



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL

Junio de 2023

INTRODUCCION

La comunicación social juega un papel fundamental como agente vinculante entre la sociedad y cualquiera de las instituciones de gobierno (federal, estatal o municipal). Las y los ciudadanos tienen derecho a conocer los resultados de las acciones de gobierno, y las instituciones deben facilitar el acceso oportuno a la información sobre el uso de los recursos, instrumentación y la ejecución de las acciones de gobierno.

En el marco de informar a los ciudadanos del municipio, se desarrollan estrategias para lograr la difusión y divulgación de las acciones de gobierno, acciones que están encaminadas a la implementación de las actividades previstas en el plan municipal de desarrollo de la ciudad. Por este motivo, el departamento de Comunicación Social del Ayuntamiento de General Pánfilo Natera tiene la tarea de organizar la estrategia de información mediante la elaboración del plan operativo anual.

El objetivo es fortalecer la imagen institucional y posicionar al municipio de General Pánfilo Natera como una institución que atiende con eficacia y eficiencia a la ciudadanía. Por ello, es de suma importancia establecer vinculación entre la institución de gobierno municipal y la sociedad en general, para que la población esté informada sobre las actividades y resultados de las acciones del ayuntamiento, y además cumplir con el ejercicio de transparencia.

ANTECEDENTES

A lo largo de la historia del gobierno municipal, la administración pública ha estado conformada por una gran cantidad de departamentos, oficinas o áreas de puestos públicos que brindan servicios a los ciudadanos, además de la creación o apertura de nuevos departamentos de acuerdo a las necesidades de la administración y leyes vigentes.

El departamento de Comunicación Social, fue creado el 1 de octubre de 2021, con el objetivo de planear, diseñar y sobre todo, implementar programas de comunicación destinados a difundir las acciones e imagen de la administración pública municipal. Se realiza un plan de trabajo para los tres años de la administración

municipal de General Pánfilo Natera 2021-2024, encaminadas a adelantar las acciones a realizar, además de buscar mejoras y brindar las herramientas necesarias para realizar las acciones correctamente.

FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO

Algunas de las funciones principales que el departamento de Comunicación Social tiene son:

- Elaborar boletines de prensa.
- Elaborar síntesis informativas.
- Dar cobertura de eventos y actividades del Municipio de General. Pánfilo Natera.
- Realizar campañas de información sobre temas actuales y de interés.
- Mantener actualizada la página oficial, así como las cuentas de Facebook.
- Organizar el banco de imágenes, audio y boletines.
- Monitorear de medios impresos y electrónicos.
- Organizar, planear y apoyar en los eventos especiales.

MISIÓN

Diseñar e implementar programas de comunicación social, destinadas a difundir y publicitar las acciones realizadas por el H. Ayuntamiento de General Pánfilo Natera.

VISIÓN

Ser un referente institucional entre el municipio y la ciudadanía en la difusión de los programas y del quehacer del municipio en el fortalecimiento la imagen del H. Ayuntamiento.

VALORES

- **Honestidad:** es un valor social que deberán tener los funcionarios de este departamento que generará acciones de beneficio común y se reflejará en congruencia en lo que se piensa y lo que se hace.
- **Responsabilidad:** cumplir con el desarrollo del trabajador dentro del tiempo estipulado para ello, al comprometernos, ponernos al máximo nuestras capacidades para sacar adelante la tarea encomendada.
- **Tolerancia:** otorgar un trato digno y cordial a los funcionarios de del ayuntamiento y a la ciudadanía en general. Aceptar la opinión de los demás y no hacer chismes que puedan generar molestias.
- **Compromiso:** atender con amabilidad y buen trato a la ciudadanía con la finalidad de ayudarla de acuerdo a nuestras posibilidades para difundir las acciones emprendidas por el ayuntamiento.

MARCO JURIDICO

Como punto de partida, se crea el marco legal para dar capacidad y base legal a las actividades de esta unidad administrativa para dar estructura y vida institucional; así pues, la elaboración del Manual de Procedimientos se fundamente legalmente en los siguientes términos: La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en su artículo 115, en su fracción II, establece:

“Los ayuntamientos tendrán facultades para aprobar, de acuerdo con las leyes en materia municipal que deberán expedir las legislaturas de los Estados, los bandos de policía y gobierno, los reglamentos, circulares y disposiciones administrativas de observancia general dentro de sus respectivas jurisdicciones, que organicen la administración pública municipal, regulen las materias, procedimientos, funciones y servicios públicos de su competencia y aseguren la participación ciudadana y vecinal”.

De igual manera en la Constitución política del Estado Libre y Soberano, en su artículo 119, fracción I, establece que “cumplir y hacer cumplir las leyes, decretos y disposiciones federales, estatales y municipales”; en la fracción V, agrega:

“Los Ayuntamientos tendrán facultades para aprobar, de conformidad con las leyes en materia municipal, los bandos de policía y gobierno, los reglamentos, circulares y disposiciones administrativas de observancia general dentro de sus respectivas jurisdicciones, que organicen la administración pública municipal, regulen las materias, procedimientos, funciones y servicios públicos de su competencia y aseguren la participación ciudadana y vecinal”

Otro de los marcos normativos, es la Ley Orgánica del municipio del Estado de Zacatecas en su artículo 7, en la cual establece que:

“Los Ayuntamientos tienen facultad para elaborar y aprobar el Bando de Policía y Gobierno, reglamentos, circulares y disposiciones administrativas de observancia general dentro de sus respectivas jurisdicciones, que organicen la administración pública municipal, regulen las materias, procedimientos, funciones y servicios públicos de su competencia y promuevan la participación de la sociedad”.

Finalmente, en el Reglamento Interior de General Pánfilo Natera, en el artículo 96, en la que establece las funciones específicas del departamento.

- I. Planear, diseñar e implementar programas de comunicación social, destinados a difundir las acciones e imagen de la Administración Pública Municipal.
- II. Realizar proyectos de sensibilización de la comunidad que fomente un compromiso de corresponsabilidad y gobernanza democrática en el municipio.
- III. Difundir y publicitar los planes y programas de desarrollo y asistencia social de la Administración Pública Municipal.
- IV. Generar y coordinar las relaciones de la Administración Pública Municipal con los medios de comunicaciones regionales y nacionales para que informen y orienten adecuadamente a la opinión pública sobre los planes, programas, proyectos y acciones del gobierno municipal.
- V. Realizar sistemáticamente un proceso de análisis y evaluación de la gestión administrativa en la opinión pública, que sopesa la obra de

gobierno y sus efectos, informando cotidianamente a la o el Secretario de Gobierno Municipal.

- VI. Realizar un reporte diario a la o el Secretario de Gobierno Municipal, derivado del análisis de la información publicada en los medios de comunicación impresos, electrónicos y digitales.

OBJETIVOS GENERALES

Garantizar el respeto a la libre expresión de las ideas de los ciudadanos y de sus organizaciones, así como de los distintos grupos y actores políticos en el municipio.

Ser un vínculo efectivo de comunicación entre la sociedad, los medios informativos, impresos, de radio y electrónicos, así como de las distintas áreas que integran el Ayuntamiento a fin de posicionar una buena imagen del trabajo que estarán realizando las autoridades municipales y el equipo de trabajo, fomentar las buenas relaciones públicas con actores fundamentales para el crecimiento y desarrollo del Municipio.

Mantener una buena y estrecha relación con los medios de comunicación, debe ser una de las metas a fin de fomentar un adecuado flujo de información y difusión de las acciones, obras y proyectos de la administración municipal.

De igual forma, una adecuada comunicación interna fomenta una mejor articulación entre las distintas áreas que integran el Ayuntamiento, por lo que se implementarán estrategias a fin de establecer los canales adecuados de comunicación en el ámbito interior.

Organizar el trabajo para dar cobertura y difundir de manera oportuna, clara y en tiempo las actividades del Gobierno Municipal, a través de los medios internos de comunicación (portal, redes sociales, boletines, comunicados) y los medios externos de comunicación (medios impresos, emisiones de radio, portales).

Mantener informada a la población a través de una campaña institucional atractiva que difunda las actividades, metas, avances y logros de la administración.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Mantener una política de comunicación social que contribuya a la difusión de las acciones del gobierno municipal para informar a la población.

- ✓ Diseñar y difundir por medio de los canales (internos y externos) las acciones del gobierno municipal de General Pánfilo Natera.
- ✓ Lograr y mantener un alto nivel de identificación y aceptación.
- ✓ Difundir los Informes de Gobierno Anuales, en su caso parciales y/o especiales que así establezca el H. Ayuntamiento.
- ✓ Difundir a los medios de comunicación los boletines de prensa de manera profesional y asertiva.
- ✓ Diseñar y procurar el buen uso de la identidad gráfica institucional.
- ✓ Fomentar las relaciones institucionales con los medios de comunicación e informativos y centrarse en los representantes de los medios de comunicación para obtener información oportuna, veraz y objetiva.
- ✓ Elaborar una síntesis informativa sobre los comunicados de prensa, radio, TV o redes sociales que discuta los quehaceres de la administración municipal para mantener informados a las autoridades del municipio.
- ✓ Coordinar las acciones de comunicación social de la Presidencia Municipal y de la administración.

- ✓ Asesorar a la Presidencia Municipal en las actividades oficiales, en cuanto a mensaje, temas coyunturales y el trato con los medios de comunicación.
- ✓ Agendar las actividades en cuanto a medios (entrevistas) de los titulares de las dependencias municipales para dar a conocer sus actividades.
- ✓ Mantener comunicación permanente con los representantes de los medios de comunicación.
- ✓ Aprobar los diseños finales, publicación, inserción, emisión o exhibición de los mensajes y/o la publicidad de la administración municipal.
- ✓ Realizar la cobertura fotográfica de las actividades y eventos públicos.
- ✓ Sistematizar fotografías, reportajes y entrevistas que se requieran para los funcionarios o para los medios de comunicación.
- ✓ Actualizar de manera permanente el archivo de fotos digitales, datos generales y noticias en computadora.
- ✓ Para que la ciudadanía pueda participar o incidir en las acciones municipales se tendrá actualizada la Gaceta Oficial del Municipio. Este mecanismo será el medio de contacto con la ciudadanía.

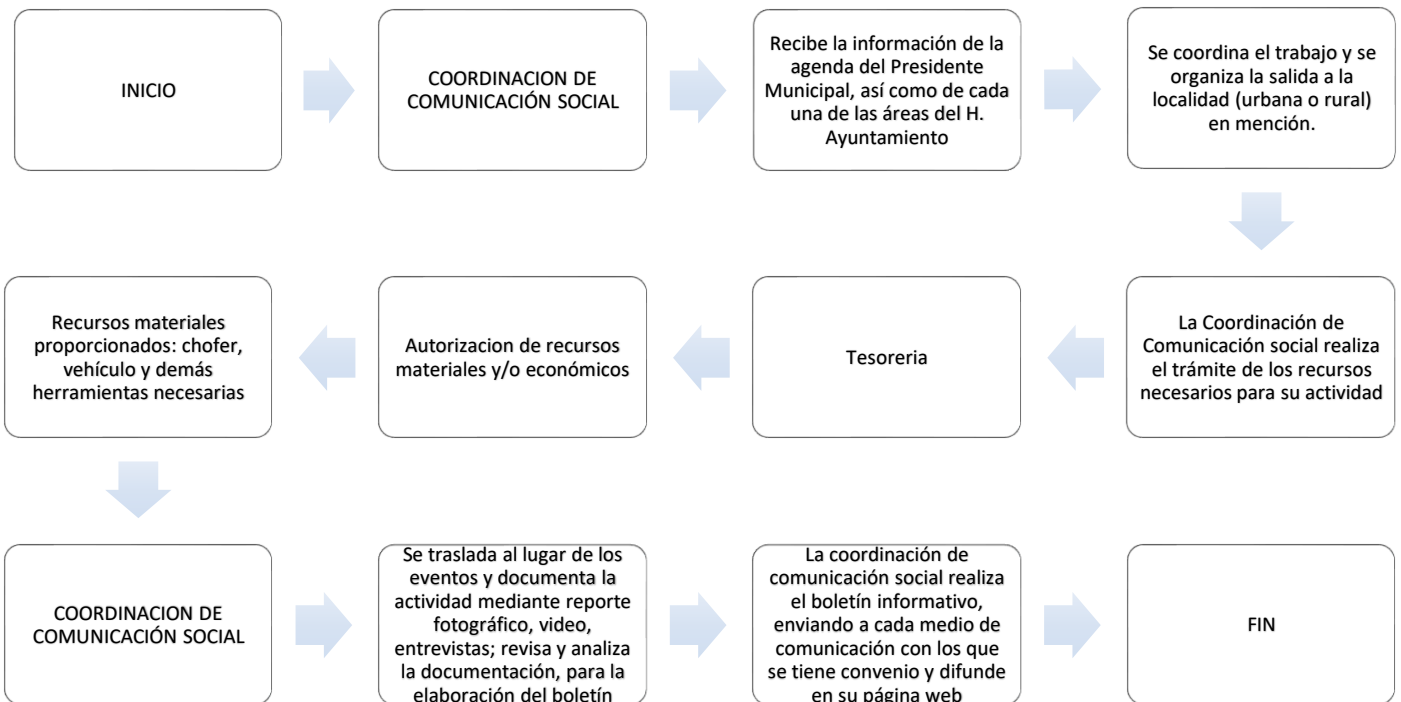
POLITICAS Y NORMAS

La dirección de comunicación social será responsable de las acciones u omisiones que resulten del desempeño de las funciones respectivas. Al mismo tiempo, si los funcionarios de este departamento incurran en faltas deberán de sujetarse a lo

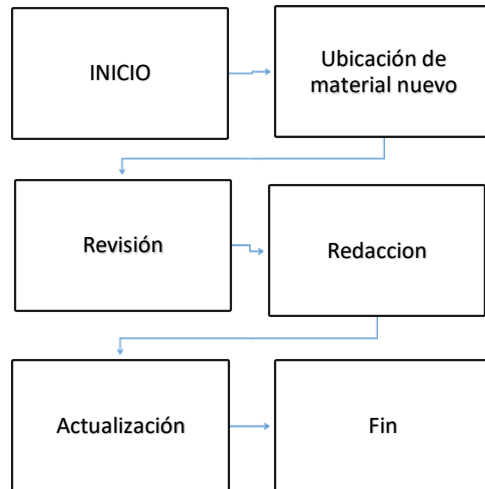
estipulado en el Bando de Policía y Gobierno del Municipio de General Pánfilo Natera y la Ley Orgánica del Municipio del Estado de Zacatecas.

DIAGRAMA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

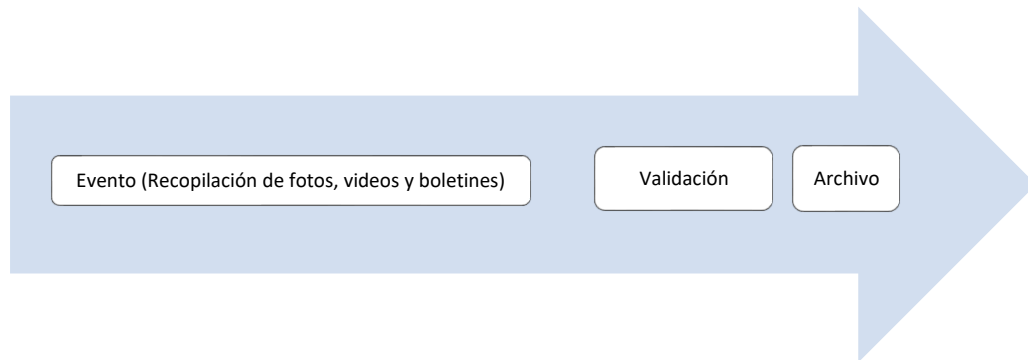
1. Atender los eventos y elaborar síntesis informativa de las obras y acciones del H. Ayuntamiento



2. Actualización de redes sociales objetivo diagrama de flujo



3. Organización del Banco de imágenes, audios y boletines de manera digital



4. Monitoreo de medios impresos y electrónicos

