Naranjos Amatlán
ADMINISTRACIÓN 2026-2029

MANUAL
DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTO DE LA DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL

RESULTADOS *que transforman*

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 3
2. SIMBOLOGÍA 4
2. PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS 5
3. PROCEDIMIENTOS 5
4. GLOSARIO 16
5. MARCO FILOSÓFICO 17
MARCO TEÓRICO
MARCO JURÍDICO
MARCO DE REFERENCIA
6. CREDITO 18

DOCUMENTO OFICIAL H. AYUNTAMIENTO DE NARANJOS-AMATLÁN

1. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Procedimientos de la Dirección de Comunicación Social tiene como finalidad establecer lineamientos claros, uniformes y eficientes para la planificación, coordinación y ejecución de todas las actividades de comunicación institucional. Este documento busca garantizar que la información generada y difundida por la dependencia sea veraz, oportuna y coherente con los objetivos estratégicos de la institución.

Asimismo, el manual proporciona un marco de referencia para la organización del trabajo diario, la asignación de responsabilidades y la implementación de procesos estandarizados que faciliten la toma de decisiones, la transparencia y la rendición de cuenta s. Está dirigido a todo el personal de la Dirección, así como a colaboradores y dependencias vinculadas, con el fin de promover la consistencia y la calidad en la comunicación interna y externa.

El uso de este manual permitirá fortalecer la imagen institucional, optimizar recursos, mejorar la coordinación entre áreas y garantizar que los mensajes institucionales lleguen de manera efectiva a la ciudadanía y a los distintos públicos de interés.

DOCUMENTO OFICIAL H. AYUNTAMIENTO DE NARANJOS-AMATLÁN

2. PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

1	Difusión de las actividades, programas o eventos del Gobierno Municipal en los Medios de Comunicación.
2	Rueda de Prensa.
3	Diseño, Creación y Difusión de Campañas Publicitarias.

3. PROCEDIMIENTOS

3.1. PROCEDIMIENTO 1: Difusión de las actividades, programas o eventos del Gobierno Municipal en los Medios de Comunicación.

3.1.1. GENERALIDADES

UNIDAD RESPONSABLE: **Dirección de Comunicación Social**

Nombre del Procedimiento:	DIFUSIÓN DE LAS ACTIVIDADES, PROGRAMAS O EVENTOS DEL GOBIERNO MUNICIPAL EN LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN
Objetivo:	Las publicaciones sobre las acciones del Gobierno Municipal de Naranjos se difunden a través de los medios de comunicación manteniendo informada a la población en general.
Fundamento Legal:	Artículos 6º y 7º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
Criterios o Políticas de Operación:	Coordinar y establecer los sistemas de comunicación y difusión de las actividades del Ayuntamiento y de todas las áreas de la Administración Municipal.
	Instrumentar los lineamientos y criterios generales para recabar, procesar y proporcionar a la ciudadanía y a los medios de comunicación, la información relativa a las acciones realizadas por el Ayuntamiento y el desenvolvimiento de la función administrativa municipal.
	Dirigir y promover la política de publicaciones generadas por la actividad de las distintas dependencias y unidades de la administración municipal.
Período de Gestión:	1 a 5 días

DOCUMENTO OFICIAL H. AYUNTAMIENTO DE NARANJOS-AMATLÁN

3.1.2. DESCRIPCIÓN

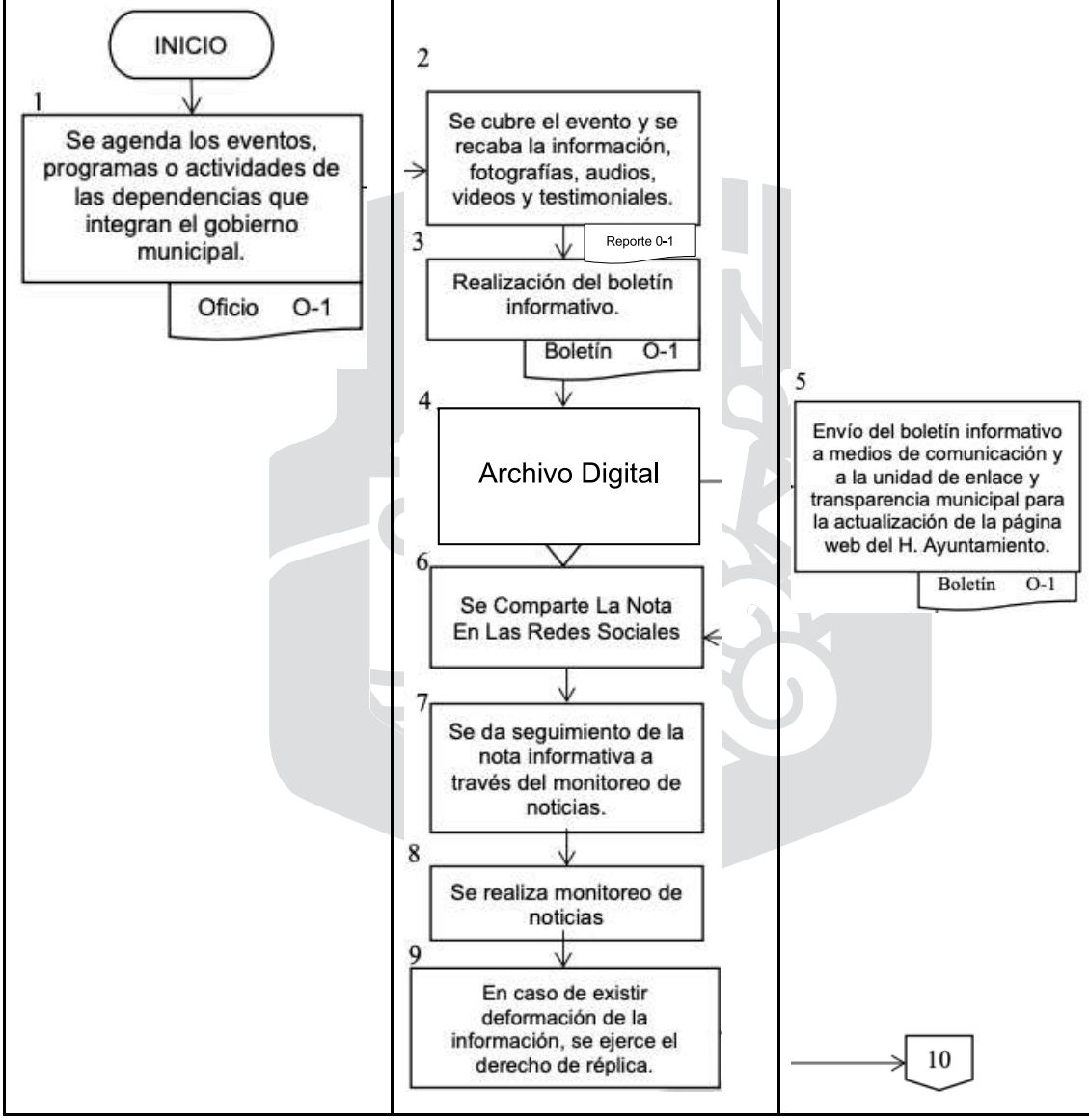
RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDAD	FORMATO O DOCUMENTO	TANTOS Y FORMA DEL DOCUMENTO
Solicitante	1	Se agenda los eventos, programas o actividades de las dependencias que integran el gobierno municipal.	Oficio de Solicitud	Original y copia
Dirección de Comunicación Social	2	Se asiste al evento, se genera un archivo con información, fotos, video y audio para la realización de la nota informativa.	Documento en PDF	
Dirección de Comunicación Social	3	Realización del boletín informativo.	Boletín Informativo	
Dirección de Comunicación Social	4	Se archiva en una carpeta digital las fotos generadas.		
Medio de comunicación	5	Envío del boletín informativo a medios de comunicación	Boletín Informativo	
Dirección de Comunicación Social	6	Se comparte la nota informativa en las redes sociales del Gobierno Municipal.		
Dirección de Comunicación Social	7	Se da seguimiento de la nota informativa a través del monitoreo de noticias.		
Dirección de Comunicación Social	8	Se realiza el monitoreo de noticias, se almacena de manera digital e impreso de los periódicos con los que se tiene convenio.		
Dirección de Comunicación Social	9	En caso de existir desformación de la información emitida, se ejerce el derecho de réplica.		
SI EXISTE DERECHO DE RÉPLICA				
Medio de comunicación	10	Se envía oficio al medio de comunicación solicitando la corrección de la información.	Oficio	
Medio de comunicación	11	Monitoreo de la noticia y su corrección.	Monitoreo la noticia	
Medio de comunicación	12	Se da seguimiento al oficio y rectificación de la información.		
Medio de comunicación	13	Archivo Digital		
Dirección de Comunicación Social	14	En caso de negarse, se solicita mediante oficio la negativa a la petición y razones fundamentadas.	Oficio de Notificación	Original y copia
Dirección de Comunicación Social	15	Envía aviso a las direcciones correspondientes.	Oficio de Notificación	Original y copia
Dirección de Comunicación Social	16	Recibe aviso correspondiente y revisión del status de la solicitud.	Oficio de Notificación	Original y copia
NO EXISTE DERECHO DE RÉPLICA				
Solicitante	17	Informa al solicitante mediante oficio y devuelve a dirección de comunicación social.	Oficio de notificación	Original y copia
Dirección de Comunicación Social	18	Se registra en base de datos y se da la respuesta final.	Oficio	Original y copia
Dirección de Comunicación Social	19	Archivo Digital		

DOCUMENTO OFICIAL H. AYUNTAMIENTO DE NARANJOS-AMATLÁN

3.1.3. DIAGRAMA

DIFUSIÓN DE LAS ACTIVIDADES, PROGRAMAS O EVENTOS DEL GOBIERNO MUNICIPAL EN LOS MEDIOS DE COMUNICACIóN

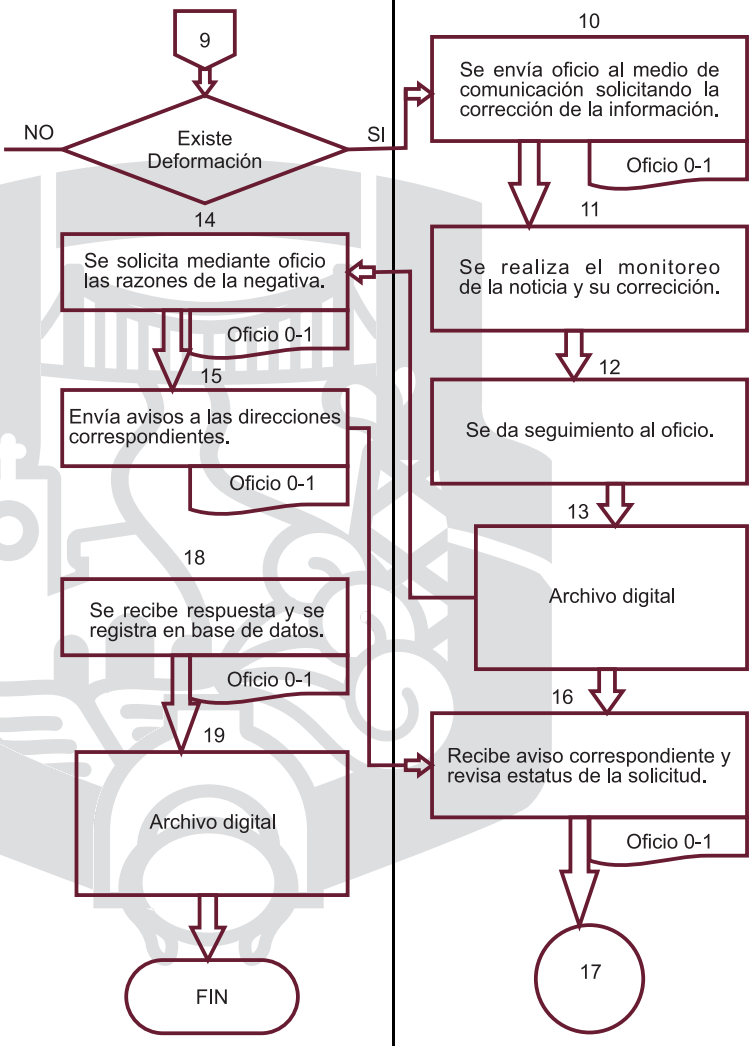
Solicitante	Dirección de Comunicación Social	Instancia Municipal o Medio de Comunicación



DOCUMENTO OFICIAL H. AYUNTAMIENTO DE NARANJOS-AMATLÁN

DIFUSIÓN DE LAS ACTIVIDADES, PROGRAMAS O EVENTOS DEL GOBIERNO MUNICIPAL EN LOS MEDIOS DE COMUNICACIóN

Solicitante	Dirección de Comunicación Social	Instancia Municipal o Medio de Comunicación



DOCUMENTO OFICIAL H. AYUNTAMIENTO DE NARANJOS-AMATLÁN

3.2 PROCEDIMIENTO 2: Rueda de Prensa

3.2.1. GENERALIDADES:

UNIDAD RESPONSABLE: **Dirección de Comunicación Social**

Nombre del Procedimiento:	ORGANIZACIÓN DE RUEDAS DE PRENSA
Objetivo:	Comunicar de manera masiva y amplia información relevante sobre el gobierno municipal de Naranjos con un alto reflejo en los medios de comunicación y con un tratamiento favorable.
Fundamento Legal:	Artículos 6º y 7º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
Criterios o Políticas de Operación:	Coordinar y gestionar las ruedas de prensa al interior de la administración pública para dar difusión de los eventos o acontecimientos importantes de las acciones del Gobierno Municipal de Naranjos Amatlán.
	Brindar de manera oportuna y eficaz la información a los medios de comunicación para la difusión con la ciudadanía.
	Monitorear la información saliente a la ciudadanía para generar comunicación efectiva y asertiva.
Período de Gestión:	1 a 5 días

3.2.2. DESCRIPCIÓN

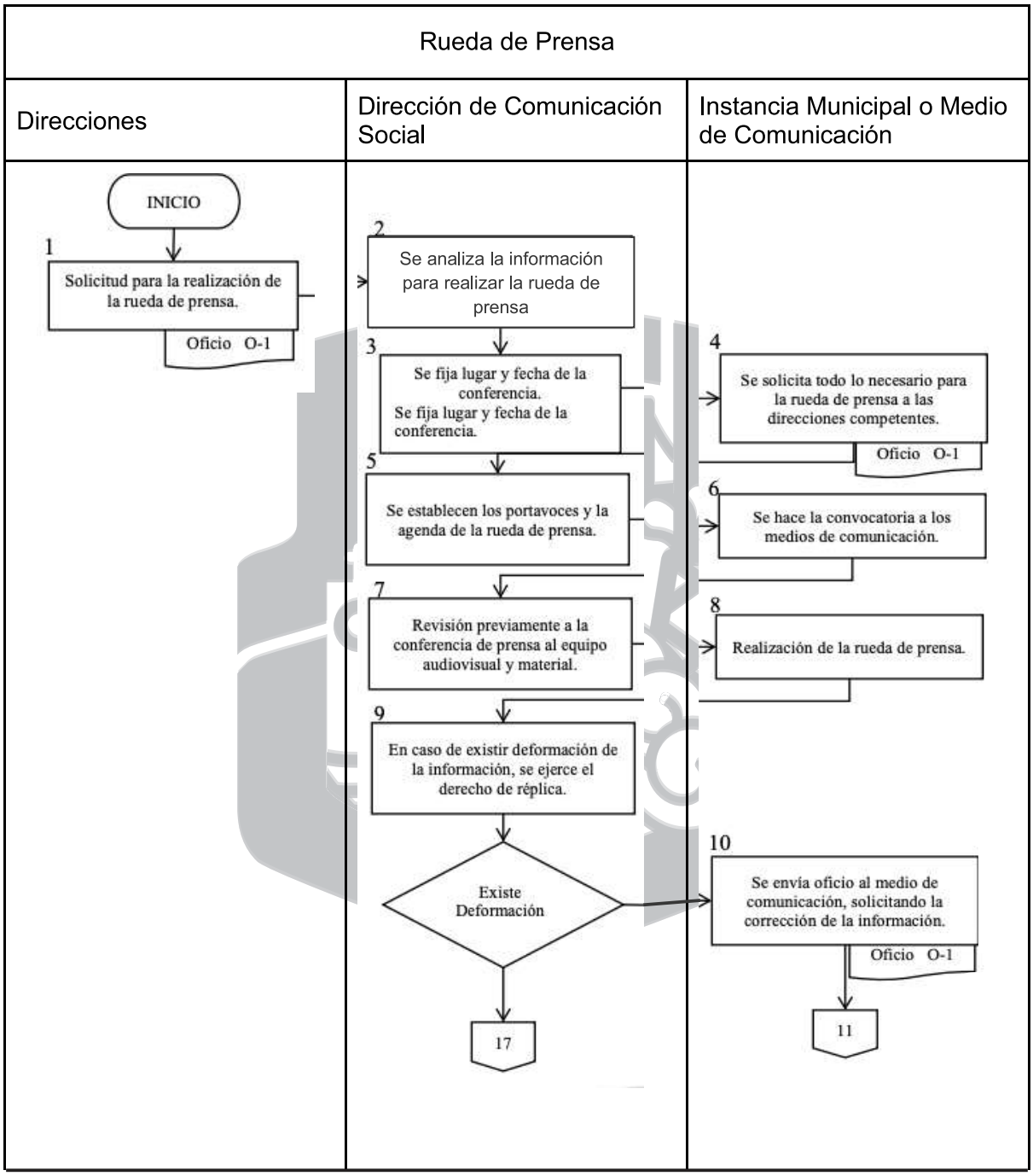
RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDAD	FORMATO O DOCUMENTO	TANTOS Y FORMA DEL DOCUMENTO
Sala de Regidores, Direcciones y Coordinaciones del H. Ayuntamiento	1	Solicitud para la organización de la rueda de prensa.	Oficio de Solicitud	Original y un tanto
Dirección de Comunicación Social	2	Se analiza la información para realizar la rueda de prensa		
Dirección de Comunicación Social	3	Se fija fecha y lugar para la rueda de prensa.		
Medio de comunicación	4	Se solicita el espacio donde se llevará a cabo la rueda de prensa, así como, equipo, mobiliario e insumos a las áreas correspondientes	Oficio de Solicitud	Original y un tanto
Dirección de Comunicación Social	5	Se establecen los portavoces y la agenda del evento.		

DOCUMENTO OFICIAL H. AYUNTAMIENTO DE NARANJOS-AMATLÁN

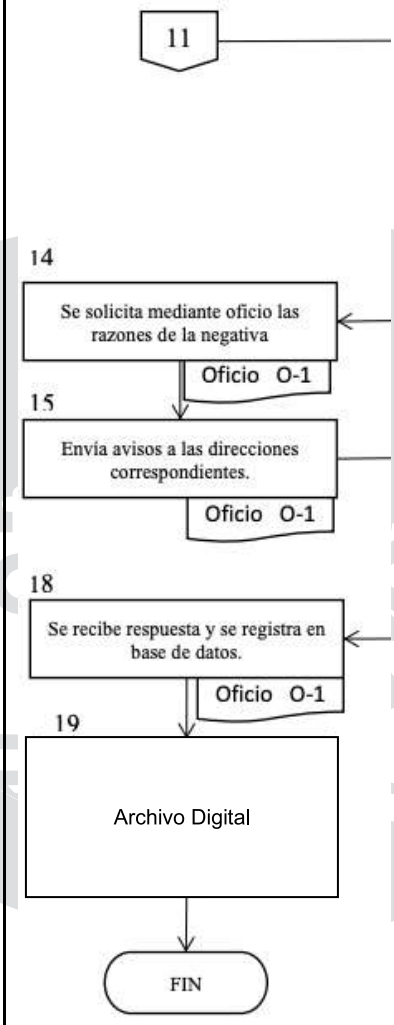
Medio de comunicación	6	Se realiza la convocatoria a los medios de comunicación.		
Dirección de Comunicación Social	7	Antes de dar inicio a la rueda de prensa se realizan pruebas audiovisuales y que todo esté en orden para iniciar puntualmente con la conferencia.		
Medio de comunicación	8	Se realiza seguimiento de todo lo que se publica o emite.		
Dirección de Comunicación Social	9	En caso de existir deformación de la información emitida, se ejerce el derecho de réplica.		
SI EXISTE DERECHO DE RÉPLICA				
Medio de comunicación	10	Se envía oficio al medio de comunicación solicitando la corrección de la información.	Oficio	Original y un tanto
Medio de comunicación	11	Monitoreo de la noticia y su corrección.		
Medio de comunicación	12	Se da seguimiento al oficio y rectificación de la información.		
Medio de comunicación	13	Archivo Digital.		
Dirección de Comunicación Social	14	En caso de negarse, se solicita mediante oficio la negativa a la petición y razones fundamentadas.	Oficio de Notificación	Original y un tanto
Dirección de Comunicación Social	15	Envía aviso a las direcciones correspondientes.	Oficio de Notificación	Original y un tanto
Medio de comunicación	16	Informa al solicitante mediante oficio y devuelve a coordinación de comunicación social.	Oficio de Notificación	Original y un tanto
NO EXISTE DERECHO DE RÉPLICA				
Medio de comunicación	17	Informar al solicitante mediante oficio.	Oficio de Notificación	Original y un tanto
Dirección de Comunicación Social	18	Se registra en base de datos y se da la respuesta final.	Oficio de Notificación	Original y un tanto
Dirección de Comunicación Social	19	Archivo Digital		

DOCUMENTO OFICIAL H. AYUNTAMIENTO DE NARANJOS-AMATLÁN

3.2.3 DIAGRAMA



DOCUMENTO OFICIAL H. AYUNTAMIENTO DE NARANJOS AMATLÁN

<table>
<tr><th colspan="3">Rueda de Prensa</th></tr>
<tr><th>Direcciones</th><th>Dirección de Comunicación Social</th><th>Instancia Municipal o Medio de Comunicación</th></tr>
<tr><td></td><td>
</td><td>
</td></tr>
</table>

DOCUMENTO OFICIAL H. AYUNTAMIENTO DE NARANJOS-AMATLÁN

3.3. PROCEDIMIENTO

3: Diseño, creación y difusión de campañas publicitarias.

3.3.1. GENERALIDADES:

UNIDAD RESPONSABLE: **Dirección de Comunicación Social**

Nombre del Procedimiento:	Diseño, Creación y Difusión de Campañas Publicitarias.
Objetivo:	El plan de comunicación debe contribuir con el diseño y producción de materiales para campañas de difusión del gobierno.
Fundamento Legal:	Artículo 89 y Artículo 89 Bis., Ley Orgánica Municipal
Criterios o Políticas de Operación:	Coordinar y establecer los ejes de la campaña publicitaria.
	Emitir evaluación de la campaña publicitaria.
	Cuidar y supervisar el uso de logotipos oficiales del Gobierno Municipal en carteles, programas o material promocional.
Período de Gestión:	1 a 5 días

3.3.2 DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDAD	FORMATO O DOCUMENTO	TANTOS Y FORMA DEL DOCUMENTO
Sala de Regidores, Direcciones y Coordinaciones del H. Ayuntamiento	1	Solicitud de la elaboración de una campaña publicitaria.	Oficio de Solicitud	Original y un tanto
Dirección de Comunicación Social	2	Revisa los antecedentes de la situación, diagnóstico.	Reporte	
Dirección de Comunicación Social	3	Analiza el contexto actual	Reporte	
Dirección de Comunicación Social	4	Formula los objetivos específicos.	Reporte	

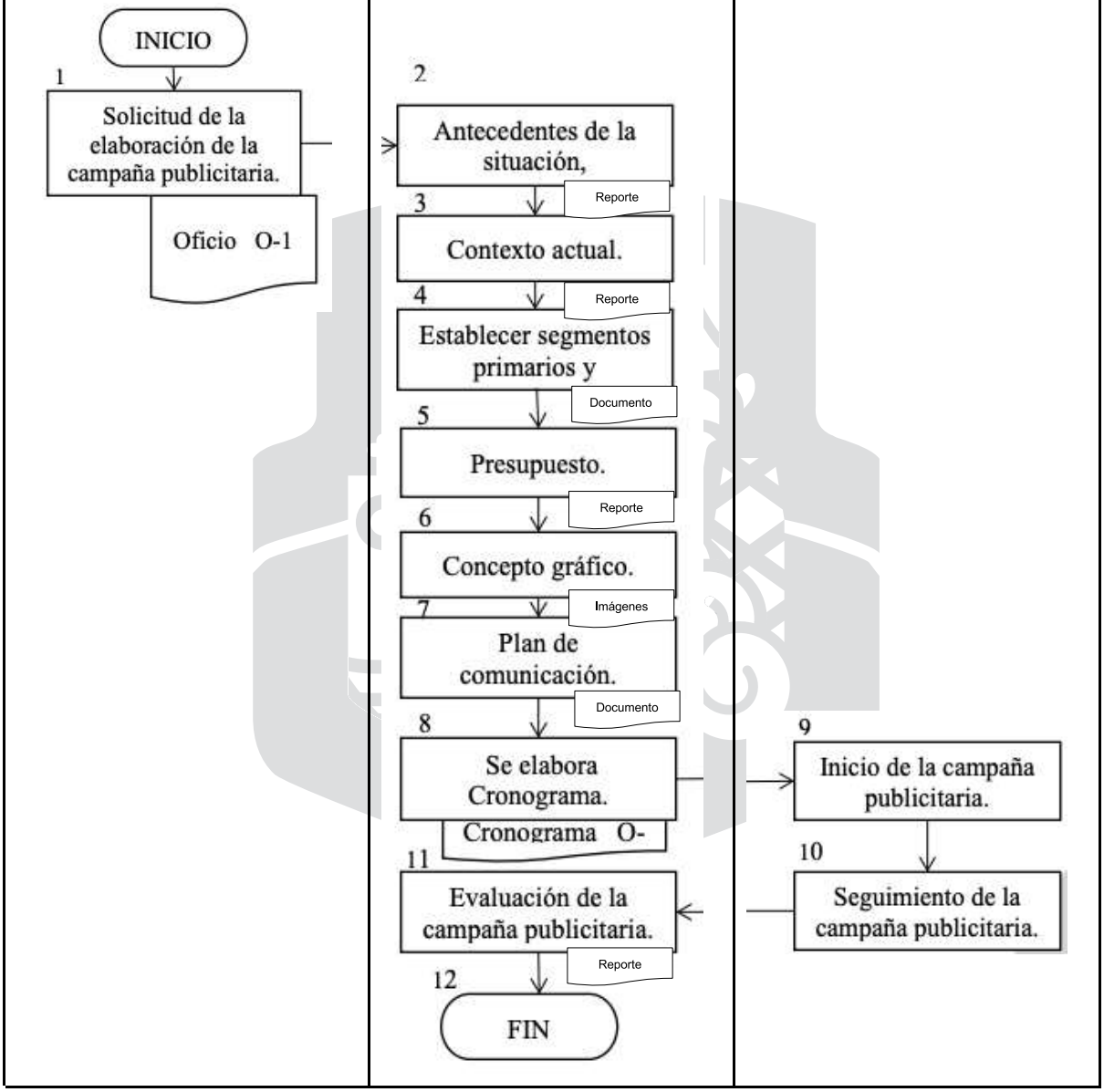
DOCUMENTO OFICIAL H. AYUNTAMIENTO DE NARANJOS-AMATLÁN

Dirección de Comunicación Social	5	Establece segmentos primarios y secundarios.	Documento	
Dirección de Comunicación Social	6	Establece el presupuesto.	Reporte	
Dirección de Comunicación Social	7	Diseña el concepto gráfico.	Imágenes	
Dirección de Comunicación Social	8	Elabora el plan de comunicación.	Documento	
Dirección de Comunicación Social	9	Elabora el cronograma.	Cronograma	
Dirección de Comunicación Social	10	Inicia la campaña publicitaria		
Dirección de Comunicación Social	11	Evalúa el impacto de la campaña publicitaria.	Reporte	

DOCUMENTO OFICIAL H. AYUNTAMIENTO DE NARANJOS-AMATLÁN

3.3.3 DIAGRAMA

DISEÑO, CREACIÓN Y DIFUSIÓN DE CAMPAÑAS PUBLICITARIAS



DOCUMENTO OFICIAL H. AYUNTAMIENTO DE NARANJOS-AMATLÁN

4. GLOSARIO

Comunicación: Proceso de relación entre dos o más personas que transmiten una información de manera verbal o no verbal que cuentan con los pasos básicos de la comunicación que son la formación de una intención de comunicar, la composición del mensaje, la codificación del mensaje, la transmisión de la señal, la recepción de la señal, la decodificación del mensaje y finalmente, la interpretación del mensaje por parte de un receptor.

Imagen Institucional: Conjunto de ideas, opiniones ya sean verdaderas o falsas adquiridos personalmente o relatados por otras personas con relación a una persona física o moral, institución, empresa, grupo, partido político, gobierno o nación.

Difusión: La difusión es un fenómeno que implica extender, divulgar o diseminar, a través del tiempo y del espacio, una noticia, una idea, una enfermedad, costumbres, idiomas, negocios, modas, etcétera. Esto implica propagar algo, una información, dato o noticia, con la misión de hacerlo público y de ese modo ponerlo en conocimiento.

Redes Sociales: Estructura social compuesta por un conjunto de usuarios (tales como individuos u organizaciones) que están relacionados de acuerdo a algún criterio normalmente se representan simbolizando los actores como nodos y las relaciones como líneas que los unen. El tipo de conexión representable en una red social es una relación diádica o lazo interpersonal.

Diádica : Pareja formada por dos seres o principios muy estrechamente vinculados entre sí.

DOCUMENTO OFICIAL H. AYUNTAMIENTO DE NARANJOS-AMATLÁN

MARCO FILOSÓFICO INSTITUCIONAL

Misión: Informar de manera veraz, oportuna y transparente a la ciudadanía sobre las acciones, programas y resultados del Gobierno Municipal de Naranjos Amatlán, fortaleciendo la comunicación entre la administración pública y la sociedad.

Visión: Consolidarse como una Dirección de Comunicación Social moderna, eficiente e innovadora, reconocida por generar información confiable y fortalecer la participación ciudadana mediante estrategias de comunicación institucional.

Valores Institucionales: • Transparencia • Honestidad • Responsabilidad • Profesionalismo • Respeto • Compromiso social • Trabajo en equipo • Innovación.

Objetivos Estratégicos: 1 Garantizar la difusión oportuna de las actividades gubernamentales.
2. Fortalecer la imagen institucional del Ayuntamiento.
3. Promover la transparencia y el acceso a la información pública.
4. Mantener una relación efectiva con los medios de comunicación.
5. Incrementar el alcance de la comunicación digital y tradicional.
6. Evaluar permanentemente el impacto de las acciones de comunicación.

MARCO TEÓRICO

La comunicación social constituye una herramienta estratégica para la administración pública, ya que permite informar, orientar y generar vínculos entre el gobierno y la ciudadanía. A través de la comunicación institucional se fortalece la confianza pública, se fomenta la participación ciudadana y se garantiza el acceso a información de interés colectivo. La gestión de contenidos, la relación con medios de comunicación, las campañas informativas y el uso de plataformas digitales son elementos fundamentales para el cumplimiento de los objetivos gubernamentales.

MARCO JURÍDICO La actuación de la Dirección de Comunicación Social encuentra sustento, entre otros ordenamientos, en: • Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. • Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Veracruz de Ignacio de la Llave. • Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. • Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz. • Ley General de Comunicación Social. • Ley Orgánica del Municipio Libre del Estado de Veracruz. • Reglamento Interior del Ayuntamiento y demás disposiciones administrativas aplicables.

MARCO DE REFERENCIA La Dirección de Comunicación Social forma parte de la estructura administrativa municipal y tiene la responsabilidad de coordinar la difusión de programas, obras, acciones, eventos y servicios que realiza el Ayuntamiento. Su función principal es servir como enlace informativo entre el gobierno municipal, los medios de comunicación y la ciudadanía, contribuyendo a la transparencia, rendición de cuentas y fortalecimiento de la identidad institucional.

DOCUMENTO OFICIAL AYUNTAMIENTO DE NARANJOS-AMATLÁN

Este Manual de Organización y Procedimientos, fué realizado el día 23 de junio del 2026, bajo los críterios indicados en el artículo 8 de la Constitución Política de Los Estados Unidos Mexicanos.

DOCUMENTO OFICIAL H. AYUNTAMIENTO DE NARANJOS-AMATLÁN