





# MANUAL ESPECÍFICO DE PROCEDIMIENTOS

SUBDIRECCIÓN DE MERCADOTECNIA

Xalapa, Ver., abril de 2013





GOBIERNO DEL  
ESTADO DE VERACRUZ



## Índice

<b>Presentación</b> .....	I
<b>Estructura Orgánica</b> .....	II
<b>Simbología</b> .....	III
<b>Descripción de Procedimientos</b> .....	IV
<b>Subdirección de Mercadotecnia</b>	
Elaboración de Contratos de Patrocinios.....	1
Solicitud de Facturación por Patrocinios.....	5
Solicitud de Pago por Servicios Prestados por el Organismo.....	9
Recepción y Envío de Pautas a Radio Más y TV Más.....	14
Comercialización de Productos y Servicios del Organismo.....	17
Realización de Concursos Interactivos.....	22
Monitoreo y Actualización de las Redes Sociales del Organismo.....	26
Difusión de Eventos y Actividades del Organismo, a través de Sistemas de Publicidad Online..	29
Realización de Campañas Publicitarias.....	32
Generación de Espacios Publicitarios para el Organismo.....	36
Realización de Cursos y Talleres.....	39
<b>Directorio</b> .....	V
<b>Firmas de Autorización</b> .....	VI



## Presentación

El Plan Veracruzano de Desarrollo 2011-2016, establece atender las expectativas que demanda un Gobierno ordenado, honesto y transparente, asimismo se estableció como estrategia: elevar la calidad de la gestión y como acción inherente a la misma, incluye la actualización de las disposiciones administrativas.

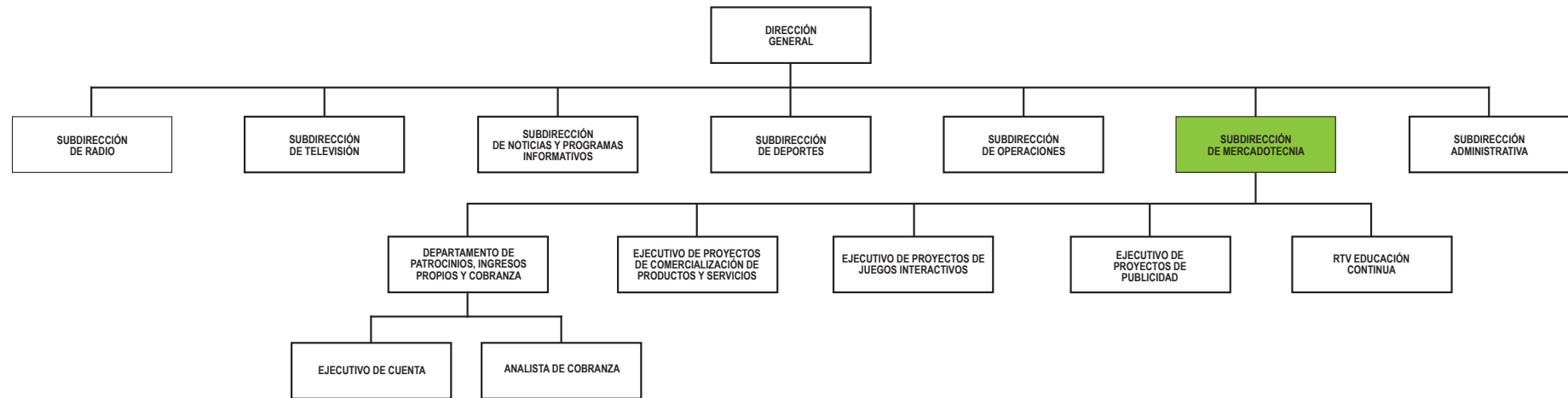
En este sentido, Radiotelevisión de Veracruz a través de los Manuales de Procedimientos, establece las actividades que realizan las áreas administrativas, con el fin de permitir que los servidores públicos se apeguen a los mismos y contribuyan a lograr la eficiencia, calidad y productividad que demanda la sociedad.

Derivado de lo anterior, surge el presente **Manual Específico de Procedimientos de la Subdirección de Mercadotecnia**, como resultado del proceso de actualización en conjunto con la Subdirección Administrativa, mismo que contempla los siguientes apartados:

- ❖ **Estructura Orgánica**, que muestra las áreas que integran la Subdirección.
- ❖ **Simbología de Diagramas**, que incluye las figuras que se utilizan en las representaciones gráficas de los procedimientos.
- ❖ **Descripción de Procedimientos**, apartado que expone de manera clara y concreta, cuáles son las actividades que le son inherentes a cada procedimiento, con su respectivo diagrama de flujo.
- ❖ **Directorio**, que enlista los nombres de los servidores públicos de la Subdirección, desde el Subdirector hasta el Jefe de Departamento y Ejecutivo de Proyectos que corresponda.
- ❖ **Firmas de Autorización**, a través de las cuales se precisa la responsabilidad de cada área en la elaboración, revisión y autorización del documento.

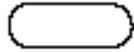
La información que constituye este documento fue obtenida por un procedimiento que tiene dos modalidades: **a) indirecto**, a través del Manual General de Organización del Organismo, que determina las funciones que le corresponden a cada unidad organizacional, así como de la información proporcionada por las áreas; **b) directo**, por medio de entrevistas aplicadas a los involucrados de cada procedimiento.

Estructura orgánica





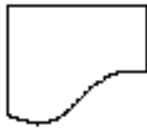
### Simbología



Inicio y fin.



Actividad.



Documento impreso.



Sistema y/o archivo digital.



Decisión.



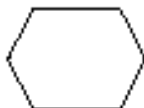
Pasa el tiempo.



Conector de actividad.



Conector de página.



Conector de procedimientos.



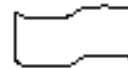
Cinta magnética.



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).



## DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS



### Procedimiento

<b>Nombre:</b>	Elaboración de Contratos de Patrocinios.
<b>Objetivo:</b>	Obtener beneficios monetarios, materiales y/o servicios para el Organismo, a través de patrocinios con organismos públicos y privados.
<b>Frecuencia:</b>	Eventual.

### Normas

- ❖ Los tipos de contrato a efectuar por el Organismo, deberán ser en efectivo, de intercambio o mixto, dependiendo de lo acordado en cada uno de ellos con el Cliente respectivo.
- ❖ La **Documentación soporte** a solicitar a los patrocinadores correspondientes, deberá ser la siguiente:
  - ◆ Nombre o Denominación Social de la Empresa.
  - ◆ Acta constitutiva, en fotocopia.
  - ◆ Registro Federal de Contribuyentes, en fotocopia.
  - ◆ Nombre del Representante Legal.
  - ◆ Credencial del Instituto Federal Electoral del representante legal, en fotocopia.
  - ◆ Poder notarial (en el caso de ser apoderado legal), en fotocopia.
  - ◆ Domicilio Fiscal (incluyendo código postal).
  - ◆ Domicilio y teléfonos de las oficinas, para recepción de documentos (facturas originales).
  - ◆ Nombre y teléfono del contacto para realizar trámites de factura y pago.
- ❖ El Departamento de Patrocinios, Ingresos Propios y Cobranza, realizará una **Hoja de servicio** en sustitución del **Contrato de Patrocinio**, siempre y cuando el monto de la operación sea el permitido por la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos, Administración y Enajenación de Bienes Muebles del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización	Subdirección Administrativa	Dirección General	Junta de Gobierno
Octubre 2012	Abril 2013			





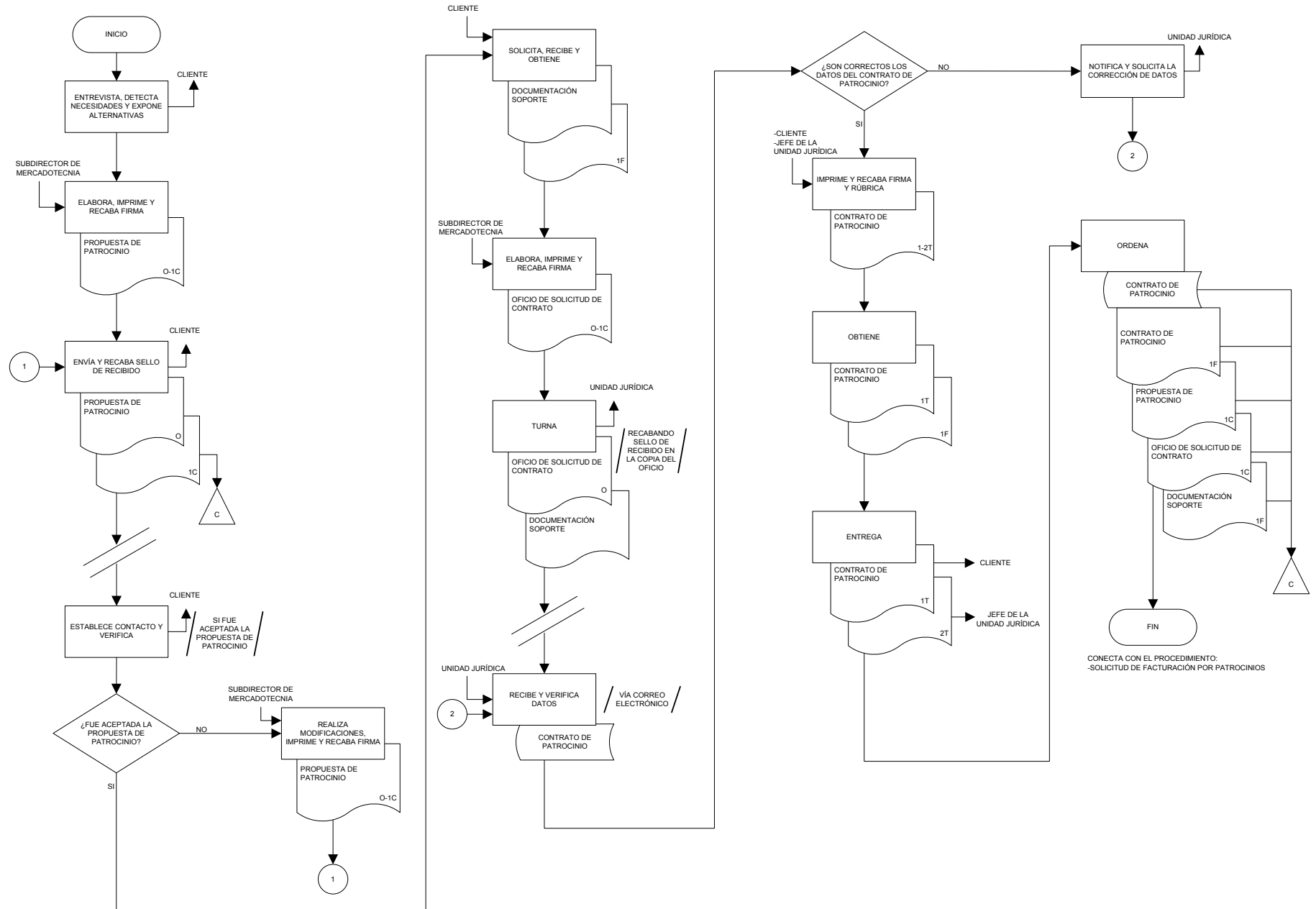
Área	Actividad	Descripción
<p>Departamento de Patrocinios, Ingresos Propios y Cobranza.</p>	1.	<p>Entrevista al Cliente, detecta sus necesidades de difusión y expone las alternativas de patrocinios a considerar.</p>
	2.	<p>Elabora e imprime la <b>Propuesta de patrocinio</b> en original y copia, y recaba firma del Subdirector de Mercadotecnia.</p>
	3.	<p>Envía al Cliente la <b>Propuesta de patrocinio</b> en original, y recaba sello de recibido en la copia, archivándola de manera cronológica temporal.</p> <p>Pasa el tiempo.</p>
	4.	<p>Establece contacto con el cliente y verifica si fue aceptada la <b>Propuesta de patrocinio</b>.</p> <p>¿Fue aceptada la <b>Propuesta de patrocinio</b>?</p> <p><u>En caso de no haber sido aceptada:</u></p>
	4A.	<p>Realiza las modificaciones en la <b>Propuesta de patrocinio</b>, la imprime en original y copia y recaba firma del Subdirector de Mercadotecnia.</p> <p>Continúa con la actividad No. 3.</p> <p><u>En caso de haber sido aceptada:</u></p>
	5.	<p>Solicita y recibe del Cliente la <b>Documentación soporte</b>, para iniciar la elaboración del contrato correspondiente, y obtiene fotocopia de la misma.</p>
	6.	<p>Elabora e imprime el <b>Oficio de solicitud de contrato</b> en original y copia, con los datos generales del cliente, tipo de contrato, costo, vigencia y forma de pago, y recaba firma del Subdirector de Mercadotecnia en el mismo.</p>
	7.	<p>Turna a la Unidad Jurídica el <b>Oficio de solicitud de contrato</b> en original, junto con la <b>Documentación soporte</b> correspondiente, para que inicie la elaboración del contrato, recabando sello de recibido en la copia del Oficio.</p> <p>Pasa el tiempo.</p>
8.	<p>Recibe vía correo electrónico de la Unidad Jurídica, el archivo digital del <b>Contrato de patrocinio</b> respectivo y verifica si los datos son correctos.</p>	



Área	Actividad	Descripción
<p>Departamento de Patrocinios, Ingresos Propios y Cobranza.</p>	<p>8A.</p> <p>9.</p> <p>10.</p> <p>11.</p> <p>12.</p> <p>13.</p>	<p>¿Son correctos los datos del <b>Contrato de patrocinio</b>?</p> <p><u>En caso de no ser correctos:</u></p> <p>Notifica y solicita a la Unidad Jurídica la corrección de los datos correspondientes.</p> <p>Continúa con la actividad No. 8.</p> <p><u>En caso de ser correctos:</u></p> <p>Imprime el <b>Contrato de patrocinio</b> en dos tantos y recaba firma del Cliente y rúbrica del Jefe de la Unidad Jurídica.</p> <p>Recaba firma del Subdirector correspondiente que intervendrá en el cumplimiento del contrato, así como del Subdirector Administrativo como representante legal del Organismo, en el <b>Contrato de patrocinio</b> en dos tantos.</p> <p>Obtiene fotocopia del <b>Contrato de patrocinio</b> en primer tanto.</p> <p>Entrega el <b>Contrato de patrocinio</b> de la siguiente manera: - Primer tanto, al Cliente. - Segundo tanto, al Jefe de la Unidad Jurídica.</p> <p>Ordena y archiva de manera cronológica temporal el <b>Contrato de patrocinio</b> en archivo digital y fotocopia, la <b>Propuesta de patrocinio</b> en copia, el <b>Oficio de solicitud de contrato</b> en copia y la <b>Documentación soporte</b> en fotocopia.</p> <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</p> <p>Conecta con el procedimiento: - Solicitud de Facturación por Patrocinios.</p>

### ELABORACIÓN DE CONTRATOS DE PATROCINIOS

DEPARTAMENTO DE PATROCINIOS, INGRESOS PROPIOS Y COBRANZA





### Procedimiento

**Nombre:** Solicitud de Facturación por Patrocinios.

**Objetivo:** Obtener la Factura correspondiente, por los servicios prestados por el Organismo.

**Frecuencia:** Diaria.

### Normas

- ❖ La **Factura** correspondiente, deberá ser enviada en forma impresa o vía correo electrónico, dependiendo de la ubicación geográfica del cliente.

Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización	Subdirección Administrativa	Dirección General	Junta de Gobierno
Octubre 2012	Abril 2013			



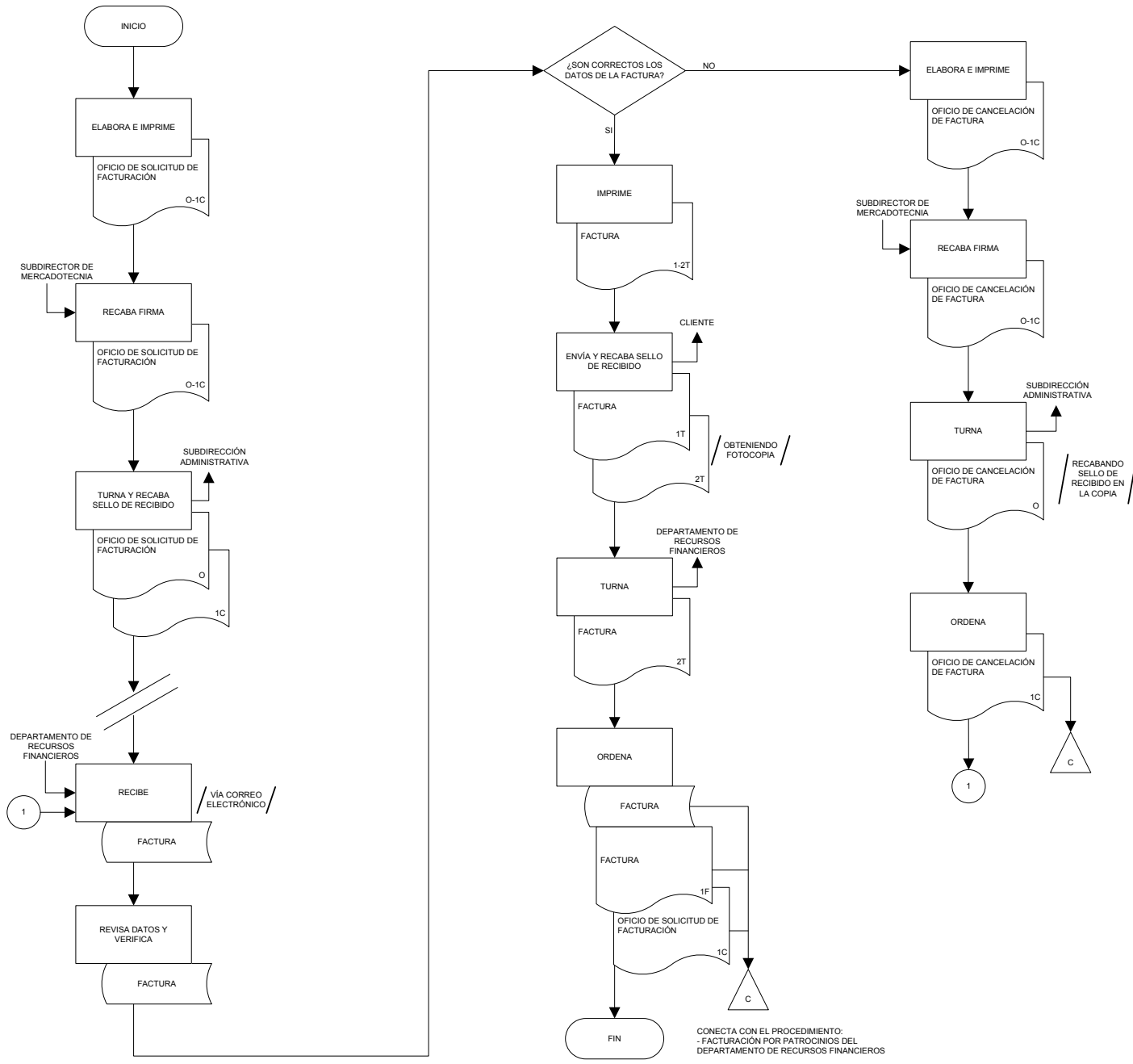
Área	Actividad	Descripción
Departamento de Patrocinios, Ingresos Propios y Cobranza.	1.	Elabora e imprime el <b>Oficio de solicitud de facturación</b> en original y copia, con los datos correspondientes a facturar.
	2.	Recaba firma del Subdirector de Mercadotecnia en el <b>Oficio de solicitud de facturación</b> en original y copia.
	3.	Turna a la Subdirección Administrativa el original del <b>Oficio de solicitud de facturación</b> para solicitar la factura correspondiente, y recaba sello de recibido en la copia.  Pasa el tiempo.
	4.	Recibe del Departamento de Recursos Financieros, vía correo electrónico, el archivo digital de la <b>Factura</b> que corresponda.
	5.	Revisa el archivo digital de la <b>Factura</b> correspondiente, y verifica que los datos sean los correctos.  ¿Son correctos los datos de la <b>Factura</b> ?  <u>En caso de no ser los correctos:</u>
	5A.	Elabora e imprime el <b>Oficio de cancelación de factura</b> en original y copia, especificando los datos de la factura a corregir.
	5A.1.	Recaba firma del Subdirector de Mercadotecnia en el <b>Oficio de cancelación de factura</b> en original y copia.
	5A.2.	Turna a la Subdirección Administrativa el <b>Oficio de cancelación de factura</b> en original, recabando sello de recibido en la copia.
5A.3.	Ordena y archiva de manera cronológica temporal el <b>Oficio de cancelación de factura</b> en copia.  Continúa con la actividad No. 4.  <u>En caso de ser los correctos:</u>	
6.	Imprime la <b>Factura</b> en dos tantos, para ser enviada al Cliente respectivo.	
7.	Envía el primer tanto de la <b>Factura</b> al Cliente para que inicie el proceso de pago y recaba sello de recibido en el segundo tanto, obteniendo fotocopia del mismo.	
8.	Turna al Departamento de Recursos Financieros la <b>Factura</b> en segundo tanto.	



Área	Actividad	Descripción
Departamento de Patrocinios, Ingresos Propios y Cobranza.	9.	<p>Ordena y archiva de manera cronológica temporal la <b>Factura</b> en archivo digital y en fotocopia, así como el <b>Oficio de solicitud de facturación</b> en copia.</p> <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</p> <p>Conecta con el procedimiento: -Facturación por Patrocinios del Departamento de Recursos Financieros.</p>

### SOLICITUD DE FACTURACIÓN POR PATROCINIOS

DEPARTAMENTO DE PATROCINIOS, INGRESOS PROPIOS Y COBRANZA





### Procedimiento

**Nombre:** Solicitud de Pago por Servicios Prestados por el Organismo.

**Objetivo:** Obtener el pago correspondiente, por los servicios prestados por el Organismo.

**Frecuencia:** Diaria.

### Normas

- ❖ El Cliente deberá realizar el pago correspondiente mediante **Cheque**, transferencia o depósito bancario.
- ❖ El Cliente deberá entregar fotocopia de la transferencia o depósito bancario al Departamento de Patrocinios, Ingresos Propios y Cobranza, cuando no efectúe el pago a través de **Cheque**.

Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización	Subdirección Administrativa	Dirección General	Junta de Gobierno
Octubre 2012	Abril 2013			





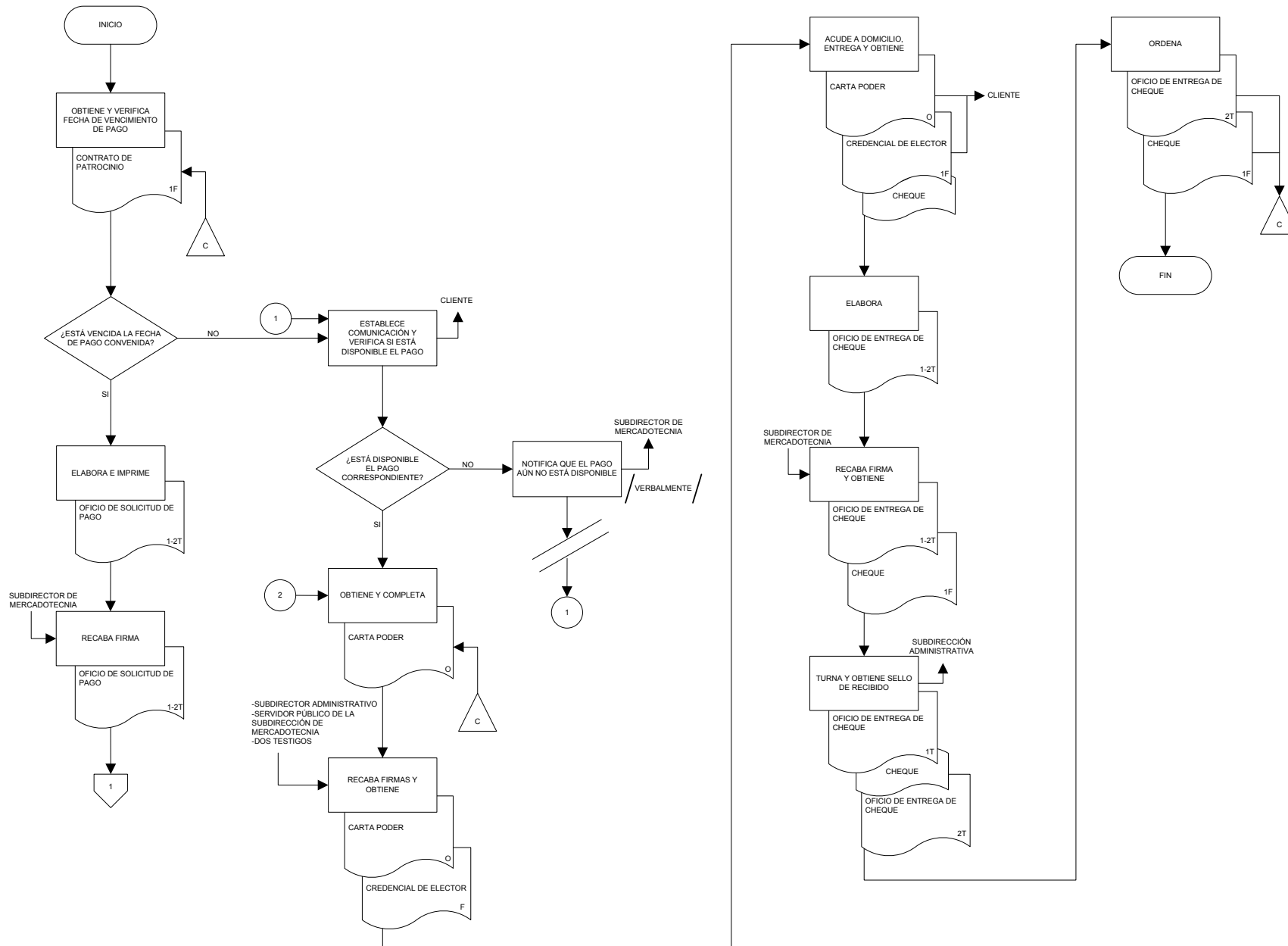
Área	Actividad	Descripción
Departamento de Patrocinios, Ingresos Propios y Cobranza.	1.	<p>Obtiene del archivo cronológico temporal el <b>Contrato de patrocinio</b> en fotocopia, y verifica la fecha del vencimiento del pago correspondiente por lo servicios prestados por el Organismo.</p> <p>¿Está vencida la fecha de pago convenida?</p> <p><u>En caso de no estar vencida la fecha:</u></p>
	1A.	<p>Establece comunicación con el cliente y verifica si está disponible el pago.</p> <p>¿Está disponible el pago correspondiente?</p> <p><u>En caso de no estar listo el pago:</u></p>
	1B.	<p>Notifica verbalmente al Subdirector de Mercadotecnia que el pago aún no está disponible.</p> <p>Pasa el tiempo.</p> <p>Continúa con la actividad No. 1A.</p> <p><u>En caso de estar listo el pago:</u></p>
	1C.	<p>Obtiene del archivo cronológico temporal el formato de <b>Carta poder</b> en original y lo completa, definiendo los datos del cheque a obtener.</p>
	1C.1.	<p>Recaba firmas en la <b>Carta poder</b> en original, del Subdirector Administrativo como apoderado legal del Organismo, del servidor público de la Subdirección de Mercadotecnia que será el facultado para obtener el cheque y de dos testigos, y obtiene fotocopia de la <b>Credencial de elector</b> de los involucrados.</p>
	1C.2.	<p>Acude al domicilio que corresponda, entrega al Cliente la <b>Carta poder</b> en original y la <b>Credencial de elector</b> en fotocopia de los involucrados y obtiene el <b>Cheque</b>.</p>
	1C.3.	<p>Elabora el <b>Oficio de entrega de cheque</b> en dos tantos, dirigido al Subdirector Administrativo, especificando los datos correspondientes del cheque a entregar.</p>
	1C.4.	<p>Recaba firma del Subdirector de Mercadotecnia en el <b>Oficio de entrega de cheque</b> en dos tantos, y obtiene fotocopia del <b>Cheque</b>.</p>
1C.5.	<p>Turna a la Subdirección Administrativa el <b>Oficio de entrega de cheque</b> en primer tanto y el <b>Cheque</b>, y obtiene sello de recibido en el segundo tanto del Oficio.</p>	



Área	Actividad	Descripción
Departamento de Patrocinios, Ingresos Propios y Cobranza.	1C.6.	<p>Ordena y archiva de manera cronológica temporal el <b>Oficio de entrega de cheque</b> en segundo tanto, y la fotocopia del <b>Cheque</b>.</p> <p>FIN.</p> <p><u>En caso de estar vencida la fecha:</u></p>
	2.	Elabora e imprime el <b>Oficio de solicitud de pago</b> en dos tantos, mencionando la factura pendiente por pagar.
	3.	Recaba firma del Subdirector de Mercadotecnia en el <b>Oficio de solicitud de pago</b> en dos tantos.
	4.	<p>Envía al cliente correspondiente el <b>Oficio de solicitud de pago</b> en primer tanto, y obtiene sello de recibido en el segundo tanto.</p> <p>Pasa el tiempo.</p>
	5.	<p>Establece comunicación con el cliente y verifica si está disponible el pago.</p> <p>¿Está disponible el pago correspondiente?</p> <p><u>En caso de no estar disponible el pago:</u></p>
	5A.	Notifica al Jefe de la Unidad Jurídica que el pago aún no está disponible, para los efectos procedentes.
	5A.1.	<p>Ordena y archiva de manera cronológica temporal el <b>Oficio de solicitud de pago</b> en segundo tanto.</p> <p>FIN.</p> <p><u>En caso de estar listo el pago:</u></p>
	6.	<p>Notifica al Subdirector de Mercadotecnia, la procedencia del pago correspondiente y archiva de manera cronológica temporal el <b>Oficio de solicitud de pago</b> en segundo tanto.</p> <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</p>

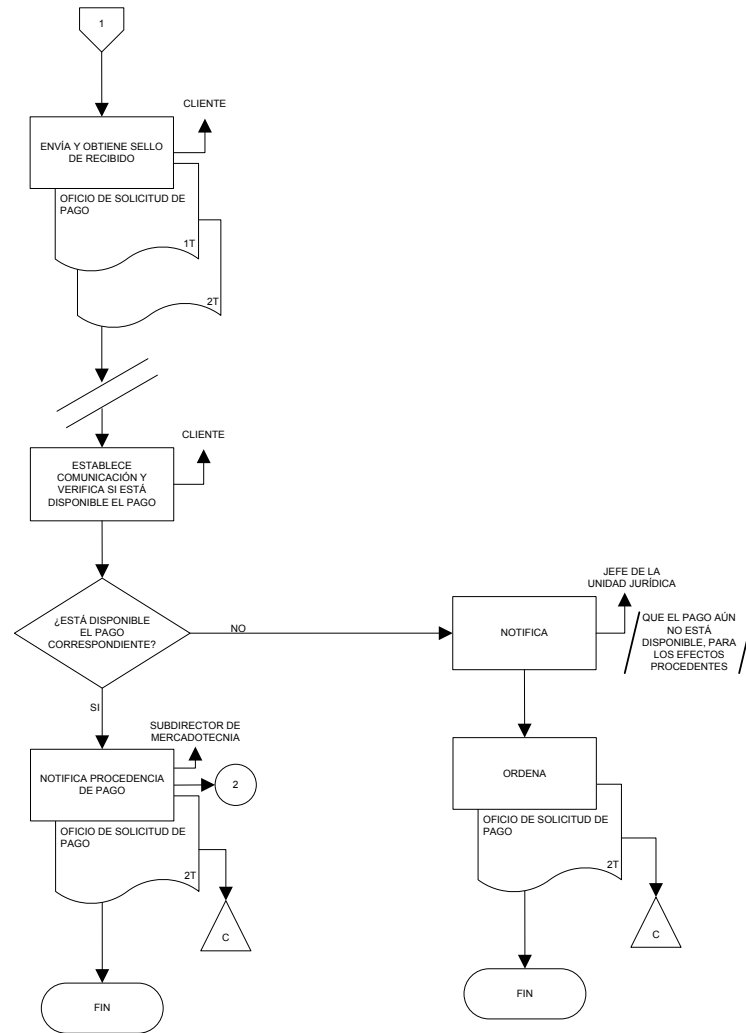
### SOLICITUD DE PAGO POR SERVICIOS PRESTADOS POR EL ORGANISMO

DEPARTAMENTO DE PATROCINIOS, INGRESOS PROPIOS Y COBRANZA



### SOLICITUD DE PAGO POR SERVICIOS PRESTADOS POR EL ORGANISMO

DEPARTAMENTO DE PATROCINIOS, INGRESOS PROPIOS Y COBRANZA





### Procedimiento

- Nombre:** Recepción y Envío de Pautas a Radio Más y TV Más.
- Objetivo:** Notificar a Radio Más y TV Más el pautaaje convenido con el Cliente en el contrato respectivo, a fin de cumplir en tiempo y forma con la transmisión de las pautas.
- Frecuencia:** Diaria.

### Normas

- ❖ Las RTV Delegaciones del Organismo al solicitar la transmisión de pautas, deberán enviar al Departamento de Patrocinios, Ingresos Propios y Cobranza, vía correo electrónico, los datos del cliente, la versión del archivo, el número de orden, el producto, el número de impactos, el período de transmisión, el número del contrato correspondiente, el nombre del programa en el cual se efectuará la pauta, así como el horario respectivo, con el objeto de completar debidamente el formato **Pauta de transmisión**.
- ❖ El área del Organismo, responsable de transmitir la pauta, deberá turnar al Departamento de Patrocinios, Ingresos Propios y Cobranza en un plazo no mayor a cinco días hábiles, el **DVD Testigo** que corresponda, junto con la **Bitácora de transmisión**.

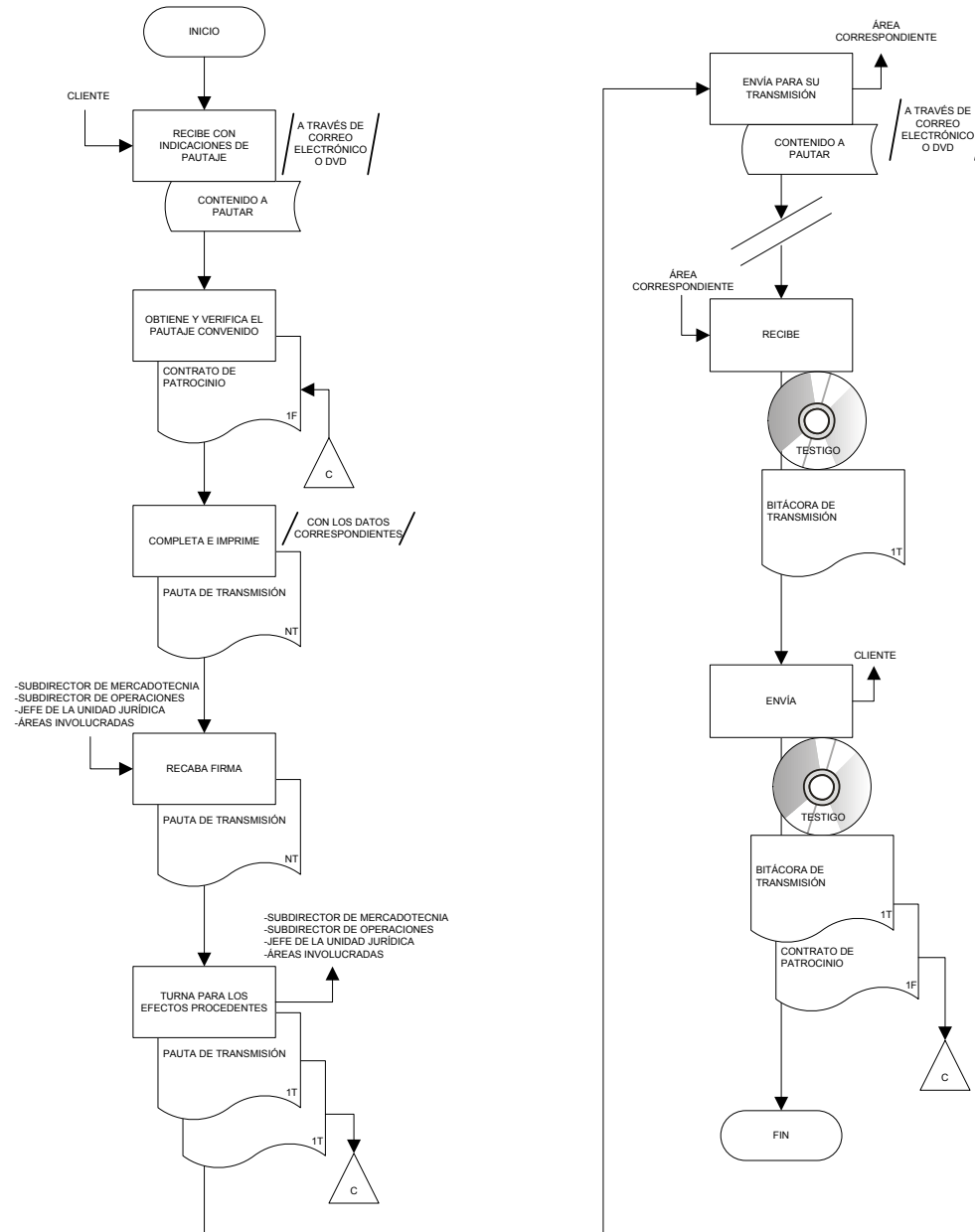
Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización	Subdirección Administrativa	Dirección General	Junta de Gobierno
Octubre 2012	Abril 2013			



Área	Actividad	Descripción
<p>Departamento de Patrocinios, Ingresos Propios y Cobranza.</p>	1.	<p>Recibe del Cliente el archivo digital del <b>Contenido a pautar</b>, a través de correo electrónico o DVD, así como las indicaciones del pautaje a efectuar.</p>
	2.	<p>Obtiene del archivo cronológico temporal la fotocopia del <b>Contrato de patrocinio</b> y verifica el pautaje convenido.</p>
	3.	<p>Completa e imprime el formato <b>Pauta de transmisión</b> en los tantos correspondientes, con los datos del cliente, la versión del archivo, el número de orden, el producto, el número de impactos, el periodo de transmisión, el número del contrato correspondiente, el nombre del programa en el cual se efectuará la pauta, así como el horario respectivo.</p>
	4.	<p>Recaba firma en el formato <b>Pauta de transmisión</b> en los tantos correspondientes, del Subdirector de Mercadotecnia, del Subdirector de Operaciones, del Jefe de la Unidad Jurídica, así como de las áreas involucradas en emitir la pauta que corresponda.</p>
	5.	<p>Turna el formato <b>Pauta de transmisión</b> en un tanto al Subdirector de Mercadotecnia, al Subdirector de Operaciones, al Jefe de la Unidad Jurídica, así como a las áreas involucradas correspondientes, para los efectos correspondientes, archivando de manera cronológica temporal un tanto.</p>
	6.	<p>Envía al área correspondiente del Organismo el archivo del <b>Contenido a pautar</b> a través de correo electrónico o DVD, para su respectiva transmisión, con base en la información del formato <b>Pauta de transmisión</b>.</p> <p>Pasa el tiempo.</p>
	7.	<p>Recibe del área correspondiente del Organismo el DVD <b>Testigo</b> y la <b>Bitácora de transmisión</b> en un tanto, en el cual está el archivo que demuestra la transmisión de la pauta correspondiente.</p>
	8.	<p>Envía al Cliente que corresponda el DVD <b>Testigo</b> y la <b>Bitácora de transmisión</b> en un tanto, y archiva de manera cronológica temporal la fotocopia del <b>Contrato de Patrocinio</b>.</p> <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</p>

## RECEPCIÓN Y ENVÍO DE PAUTAS A RADIO MÁS Y TV MÁS

DEPARTAMENTO DE PATROCINIOS, INGRESOS PROPIOS Y COBRANZA





### Procedimiento

<b>Nombre:</b>	Comercialización de Productos y Servicios del Organismo.
<b>Objetivo:</b>	Obtener beneficios para el Organismo, a través de contratos de comercialización en efectivo, mixtos o en intercambio, así como en los eventos especiales, a fin de lograr la meta de ingresos propios de la Subdirección de Mercadotecnia.
<b>Frecuencia:</b>	Diaria.

### Normas

- ❖ El Ejecutivo de Proyectos de Comercialización de Productos y Servicios, a través de la Coordinación General de Comunicación Social, deberá indentificar las partidas presupuestales destinadas a publicidad en los diversos entes, a fin de gestionar la obtención de las mismas en beneficio del Organismo.
- ❖ El Ejecutivo de Proyectos de Comercialización de Productos y Servicios, deberá procurar la renovación de los convenios establecidos con los Clientes.
- ❖ El Ejecutivo de Proyectos de Comercialización de Productos y Servicios, deberá identificar con oportunidad los eventos especiales a desarrollarse, a fin de detectar las necesidades de los mismos y realizar la presentación de los productos y servicios que ofrece el Organismo.
- ❖ La **Documentación soporte** a solicitar a los Clientes será la siguiente:
  - ◆ Nombre o Denominación Social de la Empresa.
  - ◆ Acta constitutiva, en fotocopia.
  - ◆ Registro Federal de Contribuyentes, en fotocopia.
  - ◆ Nombre del Representante Legal.
  - ◆ Credencial del Instituto Federal Electoral del representante legal, en fotocopia.
  - ◆ Poder notarial (en el caso de ser apoderado legal), en fotocopia.
  - ◆ Domicilio Fiscal (incluyendo código postal).
  - ◆ Domicilio y teléfonos de las oficinas, para recepción de documentos (facturas originales).
  - ◆ Nombre y teléfono del contacto para realizar trámites de factura y pago.

Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización	Subdirección Administrativa	Dirección General	Junta de Gobierno
Octubre 2012	Abril 2013			





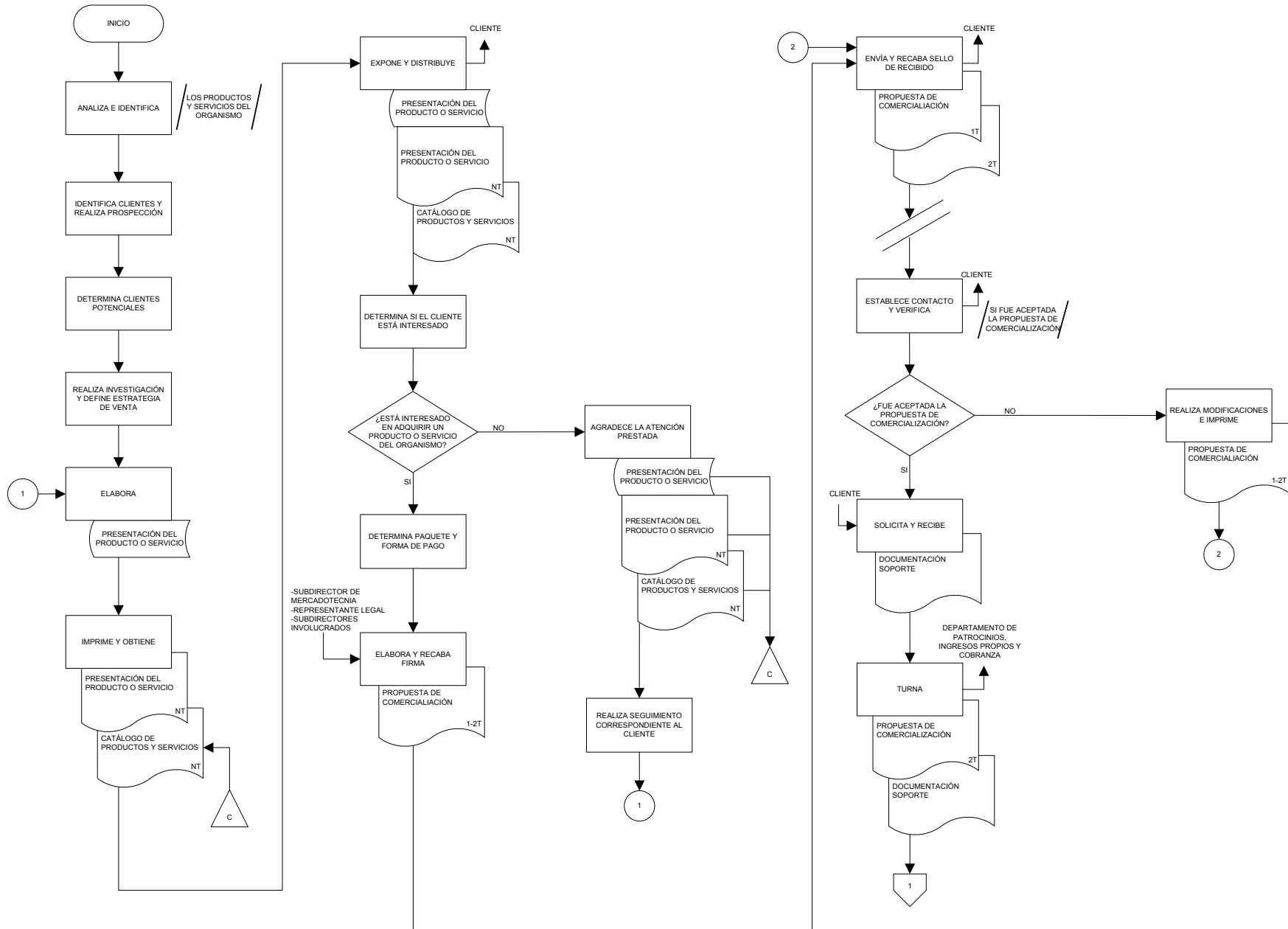
Área	Actividad	Descripción
Ejecutivo de Proyectos de Comercialización de Productos y Servicios.	1.	Analiza e identifica los productos y servicios del Organismo a fin de ser ofertados.
	2.	Identifica a los clientes del Organismo y realiza la prospección respectiva a fin de determinar a los clientes que les pudiese interesar determinado producto o servicio del Organismo.
	3.	Determina los clientes potenciales para adquirir un producto o servicio.
	4.	Realiza investigación del Cliente y define su estrategia de venta, con base en las características y necesidades del mismo.
	5.	Elabora el archivo digital con la <b>Presentación del producto o servicio</b> a ofrecer, con base en las características de los mismos y a las necesidades del Cliente, a fin de demostrar los beneficios ofrecidos y las propuestas correspondientes.
	6.	Imprime la <b>Presentación del producto o servicio</b> a ofrecer y obtiene del archivo cronológico temporal el <b>Catálogo de Productos y Servicios</b> , en los tantos necesarios.
	7.	Expone y distribuye los tantos necesarios y el archivo digital de la <b>Presentación del producto o servicio</b> y el <b>Catálogo de Productos y Servicios</b> al Cliente, demostrando principalmente las características del producto o servicio, las ventajas en relación con la competencia, los beneficios a obtener, así como las propuestas correspondientes.
	8.	Determina si el Cliente está interesado en adquirir un producto o servicio del Organismo.  ¿Está interesado en adquirir un producto o servicio del Organismo?  <u>En caso de no estar interesado:</u>
	8A.	Agradece la atención prestada al Organismo y archiva de manera cronológica temporal el archivo digital y los tantos correspondientes de la <b>Presentación del producto o servicio</b> y del <b>Catálogo de Productos y Servicios</b> .
8A.1.	Realiza el seguimiento correspondiente al Cliente, a fin de efectuar en otra oportunidad la oferta de los productos y servicios del Organismo.  Continúa con la actividad No. 5.	



Área	Actividad	Descripción
Ejecutivo de Proyectos de Comercialización de Productos y Servicios.		<u>En caso de estar interesado:</u>
	9.	Determina en coordinación con el Cliente, el paquete del producto o servicio a adquirir, así como su forma de pago (efectivo, mixto o intercambio).
	10.	Elabora la <b>Propuesta de comercialización</b> en dos tantos, de acuerdo a lo convenido con el Cliente y recaba firma del Subdirector de Mercadotecnia, del Representante Legal del Organismo y de los Subdirectores del Organismo involucrados.
	11.	Envía al Cliente la <b>Propuesta de comercialización</b> en primer tanto y recaba sello de recibido en el segundo tanto.  Pasa el tiempo.
	12.	Establece contacto con el cliente y verifica si fue aceptada la <b>Propuesta de comercialización</b> .  ¿Fue aceptada la <b>Propuesta de comercialización</b> ?
		<u>En caso de no haber sido aceptada:</u>
	12A.	Realiza las modificaciones en la <b>Propuesta de comercialización</b> y la imprime en dos tantos.  Continúa con la actividad No. 11.
		<u>En caso de haber sido aceptada:</u>
	13.	Solicita y recibe del Cliente la <b>Documentación soporte</b> correspondiente.
	14.	Turna al Departamento de Patrocinios, Ingresos Propios y Cobranza la <b>Propuesta de comercialización</b> en segundo tanto y la <b>Documentación soporte</b> que corresponda, a fin de iniciar la elaboración del contrato correspondiente.
15.	Ordena y archiva de manera cronológica temporal el archivo digital y los tantos correspondientes de la <b>Presentación del producto o servicio</b> y del <b>Catálogo de Productos y Servicios</b> .	
16.	Realiza el seguimiento oportuno al Cliente, con el objeto de asegurar su satisfacción con el producto o servicio adquirido.  FIN DEL PROCEDIMIENTO.	

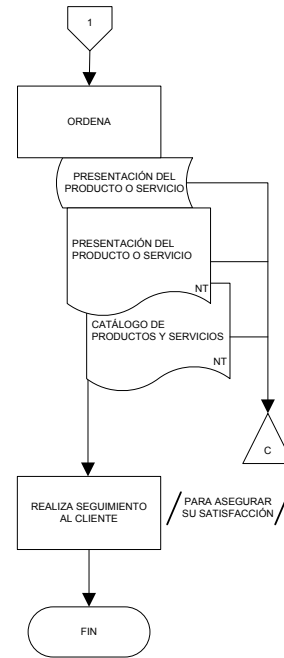
### COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DEL ORGANISMO

#### EJECUTIVO DE PROYECTOS DE COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS



### COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DEL ORGANISMO

#### EJECUTIVO DE PROYECTOS DE COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS





### Procedimiento

<b>Nombre:</b>	Realización de Concursos Interactivos.
<b>Objetivo:</b>	Incrementar la interacción de la población con las emisiones que produce el Organismo, a través de los concursos respectivos.
<b>Frecuencia:</b>	Eventual.

### Normas

- ❖ El Ejecutivo de Proyectos de Juegos Interactivos, deberá gestionar anualmente el permiso de gobernación correspondiente, para realizar los concursos respectivos.
- ❖ El Ejecutivo de Proyectos de Juegos Interactivos, deberá enviar por paquetería el premio correspondiente, en caso de que el ganador por su ubicación geográfica no pueda recogerlo en las instalaciones del Organismo.
- ❖ El área responsable de otorgar el premio, deberá recabar el **Acuse de recibo** en original y la fotocopia de la **Identificación oficial** del ganador, así como la **Carta de cesión de derechos** del producto y/o servicio por parte del proveedor correspondiente, en original.
- ❖ El Ejecutivo de Proyectos de Juegos Interactivos, deberá notificar al Jefe de la Unidad Jurídica los ganadores del mes que corresponda, a fin de informar a la Secretaría de Gobernación.
- ❖ Los concursos interactivos correspondientes, deberán estar regulados por las **Bases del concurso**, a excepción de los efectuados vía telefónica, los cuales por su naturaleza no contienen las mismas.

Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización	Subdirección Administrativa	Dirección General	Junta de Gobierno
Octubre 2012	Abril 2013			



Área	Actividad	Descripción
Ejecutivo de Proyectos de Juegos Interactivos.	1.	Recibe del área que corresponda del Organismo, notificación de la existencia de cierto producto y/o servicio a obsequiar a la población, a través del concurso respectivo.
	2.	Define, en coordinación con el Subdirector de Mercadotecnia y el Director General, la mecánica por medio de la cual se otorgará el premio.
	3.	Realiza reunión con el área responsable de otorgar el premio, para definir los detalles del concurso a efectuar.
	4.	Elabora el archivo digital de las <b>Bases del concurso</b> y las envía al Subdirector de Mercadotecnia, vía correo electrónico, a fin de obtener el visto bueno.  Pasa el tiempo.
	5.	Recibe del Subdirector de Mercadotecnia, vía correo electrónico, el archivo digital de las <b>Bases del concurso</b> y verifica si obtuvo el visto bueno.  ¿Obtuvo el visto bueno el archivo digital de las <b>Bases del concurso</b> ?  <u>En caso de no haber obtenido el visto bueno:</u>
	5A.	Realiza las correcciones correspondientes en el archivo de las <b>Bases del concurso</b> .  Continúa con la actividad No. 6.  <u>En caso de haber obtenido el visto bueno:</u>
	6.	Envía al área responsable de otorgar el premio el archivo de las <b>Bases del concurso</b> , vía correo electrónico, a fin de dar inicio al concurso respectivo.
	7.	Publica en la página web del Organismo el concurso correspondiente, con el archivo digital de las <b>Bases del concurso</b> .  Pasa el tiempo.
8.	Solicita y recibe del área responsable de otorgar el premio el <b>Acuse de recibo</b> en original y la fotocopia de la <b>Identificación oficial</b> del ganador, así como la <b>Carta de cesión de derechos</b> del producto y/o servicio por parte del proveedor correspondiente, en original.	

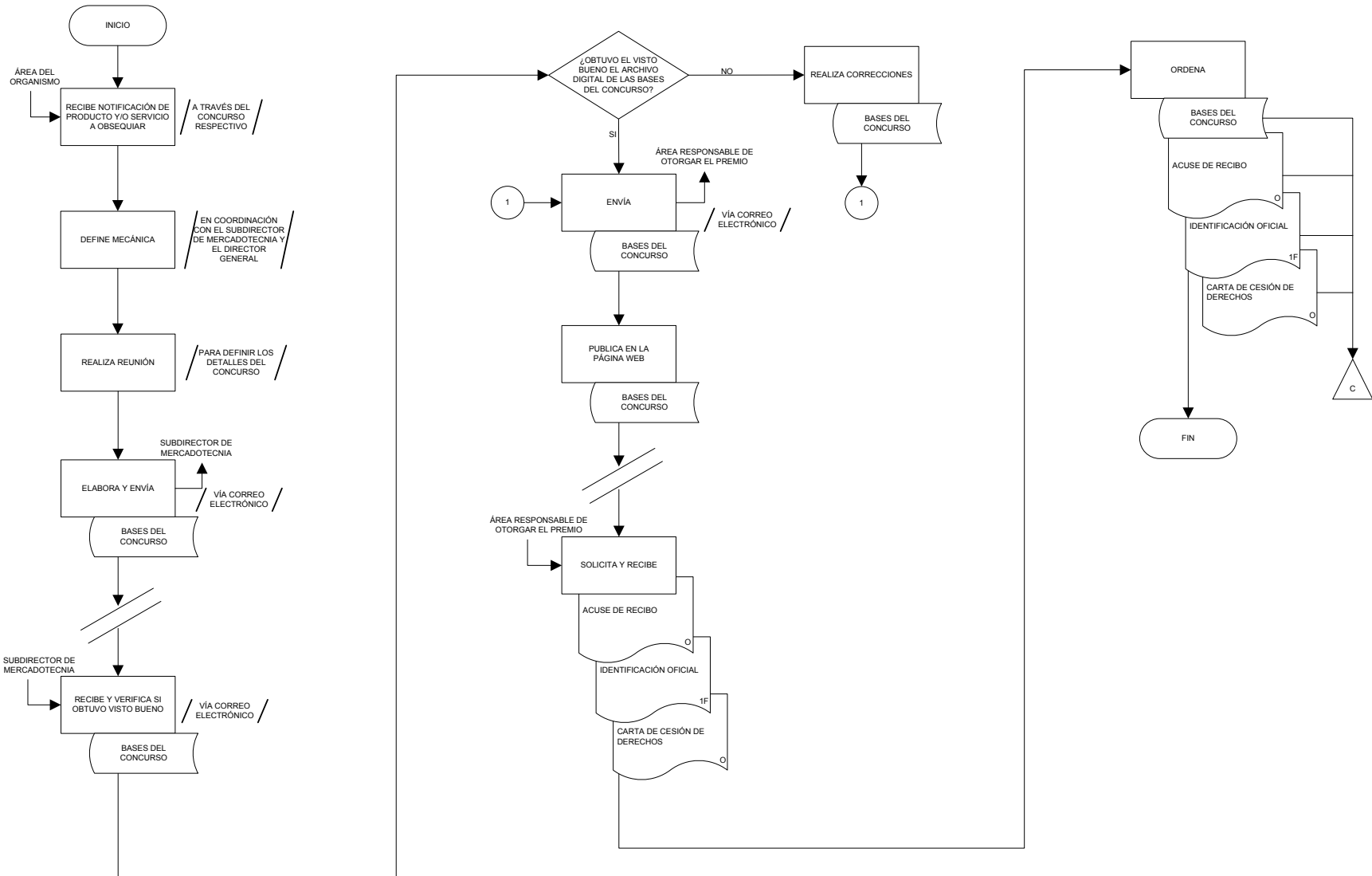


Área	Actividad	Descripción
Ejecutivo de Proyectos de Juegos Interactivos.	9.	<p>Ordena y archiva de manera cronológica temporal el archivo digital de las <b>Bases del concurso</b>, el <b>Acuse de recibo</b> en original y la fotocopia de la <b>Identificación oficial</b> del ganador, así como la <b>Carta de cesión de derechos</b> del producto y/o servicio, en original.</p> <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</p>



# REALIZACIÓN DE CONCURSOS INTERACTIVOS

## EJECUTIVO DE PROYECTOS DE JUEGOS INTERACTIVOS







### Procedimiento

**Nombre:** Monitoreo y Actualización de las Redes Sociales del Organismo.

**Objetivo:** Difundir las actividades del Organismo, a través de las redes sociales correspondientes.

**Frecuencia:** Diaria.

### Normas

- ❖ El Ejecutivo de Proyectos de Juegos Interactivos, deberá monitorear las cuentas electrónicas del Organismo, a fin de verificar su correcta publicación.
- ❖ Las Subdirecciones de Radio y de Televisión, a través del enlace correspondiente, deberán enviar semanalmente al Ejecutivo de Proyectos de Juegos Interactivos, el **Reporte de información a publicar** en las cuentas electrónicas respectivas.
- ❖ El Ejecutivo de Proyectos de Juegos Interactivos, deberá enviar semanalmente el **Reporte de las cuentas electrónicas**, al Director General y al Subdirector de Mercadotecnia.

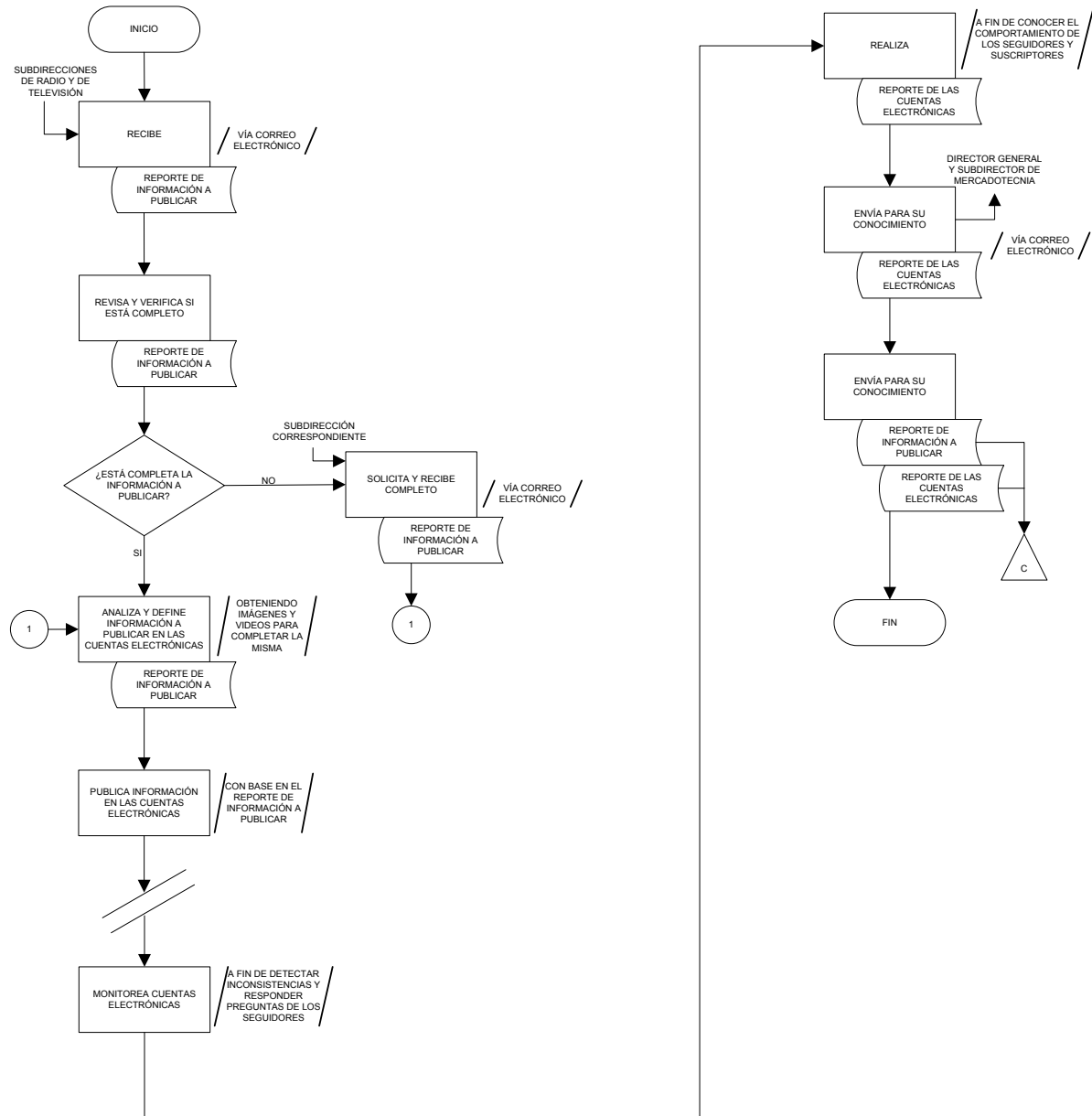
Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización	Subdirección Administrativa	Dirección General	Junta de Gobierno
Octubre 2012	Abril 2013			



Área	Actividad	Descripción
Ejecutivo de Proyectos de Juegos Interactivos.	1.	Recibe de las Subdirecciones de Radio y de Televisión, vía correo electrónico, el archivo digital del <b>Reporte de información a publicar</b> en las cuentas electrónicas correspondientes.
	2.	Revisa el archivo digital del <b>Reporte de información a publicar</b> y verifica si está completa la información.  ¿Está completa la información a publicar?  <u>En caso de no estar completa la información:</u>
	2A.	Solicita y recibe de la Subdirección correspondiente el archivo digital del <b>Reporte de información a publicar</b> completo, vía correo electrónico.  Continúa con la actividad No. 3.  <u>En caso de estar completa la información:</u>
	3.	Analiza el archivo digital del <b>Reporte de información a publicar</b> y define la información a publicar en cada una de las cuentas electrónicas, obteniendo imágenes y videos para complementar la misma.
	4.	Publica la información correspondiente en las cuentas electrónicas, con base en el archivo digital del <b>Reporte de información a publicar</b> .  Pasa el tiempo.
	5.	Monitorea las cuentas electrónicas, a fin de detectar inconsistencias y responder las preguntas de los seguidores.
	6.	Realiza el archivo digital del <b>Reporte de las cuentas electrónicas</b> , a fin de conocer el incremento de los seguidores y suscriptores, así como su respectivo comportamiento.
	7.	Envía al Director General y al Subdirector de Mercadotecnia, vía correo electrónico, el archivo digital del <b>Reporte de las cuentas electrónicas</b> para su conocimiento.
8.	Ordena y archiva de manera cronológica temporal el archivo digital del <b>Reporte de información a publicar</b> y del <b>Reporte de las cuentas electrónicas</b> .  FIN DEL PROCEDIMIENTO.	

**MONITOREO Y ACTUALIZACIÓN DE LAS REDES SOCIALES DEL ORGANISMO**

**EJECUTIVO DE PROYECTOS DE JUEGOS INTERACTIVOS**





### Procedimiento

**Nombre:** Difusión de Eventos y Actividades del Organismo, a través de Sistemas de Publicidad Online.

**Objetivo:** Dar a conocer al mayor número de usuarios los eventos y actividades que está desarrollando el Organismo.

**Frecuencia:** Eventual.

### Normas

- ❖ El Ejecutivo de Proyectos de Juegos Interactivos, deberá estar sujeto al presupuesto asignado para efectuar la difusión respectiva, a través de los sistemas de publicidad online.

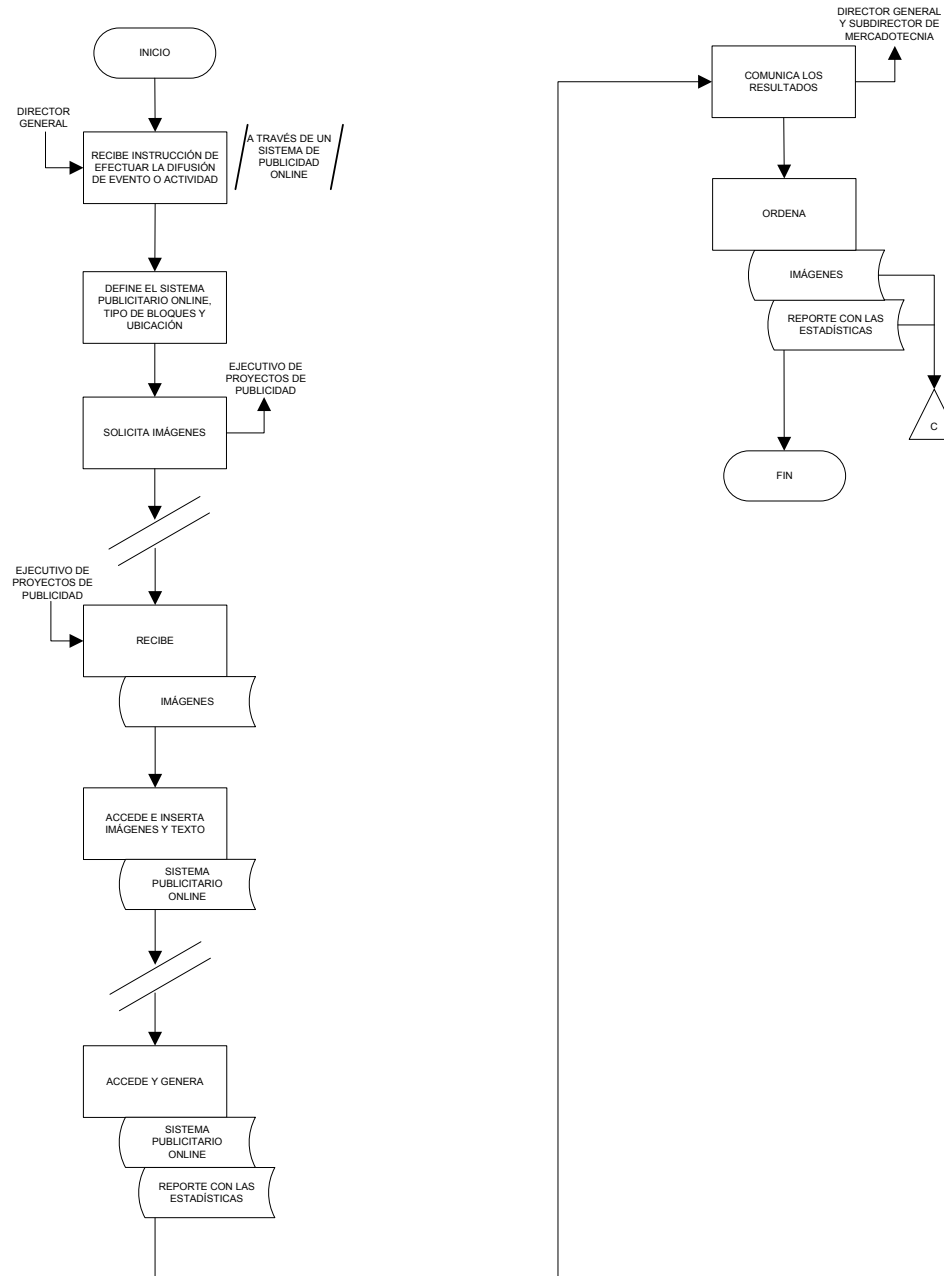
Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización	Subdirección Administrativa	Dirección General	Junta de Gobierno
Octubre 2012	Abril 2013			



Área	Actividad	Descripción
Ejecutivo de Proyectos de Juegos Interactivos.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.</li> <li>2.</li> <li>3.</li> <li>4.</li> <li>5.</li> <li>6.</li> <li>7.</li> <li>8.</li> </ol>	<p>Recibe instrucción del Director General, a través del Subdirector de Mercadotecnia, de efectuar la difusión de cierto evento o actividad a desarrollar en el Organismo, a través de un sistema de publicidad online.</p> <p>Define el sistema publicitario online y el tipo de bloques de anuncios a publicar, así como su ubicación.</p> <p>Solicita al Ejecutivo de Proyectos de Publicidad las imágenes correspondientes al evento o actividad a publicar.</p> <p>Pasa el tiempo.</p> <p>Recibe del Ejecutivo de Proyectos de Publicidad, vía correo electrónico, el archivo digital con las <b>Imágenes</b> correspondientes.</p> <p>Accede al sistema publicitario online correspondiente e inserta las imágenes y el texto a difundir, con el fin de ser colocados en los buscadores de la web correspondientes, así como en los sitios adecuados al evento a promocionar.</p> <p>Pasa el tiempo.</p> <p>Accede al sistema publicitario online correspondiente, y genera el archivo digital del <b>Reporte con las estadísticas</b> del evento o actividad publicitada.</p> <p>Comunica al Director General y al Subdirector de Mercadotecnia los resultados del reporte del sistema, a fin de conocer el tráfico de los sitios correspondientes.</p> <p>Ordena y archiva de manera cronológica temporal el archivo digital de las <b>Imágenes</b> y el del <b>Reporte con las estadísticas</b> del evento o actividad publicitada.</p> <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</p>

**DIFUSIÓN DE EVENTOS Y ACTIVIDADES DEL ORGANISMO, A TRAVÉS DE SISTEMAS DE PUBLICIDAD ONLINE**

**EJECUTIVO DE PROYECTOS DE JUEGOS INTERACTIVOS**





### Procedimiento

<b>Nombre:</b>	Realización de Campañas Publicitarias.
<b>Objetivo:</b>	Dar a conocer al mayor número de personas los eventos y actividades que está desarrollando el Organismo.
<b>Frecuencia:</b>	Eventual.

### Normas

- ❖ Los **Productos publicitarios** corresponden a espectaculares, boletines de prensa, páginas en revista, espacios publicitarios en periódicos y semanarios, folletos, volantes, etc.
- ❖ El Ejecutivo de Proyectos de Publicidad, deberá estar sujeto al presupuesto asignado para efectuar las campañas publicitarias.

Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización	Subdirección Administrativa	Dirección General	Junta de Gobierno
Octubre 2012	Abril 2013			



Área	Actividad	Descripción
Ejecutivo de Proyectos de Publicidad.	1.	Recibe instrucción del Director General y del Subdirector de Mercadotecnia, de efectuar la campaña publicitaria de cierto evento o actividad del Organismo, indicando las características de la misma.
	2.	Solicita y recibe del área del Organismo respectiva, el archivo digital de los <b>Datos e imágenes</b> alusivas al evento o actividad a publicar.
	3.	Define el tipo de producto publicitario a desarrollar así como el área del Organismo de apoyo para su realización.  ¿Qué área del Organismo desarrollará el producto publicitario?  <u>En caso de ser la Subdirección de Radio o Televisión:</u>
	3A.	Envía, a la Subdirección de Radio o Televisión, características del producto publicitario a desarrollar y el archivo digital de los <b>Datos e imágenes</b> alusivas al evento o actividad a publicar, vía correo electrónico.  Continúa con la actividad No. 9.  <u>En caso de ser la Subdirección de Operaciones:</u>
	4.	Obtiene del archivo cronológico temporal el formato <b>Solicitud de servicios de imagen a cuadro</b> en original.
	5.	Completa el formato <b>Solicitud de servicios de imagen a cuadro</b> en original, de acuerdo a las características del producto publicitario a desarrollar.
	6.	Recaba firma del Subdirector de Mercadotecnia y del Subdirector de Operaciones en el formato <b>Solicitud de servicios de imagen a cuadro</b> en original.
	7.	Obtiene fotocopia al formato <b>Solicitud de servicios de imagen a cuadro</b> en original.
	8.	Turna al Departamento de Diseño e Imagen a Cuadro el archivo digital de los <b>Datos e imágenes</b> y el formato <b>Solicitud de servicios de imagen a cuadro</b> en original, recabando sello de recibido en la fotocopia del mismo.  Pasa el tiempo.
9.	Recibe del área respectiva del Organismo, vía correo electrónico, el archivo digital del <b>Producto publicitario</b> .	

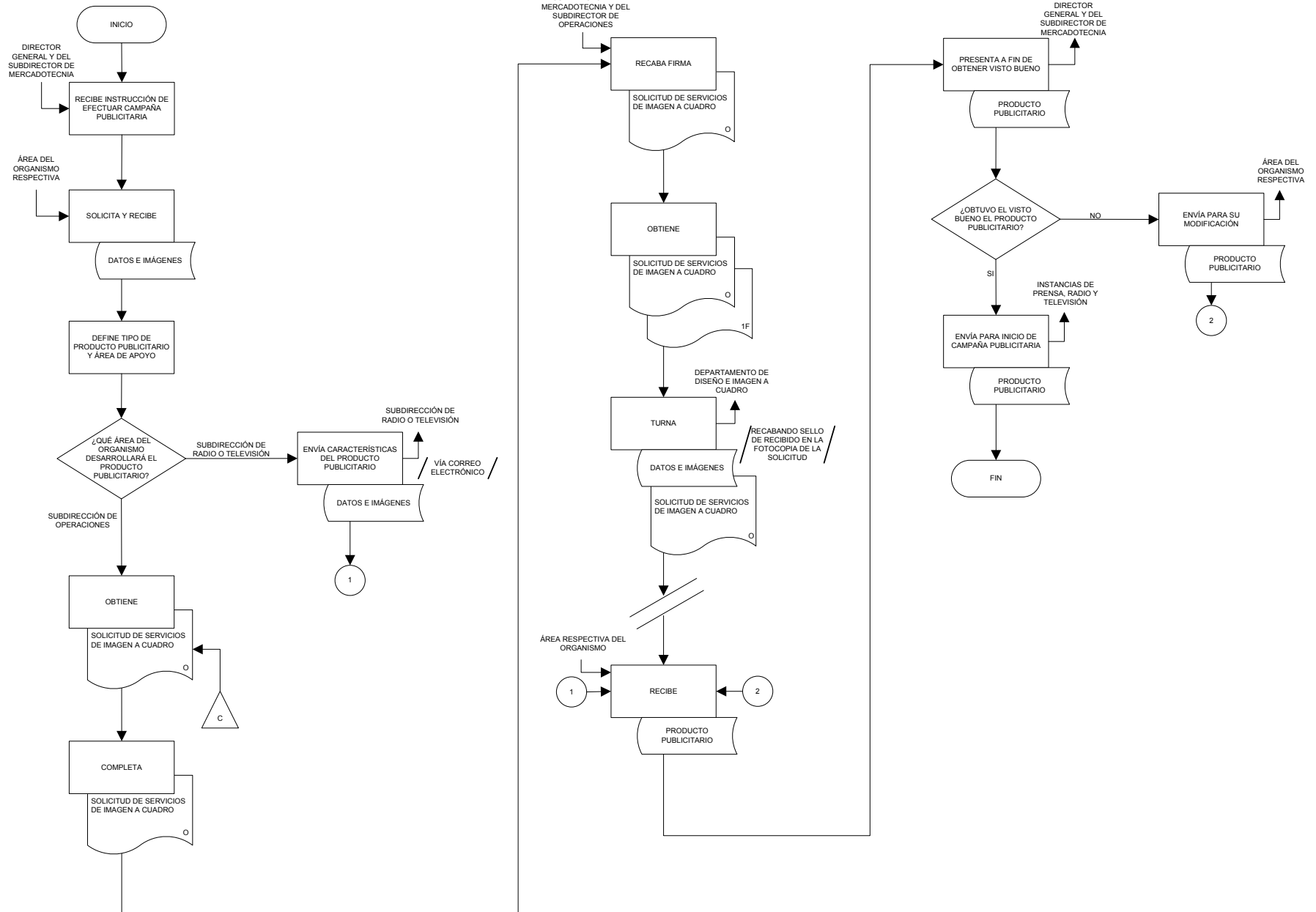




Área	Actividad	Descripción
Ejecutivo de Proyectos de Publicidad.	10.	<p>Presenta el archivo digital del <b>Producto publicitario</b> al Director General y al Subdirector de Mercadotecnia, a fin de obtener su visto bueno.</p> <p>¿Obtuvo el visto bueno el <b>Producto publicitario</b>?</p> <p><u>En caso de no haber obtenido el visto bueno:</u></p>
	10A.	<p>Envía al área del Organismo respectiva el archivo digital del <b>Producto publicitario</b>, con las modificaciones a efectuar en el mismo.</p> <p>Continúa con la actividad No. 9.</p> <p><u>En caso de haber obtenido el visto bueno:</u></p>
	11.	<p>Envía a las instancias de prensa, radio y televisión correspondiente el archivo digital del <b>Producto publicitario</b>, para que inicie la campaña publicitaria.</p> <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</p>

## REALIZACIÓN DE CAMPAÑAS PUBLICITARIAS

### EJECUTIVO DE PROYECTOS DE PUBLICIDAD





### Procedimiento

<b>Nombre:</b>	Generación de espacios publicitarios para el Organismo.
<b>Objetivo:</b>	Gestionar y obtener espacios publicitarios en lugares de entretenimiento y esparcimiento, a fin de promocionar los eventos del Organismo.
<b>Frecuencia:</b>	Eventual.

### Normas

- ❖ El Ejecutivo de Proyectos de Publicidad deberá ser el contacto entre el representante del lugar de esparcimiento y/o entretenimiento y el Departamento de Patrocinios, Ingresos Propios y Cobranza, a fin de realizar el convenio respectivo.

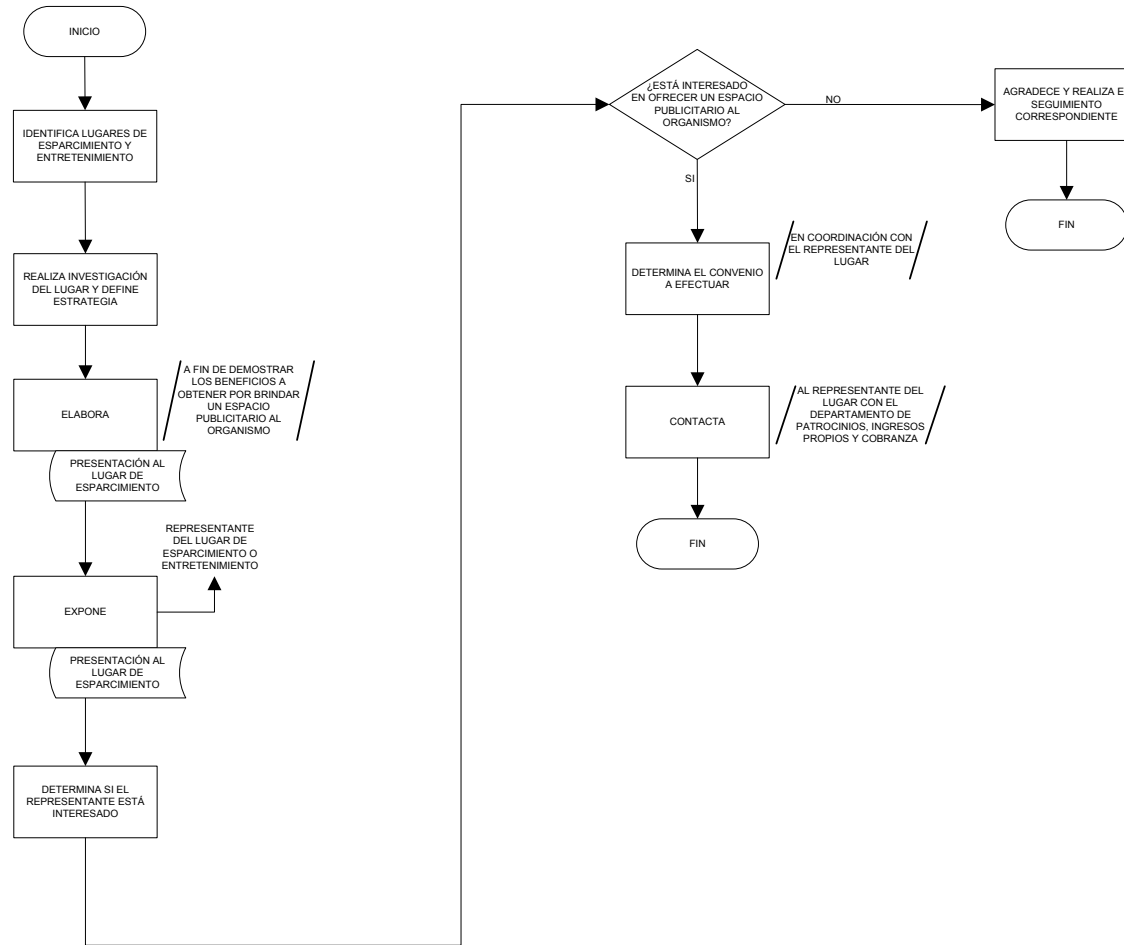
Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización	Subdirección Administrativa	Dirección General	Junta de Gobierno
Octubre 2012	Abril 2013			



Área	Actividad	Descripción
Ejecutivo de Proyectos de Publicidad.	1.	Identifica los lugares de esparcimiento y entretenimiento en los cuales se puedan obtener espacios publicitarios para el Organismo.
	2.	Realiza investigación del lugar de esparcimiento y entretenimiento y define su estrategia para obtener el espacio publicitario.
	3.	Elabora archivo digital de la <b>Presentación al lugar de esparcimiento</b> , a fin de demostrar los beneficios a obtener por brindar un espacio publicitario al Organismo.
	4.	Expone el archivo digital de la <b>Presentación al lugar de esparcimiento</b> al representante del lugar de esparcimiento o entretenimiento, demostrando los beneficios a obtener.
	5.	Determina si el representante del lugar está interesado en ofrecer un espacio publicitario al Organismo.  ¿Está interesado en ofrecer un espacio publicitario al Organismo?
	5A.	<u>En caso de no estar interesado:</u>  Agradece la atención prestada al Organismo y realiza el seguimiento correspondiente al lugar de esparcimiento o entretenimiento.  FIN.
	6.	<u>En caso de estar interesado:</u>  Determina en coordinación con el representante del lugar, el convenio a efectuar por ofrecer un espacio publicitario para el Organismo.  7.  Contacta al representante del lugar con el Departamento de Patrocinios, Ingresos Propios y Cobranza para formalizar el convenio consecuente.  FIN DEL PROCEDIMIENTO.

### GENERACIÓN DE ESPACIOS PUBLICITARIOS

#### EJECUTIVO DE PROYECTOS DE PUBLICIDAD





**Procedimiento**

**Nombre:** Realización de Cursos y Talleres.

**Objetivo:** Ofrecer cursos y talleres en materia de radio y televisión al público en general.

**Frecuencia:** Eventual.

**Normas**

- ❖ El titular de RTV Educación Continua deberá atender a los interesados en el curso o taller ofrecido, brindándoles los informes respectivos así como el número de cuenta en el cual deberán depositar la cuota de recuperación.
- ❖ El titular de RTV Educación Continua deberá gestionar ante el Departamento de Videoteca el DVD con el material elaborado por los participantes durante el curso o taller, a fin de otorgárselos al final del mismo.

Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización	Subdirección Administrativa	Dirección General	Junta de Gobierno
Octubre 2012	Abril 2013			



Área	Actividad	Descripción
<p>RTV Educación Continua.</p>	1.	<p>Elabora el <b>Proyecto del programa del curso o taller</b> en original, indicando el tema, instructor y número de sesiones.</p>
	2.	<p>Presenta al Subdirector de Mercadotecnia el <b>Proyecto del programa del curso o taller</b> en original, a fin de obtener su visto bueno.</p>
	3.	<p>¿Obtuvo el visto bueno el <b>Proyecto del programa del curso o taller</b>?</p> <p><u>En caso de no haber obtenido el visto bueno:</u></p>
	3A.	<p>Realiza las modificaciones al <b>Proyecto del programa del curso o taller</b> en original.</p> <p>Continúa con la actividad No. 2.</p> <p><u>En caso de haber obtenido el visto bueno:</u></p>
	4.	<p>Determina, en coordinación con el Subdirector de Mercadotecnia, la cuota de recuperación y el número de participantes del curso o taller a impartir.</p>
	5.	<p>Realiza invitación al instructor del curso o taller a impartir.</p>
	6.	<p>Solicita al Ejecutivo de Proyectos de Juegos Interactivos y al Ejecutivo de Proyectos de Publicidad, vía correo electrónico, la difusión del curso o taller a través de la prensa, radio, televisión y redes sociales del Organismo.</p>
	7.	<p>Elabora y recaba firma del Subdirector de Mercadotecnia en la <b>Solicitud de servicios administrativos</b> y en la <b>Solicitud de servicios técnicos</b> en original y copia, especificando los requerimientos a utilizar en el curso o taller.</p>
	8.	<p>Turna a la Subdirección Administrativa la <b>Solicitud de servicios administrativos</b> en original y a la Subdirección de Operaciones la <b>Solicitud de servicios técnicos</b> en original, recabando sello de recibido en la copia de ambos documentos.</p>
	9.	<p>Atiende e inscribe a los participantes en el curso o taller a impartir.</p> <p>Pasa el tiempo.</p>
10.	<p>Recibe a los participantes del curso o taller, y se mantiene atento a los requerimientos en el desarrollo del mismo.</p>	

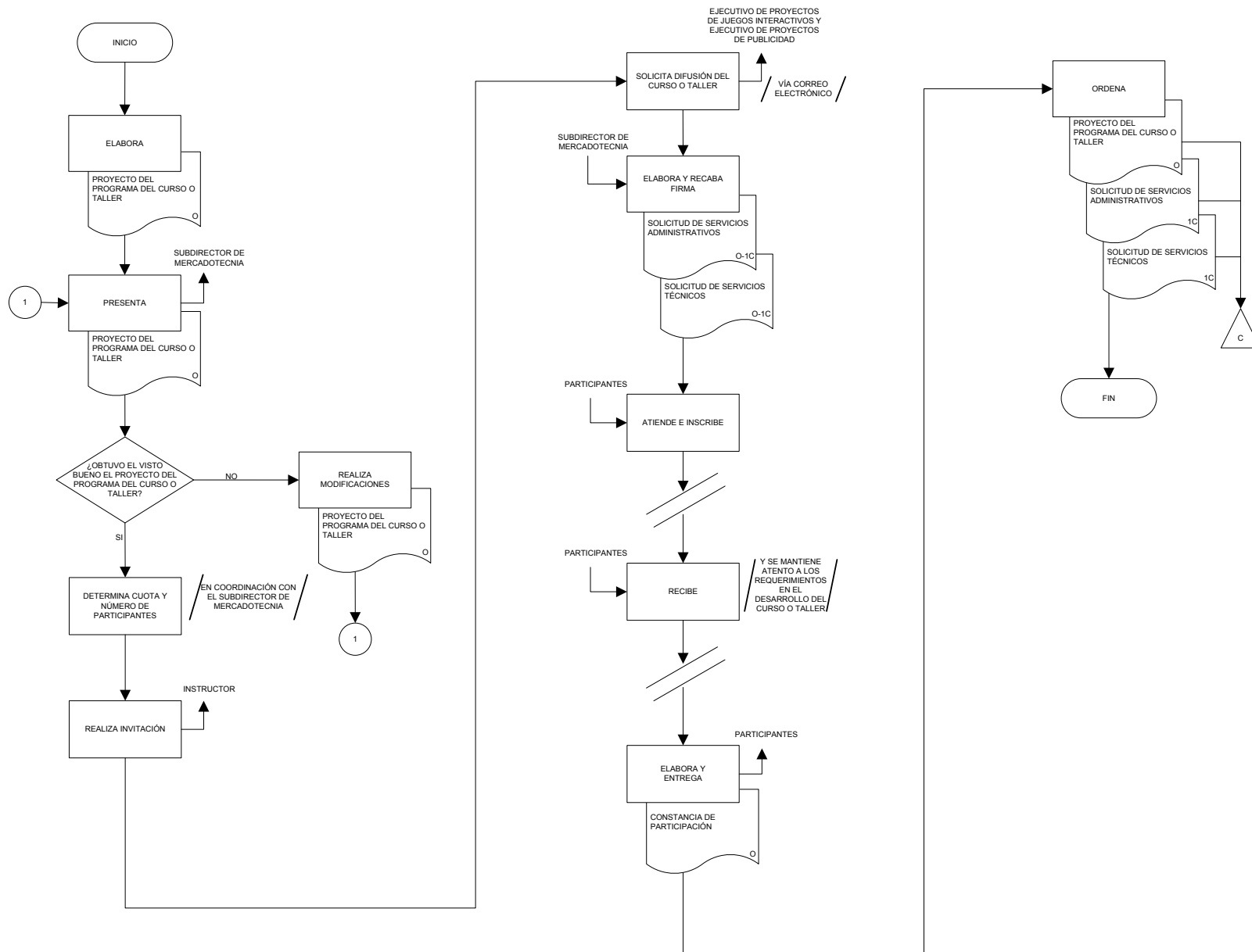


Área	Actividad	Descripción
RTV Educación Continua.	11.	Pasa el tiempo. Elabora y entrega a los participantes, la <b>Constancia de participación</b> en original.
	12.	Ordena y archiva de manera cronológica temporal el <b>Proyecto del programa del curso o taller</b> en original, la <b>Solicitud de servicios administrativos</b> y la <b>Solicitud de servicios técnicos</b> , en copia.  FIN DEL PROCEDIMIENTO.



## REALIZACIÓN DE CURSOS Y TALLERES

### RTV EDUCACIÓN CONTINUA





GOBIERNO DEL  
ESTADO DE VERACRUZ



## Directorio

**DARÍO HERNÁNDEZ ZAMUDIO**  
SUBDIRECTOR DE MERCADOTECNIA

**LUZ MARÍA MARÍN ROJAS**  
JEFA DEL DEPARTAMENTO DE PATROCINIOS, INGRESOS PROPIOS Y COBRANZA

**ALEJANDRINA YANINA VARGAS DÓRAME**  
EJECUTIVO DE PROYECTOS DE COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

**ROSA ISSEL CASTRO VILLARREAL**  
EJECUTIVO DE PROYECTOS DE JUEGOS INTERACTIVOS

**LINDA TONANTZI FIGUEROA JIMÉNEZ**  
EJECUTIVO DE PROYECTOS DE PUBLICIDAD

**ALEJANDRA RAMÍREZ CASTILLA**  
JEFA DE RTV EDUCACIÓN CONTINUA