

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL

**H. AYUNTAMIENTO DE CHALCHICOMULA DE
SESMA, PUEBLA.**

ADMINISTRACIÓN 2024-2027



Parque de los Cedros N°11
Centro Histórico
C.P. 75520
Ciudad Serdán, Pue.



INTRODUCCIÓN

El Manual de Procedimientos del Área de Comunicación Social tiene como objetivo fundamental servir como instrumento de apoyo en el funcionamiento institucional, al compendiar en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones y la descripción de los procedimientos de cada una de las funciones de la misma, así como las políticas de operación o lineamientos que rigen cómo realizar dichos procedimientos.

Dicho Manual de Procedimientos estará sujeto a cambios en su contenido con el fin de mantenerlo actualizado cada vez que se presenten modificaciones en la ejecución de los procedimientos y a su vez tener en una mejora continua lo cual le da eficiencia y eficacia a cada una de las actividades que desempeña el Área de Comunicación Social.



PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

Número	Nombre del Procedimiento
I.1	Difundir las actividades, programas o eventos del Gobierno Municipal en los medios de comunicación
I.2	Realizar ruedas de prensa
I.3	Diseño, creación y difusión de campañas publicitarias
I.4	Publicación de Información en Redes Sociales



PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO I.1: Difundir de las actividades, programas o eventos del Gobierno Municipal en los medios de comunicación.

GENERALIDADES

Unidad Responsable: Dirección de Comunicación Social

Ley o Normativa	Artículo	Emisión	Última Reforma
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	Artículo 6º y 7º	05/02/1917	24/01/2024

Objetivo:	Función:	Alcance:
Realizar las publicaciones sobre las acciones del Gobierno Municipal de Chalchicomula de Sesma, Puebla, así como difundir a través de los medios de comunicación manteniendo informada a la población en general	Informar a la población en general sobre las acciones del Gobierno Municipal de Chalchicomula de Sesma, Puebla.	Desde cubrir el evento para generar la nota informativa, hasta el monitoreo de noticias

Políticas de Operación		
Coordinar y establecer los sistemas de comunicación y difusión de las actividades del Ayuntamiento y de todas las áreas de la Administración Municipal	Instrumentar los lineamientos y criterios generales para recabar, procesar y proporcionar a la ciudadanía y a los medios de comunicación, la información relativa a las acciones realizadas por el Ayuntamiento y el desenvolvimiento de la función administrativa municipal	Dirigir y promover la política de publicaciones generadas por la actividad de las distintas dependencias y unidades de la administración municipal
Tiempo de Gestión: De 1 a 5 días		



DESCRIPCIÓN

No.	Descripción de Actividad	Puesto o Área	Documento
1	Se agenda los eventos, programas o actividades de las dependencias que integran el gobierno municipal	Solicitante	Oficio de Solicitud
2	Se asiste al evento, se genera la información, fotos, video y audio para la realización de la nota informativa	Dirección de Com. Soc.	
3	Realización del boletín informativo	Dirección de Com. Soc.	Boletín Informativo
4	Se archiva en una carpeta digital la nota informativa y fotos generadas	Dirección de Com. Soc.	
5	Envío del boletín informativo a medios de comunicación	Medio de Comunicación	Boletín Informativo
6	Se comparte la nota informativa en las redes sociales del Gobierno Municipal	Dirección de Com. Soc.	
7	Se da seguimiento de la nota informativa a través del monitoreo de noticias	Dirección de Com. Soc.	
8	Se realiza el monitoreo de noticias, se almacena de manera digital e impreso de los periódicos con los que se tiene convenio	Dirección de Com. Soc.	
9	En caso de existir desinformación de la información emitida, se ejerce el derecho de réplica	Dirección de Com. Soc.	
SI EXISTE DERECHO DE RÉPLICA			
10	Se envía oficio al medio de comunicación solicitando la corrección de la información	Medio de Comunicación	Oficio
11	Monitoreo de la noticia y su corrección	Medio de Comunicación	
12	Se da seguimiento al oficio y rectificación de la información	Medio de Comunicación	Monitoreo la noticia
13	Archivo Digital	Medio de Comunicación	
14	En caso de negarse, se solicita mediante oficio la	Dirección de Com. Soc.	Oficio de notificación

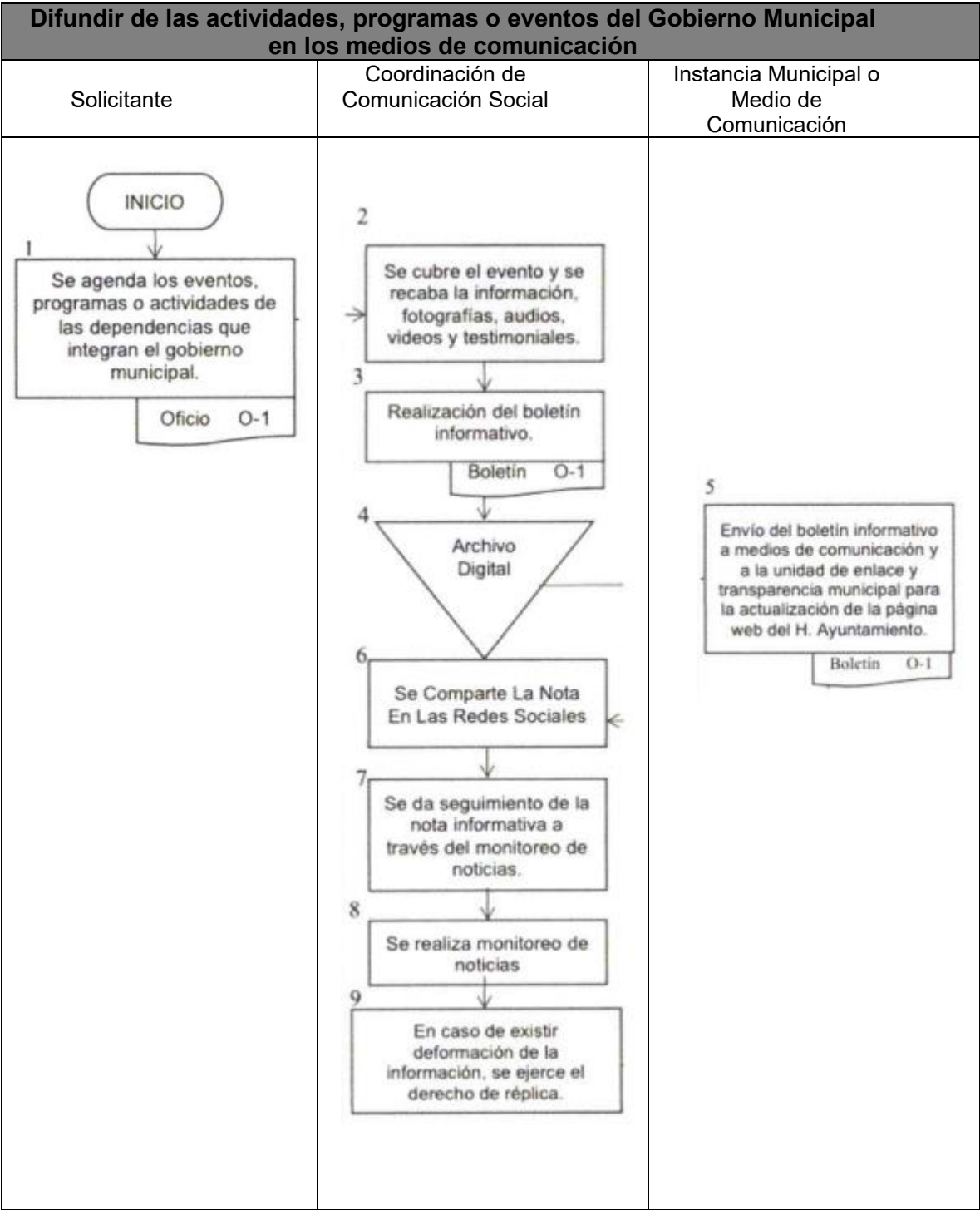


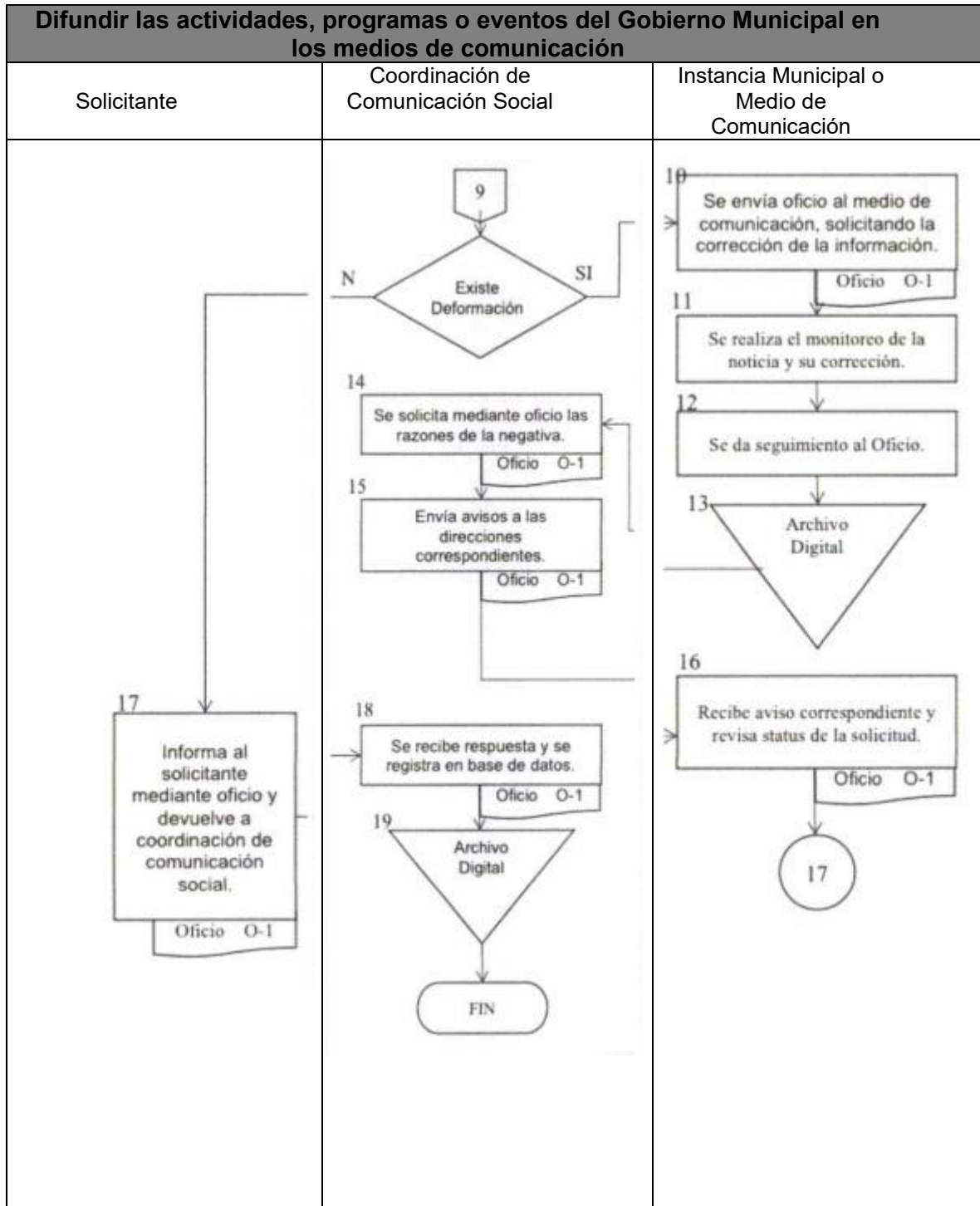


	negativa a la petición y razones fundamentadas		
15	Envía aviso a las direcciones correspondientes	Dirección de Com. Soc.	Oficio de notificación
16	Recibe aviso correspondiente y revisión del status de la solicitud	Dirección de Com. Soc.	Oficio de notificación
NO EXISTE DERECHO DE RÉPLICA			
17	Informa al solicitante mediante oficio y devuelve a la Dirección	Solicitante	Oficio
18	Se registra en base de datos y se da la respuesta final	Dirección de Com. Soc.	Oficio
19	Archivo digital	Dirección de Com. Soc.	Oficio



DIAGRAMA





PROCEDIMIENTO I.2: Realizar ruedas de Prensa.

GENERALIDADES

Unidad Responsable: Dirección de Comunicación Social

Ley o Normativa	Artículo	Emisión	Última Reforma
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	Artículo 6º y 7º	05/02/1917	24/01/2024

Objetivo:	Función:	Alcance:
Realizar la comunicación de manera masiva y amplia, sobre la información relevante del Gobierno Municipal de Chalchicomula de Sesma, con un alto reflejo en los medios de comunicación.	Informar a la población en general sobre las acciones del Gobierno Municipal de Chalchicomula de Sesma, Puebla.	Organización de las ruedas de prensa, hasta el monitoreo de noticias

Políticas de Operación		
Coordinar y gestionar las ruedas de prensa al interior de la administración pública para dar difusión de los eventos o acontecimientos importantes de las acciones del Gobierno Municipal de Chalchicomula de Sesma.	Brindar de manera oportuna y eficaz la información a los medios de comunicación para la difusión con la ciudadanía	Monitorear la información saliente a la ciudadanía para generar comunicación efectiva y asertiva
Tiempo de Gestión: De 1 a 5 días		



DESCRIPCIÓN

No.	Descripción de Actividad	Puesto o Área	Documento
1	Solicitud para la organización de la rueda de prensa	Sala de Reg. Direc., Coord. del Ayto.	Oficio de Solicitud
2	Se analiza el grado de importancia de la noticia para aprobar la solicitud	Dirección de Com. Soc.	
3	Se fija fecha y lugar para la rueda de prensa	Dirección de Com. Soc.	
4	Se solicita todo lo necesario para la rueda de prensa a las direcciones y si es en un espacio exterior se realiza la solicitud al área de tesorería para la aprobación	Medios de Comunicación	Oficio de Solicitud
5	Se establecen los portavoces y la agenda del evento	Dirección de Com. Soc.	
6	Se realiza la convocatoria a los medios de comunicación	Medios de Comunicación	
7	Antes de dar inicio a la rueda de prensa se realizan pruebas audiovisuales y que todo esté en orden para iniciar puntualmente con la conferencia	Dirección de Com. Soc.	
8	Se realiza seguimiento de todo lo que se publica o emite	Medios de Comunicación	
9	En caso de existir deformación de la información emitida, se ejerce el derecho de réplica	Dirección de Com. Soc.	
SI EXISTE DERECHO DE RÉPLICA			
10	Se envía oficio al medio de comunicación solicitando la corrección de la información	Medio de comunicación	Oficio
11	Monitoreo de la noticia y su corrección	Medio de comunicación	
12	Se da seguimiento al oficio y rectificación de la información	Medio de comunicación	

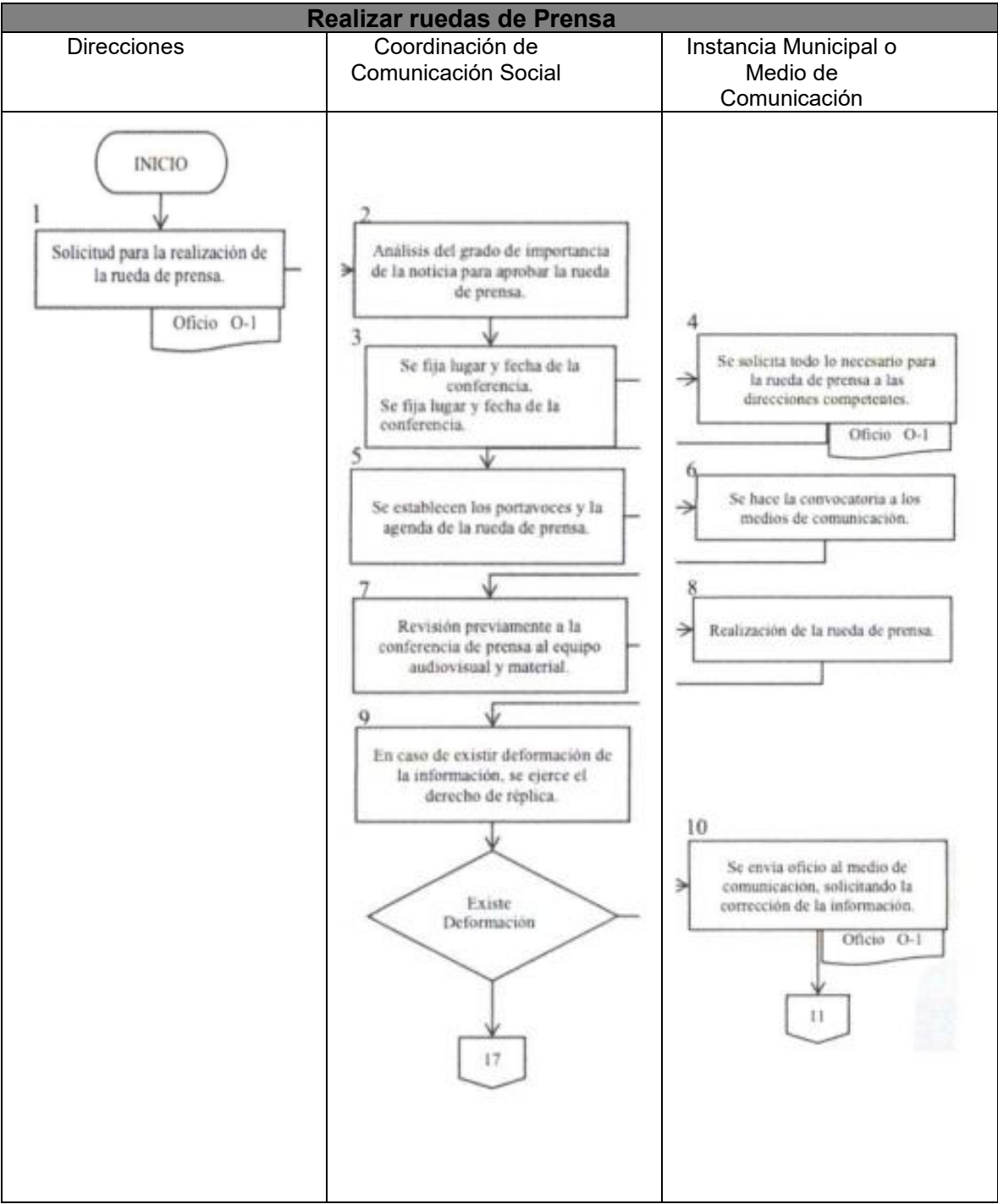


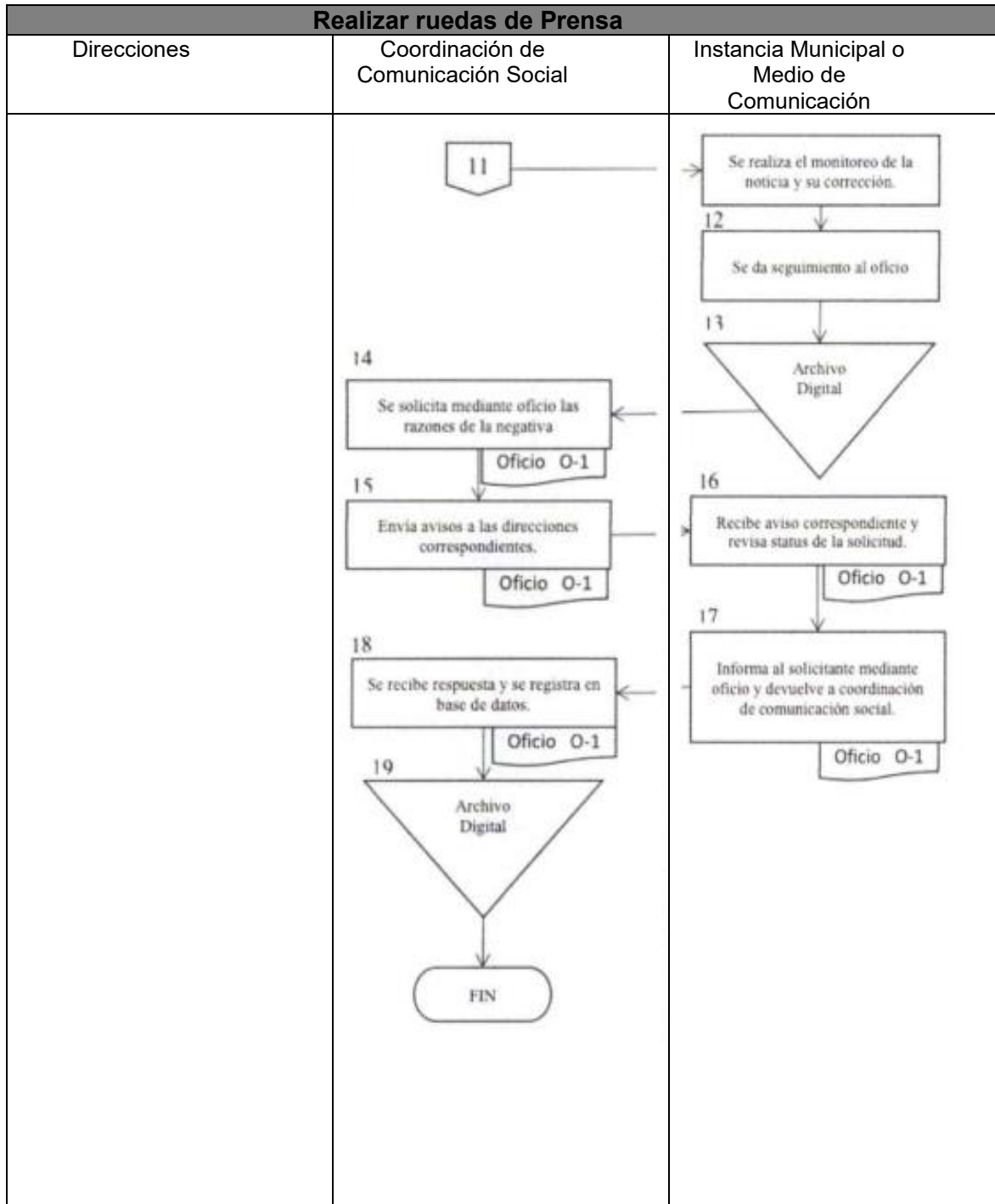


13	Archivo digital	Dirección de Com. Soc.	
14	En caso de negarse, se solicita mediante oficio la negativa a la petición y razones fundamentadas	Dirección de Com. Soc.	Oficio de notificación
15	Envía aviso a las direcciones correspondientes	Dirección de Com. Soc.	Oficio de notificación
16	Informa al solicitante mediante oficio y devuelve a coordinación de comunicación social	Medio de comunicación	Oficio de notificación
NO EXISTE DERECHO DE RÉPLICA			
17	Informar al solicitante mediante oficio	Medio de Com.	
18	Se registra en base de datos y se da la respuesta final	Dirección de Com. Soc.	Oficio
19	Archivo Digital	Dirección de Com. Soc.	Oficio



DIAGRAMA





PROCEDIMIENTO I.3: Diseño, creación y difusión de campañas publicitarias.

GENERALIDADES

Unidad Responsable: Dirección de Comunicación Social

Ley o Normativa	Artículo	Emisión	Última Reforma
Ley Orgánica Municipal del Estado de Puebla	Artículo 89, 89 Bis.	23/03/2001	16/03/2016

Objetivo:	Función:	Alcance:
La comunicación debe contribuir con el diseño y producción de materiales para campañas de difusión del gobierno municipal	Informar a la población en general sobre las acciones del Gobierno Municipal de Chalchicomula de Sesma, Puebla	Desde el desarrollo del brief hasta la conclusión de la campaña

Políticas de Operación		
Coordinar y establecer los ejes de la campaña publicitaria	Emitir evaluación de la campaña publicitaria	Cuidar y supervisar el uso de logotipos oficiales del Gobierno Municipal en carteles, programas o material promocional
Tiempo de Gestión: De 1 a 5 días		

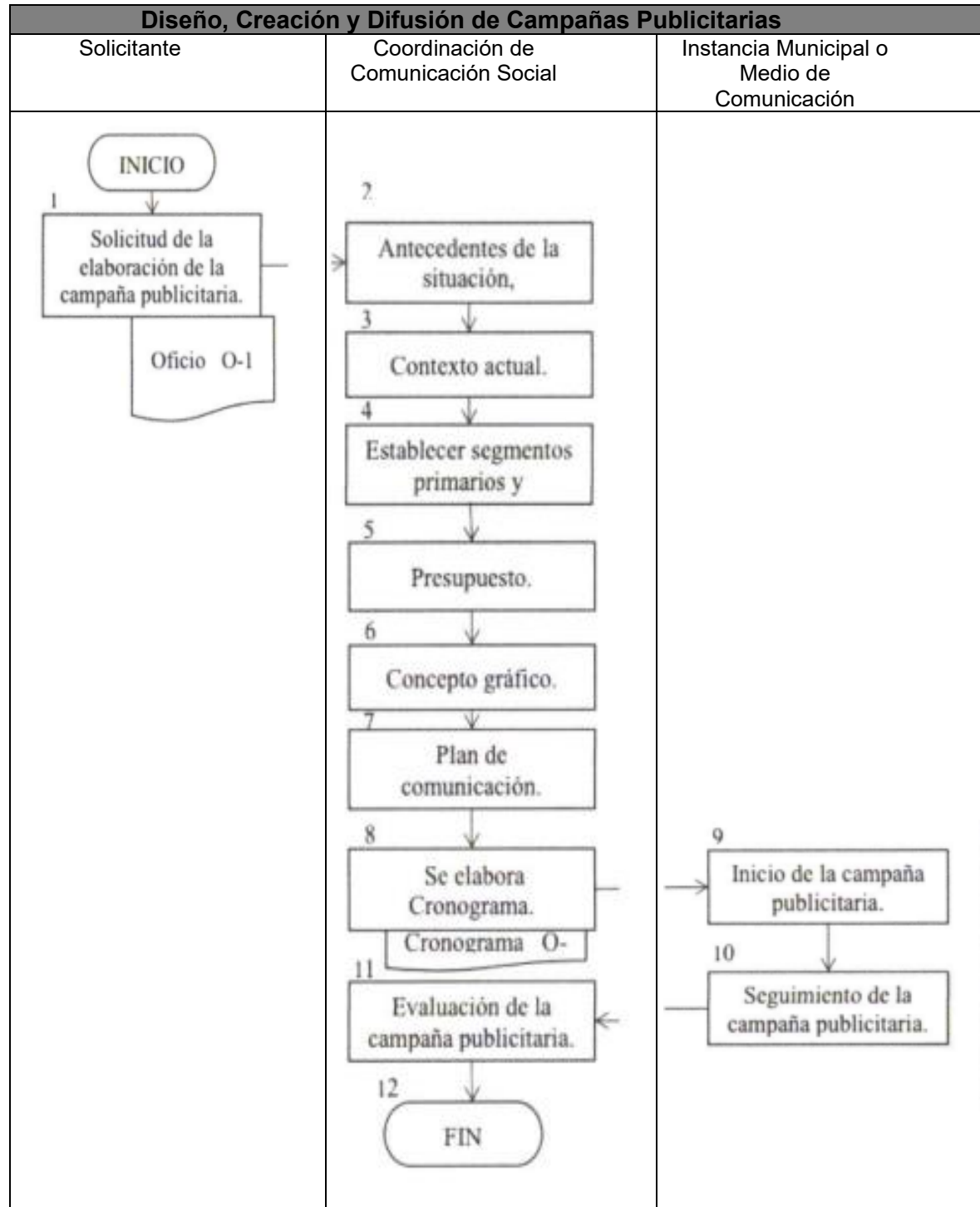


DESCRIPCIÓN

No.	Descripción de Actividad	Puesto o Área	Documento
1	Solicitud de la elaboración de una campaña publicitaria	Sala de regidores, Direcciones y Coordinaciones del H. Ayuntamiento	Oficio de solicitud
2	Revisa los antecedentes de la situación, diagnóstico	Dirección de Com. Social	
3	Analiza el contexto actual	Dirección de Com. Social	
4	Formula los objetivos específicos	Dirección de Com. Social	
5	Establece segmentos primarios y secundarios	Dirección de Com. Social	
6	Establece el presupuesto	Dirección de Com. Social	
7	Diseña el concepto gráfico	Dirección de Com. Social	
8	Elabora el plan de comunicación	Dirección de Com. Social	
9	Elabora el cronograma	Dirección de Com. Social	Cronograma
10	Inicia la campaña publicitaria	Dirección de Com. Social	
11	Evalúa el impacto de la campaña publicitaria	Dirección de Com. Social	



DIAGRAMA



PROCEDIMIENTO I.4: Publicación de Información en Redes Sociales.

GENERALIDADES

Unidad Responsable: Dirección de Comunicación Social

Ley o Normativa	Artículo	Emisión	Última Reforma
Ley Orgánica Municipal del Estado de Puebla	Artículo 89, 89 Bis.	23/03/2001	16/03/2016

Objetivo:	Función:	Alcance:
Establecer los criterios y procedimientos que deberá operar el área para la redacción y publicación de posteos en las diferentes plataformas de redes sociales	Informar a la población en general sobre las acciones del Gobierno Municipal de Chalchicomula de Sesma, Puebla	A toda la población que tenga acceso a las redes sociales del Ayuntamiento

Políticas de Operación		
Coordinar y establecer los procedimientos para posteos en redes sociales del Ayuntamiento	La información posteada es revisada con anterioridad por los funcionarios públicos del Ayuntamiento	La información será clara, precisa y transparente, con narración que cualquier persona pueda entender.
Tiempo de Gestión: De 1 a 5 días		



DESCRIPCIÓN

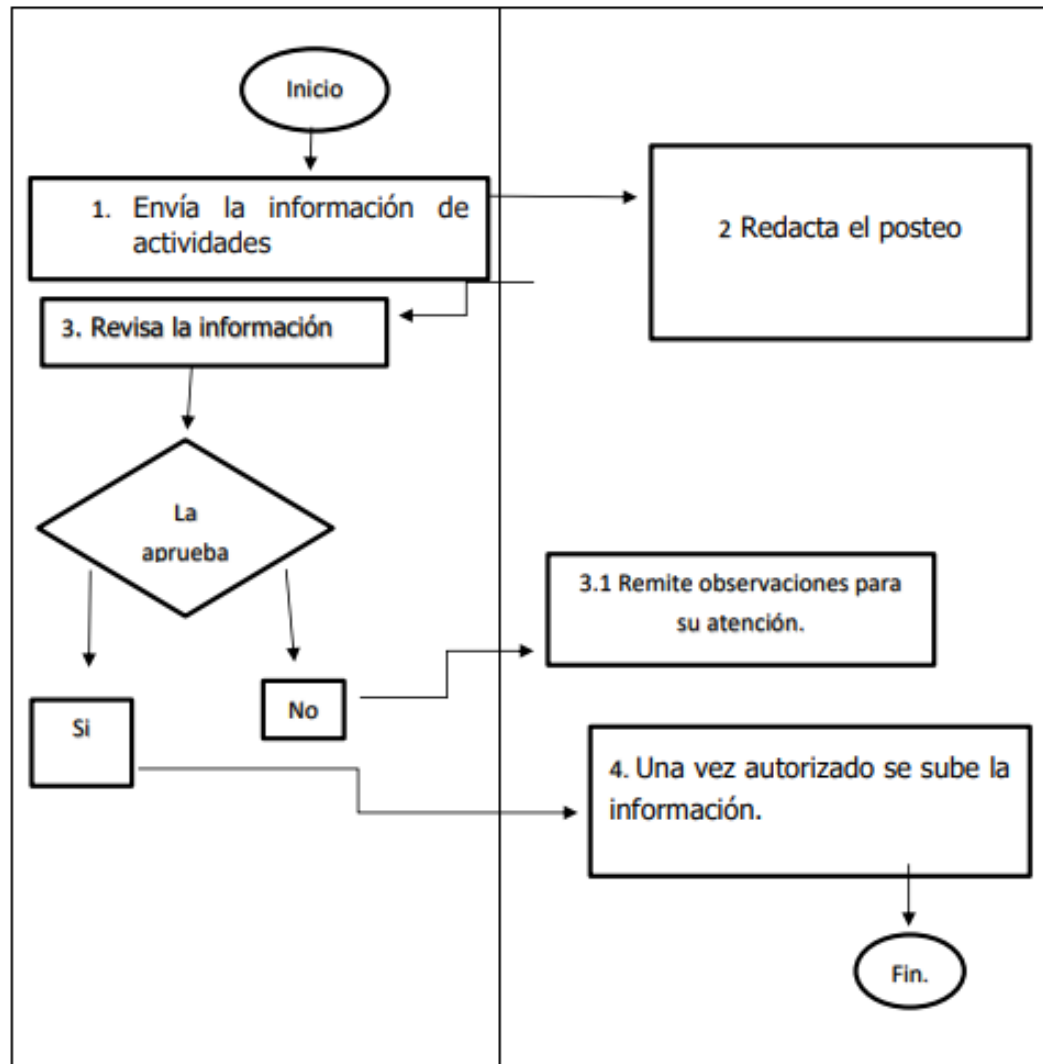
No.	Descripción de Actividad	Puesto o Área	Documento
1	Solicita a las diferentes Direcciones del Ayuntamiento, las actividades realizadas de manera mensual, así como los programas, proyectos o actividades a realizar para publicar en redes sociales	Dirección de Com. Social	Oficio
2	Envían informe, reportes y evidencias fotográficas de las actividades realizadas	Direcciones	Oficio
3	Se revisa la información proporcionada por las diferentes Direcciones. ¿Aprueba el documento? No: remite observaciones o dudas para su atención Si: continua con el procedimiento	Encargado de redes sociales	
4	Redacta el posteo	Encargado de redes sociales	
5	Revisa información: ¿Aprueba el documento? No: remite observaciones para su atención Si: remite para continuar su trámite	Dirección de Com. Social	
6	Una vez autorizado se sube la información a redes sociales autorizados	Dirección de Com. Social	





DIAGRAMA

Publicación de Información en Redes Sociales





GLOSARIO

Comunicación: Proceso de relación entre dos o más personas que transmiten una información de manera verbal o no verbal que cuentan con los pasos básicos de la comunicación que son la formación de una intención de comunicar, la composición del mensaje, la codificación del mensaje, la transmisión de la señal, la recepción de la señal, la decodificación del mensaje y finalmente, la interpretación del mensaje por parte de un receptor.

Lenguaje: Capacidad del ser humano que permite expresar pensamientos y sentimientos por medio de la palabra, la escritura u otros signos.

Participación Ciudadana: Conjunto de mecanismos para que la población acceda a las decisiones del gobierno de manera independiente sin necesidad de forma parte de la administración pública o partido político.

Imagen Institucional: Conjunto de ideas, opiniones ya sean verdaderas o falsas adquiridos personalmente o relatados por otras personas con relación a una persona física o moral, institución, empresa, grupo, partido político, gobierno o nación.

Eslogan: Frase breve, expresiva y fácil de recordar, que se utiliza en publicidad comercial, propaganda política, etc.

Identidad: Circunstancia de ser una persona o cosa en concreto y no otra, determinada por un conjunto de rasgos o características que la diferencian de otras. En ese sentido, eso nos hace pertenecer a diferentes colectivos que nos identifican, lo que conlleva a compartir los intereses, objetivos o actividades significativas para su sociedad.

Atención Ciudadana: Canal de comunicación disponible para que realices tus consultas, sugerencias o comentarios.

Difusión: Es un fenómeno que implica extender, divulgar o diseminar, a través del tiempo y del espacio, una noticia, una idea, una enfermedad, costumbres, idiomas, negocios, modas, etcétera. Esto implica propagar algo, una información, dato o noticia, con la misión de hacerlo público y de ese modo ponerlo en conocimiento.

Redes Sociales: Estructura social compuesta por con conjunto de usuarios (tales como individuos u organizaciones) que están relacionados de acuerdo a algún criterio normalmente se representan simbolizando los actores como nodos y las relaciones como líneas que los unen. El tipo de conexión representable en una red social es una relación diádica o lazo interpersonal.



Diádica: Pareja formada por dos seres o principios muy estrechamente vinculados entre sí.

Perifoneo: Voces en los alrededores o más libremente, sonidos en la periferia. Actualmente, perifoneo es un termino que se emplea para la acción de emitir por medio de altoparlantes un mensaje o aviso de cualquier tipo.

