Metepec
GOBIERNO MUNICIPAL 2024- 2027

HIDALGO
PRIMERO EL PUEBLO
— 2022-2028 —

Estado Libre y Soberano de Hidalgo

PRESIDENCIA MUNICIPAL DE METEPEC HGO.

Área de Comunicación Social
Municipio de Metepec, Hidalgo

Manual de Procedimientos
ENERO 2025

Expedido en el municipio de Metepec, Hidalgo

PALACIO MUNICIPAL S/N COL. CENTRO METEPEC HIDALGO, CP 43400
TEL: 774 745 51 00 / presidencia@metepechidalgo.gob.mx

ÍNDICE

1. **Introducción**
   - Objetivo del manual
   - Alcance
   - Marco legal
2. **Organización del Área de Comunicación Social**
   - Estructura organizacional
   - Funciones y responsabilidades
3. **Procedimientos Operativos**
   - Gestión de información institucional
   - Relación con los medios de comunicación
   - Manejo de redes sociales
   - Atención a crisis
   - Diseño y difusión de materiales
4. **Indicadores de Evaluación**
5. **Anexos**
   - Formatos y plantillas
   - Políticas y lineamientos adicionales

1. Introducción

Objetivo del manual

Establecer los procedimientos y lineamientos para la planeación, ejecución y evaluación de las actividades del Área de Comunicación Social del municipio de Metepec, Hidalgo, con el fin de garantizar la transparencia, eficacia y calidad en la difusión de información institucional.

Alcance

Este manual aplica a todo el personal adscrito al área de Comunicación Social y otras dependencias que colaboren en acciones de difusión.

Marco legal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Hidalgo
- Reglamentos municipales aplicables

2. Organización del Área de Comunicación Social

Estructura organizacional

- Director/a de Comunicación Social

Funciones y responsabilidades

Director/a de Comunicación Social

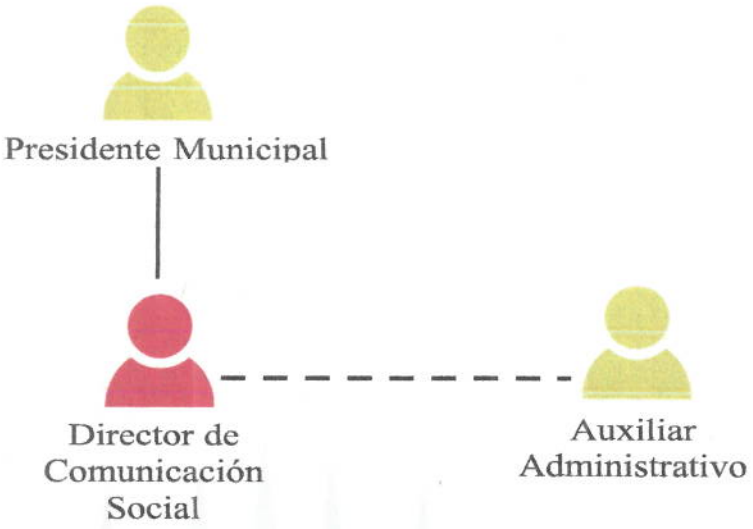
- Planificar estrategias de comunicación institucional.
- Representar al área en reuniones oficiales.
- Supervisar la calidad de los materiales comunicativos.

Responsable de Redes Sociales

- Diseñar y ejecutar estrategias digitales.
- Monitorear y responder comentarios en redes sociales.
- Corregir, en caso de errores o malentendidos, cualquier información equivocada que haya sido publicada o difundida por los canales oficiales.

DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS

ORGANIGRAMA ESPECIFICO



3. Procedimientos Operativos

3.1. Gestión de información institucional

1. **Recepción de solicitudes**:
   - Recibir solicitudes de difusión por parte de dependencias municipales.
   - Validar que la información sea oficial y relevante.
2. **Elaboración de materiales**:
   - Redactar boletines, comunicados y contenidos para redes sociales.
   - Supervisar el diseño de materiales gráficos.
3. **Difusión**:
   - Enviar materiales a los medios de comunicación.
   - Publicar contenido en las plataformas oficiales del municipio.
   - Trabajar para mantener una imagen positiva y coherente del gobierno municipal ante la opinión pública, velando por la consistencia de los mensajes que se emiten.
   - Proteger la reputación y la credibilidad del gobierno municipal frente a la ciudadanía.
   - Publicar información relevante sobre el uso de los recursos públicos, las decisiones políticas y la ejecución de proyectos y programas gubernamentales, contribuyendo a la rendición de cuentas.
   - Proveer a la ciudadanía con la información necesaria para que puedan evaluar la gestión del gobierno municipal.
   - Verificar que toda la información que se emita a la ciudadanía sea exacta, confiable y no engañosa.

3.2. Relación con los medios de comunicación

1. Actualizar la base de datos de contactos de medios.
2. Monitorear publicaciones en medios para detectar información relevante sobre el municipio.
3. Corregir, en caso de errores o malentendidos, cualquier información equivocada que haya sido publicada o difundida por los canales oficiales.
4. Promover la participación de la comunidad en las actividades y decisiones del gobierno municipal.
5. Facilitar mecanismos de retroalimentación, como encuestas, foros de consulta y otros espacios de interacción con los ciudadanos.
6. Asegurarse de que todas las comunicaciones sean institucionales y respetuosas, manteniendo la imparcialidad y la objetividad.

3.3. Manejo de redes sociales

1. Definir un calendario editorial mensual.
2. Crear contenidos relevantes, atractivos y alineados con las prioridades municipales.
3. Supervisar comentarios y responder inquietudes de la ciudadanía.

3.4. Atención a crisis

1. **Identificación del problema**:
   - Detectar el origen y alcance de la crisis comunicativa.
2. **Elaboración de mensajes clave**:
   - Preparar respuestas claras y transparentes.

3. **Acción coordinada.**
    - Informar a las áreas relevantes y establecer un protocolo de respuesta en medios y redes.
    - Desarrollar y aplicar protocolos de comunicación en situaciones de emergencia o crisis.
    - Garantizar que la información difundida sea accesible para todas las personas, incluyendo aquellas con discapacidad o aquellas que no manejan ciertos idiomas o tecnologías, mediante adaptaciones en los canales de comunicación.
    - Mantener actualizados los canales de comunicación institucional, especialmente en el entorno digital, adaptándose a las nuevas tecnologías y tendencias en la comunicación.
    - Asegurarse de que los comunicados, boletines, informes y otros materiales sean emitidos de manera oportuna, respetando los plazos establecidos y respondiendo rápidamente ante situaciones urgentes.

PALACIO MUNICIPAL S/N COL. CENTRO METEPEC HIDALGO, CP 43400
TEL: 774 745 51 00 / presidencia@metepechidalgo.gob.mx

REALIZACIÓN Y DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Procedimiento 1

1.1 Propósito del procedimiento

Mantener informada a la sociedad de las acciones institucionales que se lle-van a cabo en las diferentes Unidades Administrativas de Presidencia Munici-pal, mediante la emisión de boletines informativos veraces para su difusión en los medios de comunicación locales, por ello es un instrumento de apoyo administrativo, que describe las distintas actividades de que se compone ca-da uno de los procedimientos que lo integran, señalando generalmente quién, cómo, dónde, cuándo y para qué han de realizarse. Con un mismo fin para complementar las tareas del área.

1.2 Alcance

Por la naturaleza misma del procedimiento, este aplica al personal de la Dirección de Comunicación Social y a las diferentes Unidades Administrativas de Presidencia Municipal que den información relevante para la elaboración de boletines informativos.

1.3 Responsabilidades

1.3.1 Director de Comunicación Social.

Determinar si la información obtenida de un evento o actividad requiere la emisión de un boletín informativo.
Revisar y dar visto bueno al boletín informativo.
Autorizar los boletines informativos para su publicación.

1.3.2 Auxiliar

Dar cobertura a los eventos de Presidencia Municipal.
Identificar los eventos.
Redactar ll boletín de Informativo.

1.4 Políticas de Operación

La información deberá seleccionarse en base a la importancia de la misma.
Se incluye en el boletín el detalle del evento, material fotográfico.
La difusión de información institucional deberá verificarse antes de que sea enviada a los medios de comunicación locales.

Procedimiento 1

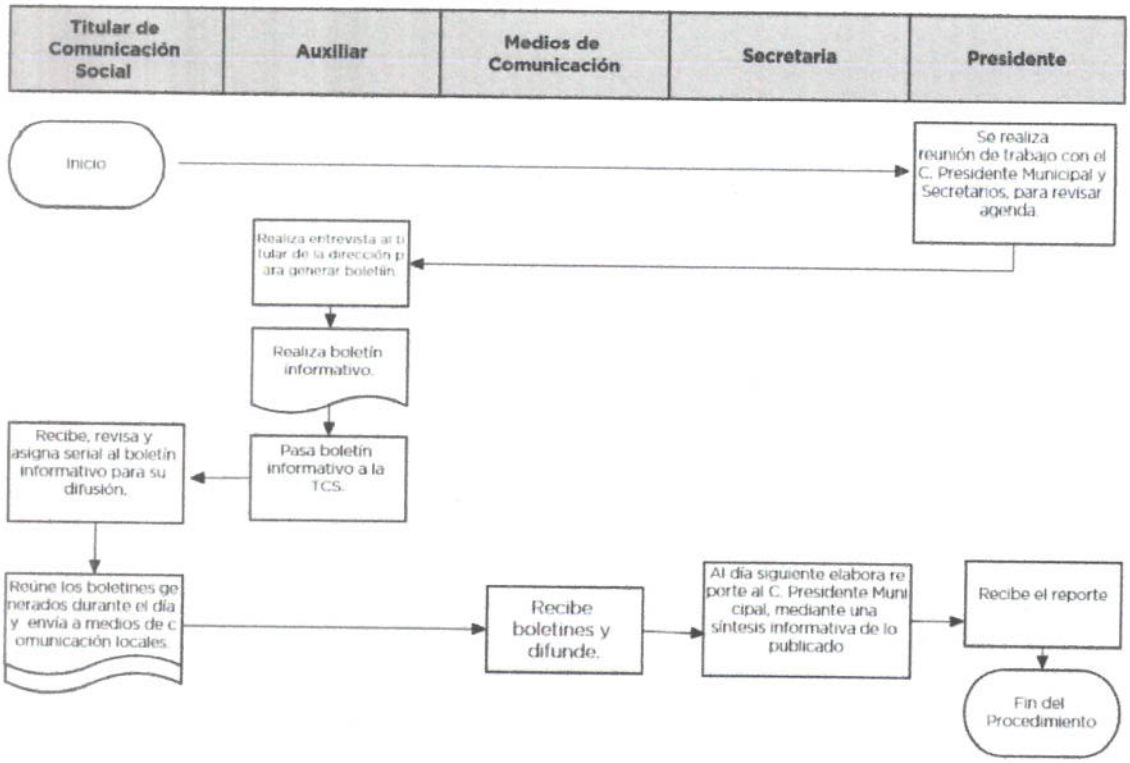
1.5 Formatos

No aplica

1.6 Definición

Boletín Informativo: resume actividades institucionales, las cuales se publican en periódicos y se difunde por radiodifusoras locales, generalmente se acom-paña con fotografías.

DIAGRAMA DE FLUJO



PROCEDIMIENTO 1

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad	Formato
1	Titular de Comunicación Social	Se realiza reunión de trabajo con el C. Presidente Municipal y Secretarios, para revisar agenda	No aplica
2	Auxiliar	Realiza entrevista al titular de la dirección para generar boletín,	No aplica
3	Auxiliar	Realiza boletín informativo.	No aplica
4	Auxiliar	Pasa boletín informativo a Titular de Comunicación Social,	No aplica
5	TCS	Recibe, revisa y asigna serial al boletín informativo para su difusión,	No aplica
6	TCS	Reúne los boletines generados durante el día y envía a medios de comunicación locales,	No aplica
7	Medios de Comunicación	Reciben boletines y difunden,	No aplica
8	Secretaria	Al día siguiente elabora reporte al C. Presidente Municipal, mediante una síntesis informativa de lo publicado,	No aplica
9	Presidente Municipal.	Recibe el reporte,	No aplica.
Fin del Procedimiento			

Procedimiento 2

Procedimiento 2

2.1 Propósito del procedimiento
Mantener informados al Presidente Municipal y servidores públicos de las distintas Direcciones y Unidades Administrativas, sobre acontecimientos o demandas ciudadanas, mediante la integración de la síntesis informativa recabada a través de medios de comunicación locales.

2.2 Alcance
Este aplica al personal de la Dirección de Comunicación Social y al de las diferentes Direcciones y Unidades Administrativas de Presidencia Municipal que estén sujetas a la noticia.

2.3 Responsabilidades.

2.3.1 Titular de Comunicación Social

- Revisar los periódicos y seleccionar toda la información relativa a la Administración Pública Municipal.
- Enviar la síntesis informativa a la Oficina del Presidente Municipal.

2.3.2 Personal de la Unidad Administrativa.

Cumplir con las funciones encomendadas por el Titular de Comunicación Social para el cumplimiento de los objetivos.

2.4 Políticas de Operación

- La selección de noticias serán las actividades institucionales relevantes o cualquier otra que considere necesaria la Unidad de Comunicación Social.
- La Dirección de Comunicación Social deberá entregar diariamente al Presidente Municipal, Secretarías y/o Direcciones la Síntesis informativa.
- La síntesis informativa deberá ser entregada en la Oficina de Presiden-cia Municipal a las 10:00 am.

Procedimiento 2

2.5 Formatos

No aplica.

2.6 Definiciones

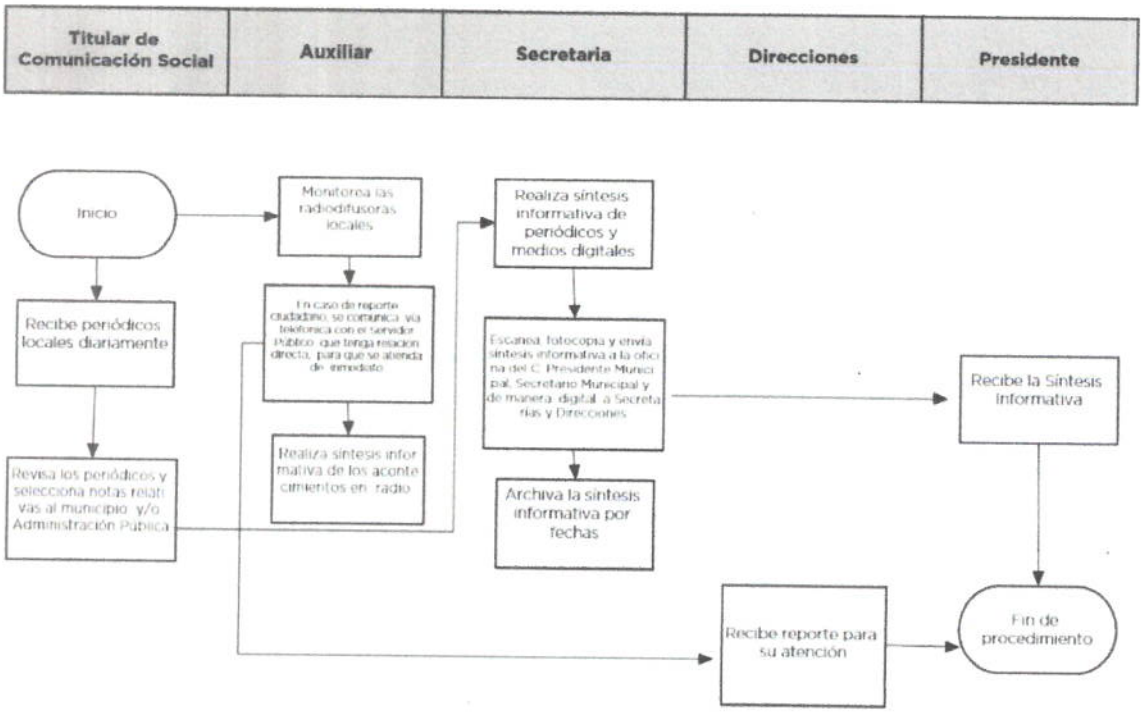
Síntesis Informativa: Conjunto de noticias difundidas a través de los Medios de Comunicación, recabadas por la Dirección de Comunicación Social.

PALACIO MUNICIPAL S/N COL. CENTRO METEPEC HIDALGO, CP 43400
TEL: 774 745 51 00 / presidencia@metepechidalgo.gob.mx

2.7 Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad	Formato	Paso
1	Titular de Comunicación Social (TCS) TCS	Recibe periódicos locales diariamente, Revisa los periódicos y selecciona notas relativas al municipio y/o Administración Pública,	No aplica	1
2	Encargado de Área / Auxiliar	Monitorea las radiodifusoras locales.	No aplica	2
3	Encargado de Área / Auxiliar	En caso de reporte ciudadano, se comunica vía telefónica con el Servidor Público que tenga relación directa, para que se atienda de inmediato, Realiza Síntesis informativa de los acontecimientos en radio,	No aplica.	3
4	Secretaria y/o Dirección	Reciben reporte para su atención,	No aplica	4
5	Secretaria	Realiza síntesis informativa de notas en periódicos y medios digitales,	No aplica	5
6	Secretaria	Escanea, fotocopia y envía síntesis informativa a la oficina del C. Presidente Municipal, Secretario Municipal y de manera digital a Secretarios y Direcciones, Archiva la Síntesis informativa por fechas,	No aplica	6
7	Presidente Municipal	Recibe el reporte para su atención,	No aplica	7
Fin del procedimiento				

Diagrama de flujo



Procedimiento 3

Realización de Spots y Perifoneo

Procedimiento 3

3.1 Propósito del procedimiento
Realizar spots para difundir en las radiodifusoras locales y el perifoneo de los eventos, programas y/o actividades por las distintas Áreas Administrativas de Presidencia Municipal.

1.2 Alcance
Este aplica al personal de Comunicación, Direcciones y Áreas Administrativas de Presidencia Municipal que estén sujetas a difundir los eventos.

1.3 Responsabilidades.
1.3.1 Titular de Comunicación Social
Solicitar al Titular del Área Administrativa la información correspondiente para realizar el spot del evento.
Realizar el spot con su equipo de trabajo.
Establecer las pautas publicitarias y enviar a las radiodifusoras.

2.3.2 Personal de la Unidad Administrativa.
Cumplir con las funciones encomendadas por el Titular de Comunicación So-cial para el cumplimiento de los objetivos.

1.4 Políticas de Operación
La información deberá seleccionarse en base a la importancia de la misma.

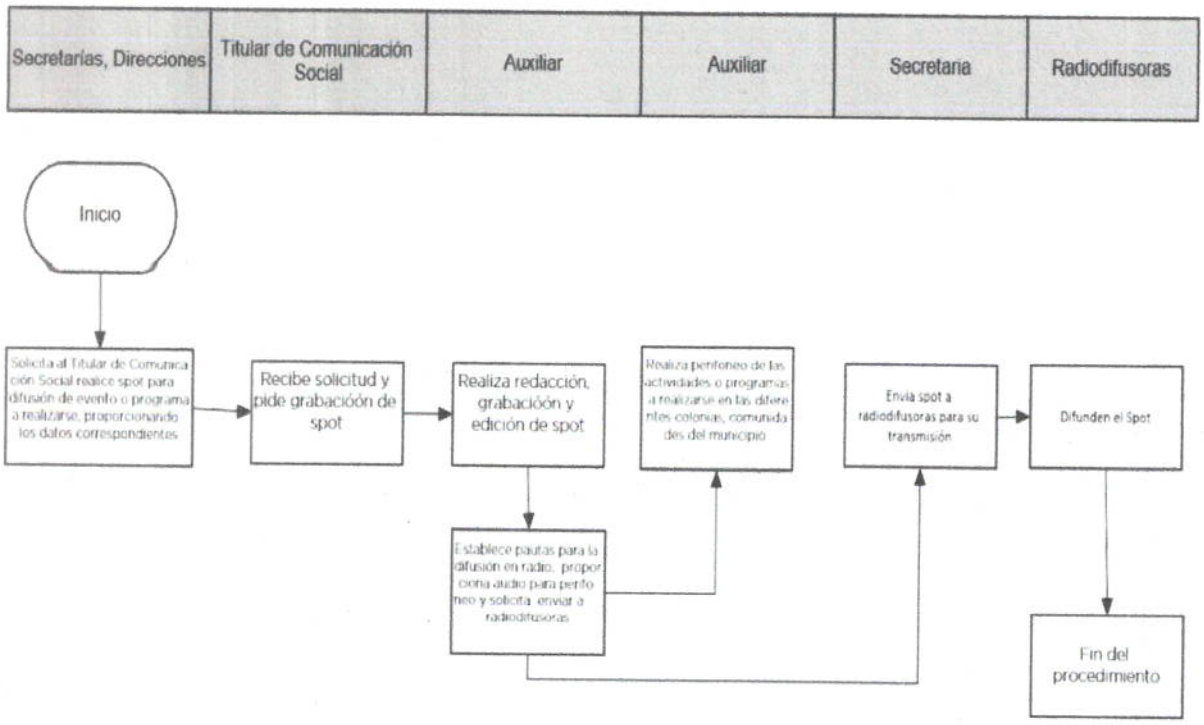
1.5 Formatos
No aplica.

1.6 Definiciones
Audio que contiene programas, actividades y/o eventos del Municipio y son emitidos por radio y perifoneo.

1.7 Descripción de la Actividad.

Paso	Responsable	Descripción de Actividades	Formatos
1	Secretarías, Direcciones	Solicita al Titular de la Comunicación Social realice spot para difusión del evento o programa a realizarse, proporcionando los datos correspondientes,	No aplica
2	TCS	Recibe solicitud y pide grabación de spot,	No aplica.
3	Auxiliar	Realiza redacción, grabación y edición de spot,	No aplica
4	Auxiliar	Establece pautas para la difusión en radio, proporciona audio para perifoneo y solicita enviar a radiodifusoras,	No aplica.
5	Auxiliar	Realiza perifoneo de las actividades o pro-gramas a realizarse en las diferentes colonias, comunidades del municipio,	No aplica.
6	Secretaria	Envía spot a radiodifusoras para su transmisión,	No aplica.
7	Radiodifusoras	Difunden el spot,	No aplica
		Fin del procedimiento	

Diagrama de flujo



4. Indicadores de Evaluación

- Número de publicaciones realizadas en medios y redes sociales.
- Alcance y en gacetas en redes sociales.
- Satisfacción de las dependencias municipales con el apoyo del área.

5. Anexos

- Plantillas de boletines de prensa.
- Formatos para solicitudes de difusión.
- Manual de identidad gráfica del municipio.

3.1 FUENTES DE INFORMACION

Para mayor información favor de dirigirse a:
Palacio municipal s/n col. centro Metepec, hidalgo C.p. 43400
Tel. (774) 7455100
Página Web: https://metepechidalgo.gob.mx
Correo Electrónico: presidencia@metepechidalgo.gob.mx
Quejas y Denuncias: Contraloría municipal

3.2 AUTORIZACIÓN

Datos de Control				
	Elaboró	**Revisó**	**Autorizó**	**Versión**
Nombre	C. Alexander Romero Tolentino **Encargado de Comunicación Social**	L.C. Noel Miguel Hernández Vargas **Contralor Municipal**	C. Juan Antonio Franco Ortiz **Presidente Municipal**	
Firma				
Fecha	**ENERO 2025**	**ENERO 2025**	**FEBRERO 2025**	

ADMINISTRACION 2024-2027 * AYUNTAMIENTO * METEPEC, HIDALGO COMUNICACION SOCIAL

ADMINISTRACION 2024-2027 * AYUNTAMIENTO * METEPEC, HIDALGO CONTRALORIA INTERNA

ADMINISTRACION 2024-2027 * AYUNTAMIENTO * METEPEC, HIDALGO PRESIDENCIA MUNICIPAL