdo a lo requerido en la **Solicitud**.

FIN DEL PROCEDIMIENTO.

## ELABORACIÓN DE DISEÑO GRÁFICO Y PRODUCCIONES EDITORIALES





**SEFIPLAN**

SECRETARÍA DE  
FINANZAS Y PLANEACIÓN  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

Subdirección de Gobierno Electrónico  
**Manual de Procedimientos**

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

**Digitalización y Corrección de Imágenes y/o Documentos.**

**OBJETIVO**

Transformar las imágenes y documentos obtenidos a través de escáner, en documentos manipulables por la Dirección General de Innovación Tecnológica a través de programas convencionales.

**FRECUENCIA DE REALIZACIÓN**

Eventual.

**PROCEDIMIENTOS CON LOS QUE CONECTA**

Ninguno.

**NORMAS**

- La Dirección General de Innovación Tecnológica debe solicitar al Jefe de Departamento de Servicios Electrónicos Multicanal, los servicios requeridos, indicando si el producto final será generado en medio electrónico o de forma impresa, proporcionando para ello el material necesario.

COPIA NO CONTROLADA

**FIRMA DE VALIDACIÓN**

ES RESPONSABILIDAD DEL JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS MULTICANAL LA VALIDACIÓN DEL PROCESO Y EL APEGO AL MISMO.



**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

**Digitalización y Corrección de Imágenes y/o Documentos.**

**ÁREA Y/O PUESTO**

Jefe de Departamento de Servicios Electrónicos Multicanal.

Diseñador Gráfico.

**ACTIVIDAD**

1. Recibe **Solicitud** en donde se detallan los requerimientos de digitalización y corrección, vía correo electrónico.
2. Asigna la **Solicitud** y envía, vía correo electrónico al Diseñador Gráfico.
3. Recibe la **Solicitud**, vía correo electrónico del Jefe de Departamento de Servicios Electrónicos Multicanal.
4. Accesa a los programas de digitalización y corrección de imagen y digitaliza el material solicitado, ajustando los valores y aplicando los filtros de imagen necesarios de acuerdo a la **Solicitud** de digitalización y corrección de imágenes y/o documentos.
5. Verifica con el usuario solicitante, si la digitalización y modificación cumple con sus requerimientos de acuerdo a lo descrito en la **Solicitud** de digitalización y corrección de imágenes y/o documentos.  
  
¿Cumple con los requerimientos del usuario solicitante?  
  
En caso de no cumplir con los requerimientos del usuario solicitante:
  - 5A. Recibe del usuario solicitante los cambios de manera verbal.
  - 5A.1. Realiza la digitalización y modificaciones de los cambios solicitados por el usuario.  
  
Continúa con la actividad No. 5.  
  
En caso de cumplir con los requerimientos del usuario solicitante:
    6. Genera y entrega al usuario solicitante, la versión final de la digitalización y modificación en el formato solicitado (en el caso de archivo electrónico) y/o las impresiones del mismo indicadas en la **Solicitud**.
    7. Notifica al Jefe de Departamento de Servicios Electrónicos Multicanal que ha concluido la **Solicitud** de acuerdo a lo requerido.

FIN DEL PROCEDIMIENTO.

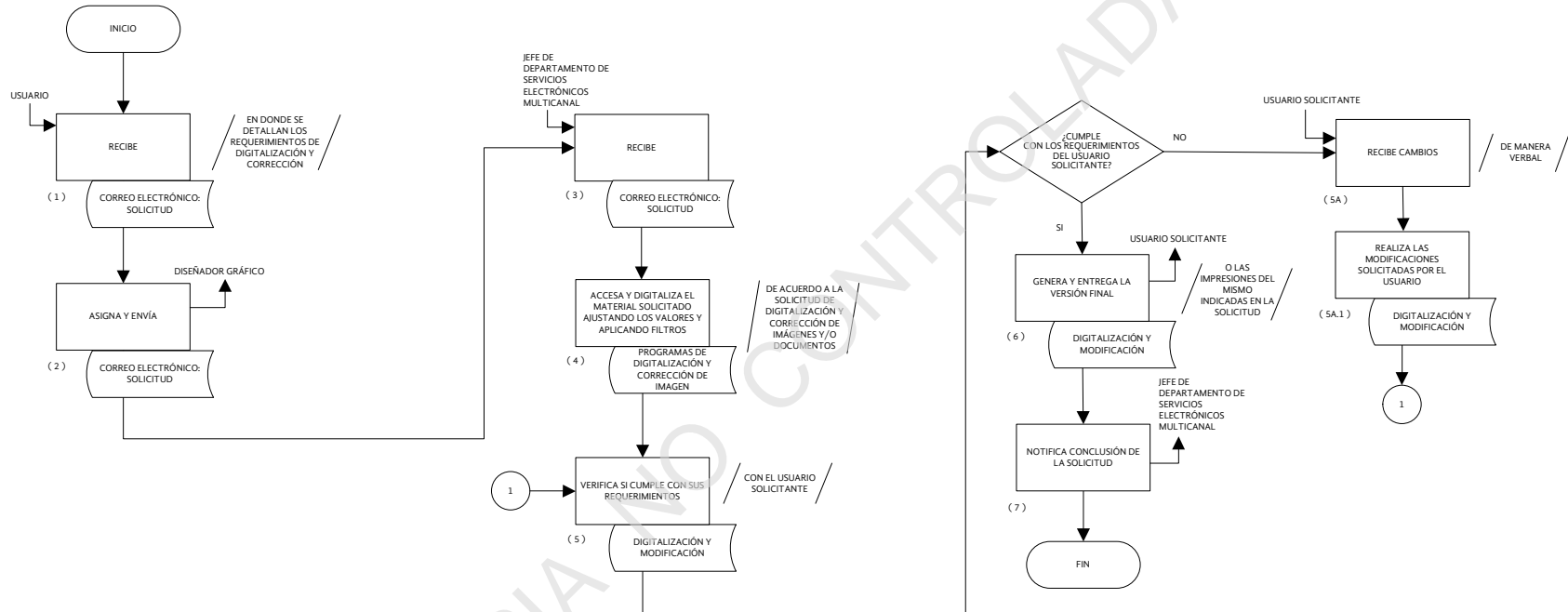


## DIGITALIZACIÓN Y CORRECCIÓN DE IMÁGENES Y/O DOCUMENTOS

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS MULTICANAL

JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS MULTICANAL

DISEÑADOR GRÁFICO





**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

**Asesoría a Usuarios para el Manejo de Programas de Diseño Gráfico.**

**OBJETIVO**

Brindar orientación en cuanto al manejo de programas de diseño gráfico a los usuarios de la Dirección General de Innovación Tecnológica que lo requieran.

**FRECUENCIA DE REALIZACIÓN**

Eventual.

**PROCEDIMIENTOS CON LOS QUE CONECTA**

Ninguno.

**NORMAS**

- La Dirección General de Innovación Tecnológica debe solicitar al Jefe de Departamento de Servicios Electrónicos Multicanal la asesoría requerida.

COPIA NO CONTROLADA

**FIRMA DE VALIDACIÓN**

ES RESPONSABILIDAD DEL JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS MULTICANAL LA VALIDACIÓN DEL PROCESO Y EL APEGO AL MISMO.



**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

**Asesoría a Usuarios para el Manejo de Programas de Diseño Gráfico.**

**ÁREA Y/O PUESTO**

**ACTIVIDAD**

Jefe de Departamento de Servicios Electrónicos Multicanal.

1. Recibe del usuario la **Solicitud** en donde se detallan los requerimientos de la asesoría, vía correo electrónico.

2. Asigna la **Solicitud** y la envía, vía correo electrónico al Diseñador Gráfico.

Diseñador Gráfico.

3. Recibe notificación de asignación de la **Solicitud**, vía correo electrónico del Jefe de Departamento de Servicios Electrónicos Multicanal.

4. Contacta al usuario solicitante vía telefónica o e-mail para acordar la hora y fecha de la asesoría.

5. Asesora al usuario en el uso de los programas de diseño gráfico descritos en la **Solicitud** de asesoría.

6. Notifica al Jefe de Departamento de Servicios Electrónicos Multicanal que ha concluido la asesoría de acuerdo a lo requerido en la **Solicitud**.

FIN DEL PROCEDIMIENTO

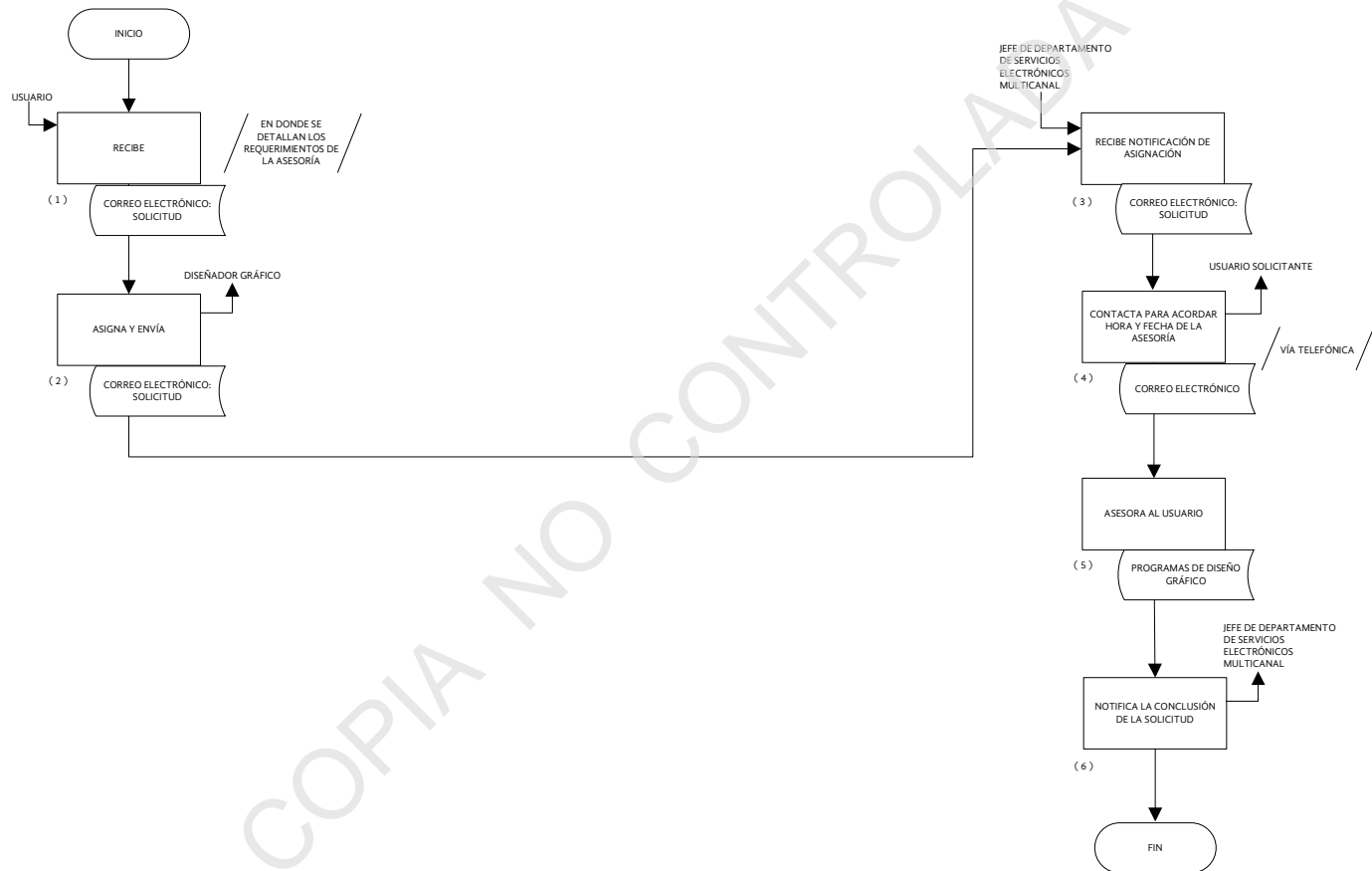
COPIA NO CONTROLADA

## ASESORÍA A USUARIOS PARA EL MANEJO DE PROGRAMAS DE DISEÑO GRÁFICO

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS MULTICANAL

JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS MULTICANAL

DISEÑADOR GRÁFICO



COPIA NO CONTROLADA



**SEFIPLAN**

SECRETARÍA DE  
FINANZAS Y PLANEACIÓN  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

**FIRMAS DE AUTORIZACIÓN**

Subdirección de Gobierno Electrónico  
**Manual de Procedimientos**

---

**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

Subdirección de Gobierno Electrónico  
**Manual de Procedimientos**

**FIRMAS DE AUTORIZACIÓN**

---

**LSCA. JULIO ALBERTO HERNÁNDEZ GARCÍA**  
SUBDIRECTOR DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

---

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

---

**ING. LUIS AGUILAR AGUILAR**  
JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIOS  
ELECTRÓNICOS MULTICANAL

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