



GACETA DEL GOBIERNO



ESTADO DE MÉXICO

Periódico Oficial del Gobierno del Estado Libre y Soberano de México
REGISTRO DGC NUM. 001 1021 CARACTERISTICAS 113282801
Director: Lic. Roberto González Cantellano

Mariano Matamoros Sur No. 308 C.P. 50130
Tomo CXCVII A:20213/001/02
Número de ejemplares impresos: 300

Toluca de Lerdo, Méx., viernes 14 de febrero de 2014
No. 29

SUMARIO:

SISTEMA DE RADIO Y TELEVISIÓN MEXIQUENSE

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE SOLICITUDES PARA LA PRODUCCIÓN, POST-PRODUCCIÓN Y/O TRANSMISIÓN DE PROGRAMAS, MENSAJES O CAMPAÑAS RADIOFÓNICAS Y TELEVISIVAS.

“2014. Año de los Tratados de Teoloyucan”

SECCION CUARTA

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO

SISTEMA DE RADIO Y TELEVISIÓN MEXIQUENSE



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



PROCEDIMIENTO:

ATENCIÓN DE SOLICITUDES PARA LA PRODUCCIÓN, POST-PRODUCCIÓN Y/O TRANSMISIÓN DE PROGRAMAS, MENSAJES O CAMPAÑAS RADIOFÓNICAS Y TELEVISIVAS.

DICIEMBRE DE 2013

GUBERNATURA
SISTEMA DE RADIO Y TELEVISIÓN MEXIQUENSE

© Derechos Reservados:
Primera Edición, 2013.
Gobierno del Estado de México.
Gubernatura.
Sistema de Radio y Televisión Mexiquense.
Impreso y hecho en Toluca, México.
Printed and made in Toluca, Mexico.

La reproducción total o parcial de este documento podrá efectuarse mediante la autorización expresa de la fuente y dándole el crédito correspondiente.

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE SOLICITUDES PARA LA PRODUCCIÓN, POST-PRODUCCIÓN Y/O TRANSMISIÓN DE PROGRAMAS, MENSAJES O CAMPAÑAS RADIOFÓNICAS Y TELEVISIVAS	Edición: Primera
	Fecha: Diciembre de 2013
	Código: 201D16202
	Página:

	ÍNDICE
Presentación	II
Objetivo general	III
Identificación e interacción de procesos (mapa de procesos de alto nivel)	IV
Relación del proceso y procedimiento	V
Descripción del procedimiento	VI
<ul style="list-style-type: none"> • Atención de Solicitudes para la Producción, Post-producción y/o Transmisión de Programas, Mensajes o Campañas Radiofónicas y Televisivas. 	201D16202/01
Simbología	VII
Registro de ediciones	IX
Distribución	X
Validación	XI

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE SOLICITUDES PARA LA PRODUCCIÓN, POST-PRODUCCIÓN Y/O TRANSMISIÓN DE PROGRAMAS, MENSAJES O CAMPAÑAS RADIOFÓNICAS Y TELEVISIVAS	Edición: Primera
	Fecha: Diciembre de 2013
	Código: 201D16202
	Página: II

PRESENTACIÓN

La sociedad mexiquense exige de su gobierno cercanía y responsabilidad para lograr con hechos, obras, acciones, mejores condiciones de vida y constante prosperidad.

Por ello, en el Gobierno el Estado de México se impulsa la construcción de un gobierno eficiente y de resultados, cuya premisa fundamental es la generación de acuerdos y consensos para la solución de las demandas sociales.

El buen gobierno se sustenta en una administración pública más eficiente en el uso de sus recursos y más eficaz en el logro de sus propósitos. El ciudadano es el factor principal de su atención y la solución de sus problemas públicos su prioridad.

En este contexto, la administración pública estatal transita a un nuevo modelo de gestión, orientado a la generación de resultados de valor para la ciudadanía. Este modelo propugna por garantizar la estabilidad de las instituciones que han demostrado su eficiencia, pero también por el cambio de aquellas que es necesario modernizar.

La solidez y el buen desempeño de las instituciones gubernamentales tienen como base las mejores prácticas administrativas emanadas de la permanente revisión y actualización de las estructuras organizacionales y sistemas de trabajo, del diseño e instrumentación de proyectos de innovación y del establecimiento de sistemas de gestión de la calidad.

El presente manual administrativo documenta la acción organizada para dar cumplimiento a la misión del Sistema de Radio y Televisión Mexiquense. La estructura organizativa, la división del trabajo, los mecanismos de coordinación y comunicación, las funciones y actividades encomendadas, el nivel de centralización o descentralización, los procesos clave de la organización y los resultados que se obtienen, son algunos de los aspectos que delinean la gestión administrativa de este organismo público descentralizado del Ejecutivo Estatal.

Este documento contribuye en la planificación, conocimiento, aprendizaje y evaluación de la acción administrativa. El reto impostergable es la transformación de la cultura de las dependencias y organismos auxiliares hacia nuevos esquemas de responsabilidad, transparencia, organización, liderazgo y productividad.

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE SOLICITUDES PARA LA PRODUCCIÓN, POST-PRODUCCIÓN Y/O TRANSMISIÓN DE PROGRAMAS, MENSAJES O CAMPAÑAS RADIOFÓNICAS Y TELEVISIVAS	Edición: Primera
	Fecha: Diciembre de 2013
	Código: 201D16202
	Página: III

OBJETIVO GENERAL

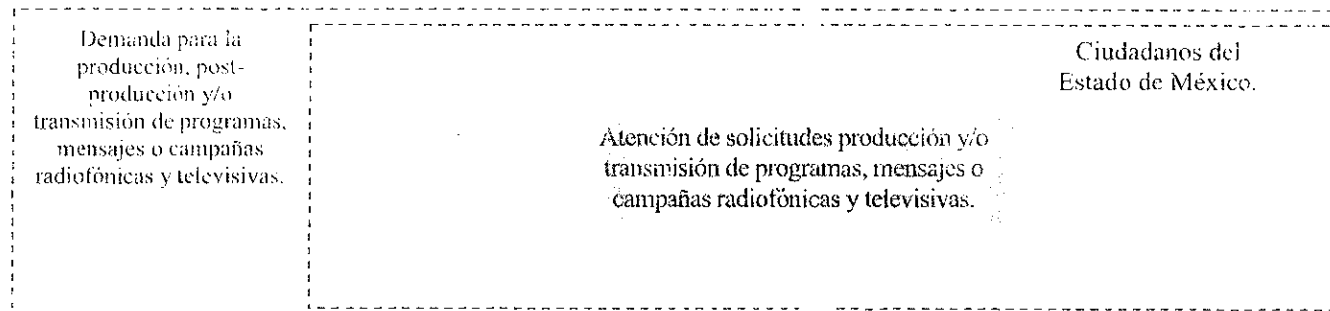
Mejorar la calidad, eficiencia y eficacia de los servicios que proporciona el Departamento de Difusión, mediante el diseño e instrumentación de sus procedimientos de trabajo y el establecimiento de políticas que orienten a los servidores públicos responsables de su ejecución.

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE SOLICITUDES PARA LA PRODUCCIÓN, POST-PRODUCCIÓN Y/O TRANSMISIÓN DE PROGRAMAS, MENSAJES O CAMPAÑAS RADIOFÓNICAS Y TELEVISIVAS	Edición: Primera
	Fecha: Diciembre de 2013
	Código: 201D16202
	Página: IV

IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS

MAPA DE PROCESOS DE ALTO NIVEL

Comunicación con el usuario



COMUNICACIÓN SOCIAL.

Proceso Sustantivo.

- Procesos Adjativos.
- Administración y Desarrollo de Personal
- Administración de Recursos Financieros.
- Administración de Recursos Materiales.
- Administración de Recursos Tecnológicos.
- Asistencia Jurídica.

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE SOLICITUDES PARA LA PRODUCCIÓN, POST-PRODUCCIÓN Y/O TRANSMISIÓN DE PROGRAMAS, MENSAJES O CAMPAÑAS RADIOFÓNICAS Y TELEVISIVAS	Edición: Primera
	Fecha: Diciembre de 2013
	Código: 201D16202
	Página: V

RELACIÓN DEL PROCESO Y PROCEDIMIENTO

PROCESO:

Comunicación Social: De la recepción de la solicitud del servicio de producción, post-producción y/o transmisión de programas, mensajes o campañas radiofónicas y televisivas realizadas al Sistema de Radio y Televisión Mexiquense al envío de la propuesta económica a dicha solicitud

PROCEDIMIENTO:

Atención de solicitudes para la producción, post-producción y/o transmisión de programas, mensajes o campañas radiofónicas y televisivas.

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE SOLICITUDES PARA LA PRODUCCIÓN, POST-PRODUCCIÓN Y/O TRANSMISIÓN DE PROGRAMAS, MENSAJES O CAMPAÑAS RADIOFÓNICAS Y TELEVISIVAS	Edición: Primera
	Fecha: Diciembre de 2013
	Código: 201D16202
	Página: VI

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO:

Atención de Solicitudes para la Producción, Post-producción y/o Transmisión de Programas, Mensajes o Campañas Radiofónicas y Televisivas.

OBJETIVO:

- Mejorar la atención que se brinda a las solicitudes para la producción, post-producción y/o transmisión de programas, mensajes y campañas radiofónicas y televisivas, mediante la atención y el trámite oportuno de las solicitudes de servicios formales recibidas.

ALCANCE:

Aplica a los servidores públicos de la Dirección de Planeación y Concertación del Sistema de Radio y Televisión Mexiquense encargados de atender las solicitudes de servicios recibidas.

REFERENCIAS:

- Decreto del Ejecutivo del Estado por el que se Modifica el Diverso por el que se Crea el Organismo Público Descentralizado Denominado Sistema de Radio y Televisión Mexiquense. Artículo 4, fracción V. Gaceta del Gobierno, 16 de junio de 2004.
- Reglamento Interior del Sistema de Radio y Televisión Mexiquense. Artículo 18, fracción XIII. Gaceta del Gobierno, 24 de agosto de 2004.
- Manual General de Organización del Sistema de Radio y Televisión Mexiquense. Apartado VII. Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa: 201D14102I, Departamento de Difusión. Gaceta del Gobierno, 3 de abril del 2009.

RESPONSABILIDADES:

El Departamento de Difusión es el área encargada de recibir, atender y dar respuesta a las solicitudes para la producción, post-producción y/o transmisión de programas, mensajes o campañas radiofónicas y televisivas recibidas.

El Director de Planeación y Concertación deberá:

- Recibir del Analista el formato de la "Solicitud de Servicio Recibida".

- Conocer y firmar de autorizado la "Solicitud de Servicio Recibida" que realice el interesado y turnarla al Subdirector de Concertación y Relaciones Públicas para que se formule la propuesta del servicio.
- Revisar y firmar de autorizada la propuesta del servicio requerido y turnarla al Subdirector de Concertación y Relaciones Públicas para su envío al interesado.

El Subdirector de Concertación y Relaciones Públicas deberá:

- Recibir del Director de Planeación y Concertación la "Solicitud de Servicio Recibida" ya autorizada para su trámite.
- Conocer y firmar de supervisión en la "Solicitud de Servicio Recibida" y turnarla al Jefe del Departamento de Difusión para su atención.
- Revisar la propuesta del servicio requerido y turnarla al Jefe del Departamento de Difusión para su envío al interesado.

El Jefe del Departamento de Difusión deberá:

- Recibir del Subdirector de Concertación y Relaciones Públicas la "Solicitud de Servicio Recibida", autorizada por el Director de Planeación y Concertación.
- Firmar de enterado en la "Solicitud de Servicio Recibida", autorizada para su atención.
- Instruir al Analista designado para que formule la propuesta del servicio solicitado.
- Revisar y Firmar de elaborada la propuesta del servicio solicitado, así como turnarla al Subdirector de Concertación y Relaciones Públicas para su revisión.
- Recibir del Subdirector de Concertación y Relaciones Públicas la propuesta del servicio solicitado autorizada por el Director de Planeación y Concertación.
- Turnar al Analista designado la propuesta del servicio solicitado debidamente autorizada para que la envíe al interesado.

El Analista del Departamento de Difusión deberá:

- Recibir a petición de los interesados en contratar algún servicio que ofrece el Sistema de Radio y Televisión Mexiquense.
- Elaborar el formato de "Solicitud de Servicio Recibida" de manera inmediata con las peticiones recibidas de los interesados.
- Informar en el momento de atender al interesado, que se le enviará la propuesta del servicio solicitado antes de los 8 días calendario.
- Requisitar el formato de "Control de Solicitudes Recibidas" conforme vaya avanzando su trámite de atención.
- Turnar inmediatamente la "Solicitud de Servicio Recibida" al Director de Planeación y Concertación para su conocimiento y autorización.
- Recibir del Jefe del Departamento de Difusión la "Solicitud de Servicio Recibida" debidamente autorizada para su atención.
- Formular la propuesta del servicio y entregarla al Jefe del Departamento de Difusión para su revisión.
- Recibir del Jefe del Departamento de Difusión la propuesta que elaboró ya autorizada por el Director de Planeación y Concertación.
- Enviar a través de correo electrónico la propuesta del servicio solicitado al interesado, dentro de los 8 días siguiente de haber recibido la petición.
- Generar un archivo con el consecutivo de los asuntos recibidos y atendidos, para su control y consultas posteriores.
- Recibir la respuesta del interesado de la propuesta que se le envió, en su caso, y registrarla en el formato de "Control de Solicitudes Recibidas".
- Registrar en el formato de "Control de Solicitudes Recibidas" la negativa del interesado en el servicio, en caso de que no responda en 20 días calendario.
- Informar al interesado, en caso de que haya aceptado la propuesta del servicio, que en breve se le hará llegar la orden de servicio y/o convenio respectivo para formalizar el servicio a contratar.

El Interesado deberá:

- Solicitar al Analista del Departamento de Difusión propuesta para la producción, post-producción y/o transmisión de un programa, mensaje y/o campaña radiofónica o televisiva por: vía telefónica, correo electrónico, personalmente, o bien algún otro medio.
- Recibir propuesta vía correo electrónico de la solicitud de servicio requerido del Analista del Departamento de Difusión.
- Aceptar o no la propuesta de la solicitud del servicio solicitado e informar al Analista del Departamento de Difusión.

DEFINICIONES:

Correo Electrónico.- Medio por el cual se manda y/o recibe información del interesado en contratar un servicio, a través de una computadora por medio del Internet.

Formato.- Es un documento de comunicación administrativo formal, impreso generalmente en papel mediante alguno de los medios de reproducción gráfica que se utiliza para manejar datos diversos.

Interesado.- Es la persona física o moral que desea contratar alguno de los productos y servicios que ofrece el Sistema de Radio y Televisión Mexiquense.

Producción, post-producción y/o transmisión de programas, campañas, mensajes y programa radiofónicas y televisivas.- Se refiere a los servicios que ofrece el Sistema de Radio y Televisión Mexiquense a los interesados, para allegarse de recursos económicos que coadyuven a su operación.

Propuesta.- Es un documento que contempla las condiciones económicas y operativas que el Sistema de Radio y Televisión Mexiquense, propone al interesado para contratar un servicio.

INSUMOS:

Solicitud para contratar el servicio que brinda el Sistema de Radio y Televisión Mexiquense.

RESULTADOS:

- Envío de propuesta del servicio a contratar.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Elaboración y autorización de las órdenes de servicio para la producción, post-producción y/o transmisión de programas mensajes o campañas radiofónicas y televisivas.
- Elaboración de solicitudes de servicio.

POLÍTICAS:

- La Dirección de Planeación y Concertación será la única área del Sistema de Radio y Televisión Mexiquense facultada para atender las solicitudes, para contratar alguno de los servicios que brinda la institución para obtener ingresos propios.
- Toda solicitud de servicio deberá ser atendida dentro de las 2 horas siguientes de haberla recibido dentro del horario de trabajo de 9:00 a 18:00 horas de lunes a viernes.
- Las respuestas que se envíen a los interesados se deberán realizarse dentro de los siguientes 8 días a partir de que se reciba la solicitud correspondiente.
- La propuesta del servicio solicitado que se envíe al interesado tiene 20 días de vigencia, si al término de dicho plazo no se obtiene respuesta, se dará por hecho que no la acepto, o bien, le podrá hablar el analista designado para confirmar su respuesta.
- Cuando no se encuentre el Analista del Departamento de Difusión por alguna razón, las solicitudes de servicio las podrá tomar cualquier empleado del citado Departamento y requisitar el formato de "Solicitud de Servicio Recibida".
- Toda solicitud de servicio recibida en la Dirección de Planeación y Concertación, independientemente del medio por el cual se reciba, se deberá registrar en el formato de "Control de Solicitudes Recibidas" para un mejor control de las peticiones recibidas de los interesados.
- Los formatos que se elaboren de la "Solicitud de Servicio Recibida" y el de "Control de Solicitudes Recibidas", se deberán conservar en los archivos del Departamento de Difusión cuando menos los del año en curso y anterior.

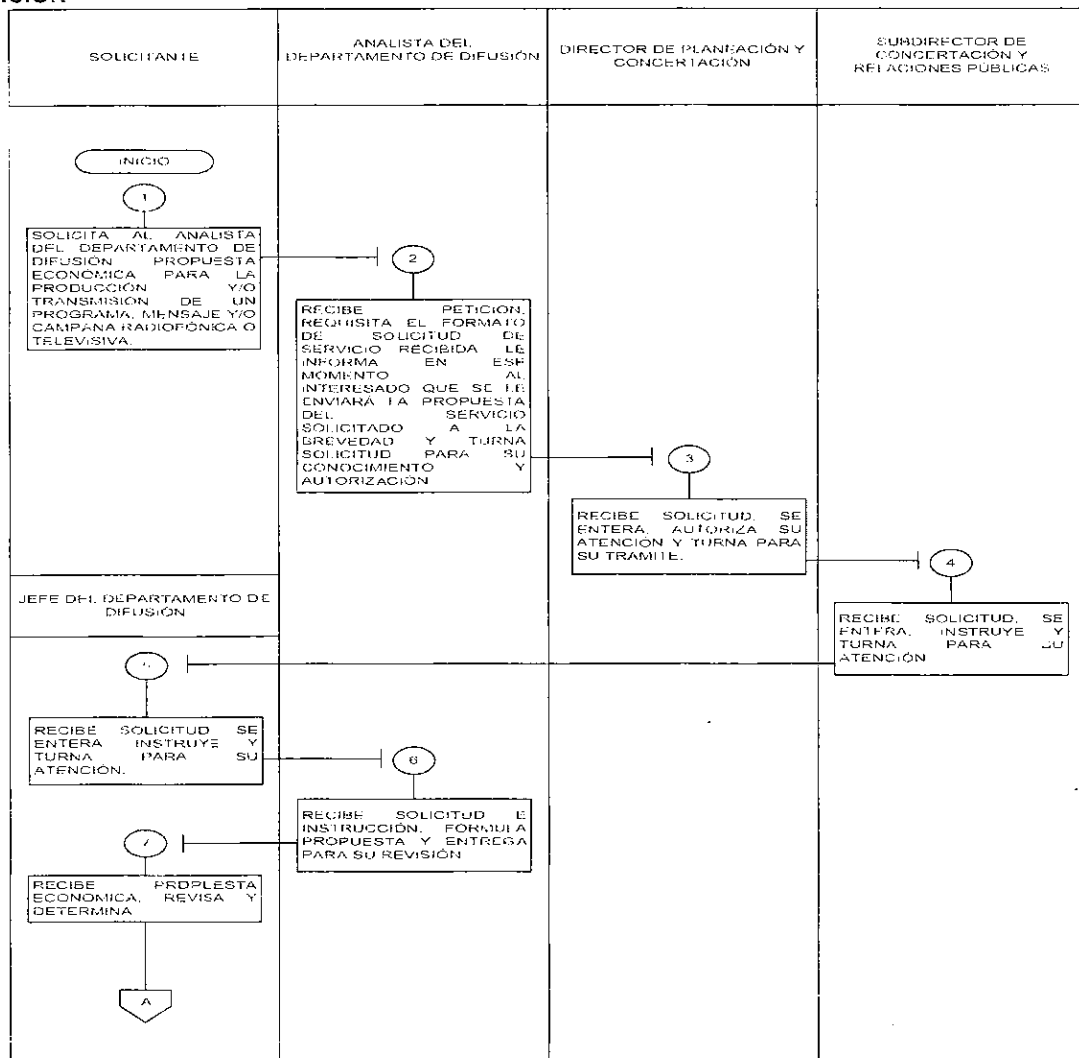
DESARROLLO

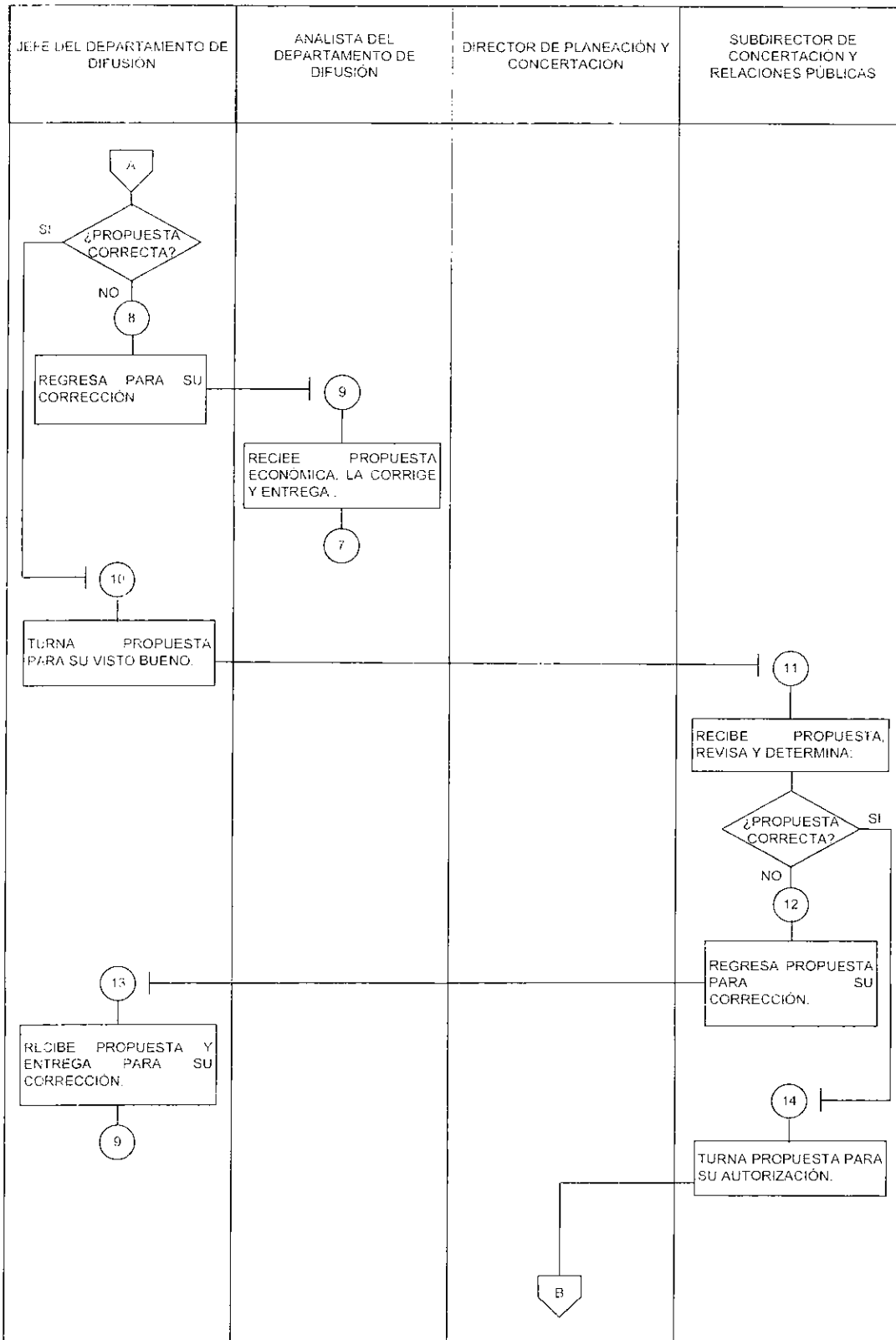
NO.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1.	Interesado	Solicita al analista del departamento de difusión propuesta para la producción, post-producción y/o transmisión de un programa, mensaje o campaña radiofónica y televisiva por: teléfono, correo electrónico o entrega personal en la Dirección de Planeación y Concertación.
2.	Analista del Departamento de Difusión	Recibe petición, requisita el formato de solicitud, informa al interesado que se le enviará la propuesta del servicio solicitado antes de los 8 días calendario, registra la solicitud en el formato de "Control de Solicitudes Recibidas", el cual conserva para su control y turna la solicitud recibida al director de planeación y concertación para su conocimiento y autorización.

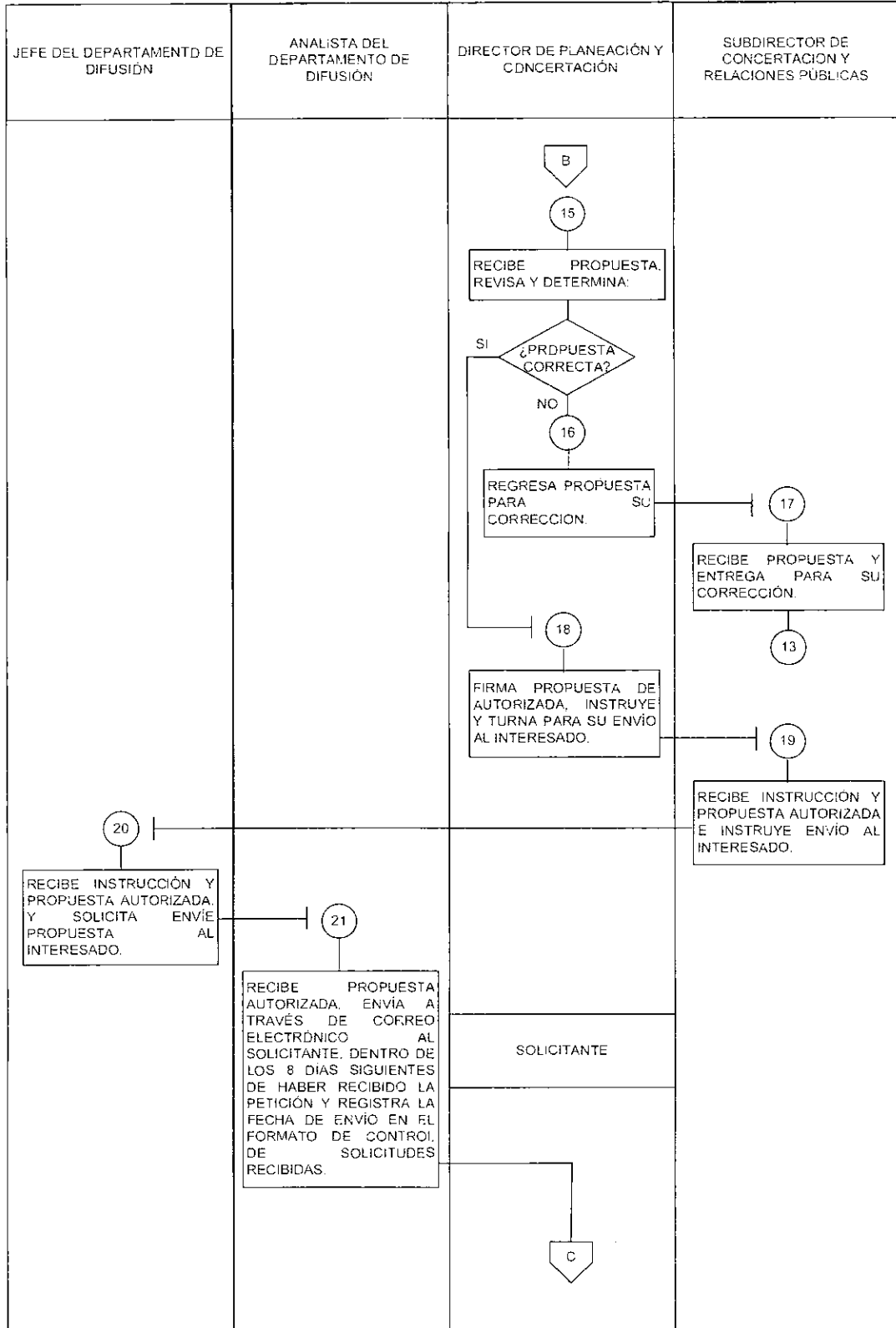
NO.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
3.	Director de Planeación y Concertación	Recibe solicitud, se entera, firma de autorizado en la solicitud, instruye y turna al Subdirector de Concertación y Relaciones Públicas para su trámite.
4.	Subdirector de Concertación y Relaciones Públicas	Recibe solicitud, se entera, firma de supervisado en la solicitud, instruye y turna al Jefe del Departamento de Difusión para su atención y respuesta.
5.	Jefe del Departamento de Difusión	Recibe solicitud, se entera, firma de enterado, instruye y turna al analista designado para que formule la propuesta y actualice el formato "Control de Solicitudes Recibidas".
6.	Analista del Departamento de Difusión	Se entera de instrucción y recibe solicitud, registra en el formato de "Control de Solicitudes Recibidas" fecha en que se recibe la solicitud autorizada, fecha de asignación y el nombre del analista designado, formula propuesta y entrega al Jefe del Departamento de Difusión para su revisión.
7.	Jefe del Departamento de Difusión	Recibe propuesta, revisa y determina: ¿La propuesta es correcta?
8.	Jefe del Departamento de Difusión	La propuesta no es correcta. Regresa al analista para su corrección.
9.	Analista del Departamento de Difusión	Recibe la propuesta, corrige y entrega al Jefe del Departamento de Difusión. Se conecta con la actividad No. 7.
10.	Jefe del Departamento de Difusión	La propuesta si es correcta. Firma la propuesta de elaborada y turna al Subdirector de Concertación y Relaciones Públicas para su revisión.
11.	Subdirector de Concertación y Relaciones Públicas	Recibe propuesta, revisa y determina: ¿La propuesta es correcta?
12.	Subdirector de Concertación y Relaciones Públicas	La propuesta no es correcta. Regresa al Jefe del Departamento de Difusión para su corrección.
13.	Jefe del Departamento de Difusión	Recibe la propuesta y entrega al analista para su corrección. Se conecta con la actividad no. 9.
14.	Subdirector de Concertación y Relaciones Públicas	La propuesta si es correcta. Turna propuesta al Director de Planeación y Concertación para su autorización.
15.	Director de Planeación y Concertación	Recibe propuesta, revisa y determina: ¿La propuesta es correcta?
16.	Director de Planeación y Concertación	La propuesta no es correcta. Regresa al Subdirector de Concertación y Relaciones Públicas para su corrección.
17.	Subdirector de Concertación y Relaciones Públicas	Recibe propuesta y entrega al Jefe del Departamento de Difusión para su corrección. Se conecta con la actividad No. 13.
18.	Director de Planeación y Concertación	La propuesta si es correcta. Firma propuesta de autorizada turna e instruye al Subdirector de Concertación y Relaciones Públicas para su envío al interesado.
19.	Subdirector de Concertación y Relaciones Públicas.	Recibe instrucción y propuesta autorizada, y solicita al Jefe del Departamento de Difusión su envío al interesado.
20.	Jefe del Departamento de Difusión	Recibe instrucción y propuesta autorizada, solicita al analista designado que la envíe al interesado.
21.	Analista del Departamento de Difusión	Recibe la propuesta autorizada y envía a través de correo electrónico al solicitante, dentro de los 8 días siguientes de haber recibido la petición y registra la fecha de envío en el formato de "Control de Solicitudes Recibidas".

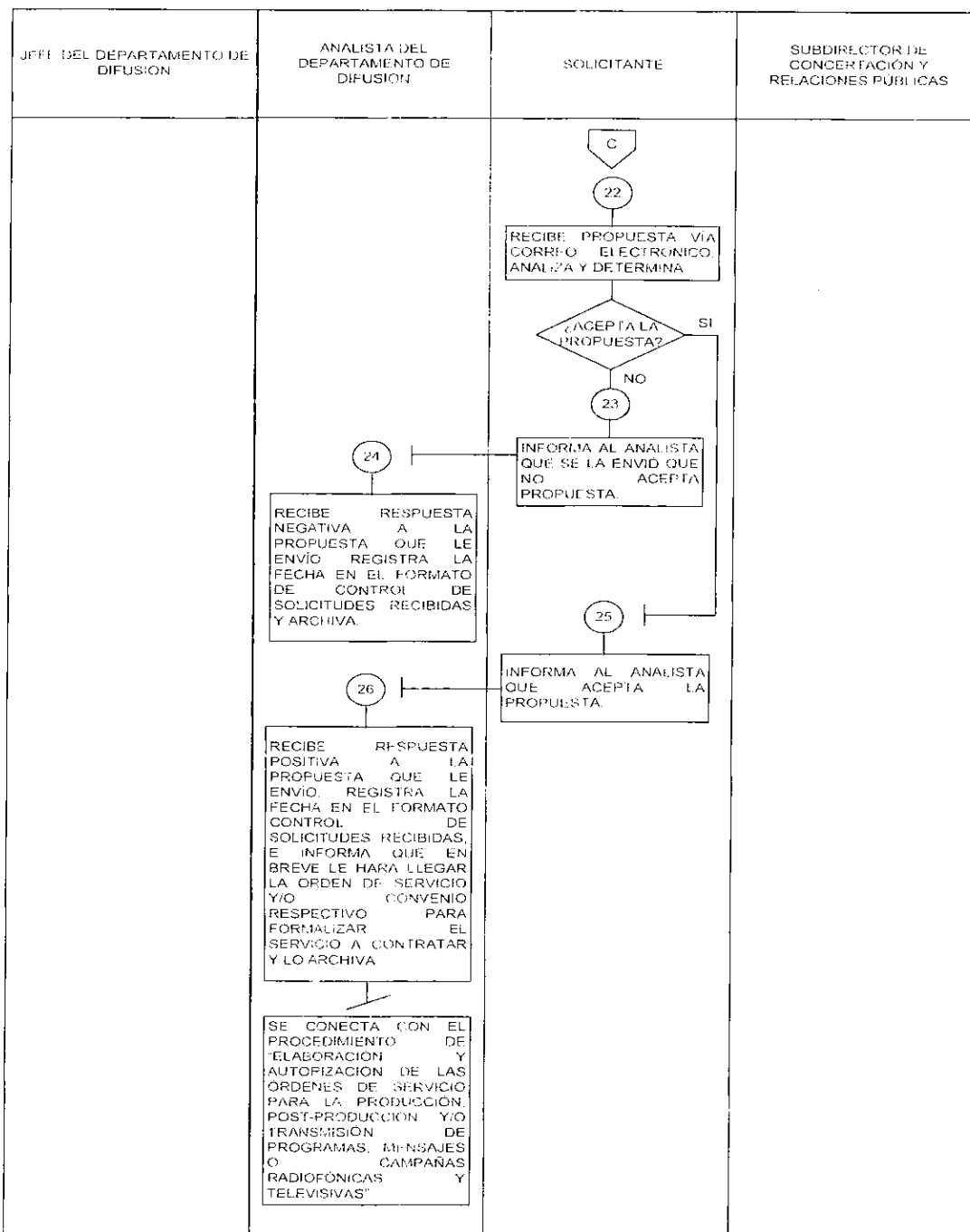
NO.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
22.	Interesado	Recibe propuesta vía correo electrónico, la analiza y determina: ¿Acepta la propuesta?
23.	Interesado	No acepta la propuesta. informa de manera económica al analista que no acepta la propuesta que se le envió.
24.	Analista del Departamento de Difusión	Recibe respuesta negativa del interesado a la propuesta enviada, registra fecha en el formato de "Control de Solicitudes Recibidas" y archiva para su control y consultas posteriores.
25.	Interesado	Si acepta la propuesta. Informa al analista que se la envió.
26.	Analista del Departamento de Difusión	Recibe la respuesta positiva del interesado de la propuesta que se le envió, registra la fecha en el formato "Control de Solicitudes Recibidas", le informa que en breve le hará llegar la orden de servicio y/o convenio respectivo para formalizar el servicio a contratar y archiva para su control y consultas posteriores. Se conecta con el procedimiento de "Elaboración y autorización de las órdenes de servicio para la producción, post-producción y/o transmisión de programa, mensajes o campañas radiofónicas y televisivas".

DIAGRAMACIÓN









MEDICIÓN

Indicador para medir el índice de atención a las solicitudes de producción, post producción y/o transmisión de de programas, mensajes, campañas radiofónicas o televisivas

$$\frac{\text{Número anual de solicitudes de servicio atendidas.}}{\text{Número anual de solicitudes de servicio recibidas.}} \times 100 = \% \text{ Porcentaje de propuestas formuladas y enviadas a los interesados.}$$

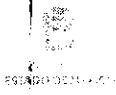
Registro de Evidencias:

- Las solicitudes de servicio que se reciben de los interesados quedan registradas en el formato denominado "Solicitud de Servicio Recibida".


- Las propuestas formuladas por el personal del Departamento de Difusión, quedan registradas en las propias propuestas que se envían a los interesados por cada petición que se recibe y en el formato denominado "Control de Solicitudes Recibidas".

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

- Solicitud de Servicio Recibida.
- Control de Solicitudes Recibidas.



DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y CONCERTACIÓN
SUBDIRECCIÓN DE CONCERTACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS
DEPARTAMENTO DE DIFUSIÓN



SOLICITUD DE SERVICIO RECIBIDA

(1)	(2)	(3)	(4)
(5)			(6)
(7)	(8)		
(9)			
(10)	(11)		
(12)	(13)		
(14)	(15)	(16)	
(17)	(18)	(19)	
(20)	(21)		
(23)	(24)		
(25)	(26)		

AUTORIZO

(27)

SUPERVISO

(28)

ENTERADO

(29)

GUBERNATURA
SISTEMA DE RADIO Y TELEVISIÓN MEXIQUENSE

Instructivo para Llenar El Formato: Solicitud de Servicio Recibida (201d16202/Ss-01/13).

Objetivo: Registrar todas las Solicitudes de Servicio que Reciba la Dirección de Planeación y Concertación.

Distribución y Destinatario: El Formato se Genera en Original el cual la Conserva el Departamento de Difusión.

NO	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1.	Folio No.	Anotar el número de folio consecutivo que le corresponda a la solicitud recibida por el interesado.
2.	Fecha.	Escribir con números arábigos el día, mes y año en que se recibe la solicitud del interesado.

NO	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
3.	Hora.	Señalar con números arábigos la hora en que se recibe la solicitud del interesado.
4.	Atendió.	Indicar el nombre completo del empleado que atendió la petición del interesado.
5.	Origen de la petición:	Anotar una "x" en el recuadro si fue vía telefónica, por e-mail, personal o por algún otro conducto la recepción de la solicitud del interesado en contratar algún servicio.
6.	Otro	Detallar el medio por el cual el solicitante se contacto con el sistema de radio y televisión mexiquense, para realizar una petición de servicio diferente a la vía telefónica, por e-mail o personal.
7.	Interesado, empresa y/o institución.	Señalar el nombre completo del interesado, empresa o institución que solicita el servicio.
8.	Dirección.	Anotar el nombre de la calle y colonia en donde se encuentra el interesado, empresa y/o institución que solicita el servicio.
9.	Contacto.	Detallar el nombre completo de la persona que establece el contacto para solicitar el servicio.
10.	Cargo.	Escribir el nombre completo del cargo de la persona que solicita el servicio.
11.	Ciudad.	Señalar el nombre de la ciudad donde se encuentra el interesado, empresa o institución que solicita el servicio.
12.	Departamento.	Describir el nombre del área o departamento donde se encuentra la persona que solicita el servicio a su nombre, o bien, al de la empresa o institución que representa.
13.	Estado.	Indicar el nombre del estado de la república mexicana de donde habla la persona que solicita el servicio.
14.	Teléfono.	Escribir con números arábigos el teléfono del interesado, empresa o institución de donde habla la persona que solicita el servicio.
15.	Ext.	Anotar con números arábigos la extensión telefónica en donde se puede localizar al interesado del servicio solicitado.
16.	C.P.	Señalar con números arábigos el código postal en donde se encuentre el interesado, empresa o institución que solicita el servicio
17.	Fax.	Escribir con números arábigos el fax en donde se puede localizar al interesado del servicio.
18.	Ext.	Indicar con números arábigos la extensión en donde se puede localizar al interesado del servicio.
19.	Nextel.	Escribir con números arábigos el nextel en donde se puede localizar al interesado del servicio.
20.	Celular.	Anotar con números arábigos el celular en donde se puede localizar al interesado del servicio solicitado.
21.	E mail	Señalar el correo electrónico en donde se puede localizar al interesado del servicio.
22.	Especificaciones del servicio solicitado:	Detallar todas las características que permitan comprender el o los servicios solicitados por el interesado.
23.	Turnado al analista.	Anotar el nombre completo del analista del departamento de difusión al que se le asigna la solicitud recibida.
24.	Fecha.	Escribir con números arábigos la fecha en que se le asigna al analista del departamento de difusión la atención de la solicitud de servicio recibida.
25.	Fecha de envío de propuesta.	Anotar la fecha en que el analista del departamento de difusión le envía al interesado la propuesta económica de la solicitud de servicio que realizó.
26.	Fecha de respuesta del interesado. si - no	Señalar con una "x" en el recuadro correspondiente, si el interesado en contratar el servicio acepto o no la propuesta económica que se le envió y se anota con números arábigos el día mes y año que se recibe su respuesta.
27.	Autorizó.	Anotar el nombre y firma de autorizado del director de planeación y concertación.
28.	Supervisó.	Anotar el nombre y firma de supervisado del subdirector de concertación y relaciones públicas.
29.	Enterado.	Anotar el nombre y firma de enterado del jefe del departamento de difusión.



DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y CONCERTACIÓN
SUBDIRECCIÓN DE CONCERTACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS
DEPARTAMENTO DE DIFUSIÓN



CONTROL DE SOLICITUDES DE SERVICIO RECIBIDAS									
Folio No.	Fecha	Interesado, empresa y/o institución	Fecha que recibe el Depto. de Difusión solicitud autorizada	Fecha que recibió el analista solicitud autorizada	Nombre del analista que recibe la solicitud autorizada	Fecha de envío de propuesta	Fecha de respuesta del interesado	Propuesta Aceptada	
								SI	NO
1	2	3	4	5	6	7	8	9	

GUBERNATURA
SISTEMA DE RADIO Y TELEVISIÓN MEXQUENSE

Instructivo para Llenar El Formato: Control de Solicitudes de Servicio Recibidas (201D16202/SS-02/13).
Objetivo: registrar las etapas y los tiempos en que una solicitud de servicio del interesado es atendida en el departamento de difusión, desde que se recibe la petición hasta cuando se recibe la respuesta del interesado que quiere contratar un servicio, para llevar un mejor control de las mismas.
Distribución y destinatario: el formato se genera en original el cual la conserva el departamento de difusión

NO	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1.	Folio No.	Anotar el número de folio consecutivo de la solicitud de servicio recibida por el interesado.
2.	Fecha.	Escribir con números arábigos el día, mes y año en que se recibe la solicitud de servicio del interesado.
3.	Interesado, empresa y/o institución.	Señalar el nombre completo del interesado, empresa y/o institución que realiza la solicitud de servicio.
4.	Fecha que recibe el Depto. de Difusión solicitud autorizada.	Anotar con números arábigos el día, mes y año en que se recibe la solicitud de servicio en el departamento de difusión.
5.	Fecha que recibió el analista solicitud autorizada.	Indicar con números arábigos el día, mes y año en que recibe el analista del departamento de difusión la solicitud de servicio autorizada para su atención.
6.	Nombre del analista que recibe la solicitud autorizada.	Escribir el nombre completo del analista del departamento de difusión al que le fue asignada la solicitud de servicio.
7.	Fecha de envío de propuesta a interesado.	Anotar con números arábigos el día, mes y año en que el analista del departamento de difusión le envía la propuesta económica del servicio solicitado al interesado.
8.	Fecha de respuesta del interesado	Anotar con números arábigos el día, mes y año en que se recibe la respuesta del interesado a la propuesta económica.
9.	Propuesta aceptada Si - No	Señalar con una "x" en la columna correspondiente, si el interesado en contratar el servicio acepto o no la propuesta económica que se le envió.

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE SOLICITUDES PARA LA PRODUCCIÓN, POST-PRODUCCIÓN Y/O TRANSMISIÓN DE PROGRAMAS, MENSAJES O CAMPAÑAS RADIOFÓNICAS Y TELEVISIVAS

Edición: Primera


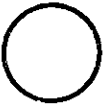


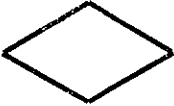




Fecha: Diciembre de 2013



Código: 201D16202

Página: VII

SIMBOLOGÍA

Para la elaboración de los diagramas se utilizaron símbolos o figuras que representan a cada persona, puesto o unidad administrativa que tiene relación con el procedimiento, lo cual se presenta por medio de columnas verticales. Las formas de representación fueron en consideración a la simbología siguiente:

Símbolo	Representa
	Inicio o final del procedimiento. Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando se termine se escribirá la palabra FIN.
	Conector de Operación. Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia o requiere conectarse a otra operación dentro del mismo procedimiento. Anotar dentro del símbolo un número en secuencia, concatenándose con las operaciones que le anteceden y siguen.
	Operación. Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de la acción que se realiza en ese paso.
	Conector de hoja en un mismo procedimiento. Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia donde va y al principio de la siguiente hoja de donde viene; dentro del símbolo se anotará la letra "A" para el primer conector y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto.
	Decisión. Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación.
	Línea continua. Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Su dirección se maneja a través de terminar la línea con una pequeña punta de flecha y puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.
	Línea de guiones. Es empleada para identificar una consulta, cotejar o conciliar la información; invariablemente, deberá salir de una inspección o actividad combinada; debe dirigirse a uno o varios formatos específicos y puede trazarse en el sentido que se necesite, al igual que la línea continua se termina con una pequeña punta flecha.
	Línea de comunicación. Indica que existe flujo de información, la cual se realiza a través de teléfono, telex, fax, modem, etc. La dirección del flujo se indica como en los casos de las líneas de guiones y continua.
	Fuera de flujo. Cuando por necesidades del procedimiento, una determinada actividad o participación ya no es requerida dentro del mismo, se utiliza el signo de fuera de flujo para finalizar su intervención en el procedimiento.

	Interrupción del procedimiento. En ocasiones el procedimiento requiere de una interrupción para ejecutar alguna actividad o bien, para dar tiempo al usuario de realizar una acción o reunir determinada documentación. Por ello, el presente símbolo se emplea cuando el proceso requiere de una espera necesaria e insoslayable.
	Conector de procedimientos. Es utilizado para señalar que un procedimiento proviene o es la continuación de otros. Es importante anotar, dentro del símbolo, el nombre del proceso del cual se deriva o hacia donde va.

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE SOLICITUDES PARA LA PRODUCCIÓN, POST-PRODUCCIÓN Y/O TRANSMISIÓN DE PROGRAMAS, MENSAJES O CAMPAÑAS RADIOFÓNICAS Y TELEVISIVAS	Edición: Primera
	Fecha: Diciembre de 2013
	Código: 201D16202
	Página: IX

REGISTRO DE EDICIONES

- Primera edición, diciembre de 2013. Elaboración del procedimiento: Atención de solicitudes para la producción, post-producción y/o transmisión de programas, mensajes o campañas radiofónicas y televisivas.

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE SOLICITUDES PARA LA PRODUCCIÓN, POST-PRODUCCIÓN Y/O TRANSMISIÓN DE PROGRAMAS, MENSAJES O CAMPAÑAS RADIOFÓNICAS Y TELEVISIVAS	Edición: Primera
	Fecha: Diciembre de 2013
	Código: 201D16202
	Página: X

DISTRIBUCIÓN

El original del procedimiento "Atención de solicitudes para la producción, post-producción y/o transmisión de programas, mensajes o campañas radiofónicas y televisivas", se resguarda en la Subdirección de Planeación y Desarrollo Organizacional del Sistema de Radio y Televisión Mexiquense.

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- Dirección de Planeación y Concertación.
- Subdirección de Concertación y Relaciones Públicas.
- Departamento de Difusión.

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE SOLICITUDES PARA LA PRODUCCIÓN, POST-PRODUCCIÓN Y/O TRANSMISIÓN DE PROGRAMAS, MENSAJES O CAMPAÑAS RADIOFÓNICAS Y TELEVISIVAS	Edición: Primera
	Fecha: Diciembre de 2013
	Código: 201D16202
	Página: XI

VALIDACIÓN

Lic. Lucila I. Orive Gutiérrez
Directora General del Sistema de Radio y Televisión Mexiquense
(Rúbrica).

Lic. Iván Alfredo Manzo Leal
Director de Planeación y Concertación
(Rúbrica).

Lic. Hansell José Esparza Ocampo
Subdirector de Concertación y Relaciones Públicas
(Rúbrica).

C. José Antonio Martínez Mata
Jefe del Departamento de Difusión
(Rúbrica).