



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

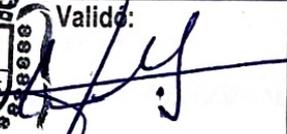
Dirección de
Comunicación Social

 GOBIERNO MUNICIPAL <small>EXC. MUT. (M.C. N.º 267-293)</small>	Manual de Procedimientos Dirección de Comunicación Social	Clave: CU.CM/MP.20/DCS
		Año de elaboración: 2021

Manual de Procedimientos

Dirección de Comunicación Social

Clave: CU.CM/MP.20/DCS

AUTORIZACIONES		
<p>Elaboró:</p>  <p>María de la Cruz Ramírez Sánchez MCRS</p> <p>Auxiliar del Área</p>	<p>Validó:</p>  <p>Maximino Guillermo Cuautle Mexicano MGCM</p> <p>GOBIERNO MUNICIPAL <small>CUAUTLANCINGO 2021-2024</small> DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL Titular de la Dirección de Comunicación Social</p>	<p>Autorizó:</p>  <p>Eva Sánchez Mendieta ESM</p> <p>CONTROLADORA MUNICIPAL MUNICIPAL CUAUTLANCINGO, PUEBLA. 2021 - 2024</p>



GOBIERNO MUNICIPAL
CUAUTLANCINGO 2021-2024

Manual de Procedimientos
Dirección de Comunicación Social

Clave: CU.CM/MP.20/DCS

Año de elaboración: 2021

	Índice	Página
I.	Introducción	3
II.	Objetivo	3
III.	Marco Jurídico	3
IV.	Descripción de los procedimientos en general 1. Cobertura de eventos 2. Realización de Diseños Gráficos y Video 3. Gestión de Redes Sociales 4. Gestión de Medios de Comunicación 5. Archivo de Documentos	4
V.	Ficha de los procedimientos en particular	5
1.	Ficha de procedimientos de Cobertura de eventos	5
1.1	Diagrama del procedimiento de cobertura de eventos	7
2.	Ficha de procedimientos de Realización de Diseños Gráficos y/o Edición de Video	8
2.1	Diagrama de flujo para la elaboración de diseños gráficos y/o video.	10
3.	Ficha de procedimientos de Gestión de Redes Sociales	11
3.1	Diagrama de gestión de redes sociales	13
VI.	Glosario de Términos	14

 GOBIERNO MUNICIPAL <small>CUAUTLANCINGO 2021-2024</small>	Manual de Procedimientos Dirección de Comunicación Social	Clave: CU.CM/MP.20/DCS
		Año de elaboración: 2021

I. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Procedimientos recopila metódicamente el desarrollo de las actividades que se realizan en la Dirección de Comunicación Social del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Cuautlancingo, Puebla, con el propósito de tener una guía clara que propicie la óptima ejecución del desarrollo de las tareas dentro la esfera de su competencia; asimismo servir como instrumento de consulta y de control para la mejora continua.

El manual comprende de forma detallada y ordenada, los procesos y procedimientos a seguir y quién debe realizar las acciones para el adecuado desempeño del área, a su vez contribuir en el logro del objetivo institucional para construir un Cuautlancingo más próspero.

El contenido está sujeto a modificaciones de acuerdo a la normatividad aplicable, a efecto de que siga siendo un instrumento actualizado y eficaz.

II. OBJETIVO

Definir y plasmar los procesos y procedimientos de las actividades que se realizan en la Dirección de comunicación social del Ayuntamiento de Cuautlancingo durante el periodo 2021-2024 para guiar la adecuada ejecución de las tareas.

III. MARCO JURÍDICO

1. Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley Federal de Derechos de Autor
- Ley General de Comunicación Social
- Ley para la Protección de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes.
- Ley Federal para Erradicar y Prevenir la Discriminación

2. Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla.
- Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación del Estado Libre y Soberano de Puebla

3. Municipal

- Ley Orgánica Municipal
- Ley de Ingresos del Municipio de Cuautlancingo.
- Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Cuautlancingo.

 GOBIERNO MUNICIPAL <small>CUAUTLAN OAXACA 2021-2024</small>	Manual de Procedimientos Dirección de Comunicación Social	Clave: CU.CM/MP.20/DCS
		Año de elaboración: 2021

Descripción de los procedimientos en general

1. Cobertura de eventos
2. Realización de Diseños Gráficos y Video
3. Gestión de Redes Sociales
4. Gestión de Medios de Comunicación
5. Archivo de Documentos

 GOBIERNO MUNICIPAL <small>CUAUTLANCINGO 2021-2024</small>	Manual de Procedimientos Dirección de Comunicación Social	Clave: CU.CM/MP.20/DCS
		Año de elaboración: 2021

V. FICHA DE LOS PROCEDIMIENTOS EN PARTICULAR.

1. FICHA DE PROCEDIMIENTOS DE COBERTURA DE EVENTOS.

FICHA DEL PROCEDIMIENTO				
Nombre del Procedimiento:	Cobertura de eventos.			
Objetivo:	Generar evidencia fotográfica, en video y/o audio de todas las actividades públicas que realizan cada una de las unidades administrativas que integran el Ayuntamiento de Cuautlancingo.			
Fundamento legal:	<ul style="list-style-type: none"> a. Ley Federal de Derechos de Autor b. Ley General de Comunicación Social c. Ley para la Protección de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes. d. Ley Federal para Erradicar y Prevenir la Discriminación e. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla. f. Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación del Estado Libre y Soberano de Puebla g. Ley Orgánica Municipal 			
Políticas de Operación:	<ul style="list-style-type: none"> -Las coberturas de eventos se realizan con previo oficio en el que las áreas realizan la solicitud e indican los pormenores de la actividad. -Acudir al punto de reunión de 30 minutos a una hora antes del inicio del evento. -Revisar con anterioridad el correcto funcionamiento y cuidar de las herramientas de trabajo. 			
Tiempo promedio de gestión:	Inmediato.			
Descripción del procedimiento:	<ol style="list-style-type: none"> 1.-Revisión semanal del calendario de actividades 2.-Organización y designación de auxiliares operativos para la cobertura de evento. 3.-Preparación, revisión y traslado de las herramientas de trabajo que se utilizarán (audio, micrófono, estructuras). 4.-Levantamiento de evidencias (fotografía, video, audio). 5.-Se reporta a titular de la dirección la finalización y la cobertura del evento. 6.-Se descargan fotografías y se comparten fotografías en chat interno. 			
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Unidad Administrativa	1	Solicita a comunicación social la cobertura de eventos especificando los requerimientos, hora, fecha y lugar del evento.	Oficio	1
Secretaría General	2	Solicita conferencia de prensa.	No aplica	No aplica
Auxiliar Operativo	3	Agenda oficio en el calendario / Convoca a medios mediante correo y chat whats app.	No aplica	No aplica
Titular Comunicación	4	Designa a auxiliares operativos para la cobertura de eventos de acuerdo a la agenda de google.	No aplica	No aplica
Auxiliar	5	Prepara, revisa y traslada las herramientas de trabajo que se utilizarán. (audio, micrófono, estructuras).	No aplica	No aplica



**GOBIERNO
MUNICIPAL**
CUERNAVACA 2021-2024

**Manual de Procedimientos
Dirección de Comunicación
Social**

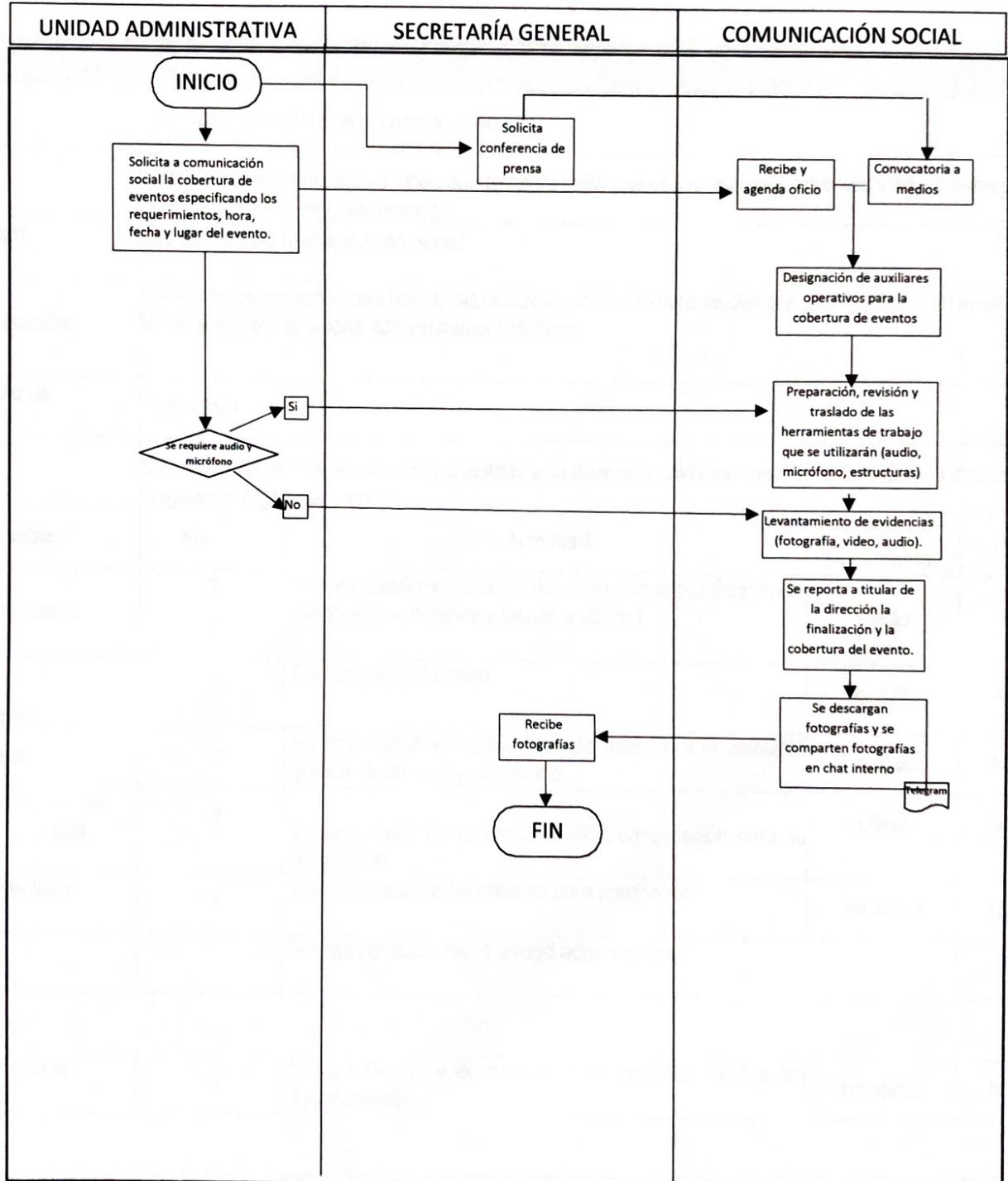
Clave: CU.CM/MP.20/DCS

Año de elaboración: 2021

Auxiliar	6	Realiza levantamiento de evidencias (fotografía, video, audio)	No aplica	No aplica
Auxiliar	7	Reporta finalización y cobertura del evento	No aplica	No aplica
Auxiliar	8	Descarga de fotografías y envío al chat interno	No aplica	No aplica
Secretaria General	9	Finaliza con la recepción de fotografías	No aplica	No aplica



1.1 DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE COBERTURA DE EVENTOS



 GOBIERNO MUNICIPAL <small>CUAUTLANCINGO 2021-2024</small>	Manual de Procedimientos Dirección de Comunicación Social	Clave: CU.CM/MP.20/DCS
		Año de elaboración: 2021

2. FICHA DE PROCEDIMIENTOS DE REALIZACIÓN DE DISEÑOS GRÁFICOS Y/O EDICIÓN DE VIDEO.

FICHA DEL PROCEDIMIENTO				
Nombre del Procedimiento:	Realización de diseños gráficos y video.			
Objetivo:	Generar diseños gráficos o video que requiera cada una de las unidades administrativas que integran el Ayuntamiento de Cuautlancingo.			
Fundamento legal:	Ley General de Comunicación Social			
Políticas de Operación:	Por medio de recepción de oficio de las unidades administrativas se designa para realizar a un auxiliar a realizar lo requerido por la unidad administrativa solicitante.			
Tiempo promedio de gestión:	Inmediato.			
Descripción del procedimiento:	Se realiza flayer o video según lo solicitado a la dirección enviando material solicitado a la dirección para su aceptación o generar cambio.			
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Unidad Administrativa	1	Solicita diseño y/o edición de video con especificaciones (texto, logos, horarios y fechas a utilizar).	Oficio	No aplica
Asistente	2	Recibe y agenda oficio	No aplica	No aplica
Auxiliar	3	Realiza diseño y/o edita video de acuerdo a la identidad grafica oficial del Ayuntamiento.	No aplica	No aplica
Titular de la Dirección de Comunicación Social	4	Envía a titular de la Dirección de Comunicación para su aprobación	Oficio	No aplica
Auxiliar Operativo	5	Envío a unidad administrativa para aprobación	No aplica	No aplica
		Solicita correcciones la unidad administrativa.		
Si				
Auxiliar operativo	6	Realiza Diseño y de acuerdo a la Identidad Gráfica del Ayuntamiento	No aplica	No aplica
No				



GOBIERNO MUNICIPAL
CUAUTLANCINGO 2021-2024

Manual de Procedimientos
Dirección de Comunicación Social

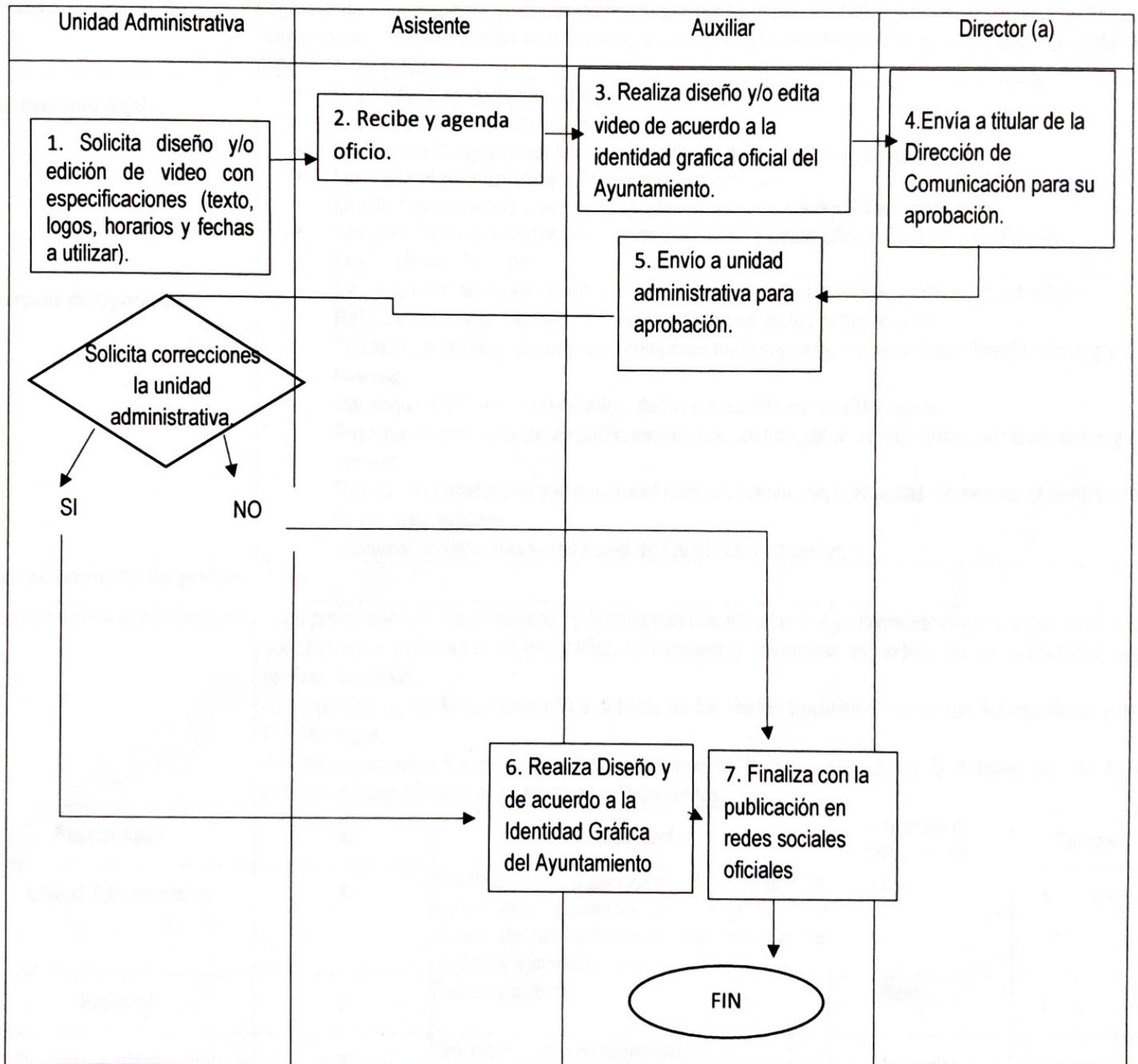
Clave: CU.CM/MP.20/DCS

Año de elaboración: 2021

Auxiliar Operativo	7	Finaliza con la publicación en redes sociales oficiales	No aplica	No aplica
FIN				

 GOBIERNO MUNICIPAL <small>CUAUTLANINGO 2021-2024</small>	Manual de Procedimientos Dirección de Comunicación Social	Clave: CU.CM/MP.20/DCS
		Año de elaboración: 2021

2.1 Diagrama de flujo de la solicitud para la elaboración de diseños gráficos y/o edición de video.



 GOBIERNO MUNICIPAL <small>CUAUTLANCINGO 2021-2024</small>	Manual de Procedimientos Dirección de Comunicación Social	Clave: CU.CM/MP.20/DCS
		Año de elaboración: 2021

3. FICHA DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE REDES SOCIALES.

FICHA DEL PROCEDIMIENTO				
Nombre del Procedimiento:	Gestión de Redes Sociales.			
Objetivo:	Legitimar las acciones del Ayuntamiento de Cuautlancingo y DIF Municipal a través de la difusión en las redes Sociales oficiales, de las actividades que realizan cada una de sus direcciones y secretarías durante el periodo 2021-2024.			
Fundamento legal:	<ul style="list-style-type: none"> • Ley Federal de Derechos de Autor • Ley General de Comunicación Social • Ley para la Protección de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes. • Ley Federal para Erradicar y Prevenir la Discriminación • Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla. • Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación del Estado Libre y Soberano de Puebla • Ley Orgánica Municipal 			
Políticas de Operación:	<ul style="list-style-type: none"> - La difusión de acciones se deberá realizar el mismo día de la realización de la actividad. - Reforzar el eslogan del ayuntamiento en cada una de las publicaciones. - Todas las publicaciones se deben componer de la siguiente manera: Copy, imagen o video y hashtag. - Dar seguimiento a los comentarios, dudas de nuestra comunidad digital. - Procurar en cada una de las publicaciones que las fotografías comuniquen, cercanía, orden y servicio. - Revisar las estadísticas y engagement periódicamente con la finalidad de mejorar el rendimiento de las publicaciones. - Mantener actualizadas la red social de Facebook y de twitter. 			
Tiempo promedio de gestión:	1 día			
Descripción del procedimiento:	<p>-Con previo oficio de las direcciones y Secretarías que integran el Ayuntamiento damos seguimiento a la solicitud de la publicación de infografías, invitaciones y fotografías y/o videos de las actividades que realizan las áreas.</p> <p>-Se organiza la parrilla de contenido a publicar en las Redes Sociales Oficiales del Ayuntamiento y del DIF Municipal</p> <p>-Se da seguimiento a los comentarios y mensajes de la <i>comunidad digital</i> de resolver sus dudas y peticiones canalizándolo a las áreas correspondientes.</p>			
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Unidad Administrativa	1	Solicitud de publicación de infografías, invitaciones, convocatorias, fotografías y/o videos de las actividades que realizan las unidades administrativas.	Oficio	1
Asistente	2	Recibe y agenda oficio	Oficio	1
Dominio de páginas web	3	Organiza parrilla de contenido	No aplica	No aplica



GOBIERNO MUNICIPAL
CUAUTLANCINGO 2021-2024

Manual de Procedimientos
Dirección de Comunicación Social

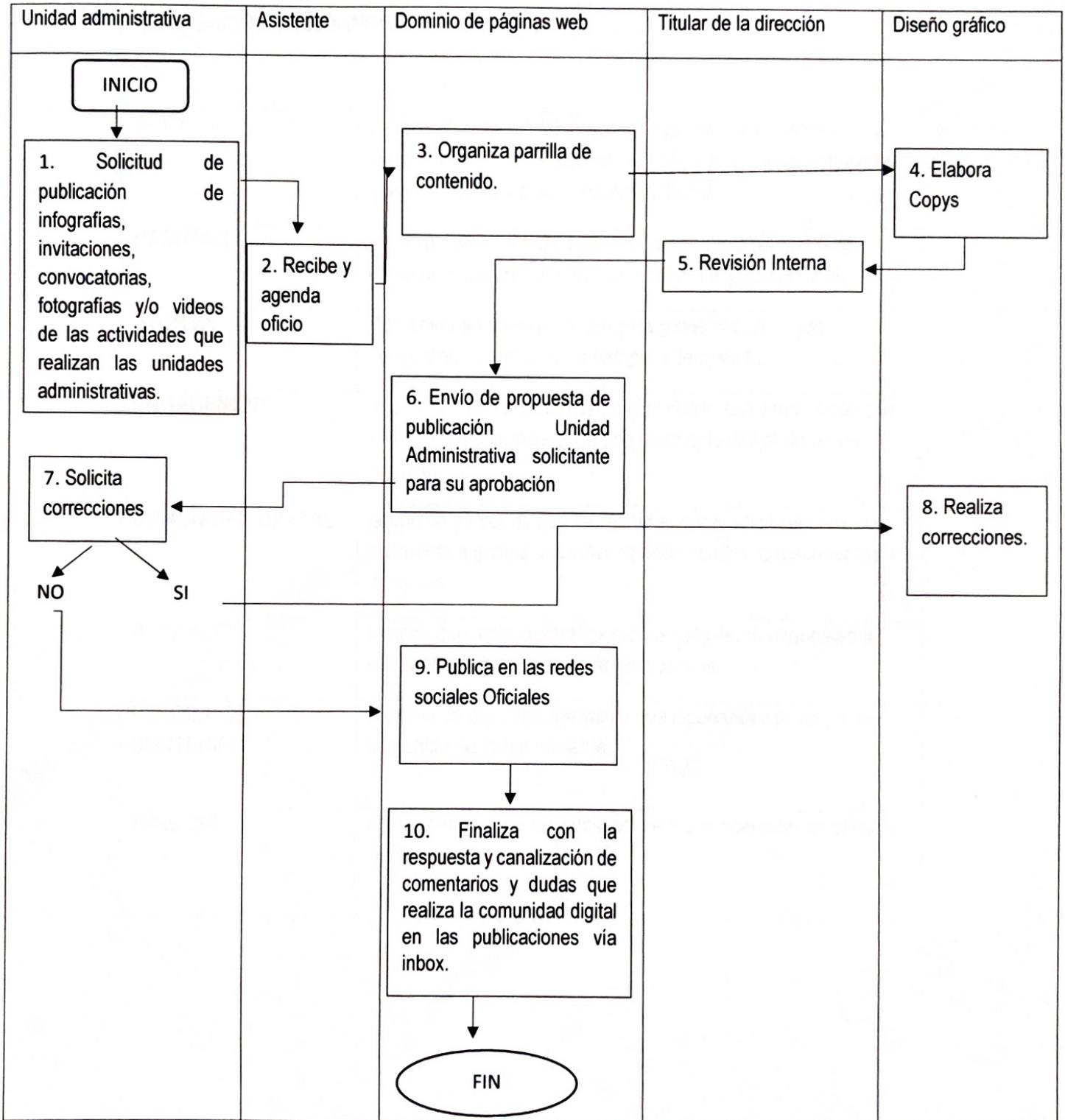
Clave: CU.CM/MP.20/DCS

Año de elaboración: 2021

Diseño gráfico	4	Elabora Copys	No aplica	No aplica
Titular de Comunicación Social	5	Revisión Interna	No aplica	No aplica
Dominio de páginas web	6	Envío de propuesta de publicación Unidad Administrativa solicitante para su aprobación	No aplica	No aplica
Unidad Administrativa	7	Solicita correcciones	No aplica	No aplica
Si				
Diseño gráfico	8	Realiza correcciones.	No aplica	No aplica
No				
Dominio de páginas web	9	Publica en las redes sociales Oficiales	No aplica	No aplica
Dominio de páginas web	10	Finaliza con la respuesta y canalización de comentarios y dudas que realiza la comunidad digital en las publicaciones via inbox.	No aplica	No aplica
FIN				



3.1 DIAGRAMA DE GESTIÓN DE REDES SOCIALES



 <p>GOBIERNO MUNICIPAL CUAUHTÉMOC 2021-2024</p>	<p>Manual de Procedimientos Dirección de Comunicación Social</p>	Clave: CU.CM/MP.20/DCS
		Año de elaboración: 2021

VI. GLOSARIO DE TÉRMINOS

COPY	Contenido escrito o texto que se usa con fines publicitarios y comunicativos con el objetivo de contar lo que el ayuntamiento quiere comunicar a su comunidad digital.
HASHTAG	Palabra clave precedida por una almohadilla (#) que funge como un hipervínculo para categorizar las publicaciones.
STORIES	Contenido audiovisual volátil para redes sociales, que desaparece al cabo de un tiempo determinado.
ENGAGEMENT	Interacción de la comunidad digital con nuestra red social, que sirve para medir el éxito de una estrategia digital en redes sociales.
COMUNIDAD DIGITAL	Grupo de personas que representan características similares en cuanto a gustos, aficiones, modos de vida, pensamientos e intereses.
ALCANCE	Métrica que mide cuántas personas estuvieron expuestas a nuestras publicaciones en redes sociales.
PARRILA DE CONTENIDO	Sistema de organización visual que sigue una estrategia de contenido de forma eficiente.
TIMELINE	Actualizaciones de las publicaciones que aparecen en el inicio de las redes sociales.