

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL

ADMINISTRACIÓN
2022-2025



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL

ADMINISTRACIÓN 2022 – 2025

ELABORÓ:

C. MARCOS IVÁN ALARCON 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
01	10
MANEJO Y DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN OFICIAL	10
02	12
DISEÑO GRÁFICO (EDICIÓN DE TEXTOS, VIDEOS, ENTRE OTROS)	12
03	14
MANEJO DE REDES SOCIALES	14
04	16
COORDINACIÓN DE EVENTOS	16
Simbología General	18
Directorio	19
Aprobación del Manual	19
Glosario	20

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.
- 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 Organización 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 Tlalnelhuayocan, 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 Tlalnelhuayocan, 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



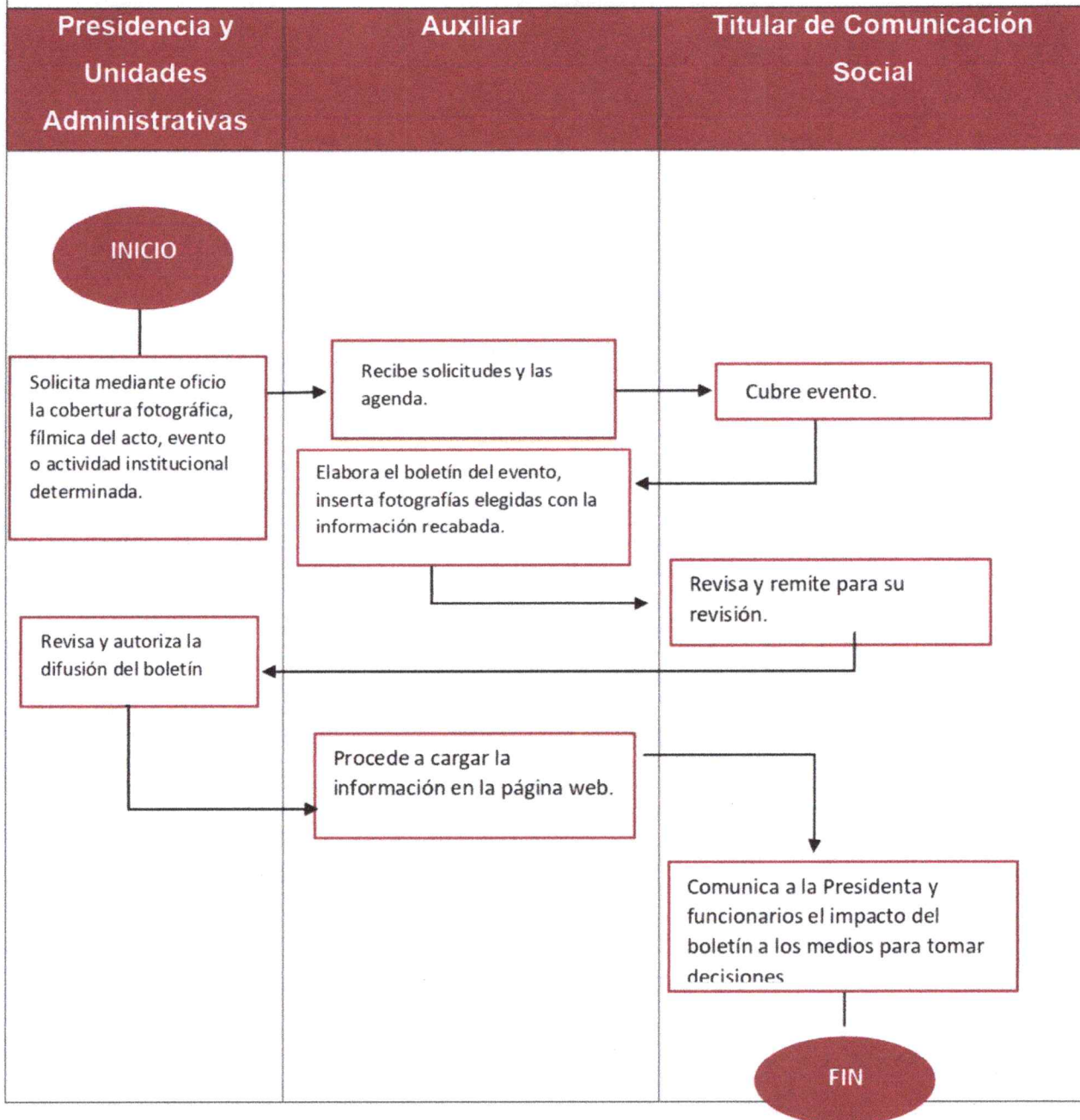
Objetivo General

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.

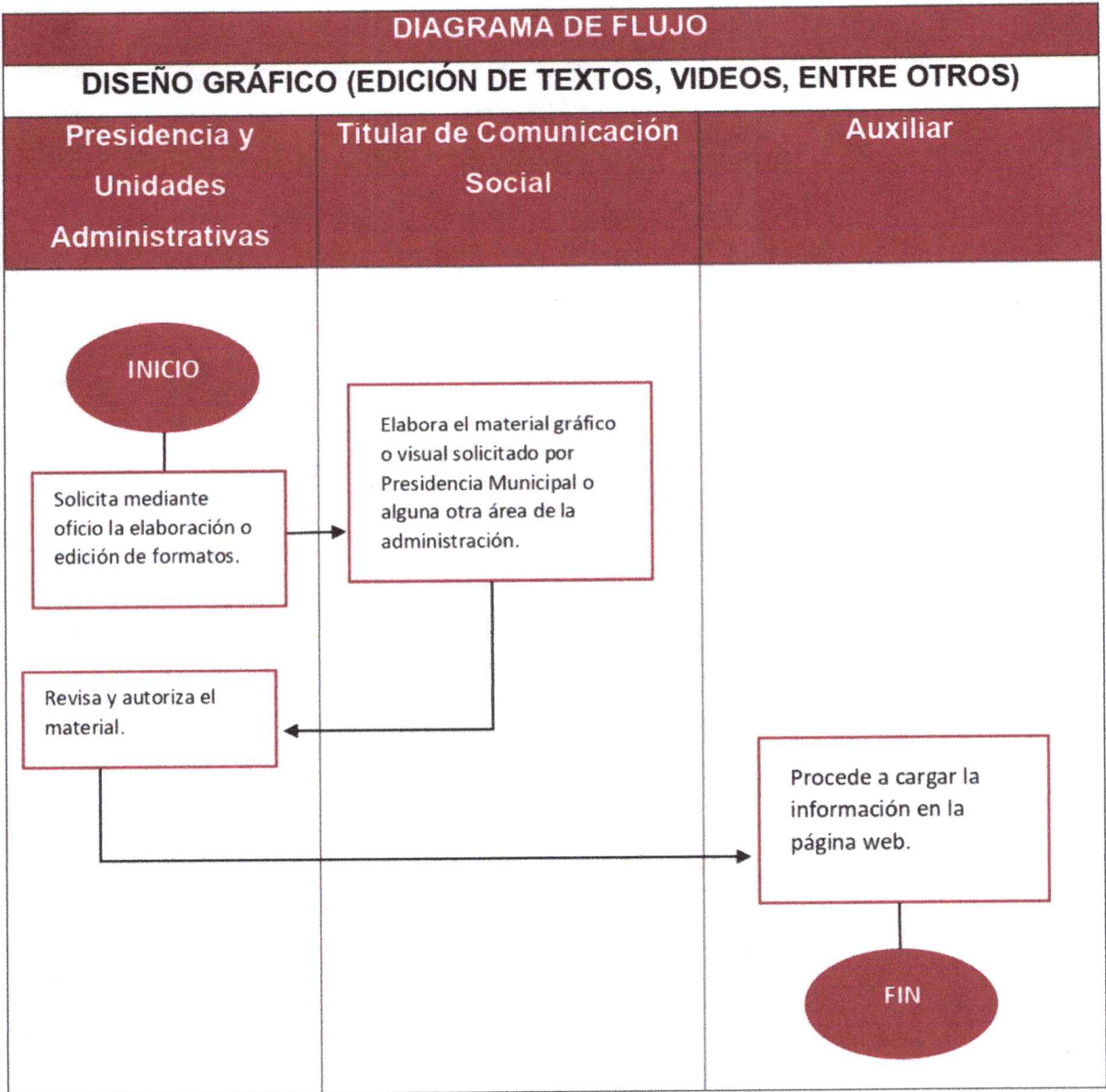
DEPARTAMENTO	COMUNICACIÓN SOCIAL	NO.	01
PROCEDIMIENTO	MANEJO Y DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN OFICIAL		
OBJETIVO			
Controlar la información generada en la administración municipal de manera eficiente y proactiva para crear la imagen positiva de la institución y generar un impacto benéfico en la opinión pública.			
ALCANCE			
Toda la población deberá tener acceso a la información emitida por Comunicación social a través de los distintos medios de comunicación.			
POLÍTICAS			
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			
RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES	
Presidencia y Unidades Administrativas	1	Solicita mediante oficio la cobertura fotográfica, fílmica del acto, evento o actividad institucional determinada	
Auxiliar	2	Recibe solicitudes y las agenda	
Titular de Comunicación Social	3	Cubre evento.	
Auxiliar	4	Elabora el boletín del evento, inserta fotografías elegidas con la información recabada	
Titular de Comunicación Social	5	Revisa y remite para su revisión.	
Presidencia y Unidades Administrativas	6	Revisa y autoriza la difusión del boletín	
Auxiliar	7	Procede a cargar la información en la página web	
Titular de Comunicación Social	8	Comunica a la Presidenta y funcionarios el impacto del boletín a los medios para tomar decisiones	

DIAGRAMA DE FLUJO

MANEJO Y DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN OFICIAL

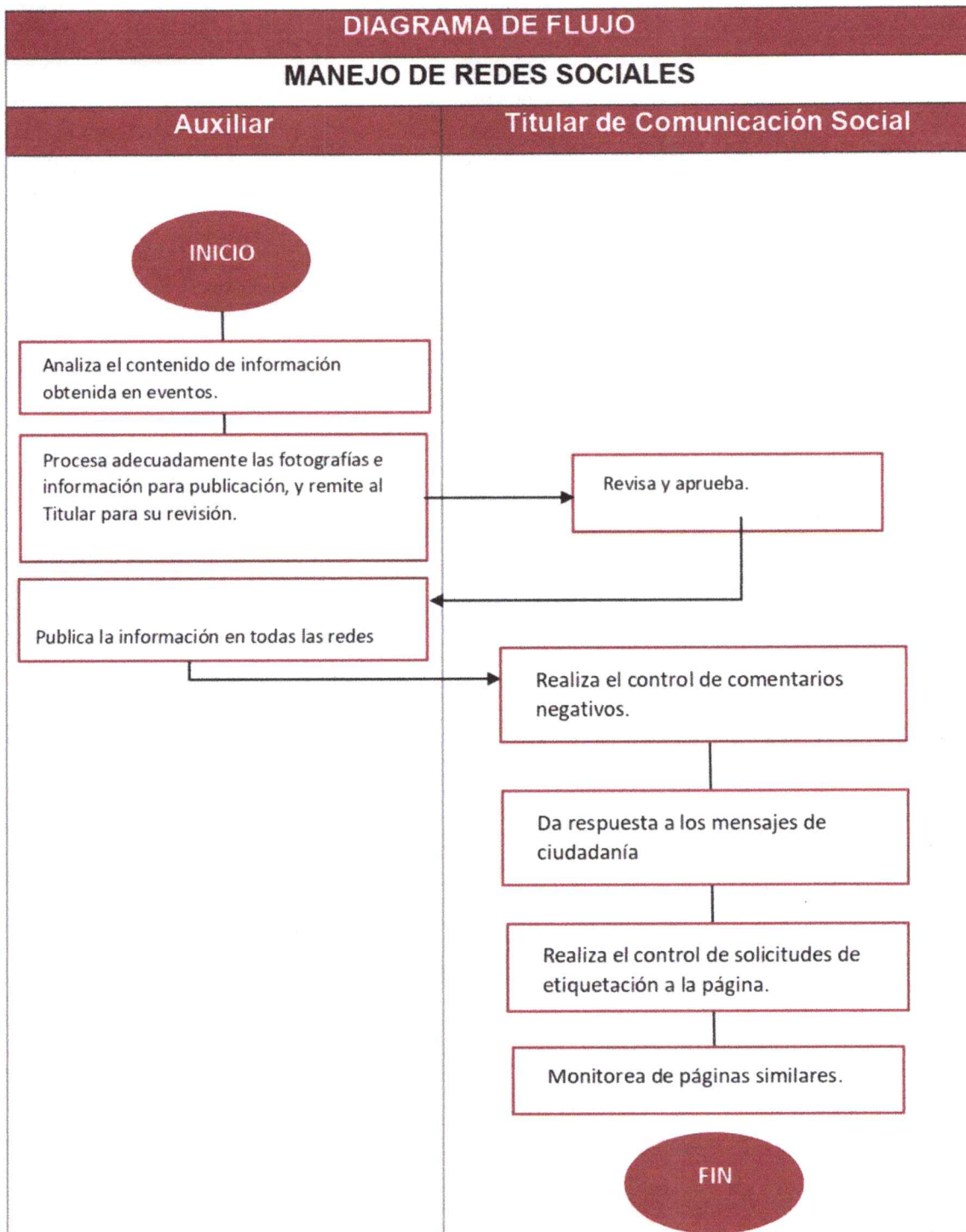


DEPARTAMENTO	COMUNICACIÓN SOCIAL	NO.	02
PROCEDIMIENTO	DISEÑO GRÁFICO (EDICIÓN DE TEXTOS, VIDEOS, ENTRE OTROS)		
OBJETIVO			
Elaboración de material con atractivo visual para lograr captar la atención de la población dando a conocer información gubernamental por medios de redes sociales, así como impresos.			
ALCANCE			
Todas las áreas del H. Ayuntamiento.			
POLÍTICAS			
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.			
RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES	
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.	
Auxiliar	4	Procede a cargar la información en la página web	

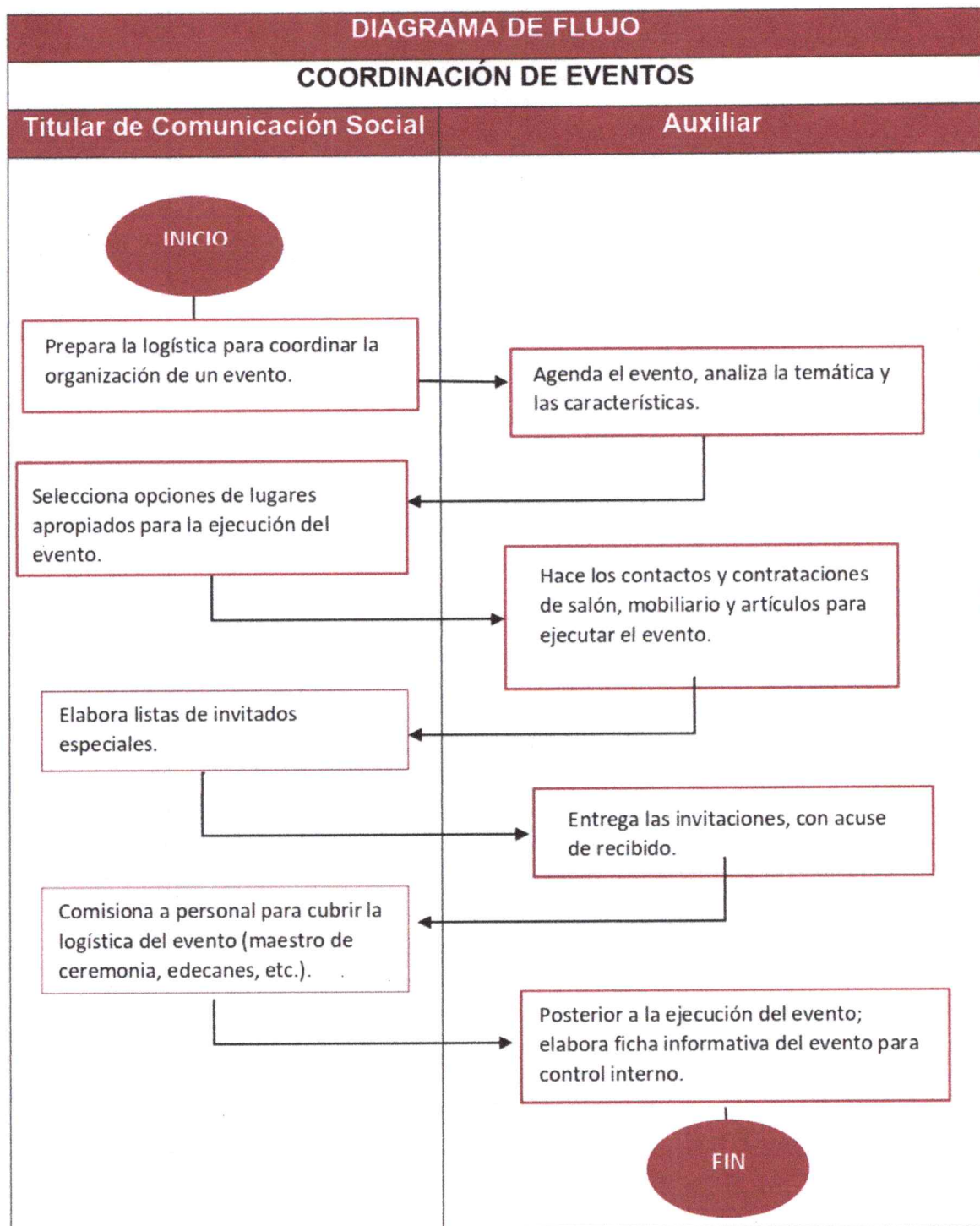


DEPARTAMENTO	COMUNICACIÓN SOCIAL	NO.	03
PROCEDIMIENTO	MANEJO DE REDES SOCIALES.		
OBJETIVO			
Difusión masiva de información oficial mediante plataformas digitales y asistencia a ciudadanía que se contacta con la administración por estos medios.			
ALCANCE			
Población usuaria de redes sociales y plataformas digitales.			
POLÍTICAS			
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.			
RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES	
Auxiliar	1	Analiza el contenido de información obtenida en eventos.	
Auxiliar	2	Procesa adecuadamente las fotografías e información para su publicación, y remite al Titular para su revisión.	
Titular de Comunicación Social	3	Revisa y aprueba.	
Auxiliar	4	Publica la información en todas las redes sociales.	
Titular de Comunicación Social	5	Realiza el control de comentarios negativos.	
Titular de Comunicación Social	6	Da respuesta a los mensajes de ciudadanía	
Titular de Comunicación Social	7	Realiza el control de solicitudes de etiquetación a la página.	
Titular de Comunicación Social	8	Monitorea de páginas similares.	

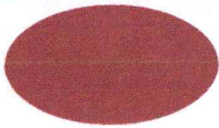
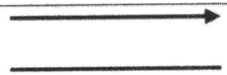
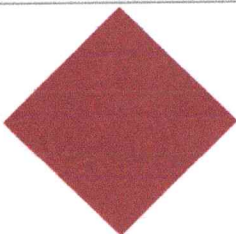
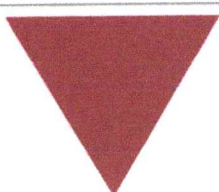




DEPARTAMENTO	COMUNICACIÓN SOCIAL	NO.	04
PROCEDIMIENTO	COORDINACIÓN DE EVENTOS.		
OBJETIVO			
Llevar a cabo eventos propios de la Presidenta Municipal, donde se proyecte una imagen favorable del gobierno municipal y creen lazos estrechos con la población en general.			
ALCANCE			
Todos los eventos que organice o planee la Presidencia Municipal.			
POLÍTICAS			
• Se realizará listado de comisión para cubrir los eventos. • Se realizará una ficha informativa para control interno.			
RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES	
Titular de Comunicación Social	1	Prepara la logística para coordinar la organización de un evento.	
Auxiliar	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	
Auxiliar	4	Hace los contactos y contrataciones de salón, mobiliario y artículos para ejecutar el evento	
Titular de Comunicación Social	5	Elabora listas de invitados especiales.	
Auxiliar	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.).	
Auxiliar	8	Posterior a la ejecución del evento; elabora ficha informativa del evento para control interno.	



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 o 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

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

Aprobación del Manual

Este Manual de Procedimientos 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

Actividad: Capacidad de obrar o de producir un efecto.

Alcance: Es el campo de acción sobre el cual tendrá injerencia un procedimiento, definiendo los límites dentro de los cuales se aplicarán las políticas y la descripción de actividades.

Áreas: Aquellas que integran la Administración Pública del Honorable Ayuntamiento del Tlalnelhuayocan.

Boletín de prensa: Documento dirigido a los medios de comunicación con el propósito de anunciar algo de interés periodístico y con el objetivo de atraer su atención y así sea difundido y/o publicado

Campaña: Una campaña también es el conjunto de actos que se llevan a cabo con la intención de lograr un determinado objetivo. Las campañas pueden desarrollarse desde la sociedad civil (a través de organizaciones no gubernamentales, asociaciones de ciudadanos, etc.) o a través de partidos políticos.

Diagrama de flujo: Representación gráfica de la secuencia de actividades de un procedimiento.

Difusión: Es la acción y efecto de difundir (propagar, divulgar o esparcir). El término, que procede del latín diffusio, hace referencia a la comunicación extendida de un mensaje

Diseño: Se refiere, a un boceto, bosquejo o esquema que se realiza en un soporte material, antes de concretar la producción de algo.

Fotografía: Es el procedimiento y arte que permite fijar y reproducir, a través de reacciones químicas y en superficies preparadas para ello, las imágenes que se recogen en el fondo de una cámara oscura.

Manual de Procedimientos: Documento que contiene información sobre procedimientos de aplicación general en toda la Administración Municipal o que implican actividades que efectúan dos o más áreas municipales.

Marco legal: Es el fundamento jurídico que en términos generales respalda el contenido del manual tanto en lo referente a los procedimientos, así como a las atribuciones del área responsable de su aplicación. Pueden ser leyes, códigos,



decretos, reglamentos, acuerdos u otros ordenamientos vigentes.

Monitoreo de medios de comunicación: Revisión diaria de noticias en medios impresos (periódicos y revistas), medios de comunicación digital, radio y televisión.

Objetivo: Fin hacia el cual se dirigen las acciones o las operaciones de la actividad.

Portal Web: El espacio de información e interacción en Internet con acceso a múltiples fuentes de información y servicios estructurados de forma inteligente para ser encontrados fácilmente por el usuario desde la primera página. En el presente hace referencia al Portal Web del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Tlalnelhuayocan.

Redes sociales: Facebook, Twitter, YouTube e Instagram principalmente.

Responsable: Persona que tiene a su cargo ejecutar o llevar a cabo una actividad específica.

