



**MANUAL OPERATIVO**

---

# **COMUNICACIÓN SOCIAL**





# Manual Operativo Comunicación Social



## CONTENIDO

|  |    |
|--|----|
| 1. Reseña histórica.....                                 | 2  |
| 2. Marco jurídico .....                                  | 2  |
| 3. Justificación .....                                   | 3  |
| 4. Organigrama .....                                     | 4  |
| 5. Descripción de Funciones .....                        | 4  |
| 6. Objetivo General.....                                 | 9  |
| 7. Objetivos específicos .....                           | 9  |
| 8. Población objetivo .....                              | 9  |
| 9. Políticas de operación.....                           | 10 |
| 10. Tipos de Indicadores e Indicadores de Medición ..... | 11 |
| 11. Flujograma.....                                      | 12 |
| 12. Servicios.....                                       | 13 |
| 13. Plan de emergencias.....                             | 14 |
| 15. Autorizaciones .....                                 | 15 |
| 16. Sistema de Control.....                              | 16 |

*En papel*

*[Handwritten signature]*



## 1. Reseña histórica

Desde los inicios del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia en la década de 1970 (específicamente en 1977), se hizo necesario difundir las acciones realizadas a favor de la población, sobre todo la más vulnerable de la nación, El Sistema DIF del Municipio de Guadalajara, como integrante del Sistema Nacional y Estatal de Asistencia Social, hace lo propio y desde su creación, ha contado con personal que atiende a los diversos medios de comunicación.

Es importante resaltar que como Sistema para el Desarrollo Integral del Municipio de Guadalajara, como responsable de la atención a los grupos más vulnerables de la población, es prioritario dar a conocer a su población objetivo los beneficios de los diversos programas con los que se tienen.

En el 2015 como parte de la reingeniería institucional que realizó el Sistema, el Departamento se integra a la Coordinación de Vinculación para apoyar a realizar la comunicación interna y difundir a la población tapatía los servicios, programas y eventos del Sistema.

## 2. Marco jurídico

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Guadalajara.

Reglamento Interno del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Guadalajara.

*Handwritten signature: DIF Puyblan et al.*



### 3. Justificación

El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Guadalajara, cuenta como objetivo principal el de brindar asistencia social, propiciando espacios de desarrollo para mejorar las condiciones de vida de los grupos de población más vulnerables; es a través de la actualización y revocacionamiento de los Centros de Desarrollo Comunitario que se busca contribuir al empoderamiento social y económico de los usuarios, acercando a los grupos en situación de vulnerabilidad a la innovación y tecnología proveyéndolos de herramientas para la autosuficiencia y autogestión.

Por lo anterior descrito, el departamento de Comunicación, auxilia a la Coordinación de Vinculación a dar a conocer a la población los beneficios y servicios que la institución ofrece de manera gratuita o bien a costos meramente de recuperación, este departamento se aboca a promocionarlos por diferentes vías, así como a difundir las acciones, actividades y programas que se ofrecen a la población en situación de vulnerabilidad.

El departamento utiliza los medios propios para la difusión de la información, tales como página web, redes sociales y productos tradicionales como boletines y comunicados.

Adicionalmente, el Sistema DIF del Municipio de Guadalajara, tiene en la actualidad casi 1300 trabajadores y más de 70 centros de trabajo, donde se operan los diferentes programas, por lo cual es necesario establecer una comunicación interna que sirva para lograr mejores resultados, por lo que este departamento colabora con la Coordinación de Vinculación para informar al interior de la institución los eventos y actividades que se realicen por los programas y servicios.

Comunicación Social apoya al Sistema con la gestión necesaria con medios externos de comunicación como prensa escrita, radio y televisión, esto a fin de hacer llegar la información institucional a la población.

*Handwritten notes:*  
DIF  
Prensa

*Handwritten signature*

#### 4. Organigrama



#### 5. Descripción de Funciones

##### Jefe (a) de Comunicación Social.

1. Coordinar y supervisar los recursos humanos y materiales del área.
2. Supervisar el proceso de diseño de los productos gráficos en colaboración con la Coordinación de Vinculación y el solicitante del servicio.
3. Llevar a cabo la cobertura de los eventos que realiza el Sistema DIF Guadalajara o en los que es invitado, en concordancia con la agenda institucional y con el visto bueno de la Coordinación de Vinculación.
4. Atender a los medios de comunicación previo a cualquier entrevista o rueda de prensa, brindarles las facilidades para el desempeño de sus actividades.
5. Apoyar a la Coordinación de Vinculación para generar la vinculación y comunicación interna entre las áreas del Sistema DIF Municipal.

6. Realizar el monitoreo de medios, elaboración de síntesis informativa y su difusión interna.
7. Organizar, coordinar y supervisar ruedas de prensa, entrevistas e información del Sistema, con los lineamientos de la Coordinación de Vinculación y Dirección General.
8. Supervisar la elaboración de Boletines, videos y toma de fotografías.
9. Contribuir a generar estrategias, campañas y productos que permitan a las áreas del Sistema DIF Municipal a difundir los programas y servicios en favor de la población tapatía.
10. Coordinar y supervisar las estrategias en comunicación social a través de redes sociales, siguiendo los lineamientos institucionales.
11. Elaboración y control de entrega recepción de la administración.
12. Participar activamente como brigadista y en el plan de acción ante desastres.
13. Otras funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato.
14. Todas las funciones o actividades son enunciativas más no limitativas, pueden cambiar según las necesidades del Sistema.

### Asistente de Departamento

1. Calendarizar las coberturas asignadas por la Coordinación de Vinculación de los eventos del Sistema.
2. Registrar y apoyar con el calendario de cumpleaños y felicitaciones del personal del Sistema.
3. Recibir la correspondencia externa e interna y apoyar para darle contestación
4. Elaboración reporte semanal de actividades.
5. Realizar el trabajo administrativo, captura y archivo del departamento
6. Prestar apoyo para la organización y administración de reuniones.
7. Velar por la disponibilidad de suministros de oficina y el mantenimiento apropiado del equipo de oficina.
8. Elaboración y control de entrega recepción de la administración.
9. Participar activamente como brigadista y en el plan de acción ante desastres.
10. Otras funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato.

11. Realización y Entrega de bitácora e incidencias del departamento de Comunicación Social.
12. Todas las funciones o actividades son enunciativas más no limitativas, pueden cambiar según las necesidades del Sistema.

### Supervisor (a)

#### Encargado (a) de Fotografía

1. Realizar la cobertura fotográfica de eventos Institucionales internos y externos asignados por la Coordinación de Vinculación.
2. Proveer de material gráfico al departamento para sus diversas necesidades; como redes sociales, página web oficial del Sistema DIF Guadalajara, boletines y productos impresos, así como para envío a medios de comunicación.
3. Resguardar y cuidar los equipos fotográficos y complementarios, dándoles un uso adecuado y correcto.
4. Seleccionar, editar y enviar el material fotográfico a las diferentes áreas que lo requieran previo visto bueno del jefe inmediato.
5. Participar activamente como brigadista y en el plan de acción ante desastres.
6. Otras funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato.
7. Todas las funciones o actividades son enunciativas más no limitativas, pueden cambiar según las necesidades del Sistema.

### SopORTE:

#### Encargado (a) de Reportero

1. Elaborar los boletines de prensa, comunicados y foto notas bajo el visto bueno del encargado del área y las autoridades del sistema.
2. Recopilar la información interna necesaria para el desempeño de sus funciones.
3. Realizar la cobertura de los eventos asignados.

4. Efectuar el monitoreo de medios (Impreso, Radio, Televisión e Internet).
5. Generar los contenidos del Sistema DIF Guadalajara.
6. Actualizar el Directorio de Medios de Comunicación.
7. Hacer las entrevistas internas para elaboración de comunicados de difusión interna y externa.
8. Interacción con la población, dando respuesta a los comentarios, solicitudes y opiniones recibidas en redes sociales y mail de contacto.
9. Actualización del espacio de Noticias de la web oficial.
10. Participar activamente como brigadista y en el plan de acción ante desastres.
11. Las funciones o actividades que le sean asignadas por su jefe inmediato.
12. Todas las funciones o actividades son enunciativas más no limitativas, pueden cambiar según las necesidades del Sistema.

#### Encargado (a) de Diseño

1. Elaborar diseños de los productos gráficos para cubrir las necesidades internas del Sistema DIF Guadalajara, siguiendo las directrices de las autoridades del Sistema.
2. Llevar el control de la edición de los diseños y productos gráficos institucionales y supervisar que sean validados por las autoridades del Sistema entregados para impresión.
3. Actualizar el manual de Identidad Gráfica Institucional.
4. Apoyar en las distintas necesidades del departamento.
5. Diseño de lonas para eventos, señalética, campañas.
6. Elaboración de gráficos para publicaciones del DIF Guadalajara.
7. Participar activamente como brigadista y en el plan de acción ante desastres.
8. Otras funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato.
9. Todas las funciones o actividades son enunciativas más no limitativas, pueden cambiar según las necesidades del Sistema.

Encargado (a) de video y redes sociales

1. Realizar la parrilla de contenidos para las redes sociales de DIF Guadalajara (Facebook y Twitter) para su posterior autorización y utilización.
2. Grabación y edición de video.
3. Elaboración de promocionales (Video).
4. Transmisión en vivo durante eventos especiales (Fb Live).
5. Apoyar en la elaboración de boletines.
6. Resguardar y cuidar los equipos fotográficos y complementarios, dándoles un uso adecuado y correcto.
7. Participar activamente como brigadista y en el plan de acción ante desastres.
8. Otras funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato.
9. Todas las funciones o actividades son enunciativas más no limitativas, pueden cambiar según las necesidades del Sistema.

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

## 6. Objetivo General

El departamento de Comunicación tiene como objetivo general difundir a la población tapatía los servicios, programas y eventos del Sistema DIF Guadalajara.

## 7. Objetivos específicos

1. Apoyar a las áreas del Sistema DIF Municipal a dar a conocer a la población tapatía y en especial a las más vulnerables las acciones que realiza en su beneficio.
2. Establecer los medios para una efectiva comunicación interna, que ayude a lograr los mejores resultados en colaboración con la Coordinación de Vinculación informando al interior de la Institución los eventos y actividades.
3. Gestionar espacios en medios de comunicación para difundir servicios y programas de la Institución.

## 8. Población objetivo

- Personal del Sistema DIF Municipal.
- Representantes de los medios de comunicación.
- Usuarios de los programas.
- Población en general.

## 9. Políticas de operación

1. Cumplir con las disposiciones de la Ley Federal de Protección de Datos en Posesión de Sujetos Obligados.
2. Seguir las directrices, estrategias y lineamientos que emita la coordinación de Vinculación y los mandos superiores a fin de colaborar a cumplir los objetivos institucionales.
3. Generar relaciones positivas con los representantes de los medios de comunicación.
4. Elaborar y generar información éticamente correcta y con una visión positiva.
5. Validar todos los diseños internos y externos, con el visto bueno de la Coordinación de Vinculación.
6. Debe Llevar el control de las entrevistas a medios de comunicación, conforme a las directrices de la Coordinación de Vinculación y las autoridades competentes.

*Handwritten signature*

## 10. Tipos de Indicadores e Indicadores de Medición

Los indicadores de gestión y desempeño que se utilizan en este departamento son respecto al impacto que genera la comunicación institucional a los medios de comunicación tradicionales, como notas en periódicos de circulación local, nacional e internacional; medios de comunicación electrónicos, como páginas web de noticieros y las redes sociales como Facebook y twitter; adicionalmente se mide el grado de satisfacción de los usuarios del área de diseño.

**EFICIENCIA:** Los indicadores permiten conocer la productividad del departamento en cuantos materiales e insumos para cumplir con la información oficial del Sistema.

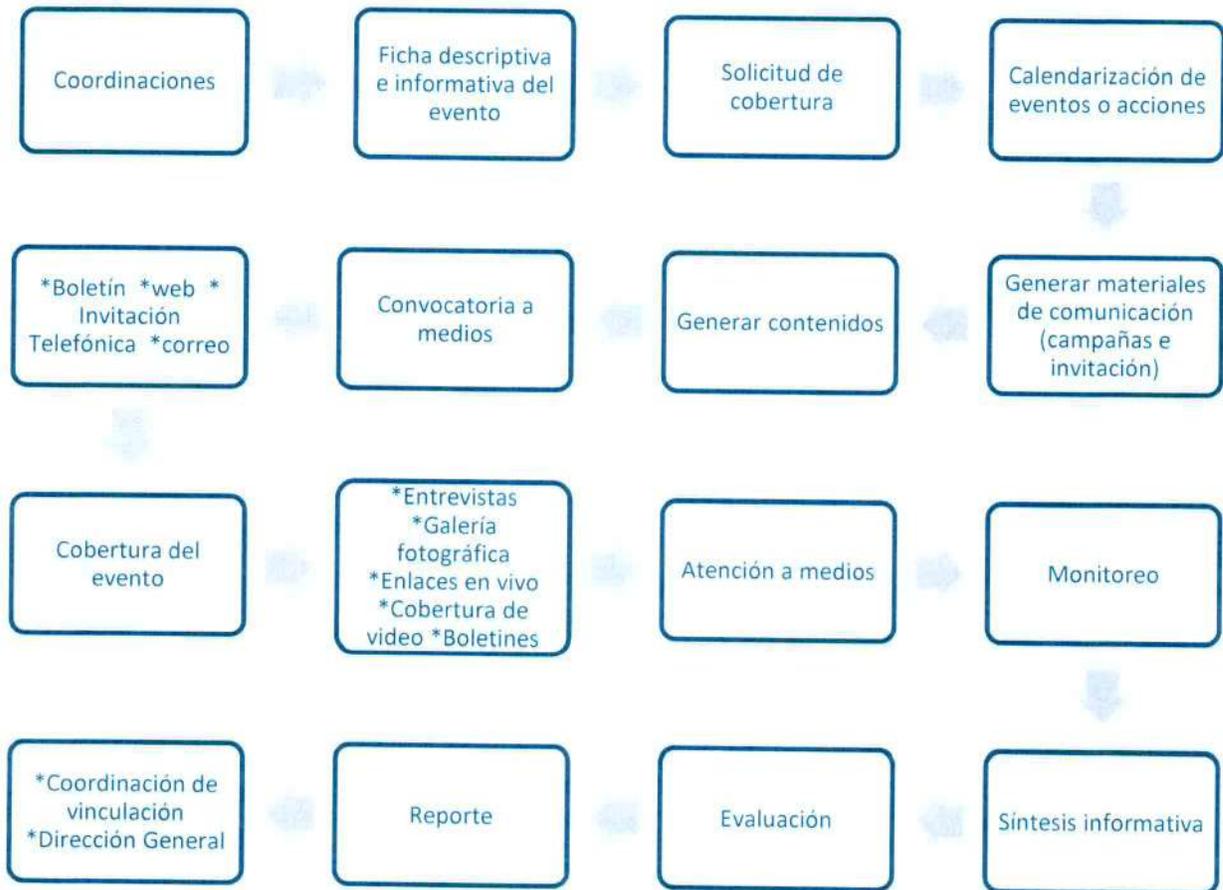
**EFICACIA:** En lo general nos permiten medir la tendencia favorable o negativa hacia la emisión de información del DIF Guadalajara. En cuanto a las redes sociales mide diversos factores de interacción con los cibernautas.

**CALIDAD:** Es el grado de satisfacción que tienen los usuarios, específicamente al área de diseño.

### Indicadores de medición

| Tipo de indicador | Descripción Indicador                | Forma de Medición  |
|-------------------|--------------------------------------|--|
| Eficiencia        | Cobertura eventos                    | <u>Número de designaciones.</u><br>Número de coberturas.   |
|                   | Diseños elaborados                   | <u>Diseños solicitados.</u><br>Diseños autorizados.  |
| Eficacia          | Tendencia de notas                   | <u>Notas positivas.</u><br>Notas publicadas.   |
| Calidad           | Redes sociales (KPI/indicador clave) | <u>Total de notas publicadas en las redes sociales.</u><br># Historias de éxito compartidas<br>Nuevos seguidores en Twitter<br>Nuevos me gusta Facebook<br>Visitas pág. Facebook |

### 11. Flujograma



*S. J. Pangelan P.*

## 12. Servicios

| Descripción de los Servicios | Niveles de Intervención |            |              |               | Objetivos   |
|------------------------------|-------------------------|------------|--------------|---------------|---|
|                              | Promoción               | Prevención | Intervención | Reintegración |   |
| Difusión                     | X                       | X          | X            | X             | Exposición informativa interna y al exterior de la institución.   |
| Diseño                       |                         | X          | X            | X             | Se genera identidad gráfica, formatos, imprimibles y productos digitales para redes sociales.   |
| Cobertura de eventos         |                         | X          | X            | X             | Se acude para registro gráfico y compilación informativa para archivo y/o difusión en medios propios y/o externos.                                |
| Emisión de comunicados       | X                       | X          | X            | X             | Se dan a conocer las acciones y/o servicios del Sistema, a trabajadores y medios de comunicación, buscando que éstos lo transmitan a la sociedad. |
| Servicios sociales           |                         | X          | X            | X             | Se exponen situaciones emergentes en medios propios y se gestionen apoyos mediáticos para disminuir afectaciones sociales.                        |
| Redes sociales               | X                       | X          | X            | X             | Se informa sobre promociones especiales, servicios y programas de la institución.   |

*Handwritten signature and initials on the right side of the page.*



### 13. Plan de emergencias

En situaciones emergentes (calumnias publicadas, comentarios mal intencionados o que desvirtúen información institucional), el departamento genera la estrategia para destacar los rasgos positivos de la institución y aclarar malos entendidos, con líneas de comunicación claras y contundentes.

2018- PROGRAMA INTERNO DE PROTECCIÓN CIVIL  
"SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL MUNICIPIO DE  
GUADALAJARA"

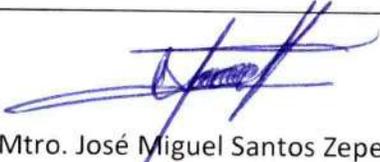
Programa Interno de Protección Civil (en proceso)

d.

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

**15. Autorizaciones**

| <b>AUTORIZACIONES</b>  |  |                     |
|--|--|---------------------|
| Coordinación de Área:  | Coordinación de Vinculación  |                     |
| Departamento de quien depende:   | Coordinación de Vinculación  |                     |
| Entra en vigor a partir de:<br>01-06-2018  | Código:<br>MOP-CV/CS-5.3   | Versión:<br>01-2018 |
| <b>Manual Operativo</b>  |  |                     |
| <b>VALIDACIONES</b>  |  |                     |
| <br>Mtro. José Miguel Santos Zepeda<br>Dirección General<br><b>Autorizó</b>         | <br>Lic. María del Carmen Bayardo Solórzano<br>Coordinación de Vinculación<br><b>Validó</b>        |                     |
| <br>Patricia García Derramadero<br>Titular de Comunicación Social<br><b>Realizó</b> | <br>Fausto Adrián Velasco Romero<br>Titular de Planeación, Evaluación y Monitoreo<br><b>Revisó</b> |                     |

## 16. Sistema de Control

1. Solicitud y entrega de diseños
2. Reporte de impactos
3. Registro de coberturas
4. Registro/Monitoreo diario
5. Reporte semanal de actividades

### Registros, reportes

1. Audios
2. Videos
3. Fotografías
4. Fichas informativas

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten signature]*



### 16. Bitácora de revisiones

(Registre las modificaciones que va sufriendo el documento, debe coincidir la fecha de la última modificación con la fecha de actualización y la fecha de la firma del documento).

| No. | FECHA DE CAMBIO | REFERENCIA DEL PUNTO MODIFICADO | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO |
|-----|-----------------|---------------------------------|------------------------|
|     |                 |                                 |                        |
|     |                 |                                 |                        |
|     |                 |                                 |                        |
|     |                 |                                 |                        |

*[Handwritten signature]*