

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL

## Índice

<b>Apartado I</b>	3
<b>Introducción</b>	3
<b>Marco Legal y Normatividad</b>	4
<b>Objetivo General</b>	6
<b>Objetivos Específicos</b>	6
<b>Misión, Visión Valores</b>	7
<b>Estructura Orgánica</b>	8
<b>Descripción y Perfil Del Puesto</b>	9
<b>Funciones y Atribuciones</b>	10
<b>Diagrama de Flujo</b>	13
<b>Apartado II</b>	16
<b>Proyecto</b>	16
<b>Glosario</b>	17
<b>Revisión, Validación y Autorización</b>	17

## Apartado I

### Introducción

La Dirección de Comunicación Social del H. Ayuntamiento Constitucional de El Grullo, Jalisco, se enfrenta a un entorno de comunicación en constante evolución. Desde el inicio de la administración 2021-2024, se ha dado un paso decisivo hacia la digitalización, lo que ha permitido a esta dirección forjar un vínculo más estrecho y directo con la ciudadanía.

Con más de 19,000 seguidores en redes sociales, hemos consolidado una presencia digital significativa que nos posiciona como un gobierno cercano y accesible. Sin embargo, seguimos enfrentando el reto de conectar con aquellos sectores de la población que aún no se encuentran plenamente inmersos en el ecosistema digital.

Este Plan Operativo Anual tiene como propósito continuar fortaleciendo los lazos con la comunidad, mediante una comunicación eficiente, directa y accesible para todos. Nos apoyamos en las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para optimizar procesos y garantizar una participación ciudadana activa. A lo largo de este documento, se detallan las estrategias que adoptaremos para ampliar nuestra cobertura y alcanzar a más ciudadanos, consolidando así nuestro modelo de gobierno digital.

Los manuales aquí presentados no solo actúan como una guía organizacional, sino que también establecen procedimientos claros y objetivos que aseguran la ejecución efectiva de las actividades planeadas en este Plan Operativo. Cada operación descrita está diseñada para garantizar que nuestras acciones sean coherentes, eficientes y transparentes.

Este documento, generado por la Dirección de Comunicación Social, tiene como uno de sus objetivos primordiales crear un puente entre el H. Ayuntamiento Constitucional de El Grullo y los habitantes de la comunidad Grullense, utilizando diversos medios de comunicación y gestionando su efectividad. Entre los valores que guían nuestras acciones destacan la honestidad, el compromiso, la ética y la transparencia. Estos principios son fundamentales para la interacción entre los actores involucrados en la comunicación social. Nuestra misión es construir un canal de información confiable, directa, oportuna y veraz, mientras que nuestra visión es fomentar y ejecutar planes de acción que generen un impacto positivo en la sociedad.

Invitamos a los lectores a continuar revisando este documento, con la esperanza de que la información contenida sea de utilidad y contribuya al fortalecimiento de una gestión pública basada en valores éticos y profesionales.

## Marco Legal y Normatividad

Las normas aquí presentadas tienen como objetivo homologar los criterios técnicos en materia de tecnologías de la información, comunicación e infraestructura tecnológica de la Dirección de Comunicación Social del H. Ayuntamiento Constitucional de El Grullo, Jalisco, para el periodo 2024-2027.

Estas normas son de carácter obligatorio para la Dirección de Comunicación Social y otros departamentos involucrados en la planeación y ejecución de actividades relacionadas con las TIC. A continuación, se presentan los puntos más relevantes:

1. **Normas obligatorias:** Todas las áreas de la Dirección deben cumplir con los criterios establecidos, asegurando la correcta gestión de las tecnologías de la información.
2. **Estándares abiertos:** Se fomentará el uso de estándares abiertos que garanticen interoperabilidad, escalabilidad y flexibilidad ante la evolución tecnológica.
3. **Cómputo en la nube:** Se priorizará el uso del cómputo en la nube para optimizar las actividades de la Dirección, garantizando la seguridad de la información y la protección de datos personales.
4. **Impulso de TIC:** Se promoverá el uso de tecnologías que generen mayores beneficios para la población y mejoren la eficiencia en la Dirección de Comunicación Social.
5. **Interoperabilidad:** Se implementarán estrategias de interoperabilidad para facilitar el intercambio de información entre direcciones y plataformas tecnológicas.
6. **Seguridad de la información:** La protección de datos personales y la seguridad de la información serán criterios fundamentales antes de compartir cualquier dato.
7. **Accesibilidad:** La información debe ser accesible para todos, garantizando que personas con distintas capacidades puedan utilizar las plataformas digitales del gobierno.
8. **Facilidad de uso:** Se promoverá la adopción de plataformas digitales sencillas y accesibles para mejorar la interacción entre el gobierno y los ciudadanos.
9. **Innovación municipal:** Se fomentará el desarrollo de productos y servicios innovadores en materia de TIC que mejoren la comunicación entre el gobierno y la ciudadanía.

10. **Ciudadanía digital:** Se promoverán proyectos que acerquen al gobierno con los ciudadanos a través de medios digitales, fomentando la creación de una ciudadanía digital activa.
11. **Fomento a la adopción digital:** Se impulsarán programas para aumentar el uso de Internet y las TIC entre los ciudadanos, promoviendo su uso responsable y seguro.
12. **Formalidad en los procesos digitales:** Toda la información y los trámites realizados por medios digitales seguirán las formalidades establecidas por la ley.
13. **Autenticidad de la información:** Se garantizará que los datos utilizados en los sistemas digitales provengan de fuentes confiables y no hayan sido alterados.
14. **Protección de datos:** La Dirección de Comunicación Social garantizará la protección de la información confidencial conforme a las normativas aplicables.
15. **Acceso a la información pública:** Toda la información pública generada será accesible para los ciudadanos, excepto aquella clasificada como confidencial.
16. **Datos como recurso clave:** Los datos generados por los ciudadanos a través de plataformas del gobierno serán utilizados para diseñar políticas públicas y mejorar la administración.
17. **Inclusión digital:** El gobierno promoverá la inclusión digital para aumentar la adopción de tecnologías por parte de la ciudadanía, basada en la equidad y accesibilidad.
18. **Innovación y actualización constante:** La Dirección de Comunicación Social deberá asegurarse de implementar y actualizar las plataformas tecnológicas siguiendo las mejores prácticas en seguridad y normatividad vigente.

## Objetivo General

Coordinar y ejecutar estrategias de comunicación digital y tradicional que fortalezcan el vínculo entre el Ayuntamiento y la ciudadanía, garantizando la transparencia y el acceso oportuno a la información.

## Objetivos Específicos

- Fortalecer la presencia digital a través de redes sociales y plataformas tecnológicas, garantizando un flujo continuo y accesible de información entre el gobierno y la comunidad.
- Coordinar la creación y difusión de contenidos originales enfocados en la promoción de actividades y programas gubernamentales.
- Proteger y consolidar la imagen institucional del Ayuntamiento en todos los canales de comunicación, asegurando una representación coherente y profesional.
- Impulsar la capacitación continua del personal para mejorar sus competencias en el uso de herramientas digitales y redes sociales, adaptándose a las demandas tecnológicas actuales.
- Promover la interacción ciudadana activa mediante estrategias de comunicación que inviten a la participación en procesos de consulta pública y programas municipales.
- Monitorear y evaluar el impacto de las campañas de comunicación para ajustar las estrategias en tiempo real, garantizando un alcance y participación óptimos.
- Fomentar la innovación en las estrategias de comunicación, explorando nuevas tecnologías y formatos para mantener una comunicación dinámica y atractiva con la ciudadanía.
- Mantener canales de comunicación tradicionales, como radio, prensa y perifoneo, para garantizar el acceso a la información de aquellos ciudadanos que no utilizan medios digitales.
- Desarrollar estrategias de inclusión digital que permitan incorporar gradualmente a más sectores de la población al uso de plataformas tecnológicas, sin dejar de lado la atención personalizada y el contacto directo con la comunidad.



## Misión, Visión y Valores

**Misión:** Diseñar, ejecutar y supervisar estrategias de comunicación digital y tradicional, asegurando un contacto directo, accesible y transparente con la ciudadanía, para dar a conocer oportunamente las actividades y logros del H. Ayuntamiento Constitucional de El Grullo, Jalisco.

**Visión:** Ser el referente de confianza en la comunicación gubernamental, a través de medios digitales y tradicionales, garantizando una información accesible, veraz y oportuna que refuerce la imagen del Gobierno Municipal 2024-2027 y fomente la participación activa de toda la ciudadanía.

### Valores:

- **Puntualidad:** Cumplir con los plazos y tiempos establecidos para la difusión de la información.
- **Honestidad:** Brindar información veraz y confiable a la ciudadanía.
- **Responsabilidad:** Cumplir con el compromiso de mantener informada a la población de manera efectiva y oportuna.
- **Tolerancia:** Escuchar y respetar todas las opiniones de los ciudadanos, generando un espacio de diálogo abierto.
- **Compromiso:** Trabajar continuamente para fortalecer la comunicación entre el gobierno y la ciudadanía.
- **Empatía:** Comprender las necesidades de la ciudadanía y ofrecerles soluciones informativas claras y oportunas.
- **Confidencialidad:** Proteger la información sensible y los datos personales de los ciudadanos.
- **Objetividad:** Comunicar de manera imparcial y neutral, priorizando el interés público.
- **Ética:** Actuar con rectitud y profesionalismo en todas las decisiones y acciones comunicativas.
- **Profesionalismo:** Ejecutar todas las acciones con calidad, rigor y conocimiento.
- **Lealtad:** Defender y promover los valores y la integridad del gobierno municipal.
- **Transparencia:** Garantizar que la información sea clara, accesible y comprensible para todos.
- **Disponibilidad:** Estar siempre dispuestos a atender las necesidades informativas de la ciudadanía.
- **Innovación:** Promover el uso de nuevas tecnologías y herramientas digitales para mejorar la comunicación con la comunidad.

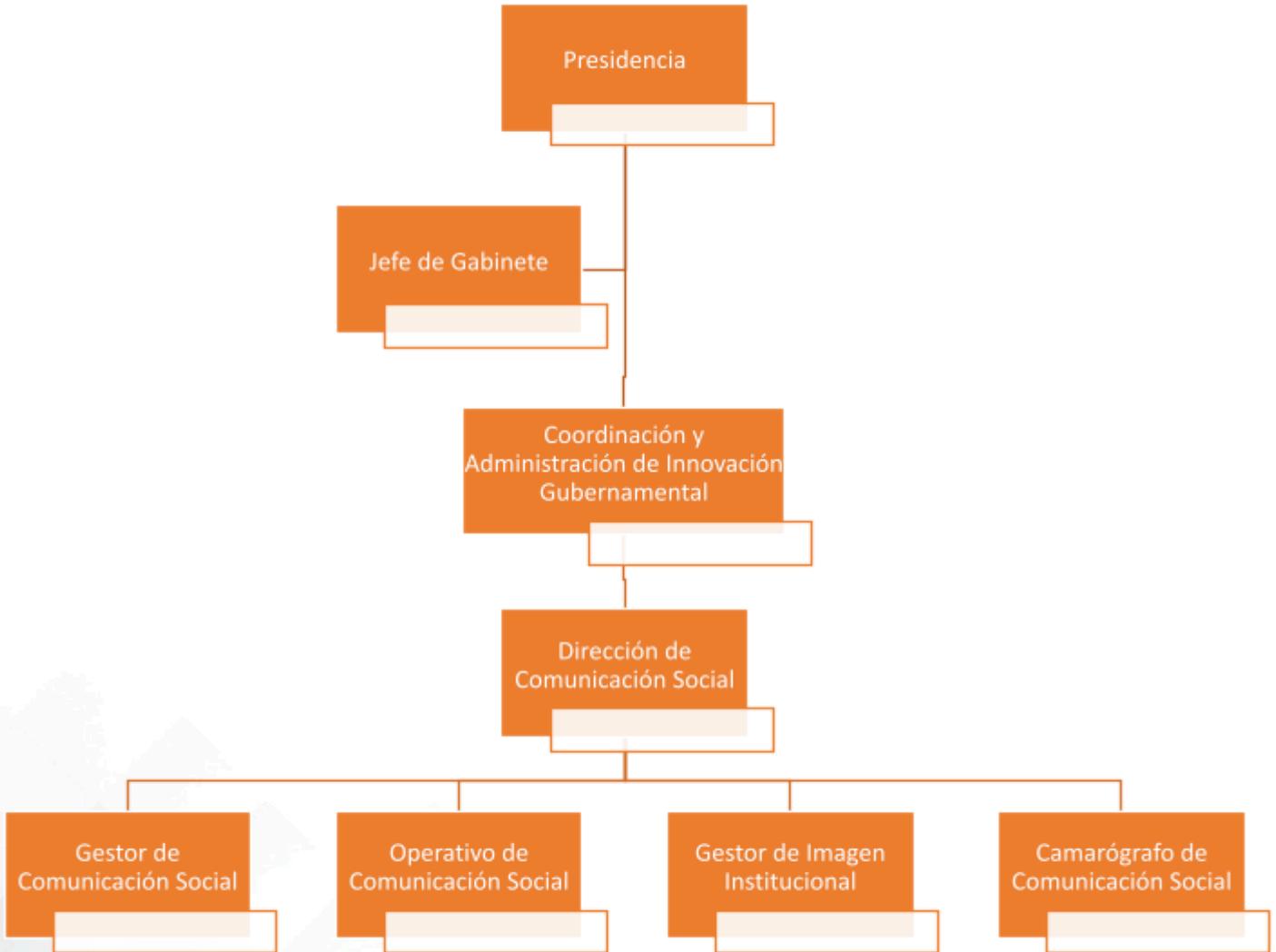


## EL GRULLO Estructura Orgánica

Gobierno Municipal 2024 - 2027

LA CIUDAD DE LA GENTE

La Dirección de Comunicación Social cuenta con los siguientes puestos:



## Descripción y Perfil Del Puesto

- **Dirección de Comunicación Social:** Responsable de gestionar, coordinar y supervisar las actividades de la dirección, estableciendo objetivos y prioridades para asegurar el cumplimiento de metas y el correcto funcionamiento de la misma. Su labor implica dirigir los procesos de manera eficiente y organizada, optimizando el uso de recursos como presupuesto y equipo asignado, y garantizando que se tomen medidas correctivas en caso de identificar problemas. Además, fomenta un ambiente de trabajo colaborativo, promoviendo el desarrollo del equipo y brindando orientación para mejorar el desempeño laboral.
  - Reporta a: Coordinación de Administración e Innovación
  - Supervisa a: Gestor, Operativo, Camarógrafo y Diseñador de Comunicación Social
- **Gestora de Comunicación Social:** Encargada de gestionar y desarrollar campañas en medios digitales, protegiendo la integridad de la imagen institucional. Se encarga de generar estadísticas, gestionar relaciones con medios de comunicación, proponer mejoras continuas y participar en las actividades de la dirección para asegurar su óptimo funcionamiento. Además, busca y presenta notas, graba podcasts, realiza perifoneo y actúa como enlace con la prensa. Tiene habilidades para tomar fotografías, grabar videos y crear contenido digital.
  - Reporta a: Dirección de Comunicación Social
- **Operativo de Comunicación Social:** Colabora en diversas áreas y actividades de la dirección para optimizar los procesos, ejecutando tareas como perifoneo y asegurando la correcta representación de la imagen institucional. También es responsable de mantener en buen estado el equipo utilizado para la creación de contenido digital.
  - Reporta a: Dirección de Comunicación Social
- **Camarógrafo de Comunicación Social:** Responsable de capturar imágenes de alta calidad en momentos clave, colaborando con las distintas áreas de la dirección para garantizar un registro visual que refleje la imagen institucional. Su trabajo es esencial para mantener el estándar visual que protege y representa la identidad del gobierno.
  - Reporta a: Dirección de Comunicación Social
- **Diseñadora de Comunicación Social:** Profesional creativa encargada de producir y difundir mensajes visuales, aplicando técnicas de diseño que aseguren la protección y posicionamiento de la imagen institucional, conforme al manual de identidad visual. Colabora con el equipo, proponiendo mejoras creativas y desarrollando contenido que refuerce la identidad del gobierno.
  - Reporta a: Dirección de Comunicación Social



**EL GRULLO**  
Gobierno Municipal 2024 - 2027

LA CIUDAD DE LA GENTE

## Funciones y Atribuciones

### Gestión y Difusión:

- Coordinar y ejecutar la difusión de las acciones, programas y eventos municipales a través de medios de comunicación tradicionales y plataformas digitales.
- Redactar y enviar boletines informativos y comunicados a los medios de comunicación.
- Convocar y coordinar a los medios de comunicación en eventos oficiales y actividades gubernamentales.
- Difundir la agenda de eventos municipales y actividades del Ayuntamiento.
- Desarrollar campañas de difusión de los programas sociales y acciones del Municipio.

### Creación de Contenidos:

- Producir contenido original enfocado en la difusión de actividades gubernamentales en formatos como video, imagen, podcast y transmisiones en vivo.
- Diseñar y supervisar la creación de contenido digital (videos, anuncios, espectaculares, fotografías) que represente la imagen institucional.
- Coordinar la publicación y actualización del sitio web oficial y redes sociales.
- Crear y gestionar un espacio digital de noticias, anuncios y cápsulas informativas.

### Protección de la Imagen Institucional:

- Proteger, salvaguardar y distribuir la imagen oficial del gobierno municipal.
- Asegurar la correcta aplicación del manual de identidad visual en todos los medios.
- Supervisar el uso adecuado de formatos, logos y oficios oficiales.

### Monitoreo y Análisis:

- Monitorear constantemente medios digitales, locales, nacionales e internacionales para proteger la imagen del gobierno y analizar la opinión pública.
- Generar reportes de monitoreo para la toma de decisiones estratégicas.

- Recopilar y analizar la información de los medios de comunicación sobre temas relacionados con el gobierno municipal.
- Desarrollar investigaciones sobre la opinión pública respecto a la imagen del gobierno y utilizar los resultados para mejorar las estrategias de comunicación.

### **Asesoría y Capacitación:**

- Brindar asesoría en materia de comunicación social e imagen institucional a las diferentes direcciones del H. Ayuntamiento.
- Capacitar al personal en el uso de redes sociales y herramientas digitales para optimizar la comunicación interna y externa.
- Ofrecer apoyo a las dependencias para la difusión de la información que manejen.

### **Relaciones con Medios y Gestión de Crisis:**

- Establecer relaciones con medios de comunicación para atender entrevistas, organizar conferencias de prensa y emitir comunicados.
- Evaluar y prevenir situaciones de crisis comunicacional, proponiendo estrategias de respuesta ante posibles percances.

### **Estrategias de Comunicación:**

- Diseñar y ejecutar estrategias de comunicación social que promuevan la participación ciudadana y el uso de plataformas digitales.
- Proponer convenios de colaboración con medios de comunicación masiva para difundir programas y campañas del gobierno municipal.
- Coordinar la presentación de informes de actividades del gobierno y su difusión en medios.

### **Innovación y Transformación Digital:**

- Fomentar la transformación digital, promoviendo la inclusión de la ciudadanía a través de campañas en medios digitales y capacitaciones en el uso de tecnologías.
- Desarrollar políticas y estrategias para la adopción de nuevas tecnologías que mejoren la comunicación entre el gobierno y la ciudadanía.
- Optimización de Plataformas: Implementar metodologías de mejora continua para la optimización de plataformas digitales, garantizando la accesibilidad y usabilidad para todos los ciudadanos.
- Fomento de la Cultura Digital: Fomentar una nueva cultura digital que promueva los valores cívicos, sociales y culturales a través de medios digitales.

- **Gestión de Canales Alternativos:** Coordinar la utilización de medios alternativos (como perifoneo y radio comunitaria) para informar a ciudadanos que no tengan acceso a plataformas digitales.
- **Participación en Consultas Ciudadanas:** Colaborar en la difusión y participación de la ciudadanía en consultas públicas y procesos democráticos a través de medios digitales.

#### **Valoración de la Opinión Pública:**

- Analizar y evaluar la respuesta de los actores políticos y sociales de la comunidad para adaptar las estrategias de comunicación y fortalecer la relación con la ciudadanía.

#### **Difusión del Informe de Gobierno:**

- Proporcionar información en materia de comunicación social para la elaboración y difusión del Informe de Gobierno.
- Coordinar la presentación de los informes de gobierno ante medios de comunicación y la ciudadanía.

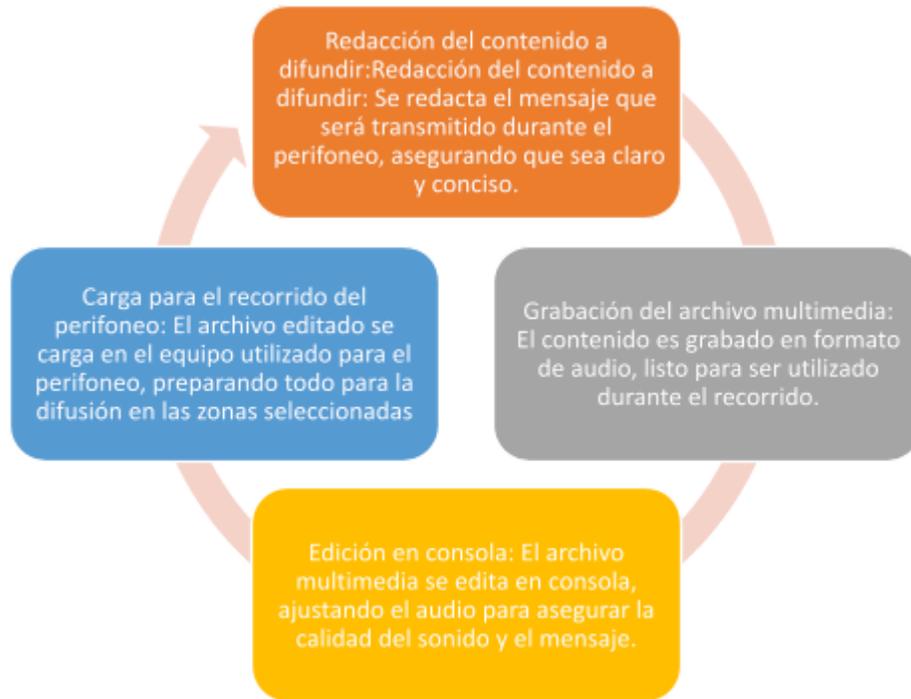
### Ciclo de Mejora y Optimización de Procesos en la Dirección de Comunicación Social



## Proceso de Creación y Seguimiento de Publicaciones



## Proceso de Preparación y Ejecución del Perifoneo



## Innovación y Mejora Continua en la Estrategia de Comunicac

