

MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL

ADMINISTRACIÓN
2022-2025



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL

ADMINISTRACIÓN 2022 – 2025

ELABORÓ:

C. MARCOS IVÁN ALARCÓN GUTIÉRREZ
TITULAR DE COMUNICACIÓN SOCIAL

REVISÓ

MTRO. ALFONSO EDUARDO MAGALLAN AMORES
CONTRALOR INTERNO MUNICIPAL

VALIDÓ

L.P. SAMUEL ANTONIO LENDECHY ARELLANO
SECRETARIO DEL H. AYUNTAMIENTO

AUTORIZÓ

LIC. FANNY ALEJANDRA MUÑOZ ALFONSO
PRESIDENTA MUNICIPAL

MTRO. FELIX HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ
SÍNDICO MUNICIPAL

C. DELFINA YTURRALDE SANCHEZ
REGIDORA ÚNICA MUNICIPAL

H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL DE
TLALNELHUAYOCAN, VER
2022 - 2025

REGIDURÍA

Índice

Introducción	4
Marco Jurídico y Administrativo	5
Misión, Visión y Valores	6
Atribuciones	8
Estructura orgánica	9
Organigrama Específico	9
Objetivo General	9
Descripción del Puesto de Titular de Comunicación Social	10
Descripción del Puesto de Auxiliar.	12
Directorio	14
Aprobación del Manual	14
Glosario	16

Introducción

El área de Comunicación Social requiere una estructura orgánica que la haga más funcional, dinámica y eficiente, que le permita establecer modelos modernos, con una amplia garantía de calidad en la atención a las demandas ciudadanas.

En el marco de esta reestructura debe imperar el orden, la disciplina y racionalización de los recursos públicos, así como la procuración de equilibrio en el reparto y cumplimiento de las responsabilidades tanto del Titular de Comunicación Social, como de todos y cada uno de los servidores públicos que integran el área administrativa.

El presente manual de organización, permite conocer las actividades de la oficina Comunicación Social, las cuales se rigen bajo las premisas: atención eficaz, eficiente, óptima y de calidad.

En este sentido se describen de manera clara de tal forma que puedan delimitarse las funciones, actividades y responsabilidades de la y los servidores públicos adscritos al área bajo una estricta norma y disciplina, hacia una gestión simplificada y eficiente. Asimismo, y con el propósito de fomentar un entorno de respeto e igualdad entre el personal del departamento de comunicación social y los empleados del H. Ayuntamiento que considere 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 y otro género.

Es importante señalar que el contenido de este manual quedará sujeto a modificaciones cuando la estructura presente cambios, con la finalidad que continúe 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.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.

Estatat

- 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.

Municipal

- Plan Municipal de Desarrollo 2022-2025
- Código de Conducta del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Código de Ética del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Reglamento Interior del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Manual de Procedimientos del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Bando de Policía y Buen Gobierno del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.

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

Como lo establece el artículo 155 del Reglamento Interno para el H. Ayuntamiento de Tlalnahuayocan, Ver., el área de Comunicación Social, tendrá las siguientes atribuciones:

- I. Planear, organizar, dirigir, operar y evaluar el sistema de comunicación entre la alcaldesa de Tlalnahuayocan, las diversas áreas del H. 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	1	X	

Organigrama Específico



Objetivo General

Generar lineamientos y acciones estratégicas de comunicación, que aseguren la difusión y fortalecimiento permanente de la imagen del Ayuntamiento de Tlalnahuayocan, 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.

Descripción del Puesto de Titular de Comunicación Social

Nombre del Puesto.	Titular de Comunicación Social
Descripción del Puesto.	
Nombre de la Dependencia.	H. Ayuntamiento Municipal.
Área de Adscripción.	Comunicación Social
A quien Reporta.	Presidenta Municipal
A quien Supervisa.	Auxiliar
Relaciones con otras Áreas.	
Internas: Todas las áreas del H. Ayuntamiento.	Externas: Medios de comunicación: radiofónicos, televisivos y escritos a nivel estatal y federal.
Especificaciones del Puesto:	
Escolaridad.	Con experiencia y/o Estudios en el área de Comunicación y Relaciones Públicas.
Conocimientos.	Diseño de imagen institucional, manejo de redes sociales, habilidades de comunicación
Habilidades.	Manejo de grandes cantidades de información, responsabilidad, comunicación asertiva, estrategias de marketing.
Descripción Específica.	
• Establecer mecanismos internos y externos de difusión. • Difundir los programas de actividades, proyectos y servicios que realiza el Gobierno Municipal de Tlalnahuayocan a través de los medios de comunicación oficiales.	

- Formular e implementar proyectos de alcance masivo a través de canales de comunicación digitales con el fin de difundir acciones del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan;
- Mantener enterados a los medios que cubran la fuente sobre los eventos de participación de la Presidenta Municipal.
- Realizar agenda de medios para entrevistas con la Alcaldesa y dependencias que integran el gobierno municipal.
- Definir la información que se publicará en la página de internet y redes sociales.
- Diseñar herramientas de comunicación externa para llegar a la mayor audiencia posible en el municipio.
- Cubrir y dar promoción a la mayor cantidad de actividades y eventos del gobierno municipal.
- Atender los requerimientos de la Unidad de Transparencia.
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

Descripción del Puesto de Auxiliar.

Nombre del Puesto.	Auxiliar
Descripción del Puesto.	
Nombre de la Dependencia.	H. Ayuntamiento Municipal.
Área de Adscripción.	Comunicación Social
A quien Reporta.	Titular de Comunicación Social
A quien Supervisa.	N/A
Relaciones con otras Áreas.	
Internas: Todas las áreas del H. Ayuntamiento.	Externas: N/A.
Especificaciones del Puesto:	
Escolaridad.	Con experiencia y/o Estudios en el área de Comunicación y Relaciones Públicas.
Conocimientos.	Diseño de imagen institucional, manejo de redes sociales, habilidades de comunicación
Habilidades.	Manejo de grandes cantidades de información, responsabilidad, comunicación asertiva, estrategias de marketing.
Descripción Específica.	
• Cubrir eventos realizados por todas las áreas del H. Ayuntamiento. • Recopilar el material y datos del evento para realizar las notas de información dirigidas a la sociedad en general y a medios de comunicación. • Definir el enfoque informativo de los boletines de prensa. • Redactar boletines a los medios de comunicación con la información que se genera diariamente en el Gobierno Municipal. • Publicar información de interés a la comunidad acerca de los trámites y servicios que prestan las diferentes áreas del H. Ayuntamiento.	

- Respalidar y resguardar debidamente organizados los documentos y archivos digitales con el siguiente contenido (fotografías, videos institucionales, boletines informativos, comunicados de prensa, gacetas municipales, etc.).
- Apoyar con el control de los oficios y dar respuesta a los mismos.
- Apoyar con edición de material audiovisual.
- Apoyar con los diseños y formatos solicitados por las áreas del Ayuntamiento, según las instrucciones emitidas por la Presidenta Municipal.
- Tomar fotografía de la Presidenta Municipal durante los eventos para posteriormente revelarlo y acompañar el boletín informativo.
- Tomar fotografías profesionales de eventos y actividades que emprenda el Ayuntamiento y sus diferentes áreas.
- Producir y editar videos para la difusión de la imagen y actividades que emprenda el H. Ayuntamiento y/o sus diferentes áreas.
- Producir y editar audios para Perifoneo.
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

Directorio

ÁREA	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO.
COMUNICACIÓN SOCIAL	2288347461 Ext. 103	comsoc@tlalnelhuayocan.gob.mx

Aprobación del Manual

Este Manual de Organización actualizado es presentado, revisado, discutido y aprobado con el número de acta Tricentésima Decima Quinta(315), Sesión Extraordinaria de fecha 19 de junio del 2025.



Glosario

Atribución: Es cuando la Ley otorga derechos y obligaciones a la autoridad administrativa para que ésta pueda llevar a cabo el logro de sus fines.

H. Ayuntamiento: Al órgano colegiado del gobierno municipal que tiene la máxima representación política que encauza los diversos intereses sociales y la participación ciudadana hacia la promoción del desarrollo.

Cabildo: A la asamblea deliberativa compuesta por los integrantes del Ayuntamiento para proponer, acordar y ocuparse de los asuntos municipales.

Descripción específica: Conjunto de actos o labores específicas (operativas) a realizar por un individuo, en una dirección o equipo; con la capacidad de tener efectos positivos. Puede definirse, en su caso, como una o más operaciones afines y ordenadas que conforman un proceso ejecutado por una persona o unidad administrativa.

Dirección: Es una unidad encargada de un área en específico, pero que va a la par del orden superior dentro de la administración en su estructura.

Estructura Orgánica: Conjunto de puestos, relacionados jerárquicamente, que rigen el funcionamiento de cada unidad Administrativa.

Manual de Organización: Documento formal del H. Ayuntamiento elaborado para plasmar parte de la forma de la organización que se ha adoptado, y que sirve como guía para todo el personal.

Normatividad: La norma es la que prescribe, prohíbe, autoriza o permite determinada conducta humana, siempre respetando los lineamientos de la misma.

Organigrama: Es una gráfica estructural orgánica interna, que determina el nivel jerárquico de las direcciones interna de la organización normal de una institución, sus relaciones, sus niveles de jerarquía y las principales funciones que se desarrollan.

Organigrama específico: Es aquella que demuestra de forma detallada la estructura que compone un área determinada.

Presidenta Municipal: La representante política del Ayuntamiento y jefa administrativa del gobierno municipal responsable de la ejecución de las decisiones y acuerdos emanados del cabildo.

Relación Externa: Es la relación que existe con las personas implicadas fuera de la organización dígase miembro de la comunidad o interdependencias, con las cuales se tienen que establecer relaciones laborales amenas y productivas.

Relación Interna: Es la relación entre los miembros de la organización, para lograr un entendimiento entre los involucrados dentro de las direcciones de trabajo y las partes de forman el equipo total de trabajo.

Responsable: Es la persona encargada de editar, revisar y actualizar periódicamente el documento que le fue asignado.