



Gobierno Municipal El Grullo 2021-2024

Manual de Operación de Dirección de Comunicación Social



Gobierno Municipal El Grullo 2021-2024

Índice

Apartado I	3
Introducción	3
Marco Legal y Normatividad	4
Objetivo General	8
Objetivos Específicos	8
Misión, Visión Valores	8
Estructura Orgánica	9
Descripción y Perfil Del Puesto	10
Funciones y Atribuciones	12
Diagrama de Flujo	16
Apartado II	18
Modelo de operación	18
Glosario	19



Gobierno Municipal El Grullo 2021-2024

Apartado I

Introducción

En este documento se presentan las bases del Plan de operación de la Dirección de Comunicación Social del H. Ayuntamiento Constitucional de El Grullo Jalisco 2021-2024. Mismo que es constituido de manera que la información sea accesible a cualquier organización, persona o agrupación social que requiera del conocimiento de la misma, de manera que los consultantes tengan la posibilidad de acceder a los objetivos del plan de acción, así como los lineamientos que sigue el mismo, entre otros aspectos que comprende el documento.

Los manuales que se presentan correlacionados fungen como guía tanto de la forma organizacional, los procedimientos a seguir y las operaciones que delimitaran la acción de manera congruente y eficazmente objetiva para la realización exitosa de las actividades que presenta el Plan de Operación.

El documento es generado por la Dirección de Comunicación Social que considera como objetivo importante establecer un vínculo entre el H. Ayuntamiento Constitucional de El Grullo Jalisco 2021-2024 con los habitantes de la comunidad Grullense a través de los diversos medios de comunicación y la gestión de los mismos. Dentro de los valores que se practican en la Dirección destacan honestidad, compromiso, ética y transparencia, dando así una pauta para la interacción de los actores que comprende la comunicación social; nuestra misión y visión se constituyen en lograr construir una vía confiable a través de la información directa, oportuna y fidedigna. Fomentar, colaborar y ejecutar planes de acción es nuestro compromiso con la sociedad.

Se abre la invitación a que se continúe con la lectura del documento con la intención de adentrarse a la información que anteriormente se menciona, esperando que su uso sea funcional en sus intenciones practicando los valores éticos y profesionales.

Gobierno Municipal El Grullo 2021-2024

Marco Legal y Normatividad

Las presentes normas tienen por objeto homologar los criterios técnicos en materia de tecnologías de la información, comunicación e infraestructura tecnológica de la Dirección de Comunicación Social.

La aplicación de estas normas corresponde a la Dirección de Comunicación Social, así como a los servidores públicos cuyas atribuciones o funciones estén relacionadas con la planeación o ejecución de las actividades o administración de las tecnologías de la información y comunicación.

1. El marco legal y normatividad es de carácter obligatorio para la Dirección de Comunicación Social y demás dirección en apego a estas normas.
2. Criterio de estándares abiertos; el modelo de contrataciones en materia de TIC deberá adoptar y desarrollar estándares abiertos que permitan la aplicación de interoperabilidad, escalabilidad, sostenibilidad, estabilidad, así como la flexibilidad ante la evolución tecnológica, y el mejor beneficio para el municipio, atendiendo los objetivos al que se destine la tecnología a contratar por la Dirección de Comunicación Social.
3. Criterio de cómputo en nube; Favorecer el uso del cómputo en la nube para el aprovechamiento y eficiencia de las actividades realizadas por la dirección de comunicación social, fomentando la utilización de las TIC, teniendo en consideración la seguridad de la información y la protección de los datos personales.
4. Impulsar la instrumentación de TIC en los proyectos para que generen mayores beneficios a la población, o mejor eficiencia en las actividades a realizar por la Dirección de Comunicación Social para brindar un mayor impacto municipal y regional cumpliendo con las metas y objetivos en el ámbito de las atribuciones de la dirección.
5. Establecer estrategias de interoperabilidad para que la Dirección de Comunicación Social o alguna otra dirección que requiera compartir datos que obren en su posesión, puedan formar parte de un mismo proceso, así como, la generación de estándares y plataformas técnicas de colaboración e intercambio de datos y de plataformas tecnológicas con la finalidad de agilizar los procesos y el aprovechamiento de la información en materia de trámites, servicios, apertura y análisis de datos.
6. La seguridad de la información, la privacidad y la protección de los datos personales son criterios que se deberán de tomar en cuenta antes de realizar cualquier compartición de información a través de las diferentes TICS y plataformas tecnológicas.
7. La información compartida a través de los distintos medios digitales deberá comprender criterios de accesibilidad universal a efecto de garantizar que

Gobierno Municipal El Grullo 2021-2024

toda persona, independientemente de sus capacidades técnicas, cognitivas o físicas puedan consultar y utilizar los datos disponibles por los medios electrónicos, plataformas y sistemas promovidos por la Dirección de Comunicación Social.

8. La Dirección de Comunicación Social promoverá la facilidad de las herramientas y sistemas informáticos del Municipio del Grullo, fomentando la comunicación entre el usuario y el gobierno municipal mediante las distintas plataformas de acceso universal, de claro entendimiento y de sencillo manejo, favoreciendo su uso y adopción por parte de los ciudadanos y/o usuarios.
9. Criterio de Innovación Municipal. Promover el diseño, desarrollo e implementación de servicios y productos gubernamentales (nuevos o sustancialmente mejorados) en materia de TIC del H. Ayuntamiento Constitucional de El Grullo 2021-2024.
10. La Dirección de Comunicación Social promoverán proyectos que mejoren la cercanía e interacción entre el Gobierno Municipal y los ciudadanos a través de los medios digitales y de comunicación, a efecto de fomentar la creación de una ciudadanía digital.
11. La Dirección de Comunicación Social impulsará mediante acciones, iniciativas, proyectos y programas la comprensión de los ciudadanos sobre el acceso y adopción de Internet, así como las Tecnologías de la información y Comunicaciones, en asuntos de actividades humanas, sociales, económicas, políticas y culturales; además de la aplicación de conductas y principios pertinentes para el uso ético, igualitario, equitativo, democrático, seguro, legal y responsable de dichas tecnologías por parte de los ciudadanos.
12. La información de trámites, servicios y demás actos que se realicen por medios digitales serán acorde a las formalidades establecidas.
13. La Dirección de Comunicación Social deberá garantizar que la información utilizada procede del lugar de origen de los datos y que la misma no ha sido modificada o alterada.
14. La Dirección de Comunicación Social se compromete a disponer de normatividad, procesos, procedimientos y niveles de seguridad adecuados, que garanticen la confidencialidad, así como la protección de datos personales, de conformidad con lo establecido en los ordenamientos aplicables en materia de Transparencia.
15. Toda la información pública generada, obtenida, transformada o en posesión del Gobierno Municipal de El Grullo Jalisco, como consecuencia de la aplicación de las presentes Políticas, es pública y será accesible a cualquier persona, salvo aquella considerada por la legislación aplicable como información confidencial o clasificada como reservada.



Gobierno Municipal El Grullo 2021-2024

16. Los datos generados diariamente por los ciudadanos, a través de las diferentes plataformas del Gobierno Municipal de El Grullo Jalisco, se considera como un activo sustantivo para el diseño de políticas públicas, planes, programas acciones y estrategias de la Administración del H. Ayuntamiento Constitucional El Grullo Jalisco 2021-2024 a fin de garantizar la formación de una Ciudadanía Digital.
17. La Dirección de Comunicación Social tiene el compromiso de salvaguardar y proteger toda información confidencial o clasificada como reservada, que fue generada por ciudadanos por los ciudadanos, y que se encuentra resguardada en formato electrónico, de conformidad con las leyes y normatividad aplicable en la materia.
18. Realizar las actividades necesarias para el óptimo funcionamiento de las plataformas digitales asegurando el acceso efectivo a los ciudadanos donde se les permita tener completa usabilidad de los mismos.
19. El Municipio del Grullo Jalisco, mediante la Dirección de Comunicación Social, promoverá la inclusión digital, a efecto de incrementar la adopción ciudadana de Internet y de las TIC.
20. La inclusión digital se regirá bajo los preceptos de inclusión social, igualdad, equidad de género, accesibilidad, asequibilidad, usabilidad, participación ciudadana, confianza y seguridad.
21. Diseñar, planear, desarrollar, implementar y ejecutar las acciones necesarias para que la Dirección de Comunicación Social pueda cumplir con sus objetivos en materia de inclusión Digital.
22. Participar y coadyuvar en los distintos mecanismos de coordinación y participación en materia de inclusión digital que las diferentes Direcciones del H. Ayuntamiento Constitucional El Grullo Jalisco 2021-2024 solicite.
23. La Dirección de Comunicación Social impulsará y promoverá la innovación gubernamental con iniciativas de desarrollo, adquisición y copropiedad de plataformas digitales tanto para uso del Gobierno Municipal.
24. Entregar la información Solicitada en tiempo y forma conforme se establezca.
25. Asegurar el acceso efectivo y proporcionar los recursos requeridos para alta, modificaciones, soporte, operación, mantenimiento, actualización o bajas relacionadas a las plataformas digitales de la administración Pública del Gobierno Municipal, conforme a las disponibilidades presupuestales y materiales, en apego a la normatividad y políticas aplicables.
26. Bajo ninguna circunstancia deberán hacer uso de las plataformas digitales oficiales sin previa aprobación de la Dirección de Comunicación Social.
27. Toda actividad que se realice en la Dirección de Comunicación Social dentro de las plataformas digitales deberá llevar a cabo la implementación y actualización en materia de tecnologías alineadas a la normatividad vigente en materia de seguridad informática y mejores prácticas.

Gobierno Municipal El Grullo 2021-2024

28. La Dirección de Comunicación Social deberá cumplir con la normatividad aplicable en materia de datos abiertos, protección de datos personales, seguridad de la información y derechos de autor.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Constitución Política del Estado de Jalisco
- Ley de Gobierno y Administración Pública Federal
- Ley de Gobierno y Administración Pública de Estado de Jalisco y sus Municipios
- Ley General de Responsabilidades Administrativas
- Ley de Procedimientos Administrativos del Estado de Jalisco y sus Municipios
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Jalisco
- Ley para los Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Ley de ingresos Municipales



Gobierno Municipal El Grullo 2021-2024

Objetivo General

Coordinar y ejecutar las estrategias de vinculación, difusión y comunicación social del Ayuntamiento 2021-2024.

Objetivos Específicos

- Establecer el vínculo de las distintas áreas y autoridades de gobierno municipal con los diversos medios de comunicación
- Coordinar las estrategias de comunicación social institucionales
- Coordinar los medios de comunicación institucionales (Televisión, Redes Sociales, Sitio Web y Prensa)
- Creación de contenidos originales enfocadas a la difusión de actividades gubernamentales
- Protección y mantenimiento de la imagen institucional del gobierno municipal
- Capacitación del personal para ampliar los conocimientos, habilidades, aptitudes y conductas responsivas en redes sociales y medios digitales.

Misión, Visión Valores

Misión: Diseñar, ejecutar y supervisar los medios de comunicación para ser el contacto directo con la ciudadanía, a fin de que se conozcan de manera directa, oportuna y transparente todas las diversas actividades llevadas a cabo por el H. Ayuntamiento Constitucional de El Grullo Jalisco.

Visión: Convertir a la Dirección de Comunicación Social en un medio de información accesible, confiable y fidedigno, en el cual se dan a conocer las actividades realizadas, con el fin de mantener y fortalecer la imagen del Gobierno Municipal 2021-2024

Valores:

- | | |
|--------------------|-------------------|
| - Puntualidad | - Objetividad |
| - Honestidad | - Ética |
| - Responsabilidad | - Profesionalismo |
| - Tolerancia | - Lealtad |
| - Compromiso | - Transparencia |
| - Empatía | - Disponibilidad |
| - Confidencialidad | - Integridad |



Estructura Orgánica

La Dirección de Comunicación Social cuenta con los siguientes puestos:



Descripción y Perfil Del Puesto

- Escolaridad Media superior o preferentemente Licenciatura:
- Mayor de Edad:
- Nombre del puesto:
- **Dirección de Comunicación Social:** persona capaz y responsable de gestionar, coordinar y colaborar con las actividades de la dirección, estableciendo tareas, objetivos, prioridades para que en conjunto de todo el equipo de trabajo se puedan cumplir con las metas y el funcionamiento correcto de la dirección; implica supervisar y dirigir que los procesos que se realicen sean de manera eficiente, organizada y segura, además de administrar los recursos con los que se cuente, tales como presupuesto y equipo asignado, entre otros, para evitar su uso inadecuado y optimizar su utilización, al mismo tiempo en caso de identificar problemas o deficiencias se asegure de tomar las medidas necesarias para su corrección, asimismo lograr que el capital humano pueda trabajar en un ambiente donde se colabore en equipo y al mismo tiempo se cultive la relación laboral, y en su momento ofrecer una orientación para mejora del trabajo.
 - o **Reporta:** Jefatura de Administración e Innovación
 - o **Supervisa:** Gestor, Operativo, Camarógrafo y Diseñador de Comunicación Social

- Escolaridad Media superior o preferentemente Licenciatura:
- Mayor de Edad:
- Nombre del puesto:
- **Gestora de Comunicación Social:** persona capaz de gestionar y elaborar campañas en los diferentes medios digitales, así mismo salvaguardar, proteger y mantener la integridad de la imagen institucional, además de generar estadísticas, gestionar vínculos con los distintos medios de comunicación, apoyar y proponer mejoras continuas y participar en las diferentes actividades para el lograr el optimo funcionamiento de la dirección además de ello, se encarga de buscar las notas, presentarlas, transmitir las, grabar podcast, perifoneo; funge como contacto directo para la recepción de los medios de prensa. Tiene las facultades para tomar fotografía, grabar videos y generar contenido digital.
 - o **Reporta:** Dirección de Comunicación Social

- Escolaridad Media superior o preferentemente Licenciatura:
- Mayor de Edad:

Gobierno Municipal El Grullo 2021-2024

- Nombre del puesto
- **Operativo de Comunicación Social:** persona apta para colaborar con las distintas áreas y actividades que se realicen en la dirección para lograr eficientar los diferentes procesos, así mismo ejecutar las actividades derivadas, como el perifoneo, teniendo en cuenta que debe de velar por la imagen institucional, además es la persona encargada de llevar y mantener en buenas condiciones el equipo necesario para la generación de contenido digital,
 - o **Reporta:** Dirección de Comunicación Social

- Escolaridad Media superior o preferentemente Licenciatura:
- Mayor de Edad:
- Nombre del puesto:
- **Camarógrafo de Comunicación Social:** persona responsable capas de colaborar con las diferentes áreas de la dirección de comunicación social, además de ejecutar los procesos necesarios para captar un registro de las mejores imágenes, en momentos precisos con un control de calidad, ya que la imagen institucional es por lo que vela todo el equipo que conforma la dirección de comunicación social.
 - o **Reporta:** Dirección de Comunicación Social

- Escolaridad Media superior o preferentemente Licenciatura:
- Mayor de Edad:
- Nombre del puesto:
- **Diseñadora de Comunicación Social:** persona con sensibilidad, capacidad creativa y conocimiento de los medios de comunicación que pueda producir y difundir mensajes visuales; colaborar con el equipo de trabajo, proponer mejoras creativas, además de aplicar el manejo de técnicas para desarrollar contenido que permitan salvaguardar y posicionar en alto la imagen institucional en base al manual de identidad, siendo esta el área que se encarga de desarrollar, corregir y aplicarlo.
 - o **Reporta:** Dirección de Comunicación Social



Funciones y Atribuciones

- Redactar y enviar cartas a diferentes Medios de Comunicación con el fin de promover eventos específicos
- Participar en la organización de eventos especiales que la Dirección asigne.
- Asistir a reuniones y eventos en representación de la Dirección de Comunicación Social
- Proponer el manejo de información para campañas y boletines informativos
- Realizar las demás actividades que se deriven de la naturaleza de su cargo o las que le sean encomendadas por la Coordinación de Administración e Innovación Gubernamental.
- Convocar y coordinar a medios de comunicación a eventos oficiales.
- Difundir las acciones y programas de la administración municipal en los medios de comunicación y diferentes plataformas digitales.
- Manejo de los distintos materiales digitales para su difusión.
- Monitoreo de medios digitales para proteger y salvaguardar la imagen gubernamental.
- Coadyuvar a las distintas direcciones para la difusión de la información que se maneje dentro de ellas.
- Atender todas las peticiones en relación de la dirección de comunicación social.
- Creación de contenidos digitales originales enfocados al mejoramiento y difusión de actividades gubernamentales a través de los diferentes medios de comunicación establecidos
- Cuidado, protección y distribución de la imagen oficial del gobierno municipal
- Creación de un espacio digital de noticias, anuncios y actualización de actividades de Gobierno a través de podcast, diseño de imagen, creación de noticias, capsulas informativas y transmisión en vivo
- Capacitación en uso de redes sociales y medios digitales para las distintas Direcciones del Ayuntamiento
- Editar y publicar el órgano informativo oficial de comunicación de gobierno municipal
- Coordinación de la publicación y edición de sitio web oficial
- Recopilar y analizar la información que se genere en los medios de comunicación relacionada con acciones que competan al gobierno municipal, o que puedan tener una repercusión sobre la actuación de éste, y darla a conocer a las dependencias y entidades que corresponda
- Mantener informada a la comunidad y a los medios de comunicación sobre las actividades que desempeña el gobierno municipal

Gobierno Municipal El Grullo 2021-2024

- Dar cobertura a los eventos de mayor importancia mediante contenido digital para difundirlo a la ciudadanía.
- Realizar de manera periódica monitoreo y análisis en las distintas plataformas digitales para generar reportes que sirvan para la toma de decisiones.
- Informar a la comunidad sobre las modificaciones que se realicen en la prestación de los servicios públicos municipales que afecten a los usuarios
- Diseñar y ejecutar estrategias de comunicación social que permitan la difusión de proyectos, programas y/o acciones que realizar el H. Ayuntamiento.
- Coordinar las campañas de difusión de los programas sociales y acciones en general del Municipio a través de los distintos medios de comunicación.
- Proporcionar información escrita, grafica y/o grabada a los medios masivos de comunicación y plataformas digitales que emitan las diferentes autoridades Municipales.
- Desarrollar investigaciones sobre la opinión pública, respecto a la imagen general del Gobierno Municipal, incluyendo las autoridades, dependencias y diversos programas sociales para en base a ellos analizar y ejecutar planes de acción para mejora de las actividades.
- Participar y coordinar la presentación de informes de las actividades del H. Ayuntamiento para cumplir con su difusión ante los medios de comunicación, personal administrativo y a la ciudadanía en general.
- Supervisar y dar seguimiento interno a las quejas y sugerencias recibidas por medio de los diversos medios de opinión pública.
- Administrar los recursos del área, tales como presupuesto y equipo asignado, entre otros, para evitar su uso inadecuado y optimizar su utilización.
- Emisión de Podcast en diferentes plataformas de streaming de audio.
- Difundir la agenda de eventos municipales a través de medios digitales.
- Dar cobertura informativa de los eventos públicos.
- Establecer relación directa con los medios de comunicación atendiendo solicitudes de entrevistas, ofreciendo información a través de comunicados, conferencias de prensa y otras actividades.
- Realizar el monitoreo constante de los medios de comunicación locales, nacionales e internacionales que aborden temas de interés para el Gobierno Municipal.
- Proveer una capsula de las actividades más relevantes llevadas a cabo en el lapso semanal.
- Diseño de contenido digital (Video, imagen, anuncios, espectaculares, fotografía).
- Protección y salvaguarda de imagen Institucional (Formatos, logos, oficios).
- Asesoría de creación de contenidos digitales.



Gobierno Municipal El Grullo 2021-2024

- Promover la marca municipal a través de medios digitales.
- Actualizar las Redes Sociales y Medios Alternativos en los que intervenga el H. Ayuntamiento.
- Coadyuvar en la publicación y distribución de la Gaceta Municipal.
- Diseñar y ejecutar en colaboración de las distintas direcciones del H. Ayuntamiento las campañas de publicidad del Gobierno Municipal.
- Coordinarse distintas direcciones del H. Ayuntamiento que conforman la administración para dar difusión a los avances en materia de Gobierno.
- Difundir las políticas, programas, servicios, actividades y trámites de la Administración Pública Municipal.
- Generar metodologías para el análisis del comportamiento de la opinión pública.
- Proponer y realizar convenios de colaboración con los medios de comunicación masiva para la difusión de programas y campañas del Gobierno Municipal.
- Vigilar el cumplimiento de la difusión de las sesiones del Ayuntamiento.
- Impulsar a la ciudadanía a ser partícipes de los distintos eventos, convocatorias y programas a través de los medios digitales.
- Mantener una coordinación con las áreas de prensa para la regulación sobre el flujo de información de las actividades que sean realizadas por el H. Ayuntamiento.
- Creación de contenido de alto nivel, así mismo difundirlo a través de los canales adecuados, para generar el reconocimiento público de manera local, estatal y nacional
- Fomentar en la sociedad y en el propio gobierno a través de los medios digitales los valores éticos, cívicos y culturales que armonicen la convivencia entre ambos.
- Contribuir en el fomento de la participación ciudadana para generar una nueva cultura digital sociopolítica.
- Coadyuvar en la presentación de los Informes de Gobierno y su difusión estratégica.
- Posicionar en la sociedad y grupos líder, la misión, objetivos, avances y resultados de las acciones gubernamental, impulsando el diálogo social y fomentando una opinión pública crítica y objetiva, que legitime y genere confianza en el gobierno de manera local, estatal y nacional.
- Analizar, evaluar e interpretar la respuesta de los actores políticos y sociales de la comunidad para prevenir situaciones de crisis y construir opciones de respuesta ante algún percance o identificación de oportunidad.
- Diseñar y establecer políticas de selección, elaboración y distribución de las síntesis informativas de las acciones y obras del H. Ayuntamiento en su cobertura local, estatal, nacional e internacional



Gobierno Municipal El Grullo 2021-2024

- Proporcionar la información que en materia de comunicación social se requiera para la integración del Informe de Gobierno
- Desempeñar las comisiones y funciones especiales que le confiera el presidente Municipal y mantenerlo informado sobre su desarrollo y ejecución.
- Brindar asesoría y apoyo en materia de comunicación social e imagen Institucional para mantener uniforme e integra la identidad Institucional del Gobierno Municipal.
- Recibir a los representantes de los medios de comunicación, periodistas y público en general que así lo requieran, brindándoles la atención oportuna.



Gobierno Municipal El Grullo 2021-2024 Diagrama de Flujo



Gobierno Municipal El Grullo 2021-2024



Gobierno Municipal El Grullo 2021-2024

Apartado II

Modelo de operación

Fecha de Registro: **Ficha No.**
No. De prioridad:

Dirección:

Proyecto:

Objetivo General:

Descripción:

Área Responsable:

Cargo:

Glosario

- **Ciudadanía Digital:** Conductas y principios para el uso ético, igualitario, equitativo, democrático, seguro, legal y responsable de Internet y de las TIC; adoptados por parte de los colaboradores que conforman la Dirección de Comunicación Social.
 - **Computo en la Nube:** es el modelo de prestación de servicios digitales que permiten acceder a los servicios estandarizados que brinda funcionalidades para realizar algunas de las actividades que comprende el área de trabajo de la Dirección de Comunicación Social.
 - **Datos abiertos:** Son los datos digitales con las características técnicas y jurídicas necesarias para que puedan ser usados, reutilizados y redistribuidos libremente por cualquier persona, en cualquier momento y en cualquier lugar.
-