



**H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DEL  
MUNICIPIO DE TLALNELHUAYOCAN,  
VERACRUZ**

**ADMINISTRACIÓN 2022 – 2025**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**COMUNICACIÓN SOCIAL**



## Introducción

El presente manual tiene como finalidad precisar las atribuciones y funciones administrativas de los servidores públicos adscritos al área de Comunicación Social para el adecuado desempeño de las actividades, se dan a conocer las relaciones de jerarquía que guarda, describiendo específicamente el puesto y delimitando de manera puntual las funciones y habilidades de este, logrando con esto el ahorro de tiempo y esfuerzo en su ejecución evitando la repetición de instrucciones y directrices.

Este manual está dirigido a todos los servidores públicos adscritos al área de Comunicación Social, que deseen conocer el funcionamiento organizacional de esta oficina, pero primordialmente al de nuevo ingreso, como medio de integración y orientación para facilitarle su incorporación e inducción al trabajo.

Con la intención de fomentar un entorno de respeto e igualdad entre el personal adscritos al área de Comunicación Social y las unidades administrativas, considerando los principios básicos de igualdad y equidad, que deben existir entre hombres y mujeres para su óptimo desarrollo personal y profesional, toda referencia, incluyendo los cargos y puestos en este manual, al género masculino lo es también para el género femenino, cuando de su texto y contexto no se establezca que es para uno u otro género.

Es importante señalar que el contenido de este manual quedará sujeto a modificaciones cuando la estructura presente cambios, con la finalidad que siga siendo un instrumento actualizado y eficiente



## **Marco Jurídico y Administrativo**

### **Federal**

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información.
- Reglamento de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.

### **Estatal**

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Veracruz.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Veracruz.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Veracruz.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos para el Estado de Veracruz.
- Ley de Coordinación Fiscal del Estado de Veracruz.
- Código Hacendario del Estado de Veracruz.
- Ley Orgánica del Municipio Libre.

### **Municipal**

- Plan Municipal de Desarrollo 2022-2025
- Bando de Policía y Buen Gobierno.
- Código de conducta.
- Código de Ética.
- Reglamento Interior.



## **Misión, Visión y Valores**

### **Misión:**

Desarrollar, autorizar y coordinar la operación de sistemas eficientes de comunicación entre el H. Ayuntamiento y la población del Municipio de Tlalnelhuayocan, para la eficaz y oportuna difusión de las obras y acciones que realiza la administración pública municipal, a través de los diferentes canales de comunicación digitales, aprovechando la tecnología de la información y la comunicación con el fin de informar al mayor número de habitantes, así como administrar la página web institucional y redes sociales oficiales acorde a las necesidades de todas y cada una de las comunidades.

### **Visión:**

Llevar a cabo la comunicación social con liderazgo consolidado al interior y exterior del H. Ayuntamiento Tlalnelhuayocan, que genere las estrategias y directrices que fortalezcan la comunicación y la imagen pública con los diferentes grupos que conforman el municipio.

### **Valores:**

**Respeto:** Como servidores públicos, reconocemos el valor propio, los derechos y las obligaciones de los demás sin distinción de edad, sexo o religión; lo cual exige el cumplimiento de las leyes y normas, un trato digno y justo que nos permita vivir en un ambiente de paz y armonía.

**Integridad:** Al realizar las funciones se deberá mostrar siempre con una conducta recta y transparente, con independencia de cualquier persona o personas que pueda alterar el correcto desempeño, o bien evitando obtener algún provecho o ventaja personal como servidor o compañeros de trabajo.

**Responsabilidad:** Cumpliremos con nuestras responsabilidades, actuando en todo momento con profesionalismo y dedicación en la búsqueda del servicio con calidad en los ciudadanos.

**Eficiencia:** Seremos capaces de atender de forma oportuna e inmediata a la ciudadanía que solicita información de los servicios del H. Ayuntamiento, alcanzamos los objetivos





planteados, ejecutamos nuestras funciones en el menor tiempo posible y reducimos costos; con base en los procedimientos establecidos.

**Honestidad:** Es trabajar de manera íntegra, profesional y rectitud en la realización y ejecución de las actividades eliminando cualquier acto que denigre o propicie una mala imagen hacia la institución.

**Legalidad:** Es un principio fundamental para realizar cualquier ejercicio de una actividad o función pública con forme a la ley vigente y su jurisdicción.

**Trabajo en equipo:** Ambiente de armonía y respeto que genera entusiasmo y produce satisfacción y resultados beneficiosos en las tareas encomendadas.

**Calidad:** Es una herramienta básica inherente al desarrollo de las funciones de un funcionario o prestador de servicios públicos cuyo resultado sea la satisfacción de sus necesidades o la de comunicar una atención o servicio.

**Transparencia:** Conjunto de normas, procedimientos y conductas que definen la práctica detallada de las decisiones y resoluciones tomadas por la administración pública municipal para crear un ambiente de certidumbre y credibilidad en la ciudadanía.

**Equidad:** Se refiere al uso de la imparcialidad para reconocer el derecho de cada ciudadano, utilizando la equivalencia para ser iguales y hacerlo más justo.



## **Atribuciones**

- I. Planear, organizar, dirigir, operar y evaluar el sistema de comunicación entre la alcaldesa de Tlalnahuayocan, las diversas áreas del Ayuntamiento y la población en general;
- II. Generar, actualizar y supervisar el desarrollo, mantenimiento y actualización de información en el portal web y redes sociales en materia de transparencia, trámites, servicios y programas municipales, difundiendo las obras, programas y acciones que lleva a cabo el gobierno municipal;
- III. Dirigir, coordinar, controlar y supervisar de manera permanente el proceso para la recopilación y procesamiento de la información que se genere a través de las redes sociales con el fin de darle seguimiento;
- IV. Recibir, identificar, registrar, documentar y turnar a las áreas correspondientes las demandas ciudadanas captadas a través del sistema de comunicación vía número telefónico y redes sociales del municipio a fin de comunicar por el mismo medio las acciones que les den respuesta.



## Estructura orgánica

Puesto	No. De Plazas	Confianza	Sindicalizado
Titular de Comunicación Social	1	X	
Auxiliar Administrativo	N/A	N/A	

## Organigrama Especifico



## Objetivo General

Generar lineamientos y acciones estratégicas de comunicación, que aseguren la difusión y fortalecimiento permanente de la imagen del Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan, además de recoger el sentir de la opinión pública que permita al gobierno orientarse constantemente, para ello se debe de realizar una alianza de comunicación entre sociedad y gobierno, partiendo de la verdad y la transparencia en sus acciones.

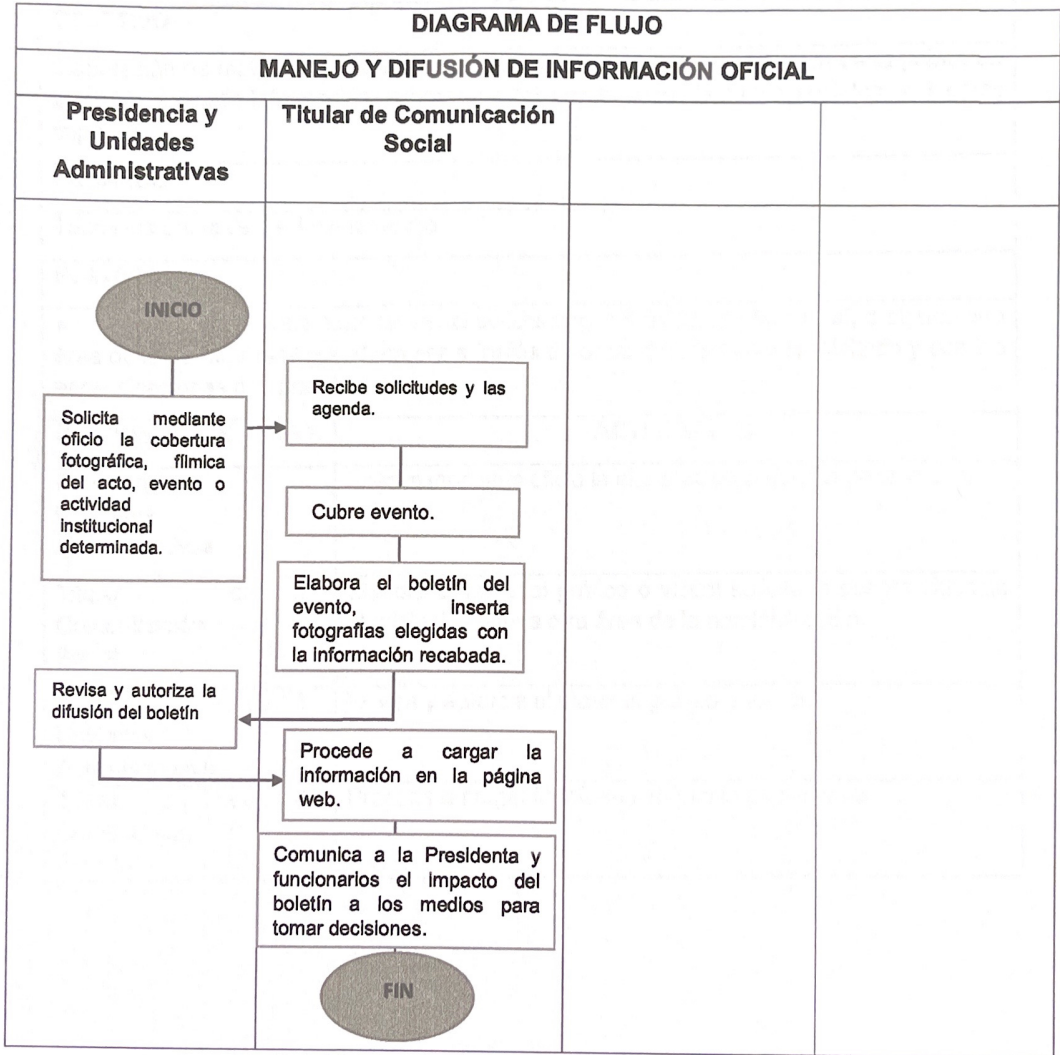


<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>COMUNICACIÓN SOCIAL</b>	<b>NO.</b>	<b>1</b>
<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>MANEJO Y DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN OFICIAL</b>		
<b>OBJETIVO</b>			
Controlar la información generada en la administración municipal de manera eficiente y proactiva para crear la imagen positiva de la institución y generar un impacto benéfico en la opinión pública.			
<b>ALCANCE</b>			
Toda la población deberá tener acceso a la información emitida por Comunicación social a través de los distintos medios de comunicación.			
<b>POLÍTICAS</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Recopilación, proceso y difusión de la información generada por el H. Ayuntamiento y sus Unidades Administrativas, de conformidad con los lineamientos que establezca la Presidencia Municipal y con las disposiciones normativas aplicables</li> </ul>			
<b>RESPONSABLE</b>	<b>NO.</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	
Presidencia y Unidades Administrativas	1	Solicita mediante oficio la cobertura fotográfica, fílmica del acto, evento o actividad institucional determinada	
Titular Comunicación Social	2	Recibe solicitudes y las agenda	
Titular Comunicación Social	3	Cubre evento.	
Titular Comunicación Social	4	Elabora el boletín del evento, inserta fotografías elegidas con la información recabada	
Presidencia y Unidades Administrativas	5	Revisa y autoriza la difusión del boletín	
Titular Comunicación Social	6	Procede a cargar la información en la página web	





Títular de Comunicación Social	de	7	Comunica a la Presidenta y funcionarios el impacto del boletín a los medios para tomar decisiones
--------------------------------	----	---	---

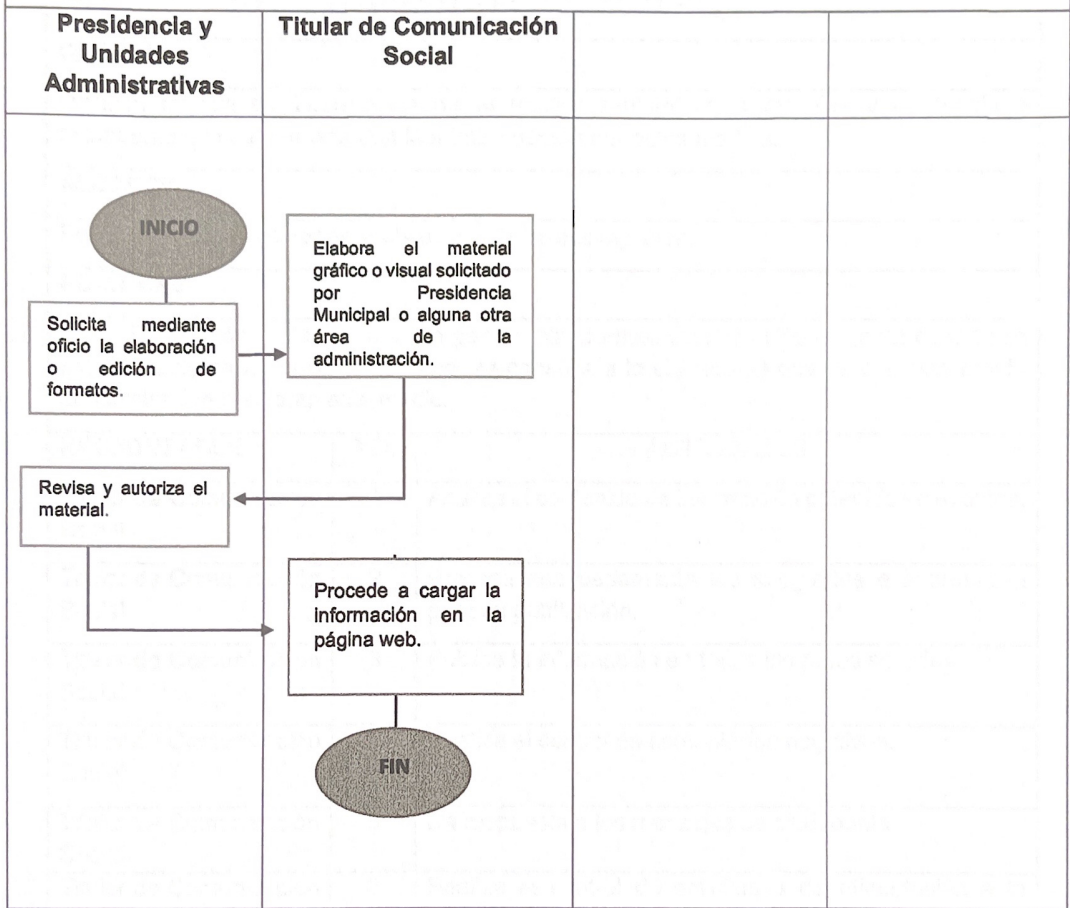


<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>COMUNICACIÓN SOCIAL</b>	<b>NO.</b>	<b>2</b>
<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>DISEÑO GRÁFICO (EDICIÓN DE TEXTOS, VIDEOS, ENTRE OTROS)</b>		
<b>OBJETIVO</b>			
Elaboración de material con atractivo visual para lograr captar la atención de la población dando a conocer información gubernamental por medios de redes sociales, así como impresos.			
<b>ALCANCE</b>			
Todas las áreas del H. Ayuntamiento.			
<b>POLÍTICAS</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>La elaboración de material visual solicitado por Presidencia Municipal, o alguna otra área de la administración, deberá ser a través de oficio debidamente requisitado y con las especificaciones del formato.</li> </ul>			
<b>RESPONSABLE</b>	<b>NO.</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	
Presidencia y Unidades Administrativas	1	Solicita mediante oficio la elaboración o edición de formatos.	
Titular de Comunicación Social	2	Elabora el material gráfico o visual solicitado por Presidencia Municipal o alguna otra área de la administración.	
Presidencia y Unidades Administrativas	3	Revisa y autoriza el material gráfico o visual.	
Titular de Comunicación Social	4	Procede a cargar la información en la página web	



**DIAGRAMA DE FLUJO**

**DISEÑO GRÁFICO (EDICIÓN DE TEXTOS, VIDEOS, ENTRE OTROS)**



<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>COMUNICACIÓN SOCIAL</b>	<b>NO.</b>	<b>3</b>
<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>MANEJO DE REDES SOCIALES</b>		
<b>OBJETIVO</b>			
Difusión masiva de información oficial mediante plataformas digitales y asistencia a ciudadanía que se contacta con la administración por estos medios.			
<b>ALCANCE</b>			
Población usuaria de redes sociales y plataformas digitales.			
<b>POLÍTICAS</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>La difusión de la información por las plataformas digitales oficiales será controlada por Comunicación Social. Asimismo, se consulta a la ciudadanía que se contacta con la administración mediante este medio.</li> </ul>			
<b>RESPONSABLE</b>	<b>NO.</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	
Titular de Comunicación Social	1	Analiza el contenido de información obtenida en eventos.	
Titular de Comunicación Social	2	Procesa adecuadamente las fotografías e información para su publicación.	
Titular de Comunicación Social	3	Publica la información en todas las redes sociales.	
Titular de Comunicación Social	4	Realiza el control de comentarios negativos.	
Titular de Comunicación Social	5	Da respuesta a los mensajes de ciudadanía	
Titular de Comunicación Social	6	Realiza el control de solicitudes de etiquetación a la página.	
Titular de Comunicación Social	7	Monitorea de páginas similares.	





**DIAGRAMA DE FLUJO**

**MANEJO DE REDES SOCIALES**

**Titular de Comunicación Social**



Analiza el contenido de Información obtenida en eventos.

Procesa adecuadamente las fotografías e información para publicación.

Publica la información en todas las redes sociales.

Realiza el control de comentarios negativos.

Da respuesta a los mensajes de ciudadanía

Realiza el control de solicitudes de etiquetación a la página.

Monitorea de páginas similares.



<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>COMUNICACIÓN SOCIAL</b>	<b>NO.</b>	<b>4</b>
<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>COORDINACIÓN DE EVENTOS</b>		
<b>OBJETIVO</b>			
Llevar a cabo eventos propios de la Presidenta Municipal, donde se proyecte una imagen favorable del gobierno municipal y creen lazos estrechos con la población en general.			
<b>ALCANCE</b>			
Todos los eventos que organice o planee la Presidencia Municipal.			
<b>POLÍTICAS</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realizará listado de comisión para cubrir los eventos.</li> <li>• Se realizará una ficha informativa para control interno.</li> </ul>			
<b>RESPONSABLE</b>	<b>NO.</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	
Titular de Comunicación Social	1	Prepara la logística para coordinar la organización de un evento.	
Titular de Comunicación Social	2	Agenda el evento, analiza la temática y las características.	
Titular de Comunicación Social	3	Selecciona opciones de lugares apropiados para la ejecución del evento	
Titular de Comunicación Social	4	Hace los contactos y contrataciones de salón, mobiliario y avituallamiento para ejecutar el evento	
Titular de Comunicación Social	5	Elabora listas de invitados especiales.	
Titular de Comunicación Social	6	Entrega las invitaciones, con acuse de recibido.	
Titular de Comunicación Social	7	Comisiona a personal para cubrir la logística del evento (maestro de ceremonia, edecanes, etc.).	
Titular de Comunicación Social	8	Posterior a la ejecución del evento; elabora ficha informativa del evento para control interno.	



**DIAGRAMA DE FLUJO**

**COORDINACIÓN DE EVENTOS**

**Titular de Comunicación Social**

**Titular de Comunicación Social**

INICIO

Prepara la logística para coordinar la organización de un evento

Agenda el evento, analiza la temática y las características.

Selecciona opciones de lugares apropiados para la ejecución del evento.

Hace los contactos y contrataciones de salón, mobiliario y avituallamiento para ejecutar el evento.

Elabora listas de invitados especiales.

Entrega las invitaciones, con acuse de recibido.


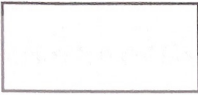
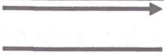



Comisiona a personal para cubrir la logística del evento (maestro de ceremonia, edecanes, etc.).

Posterior a la ejecución del evento; elabora ficha informativa del evento para control interno.

FIN



## Simbología General

SÍMBOLO	NOMBRE	SIGNIFICADO
	Inicio o término	Indica el principio o el fin del flujo, puede ser acción o lugar; además se utiliza para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	Actividad	Se utiliza para describir las actividades que desempeñan las personas involucradas en el proceso. Se debe hacer en el rectángulo una breve descripción de la actividad.
	Dirección de Flujo	Denota la dirección y el orden en los pasos del proceso. Indica el movimiento de un símbolo a otro. Se utiliza en todos los diagramas de manera vertical u horizontal.
	Decisión alternativa	Se utiliza en aquellos puntos del proceso donde se debe tomar una decisión, entre dos o más opciones. Los diferentes flujos en la decisión se marcan con las palabras Si-No, Verdadero-Falso.
	Archivo	Indica que se guarde un documento en forma temporal o permanente.
	Conector de página	Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continúa el diagrama de flujo.





## Directorio

NOMBRE	TELÉFONO	CORREO ELECTRONICO.
C. Jasiel Nicanor Torres López	2288347461 Ext. 103	comsoc@tlalnelhuayocan.gob.mx

## Aprobación del Manual

Este Manual de Procedimientos actualizado es presentado, revisado, discutido y aprobado por el H. Cabildo, el día 28 del mes de marzo de 2023 y queda asentado en el acta extraordinaria de cabildo No. 123 de misma fecha.

 <p><b>C. JASIEL NICANOR TORRES LÓPEZ</b> <b>TITULAR DE COMUNICACIÓN SOCIAL</b></p>	 <p><b>H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNELHUAYOCAN, VER 2022 - 2025</b> <b>Comunicación Social</b></p>
---	---

