Manual de Políticas y Procedimientos

Edición 01 – 29 julio 2014

Dirección de Atención y Seguimiento

Dirección de General de Comunicación Social

1 Dirección de Información y Medios
2 Dirección de Comunicación Ciudadana

Autorización legal

Con fundamento en lo dispuesto por los Artículos 115, fracción II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 112 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos; 4, 38 fracciones III y LX, 41 fracción I, 60, 63, 64, de la Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos.

Presidencia Municipal	Oficial Mayor	Presidenta Municipal
Emitió	Revisó	Aprobó

Contenido General

Portada

Autorización legal

Estructura

Procedimientos:

Dirección de Atención y Seguimiento Página 4

Dirección de General de Comunicación Social Página 11

1 Dirección de Información y Medios

2 Dirección de Comunicación Ciudadana

Contenido de cada Procedimiento

1 Propósito

2 Alcance

3 Políticas de operación

4 Indicadores de efectividad

5 Descripción del procedimiento

Flujo

6 Documentos de referencia

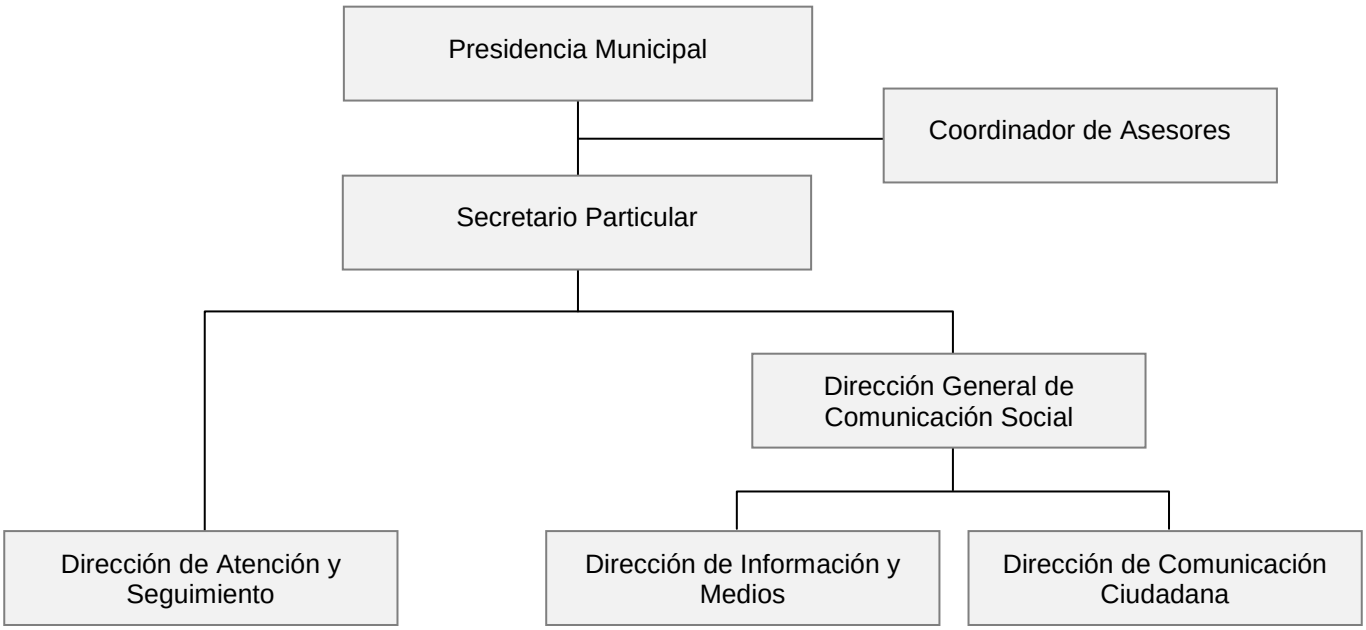
7 Registros

8 Glosario

9 Control de cambios

Anexos: Registros y formatos correspondientes al procedimiento

Estructura


Presidencia Municipal
Coordinador de Asesores
Secretario Particular
Dirección General de Comunicación Social
Dirección de Atención y Seguimiento
Dirección de Información y Medios
Dirección de Comunicación Ciudadana

Procedimiento
Dirección de Atención y Seguimiento

1 Propósito

Atender las solicitudes, quejas, orientación de la ciudadanía del Municipio en general (apoyo económico, en especie, capacitación, atención de la tercera edad, información general de programas, proyectos, trámites)

2 Alcance

Aplica para todas la solicitudes de apoyo manifestadas a la Dirección de Atención y Seguimiento del Municipio.

4 Políticas de operación

4.1 El presente procedimiento debe ser conocido y aplicado por todos los involucrados.

4.2 El presente procedimiento se plantea de manera incluyente y libre de estereotipos de género, por lo que al referirse a una persona como "*el"* puede significar "*el o la"*.

4.3 El presente procedimiento asegura estar en las mismas condiciones de contenido, forma, espacio y tiempo para todos los responsables de su aplicación.

4.4 Es responsabilidad del Titular de la dependencia la verificación mensual del presente procedimiento.

4.5 Dar prioridad a la ciudadanía socialmente desprotegida, ofreciendo atención oportuna a las solicitudes recibidas.

4 Indicadores de efectividad

Dar trámite al 100% de las solicitudes ciudadanas recibidas en esta Dirección de Atención y Seguimiento.

5 Descripción del procedimiento

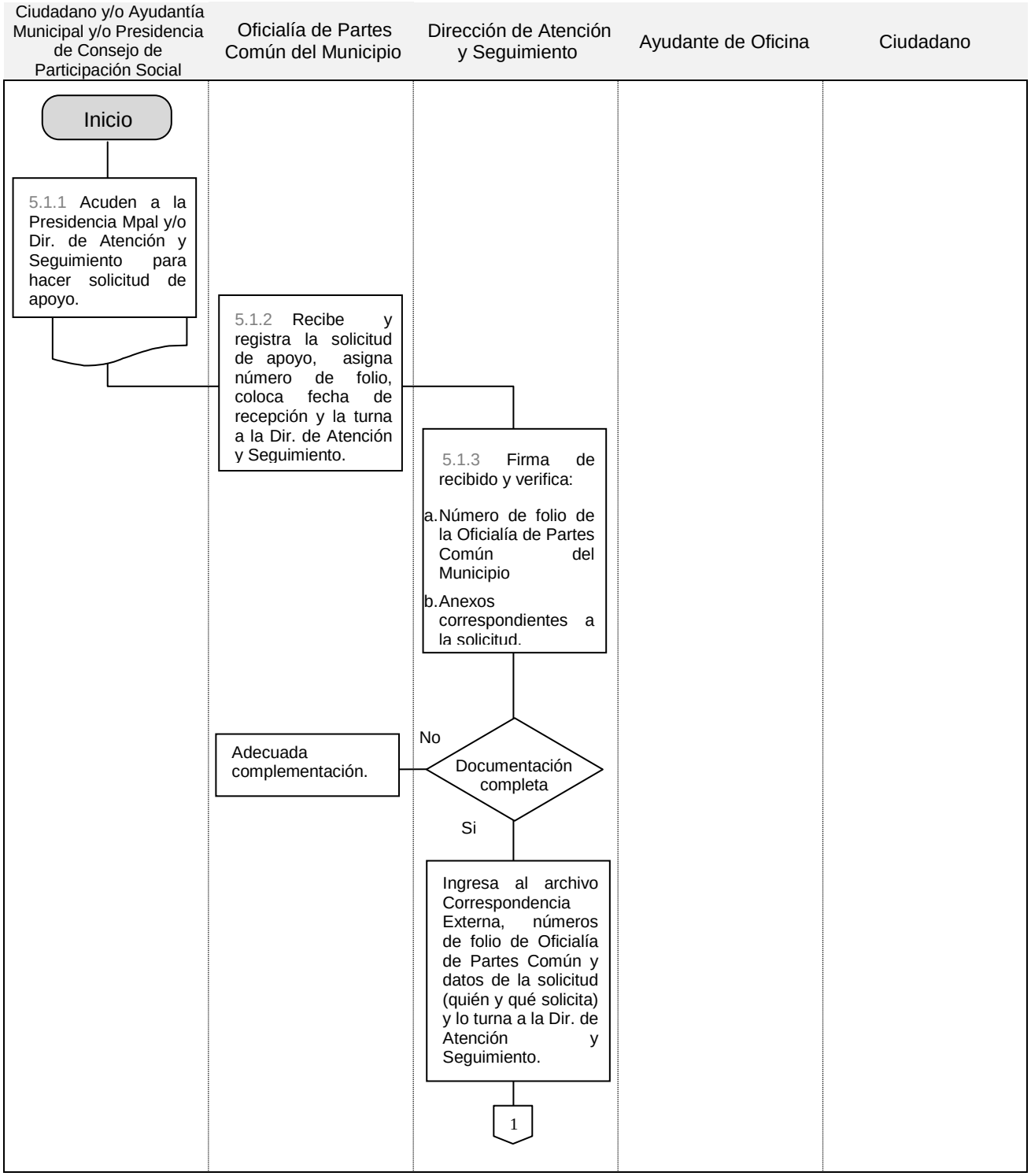
5.1 Atención y seguimiento a solicitudes de ciudadanos

Secuencia	Responsable	Descripción de la actividad
5.1.1	Ciudadano y/o Ayudantía Municipal y/o Presidencia de Consejo de Participación Social	Acuden a la Presidencia Municipal y/o Dirección de Atención y Seguimiento para hacer solicitud de apoyo por escrito.
5.1.2	Oficialía de Partes Común del Municipio	Recibe y registra las solicitudes de apoyo, le proporciona un número de folio, coloca la fecha de recepción y la turna a la Dirección de Atención y Seguimiento.
5.1.3	Asistente de Dirección de Atención y Seguimiento	Firma de recibido y verifica que la documentación esté completa: a. Número de folio de la Oficialía de Partes Común del Municipio. b. Los anexos correspondientes a la solicitud. En caso de estar completa la documentación, ingresa en el archivo denominado Correspondencia Externa, los números de folio asignados en Oficialía de Partes Común del Municipio y los datos de la solicitud (quién y qué solicita) y lo turna a la Dirección de Atención y Seguimiento. En caso de no estar completa, se regresa a Oficialía de Partes Común del Municipio para su adecuada complementación.
5.1.4	Dirección de Atención y Seguimiento	Revisa y turna a las Dependencias correspondientes, las solicitudes referidas y agenda reuniones y/o invitaciones con los responsables de las áreas en cuestión y con la ciudadanía.
5.1.5	Dirección de Atención y Seguimiento	Regresa la correspondencia a la Asistente de Dirección para lo que corresponda.
5.1.6	Asistente de Dirección de Atención y Seguimiento	Gira memorándums (con número de folio) a las Dependencias correspondientes para su conocimiento y atención, autorizados por la dirección de Atención y Seguimiento.

Secuencia	Responsable	Descripción de la actividad
5.1.7	Ayudante de Oficina	Verifica que los memorándums estén firmados, los sella, los fotocopia para acuse de recibo y revisa para quien están dirigidos y entrega la documental correspondiente a las áreas referidas, solicitando firma y sello de recibido.
5.1.8	Ayudante de Oficina	Entrega la documental a la Asistente de Dirección para su descargo en el Control interno de Correspondencia.
5.1.9	Asistente de Dirección de Atención y Seguimiento	Descarga la información en el archivo electrónico Correspondencia externa, ingresando el número de memorándum y la fecha de recibido/entrega para su seguimiento.
5.1.10	Asistente de Dirección de Atención y Seguimiento	Turna la documentación a la Ayudante de Oficina para su archivo.
5.1.11	Ciudadano	Se comunica a la Dirección de Atención y Seguimiento y pide informes sobre el estatus de su solicitud y se le canaliza a la dependencia correspondiente. a. Si existe respuesta favorable se da por atendida la solicitud b. En caso de ser inviable se da por cancelada y se informa al ciudadano de manera verbal c. Si no existe respuesta favorable se continúa con la secuencia 5.1.12
5.1.12	Dirección de Atención y Seguimiento	Solicita a la dependencia correspondiente le informe cuál es la situación de la solicitud del ciudadano. Informa al ciudadano del estatus de la solicitud, con base en el número de memorándum las veces que sean necesarias.

Fin del procedimiento

Flujo


Ciudadano y/o Ayudantía Municipal y/o Presidencia de Consejo de Participación Social
Oficialía de Partes Común del Municipio
Dirección de Atención y Seguimiento
Ayudante de Oficina
Ciudadano
Inicio
5.1.1 Acuden a la Presidencia Mpal y/o Dir. de Atención y Seguimiento para hacer solicitud de apoyo.
5.1.2 Recibe y registra la solicitud de apoyo, asigna número de folio, coloca fecha de recepción y la turna a la Dir. de Atención y Seguimiento.
5.1.3 Firma de recibido y verifica:
a. Número de folio de la Oficialía de Partes Común del Municipio
b. Anexos correspondientes a la solicitud.
Documentación completa
No
Adecuada complementación.
Si
Ingresa al archivo Correspondencia Externa, números de folio de Oficialía de Partes Común y datos de la solicitud (quién y qué solicita) y lo turna a la Dir. de Atención y Seguimiento.
1

Ciudadano y/o Ayudantía Municipal y/o Presidencia de Consejo de Participación Social	Oficialía de Partes Común del Municipio	Dirección de Atención y Seguimiento	Ayudante de Oficina	Ciudadano
		1 5.1.4 Revisa y turna a las Dependencias las solicitudes y agenda reuniones y/o invitaciones con las áreas y con la ciudadanía. 5.1.5 Regresa la correspondencia a la Asistente de Dirección para lo que corresponda. 5.1.6 Gira memorándums a las Dependencias para conocimiento y atención, autorizados por la Dir. de Atención y Seguimiento.	5.1.7 Verifica memorándums firmados, sella, fotocopia para acuse de recibo y revisa a quien están dirigidos y entrega a las áreas referidas, solicitando firma y sello de recibido. 5.1.8 Entrega la documental a la Asistente de Dirección para Control interno de Correspondencia. 2	

Ciudadano y/o Ayudantía Municipal y/o Presidencia de Consejo de Participación Social	Oficialía de Partes Común del Municipio	Dirección de Atención y Seguimiento	Ayudante de Oficina	Ciudadano
		2 5.1.9 Descarga la información en el archivo electrónico Correspondencia externa, ingresando número de memorándum, fecha de recibido/entrega para seguimiento. 5.1.10 Turna la documentación a la Ayudante de Oficina para su archivo.		5.1.11 Se comunica a la Dir. de Atención y Seguimiento y pide informes sobre el estatus de su solicitud y canaliza a dependencia correspondiente. a. Si existe respuesta favorable se da por atendida la solicitud b. En caso de inviable se cancela e informa al ciudadano.
		5.1.12 Solicita a la dependencia cuál es la situación de la solicitud del ciudadano. Informa al ciudadano del estatus con base en el número de memorándum las veces que sean necesarias. Fin		

6 Documentos de referencia

6.1 Ley Orgánica Municipal

6.2 Bando de Policía y Gobierno

6.3 IWA-4 Quality Management Systems — Guidelines for the aplication of ISO 9001:2008 in local government.

6.4 Organización de las Naciones Unidas – Agenda 21. Visión del futuro para mejorar la calidad de vida de la población.

6.5 Enfoque basado en equidad de género MEG:2012:INMUJERES, México.

7 Registros

7.1 Libro de Gobierno de la Oficialía de Partes Común del Municipio

7.2 Archivo electrónico Correspondencia Externa

7.3 Archivo del expediente de la solicitud del ciudadano

8 Glosario

No aplica

9 Control de cambios

Nivel de revisión	Sección y/o página	Descripción de la modificación y mejora	Fecha de modificación

Procedimiento
Dirección de General de Comunicación Social

1 Dirección de Información y Medios

2 Dirección de Comunicación Ciudadana

1 Propósito

Dar a conocer a la población las actividades, programas y trabajos de la administración del gobierno municipal, así como promover a través de mensajes una cultura de sustentabilidad, equidad de género y transparencia.

2 Alcance

Aplica para todas las dependencias del H. Ayuntamiento de Jiutepec, Morelos.

3 Políticas de operación

4.6 El presente procedimiento debe ser conocido y aplicado por todos los involucrados.

4.7 El presente procedimiento se plantea de manera incluyente y libre de estereotipos de género, por lo que al referirse a una persona como "*el*" puede significar "*el o la*".

4.8 El presente procedimiento asegura estar en las mismas condiciones de contenido, forma, espacio y tiempo para todos los responsables de su aplicación.

4.9 Es responsabilidad del Titular de la dependencia la verificación mensual del presente procedimiento.

4.10 Aplicación estricta del Programa de Gobierno Municipal.

4 Indicadores de efectividad

Monitoreo del 100% de los medio de comunicación.

Cumplimiento del 100% el calendario de actividades de la Dirección General de Comunicación Social

5 Descripción del procedimiento

5.1 Dirección de Información y Medios

Secuencia	Responsable	Descripción de la actividad
5.1.1	Jefe del Departamento de Información	Elabora diariamente y antes de las 14:00 horas el **Boletín informativo del área de comunicación**, considerando: a. El tema de mayor relevancia del día b. Entrevista al funcionario/a responsable o en su caso a la Presidenta Municipal c. Cifras de impacto informativo d. Información vigente de no más de dos cuartillas Envía por correo electrónico a la Dirección General de Comunicación Social con copia al Director de Información y Medios para su revisión y en su caso visto bueno.
5.1.2	Dirección General de Comunicación Social Director de Información y Medios	Recibe el Boletín informativo y revisa para visto bueno: a. Título de la nota b. Ortografía c. Estilo d. Relevancia en el manejo del contenido Corrige en su caso y reenvía al Jefe del Departamento de Información para su envío a los medios.
5.1.3	Jefe del Departamento de Información	Envía por correo electrónico antes de las 15:00 horas el Boletín informativo prensa, radio y televisión local con respaldo fotográfico y un video de no más de un minuto.
5.1.4	Jefe de Monitoreo	Monitorea diariamente radio, televisión y prensa para generar la **Síntesis de monitoreo de medios**, la cual entrega electrónicamente a las 9:00hrs y a las 15:00hrs para que a su vez se envíe de manera electrónica a la base de datos de los funcionarios municipales., manteniendo respaldo de los envíos. La Síntesis de monitoreo de medios debe considerar lo siguiente: a. Radio y televisión: • Formato Word especificando medio y horario. • Listado de las notas más relevantes, subrayando las relacionadas al municipio, incluyendo pauta publicitaria. • Incluir audio adjunto, en caso de entrevista a la Presidencia o funcionario del municipio. • Incluir audio en caso de entrevista ciudadana en relación a algún tema del municipio.

Secuencia	Responsable	Descripción de la actividad
		• Adjuntar video en temas relevantes o relacionados con el municipio. b. Prensa: • Monitoreo de todos los medio locales impresos y electrónicos. • Formato Word especificando medio. • Listado de las notas más relevantes, subrayando las relacionadas al municipio, incluyendo pauta publicitaria. • Incluir fotonota en caso de que exista.
5.1.5	Funcionarios Municipales	Reciben la Síntesis de Monitoreo y dan atención y seguimiento oportuno a la ciudadanía.
5.1.6	Dirección de Información y Medios	Genera la Gaceta trimestral a partir de la información que fluye de las diferentes actividades y programas de las áreas que integran el H. Ayuntamiento considerando los siguientes elementos: a. Importancia de la información b. Tema de Transparencia c. Interacción con la ciudadanía (teléfonos, redes sociales y direcciones electrónicas) d. Retroalimentación Una vez contemplando estos elementos se envían los contenidos al área de diseño para su publicación.
5.1.7	Departamento de Diseño e Imagen	Diseña gráficamente la Gaceta Trimestral y la envía a impresión para su publicación.
5.1.8	Dirección General de Comunicación Social	Propone los temas a promocionar en Reunión de Gabinete para las Dos Campañas Mensuales en medios y en su caso contar con el visto bueno de la Presidencia Municipal.
5.1.9	Dirección General de Comunicación Social y Dirección de Información y Medios	Elaboran una Ruta Crítica para la producción de las dos campañas mensuales considerando: a. Tema b. Contenido c. Guión para la producción audiovisual Se envía al Departamento de Diseño e Imagen

Secuencia	Responsable	Descripción de la actividad
5.1.10	Departamento de Diseño e Imagen	Se encarga de la producción de todos los elementos, gráficos, videográficos y de audio y los canaliza a la Jefatura de Información.
5.1.11	Jefatura de Información	Se encarga de enviar esto elementos a los diferentes medios de comunicación (radio, televisión, prensa escrita, redes sociales), para su publicación.
5.1.12	Dirección General de Comunicación Social y Dirección de Información y Medios	En reunión de Gabinete se define el tema de la Rueda de Prensa Semanal (jueves) o por instrucción expresa de la Presidencia Municipal, tomando en cuenta lo siguiente: a. Importancia de la Información b. Posicionamiento o consolidación de un programa, acción o mensaje del H. Ayuntamiento c. Respuesta a algún evento extraordinario, por ejemplo, algún desastre natural
5.1.13	Dirección de Información y Medios	Hace la invitación por medios electrónicos o por vía telefónica a los medios de comunicación para la Rueda de Prensa Semanal.
5.1.14	Dirección de Información y Medios	El día de la Rueda de Prensa Semanal, modera el evento y proporciona la información adicional que requieran los diferentes medios de comunicación que asistan a tal evento.
5.1.15	Dirección General de Comunicación Social y Dirección de Información y Medios	Establecen la relación directa con los representantes de los diferentes medios de comunicación para definir la relación comercial en materia de publicidad.
5.1.16	Dirección General de Comunicación Social y Dirección de Información y Medios	Presentan una propuesta de Plan de Medios a la Presidencia Municipal para su revisión y en su caso, aprobación; considerando los siguientes aspectos: a. La importancia del medio de comunicación b. La importancia del mensaje c. Monto a invertir en el medio de comunicación
5.1.17	Dirección de Información y Medios	Una vez aprobado el Plan de Medios, elabora las pautas publicitarias con los diferentes medios de comunicación con los que se conviene una relación comercial.

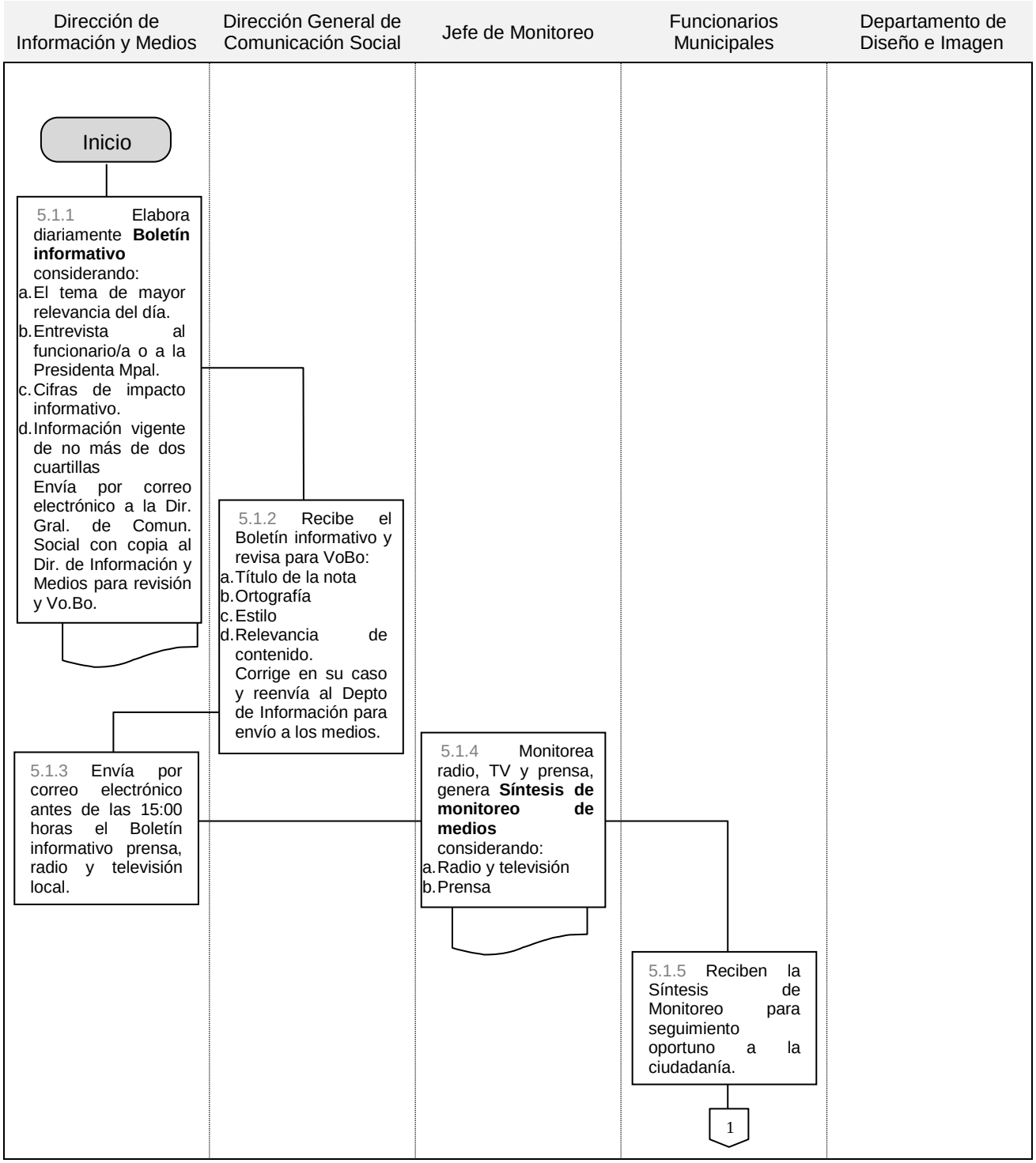
5.2 Dirección de Comunicación Ciudadana

Secuencia	Responsable	Descripción de la actividad
5.2.1	Dirección General de Comunicación Social , Dirección de Comunicación Ciudadana y Dirección de Información y Medios	En reunión mensual definen que campañas y programas, permanentes o temporales, son prioritarios para su difusión a la ciudadanía.
5.2.2	Dirección General de Comunicación Social	Instruye a la Dirección de Comunicación Ciudadana que diseñe la estrategia para difundir las campañas y programas del H. Ayuntamiento.
5.2.3	Dirección de Comunicación Ciudadana	Planifica la estrategia geopolítica, tomando en cuenta los siguientes aspectos: a. A quien va dirigida la campaña o programa b. Los medios necesarios para su difusión c. Coordinación con las Dependencias del Municipio involucradas d. Vinculación con las Autoridades Auxiliares e. Vinculación con la Sociedad organizada
5.2.4	Dirección de Comunicación Ciudadana	Una vez planificada la estrategia, solicita al Departamento de Imagen el material impreso necesario, con la información que se va a difundir (folletos, volantes, carteles, artículos promocionales, lonas, espectaculares) Para el caso de perifoneo, propone el contenido y solicita al Departamento de Información la elaboración del audio que va a ser difundido, para que la Dirección Comunicación Ciudadana realice los recorridos de perifoneo. Para los brigadeos de campo, la Dirección de Comunicación Ciudadana y la Dependencia Involucrada se coordinan para conformar el equipo que hará la labor de campo, por ejemplo; para el programa 65 y más se coordina con la Secretaría de Desarrollo Social.
5.2.5	Dirección de Comunicación Ciudadana y la Dependencia Involucrada	Llevan a cabo el trabajo de campo en las zonas estratégicas previamente definidas. Implementa cursos y talleres relacionados con los temas de las campañas y programas del H. Ayuntamiento (escuelas, colonias, centros deportivos, ayudantías municipales, casas comunitarias).

Secuencia	Responsable	Descripción de la actividad
5.2.6	Dirección de Comunicación Ciudadana	Elabora el informe semanal del alcance ciudadano en cada brigada operada en las zonas estratégicas definidas, con las imágenes y estadísticas correspondientes al trabajo de campo, para ser entregado a la Dirección General de Comunicación Social y a su vez generar el informe general de Actividades para Presidencia.

Fin del procedimiento

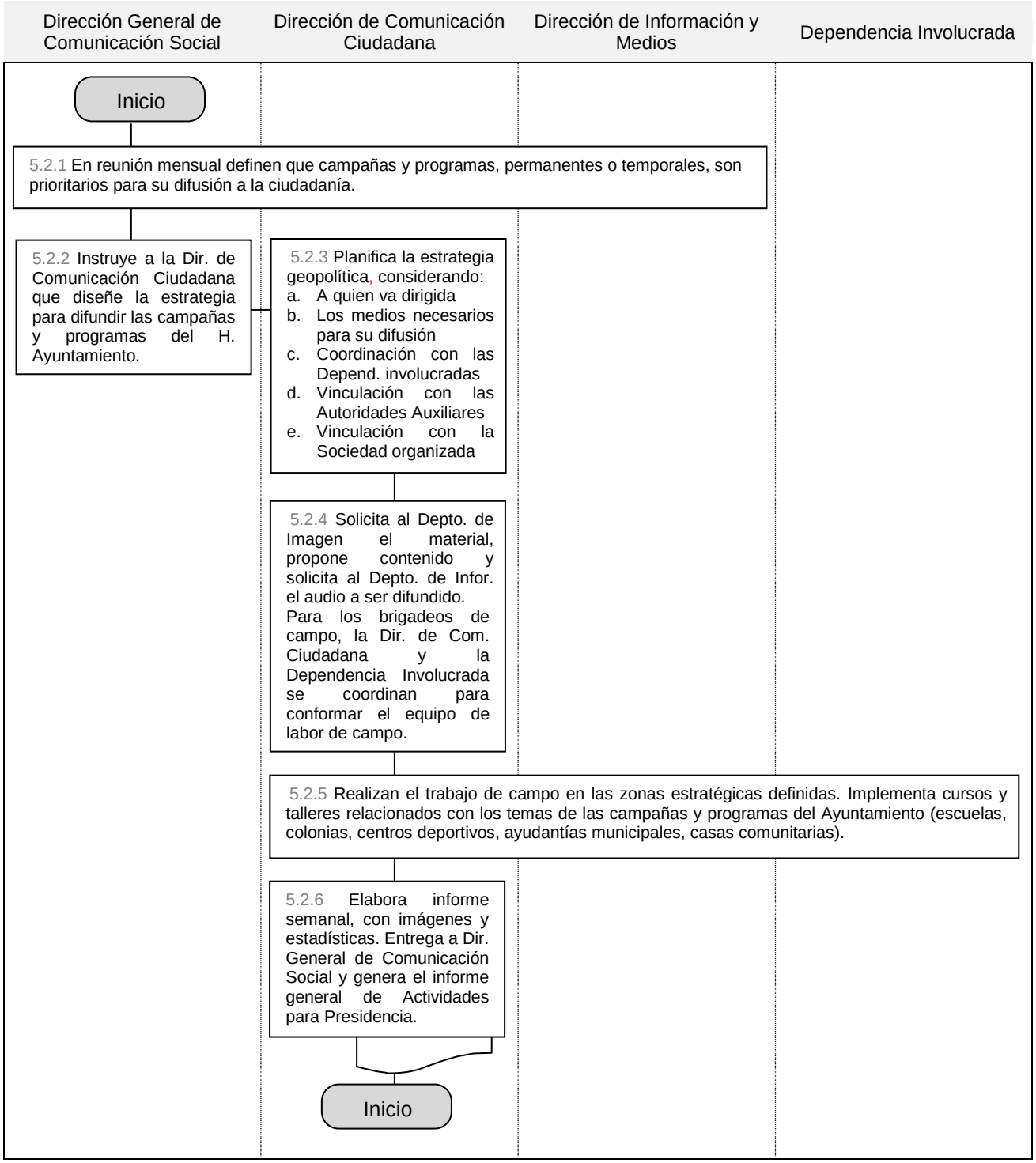
Flujo – 5.1 Dirección de Información y Medios



Dirección de Información y Medios	Dirección General de Comunicación Social	Jefe de Monitoreo	Funcionarios Municipales	Departamento de Diseño e Imagen
1				
5.1.6 Genera Gaceta trimestral del Ayuntamiento considerando: a. Importancia de la inf b. Transparencia c. Interacción con la ciudadanía d. Retroalimentación Envían contenidos al área de diseño para su publicación.				5.1.7 Diseña la Gaceta Trimestral y la envía a impresión para su publicación.
	5.1.8 Propone los temas a promocionar en Reunión de Gabinete para las Dos Campañas Mensuales en medios y Vo.Bo de la Presidencia Mpal.			
5.1.9 Elaboran Ruta Crítica para la producción de las dos campañas mensuales considerando: a. Tema b. Contenido c. Guión para la producción audiovisual Se envía al Departamento de Diseño e Imagen				5.1.10 Produce los elementos, gráficos, videográficos y audio y los canaliza a la Jefatura de Información.
5.1.11 Envía a los medios (radio, televisión, prensa escrita, redes sociales), para su publicación.				
5.1.12 En Gabinete se define tema de Rueda de Prensa Semanal (jueves) o por instrucción de la Presidencia, tomando en cuenta lo siguiente: a. Importancia de la Información b. Posicionamiento o consolidación de un programa, acción o mensaje del Municipio. c. Respuesta a algún evento extraordinario.				
2				

Dirección de Información y Medios	Dirección General de Comunicación Social	Jefe de Monitoreo	Funcionarios Municipales	Departamento de Diseño e Imagen
2				
5.1.13 Hace la invitación por medios electrónicos o por vía telefónica a los medios de comunicación para la Rueda de Prensa Semanal.				
5.1.14 Modera el evento, proporciona información que requieran los medios de comunicación que asistan a tal evento.				
5.1.15 Establecen relación directa con los representantes de los medios de comunicación para definir relación comercial en publicidad.				
5.1.16 Presentan propuesta de Plan de Medios a la Presidencia Municipal para su revisión y en su caso, aprobación; considerando lo siguiente: a. La importancia del medio de comunicación b. La importancia del mensaje c. Monto a invertir en el medio de comunicación				
5.1.17 Aprobado el Plan de Medios, elabora las pautas publicitarias con los medios de comunicación con los que se conviene una relación comercial.				
Fin				

Flujo - 5.2 Dirección de Comunicación Ciudadana



6 Documentos de referencia

6.1 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

6.2 Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos

6.3 Ley Orgánica Municipal

6.4 COFIPE

6.5 Bando de Policía y Gobierno

6.6 Ley de Transparencia y Acceso a la Información

6.7 Ley Estatal de Participación Ciudadana

6.8 IWA-4 Quality Management Systems — Guidelines for the aplication of ISO 9001:2008 in local government.

6.9 Organización de las Naciones Unidas – Agenda 21. Visión del futuro para mejorar la calidad de vida de la población.

6.10 Enfoque basado en equidad de género MEG:2012:INMUJERES, México.

7 Registros

7.1 Boletín de Prensa del Área de Comunicación

7.2 Síntesis de Monitoreo de Medios

7.3 Gaceta Trimestral

7.4 Plan de Medios

7.5 Pautas Publicitarias

7.6 Convenios con los Medios de Comunicación

7.7 Material impreso (folletería, volantes, lonas, suvenires, espectaculares)

7.8 Grabación de Audio para perifoneo

7.9 Informe Ejecutivo Semanal

7.10 Álbum Fotográfico en Redes Sociales

7.11 Video de los Eventos y Recorridos

8 Glosario

- **POA**: Programa Operativo Anual.
- **COFIPE**: Código Federal de Instituciones y Procedimientos Electorales

9 Control de cambios

Nivel de revisión	Sección y/o página	Descripción de la modificación y mejora	Fecha de modificación