



ZACATLÁN

GOBIERNO MUNICIPAL 2024-2027

De la mano de la gente

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL**

H. AYUNTAMIENTO DE ZACATLÁN, PUEBLA



ZACATLÁN

GOBIERNO MUNICIPAL 2024-2027

De la mano de la gente

VALIDACIÓN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL

CLAVE		MZAC/2427/MP/DCS	
AUTORIZA		REVISAR	
  CONTRALORÍA		  DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL	
C. EDGAR GARCÍA HERRERA CONTRALOR MUNICIPAL <small>AYUNTAMIENTO ZACATLÁN, PUE. 2024-2027</small>		MTRO. YONADAB CABRERA CRUZ DIRECTOR <small>AYUNTAMIENTO ZACATLÁN, PUE. 2024 - 2027</small>	
		ELABORA  LIC. ESTEPHANY LECONA ESCAMILLA JEFE DE AREA	





CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	1
2. SIMBOLOGÍA	2
2. PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	3
3. PROCEDIMIENTOS	3
4. GLOSARIO	14



Manual de procedimientos: COMUNICACIÓN SOCIAL		
Clave	MZAC/2427/DCS	Página: 1 de 14
Fecha de Emisión	22/12/2025	
Fecha de Actualización	15/12/2025	
Revisiones	4	

1. INTRODUCCIÓN







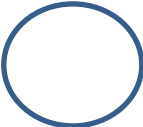

El presente Manual de Procedimientos de la Dirección de Comunicación Social tiene como finalidad establecer lineamientos claros, uniformes y eficientes para la planificación, coordinación y ejecución de todas las actividades de comunicación institucional. Este documento busca garantizar que la información 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 cuentas. 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.



2. SIMBOLOGÍA

NOMBRE	SÍMBOLO	FUNCIÓN	EJEMPLO
INICIO/FINAL		Se utiliza para representar el inicio o final del proceso.	(INICIO) (FIN)
ACTIVIDAD O ACCIÓN		Define una actividad a acción que se realiza y que le da secuela al proceso	Recibe la correspondencia
DOCUMENTO		Documento empleado para cumplir con la actividad o acción	Volate de Traslado
DOCUMENTOS VARIOS		Documentos empleados para cumplir con la actividad o acción	Volante de Traslado Oficio de petición Carta Instrucción
BIFURCACIÓN DEL PROCESO		Establecer si el proceso toma un sentido directo o requiere de un proceso extraordinario	Se tienen observaciones al volante de traslado (si) (no)
LÍNEA DE FLUJO		Indica el sentido de la ejecución de las operaciones.	-----
CONECTOR DENTRO DE LA PÁGINA		Establece la conexión interna en el proceso, cuando este debe ser retomando en un punto anterior	Se observa volante de traslado, se atienden observaciones y se inicia el proceso a partir del volante de traslado
CONECTOR FUERA DE LA PÁGINA		Establece la conexión del proceso en página contigua.	-----

Manual de procedimientos: Comunicación Social		
Clave	MZAC/2427/DCS	Página: 3 de 14
Fecha de Emisión	22/12/2025	
Fecha de Actualización	15/12/2025	
Revisiones	4	

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

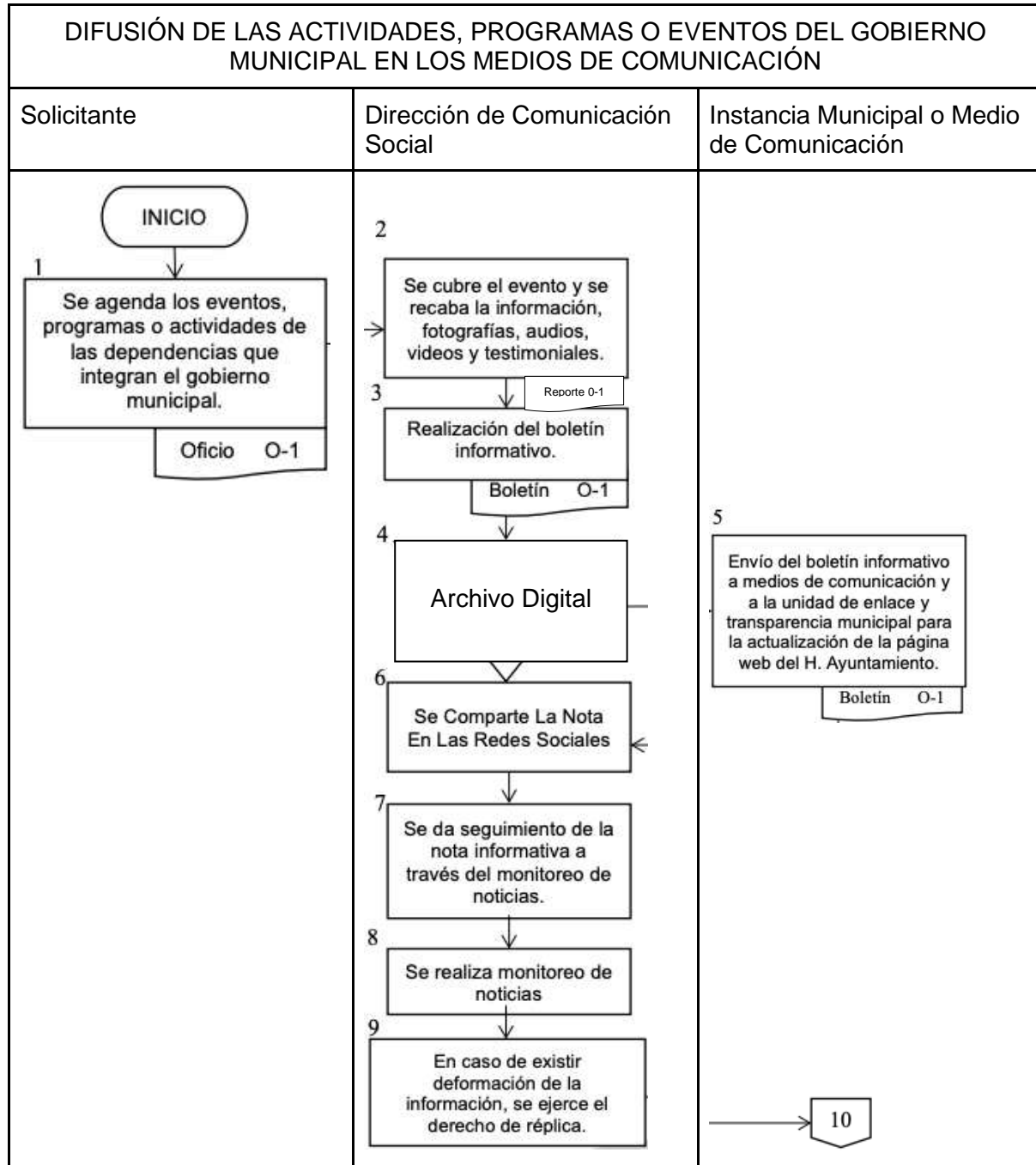
Nombre del Procedimiento:	DIFUSIÓN DE LAS ACTIVIDADES, PROGRAMAS O EVENTOS DEL GOBIERNO MUNICIPAL EN LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN
Objetivo:	Las publicaciones sobre las acciones del Gobierno Municipal de Zacatlán se difunden a través de los medios de comunicación manteniendo informada a la población en general.
Fundamento Legal:	Artículos 6º y 7º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
Criterios o Políticas de Operación:	<p>Coordinar y establecer los sistemas de comunicación y difusión de las actividades del Ayuntamiento y de todas las áreas de la Administración Municipal.</p> <p>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.</p> <p>Dirigir y promover la política de publicaciones generadas por la actividad de las distintas dependencias y unidades de la administración municipal.</p>
Período de Gestión:	1 a 5 días

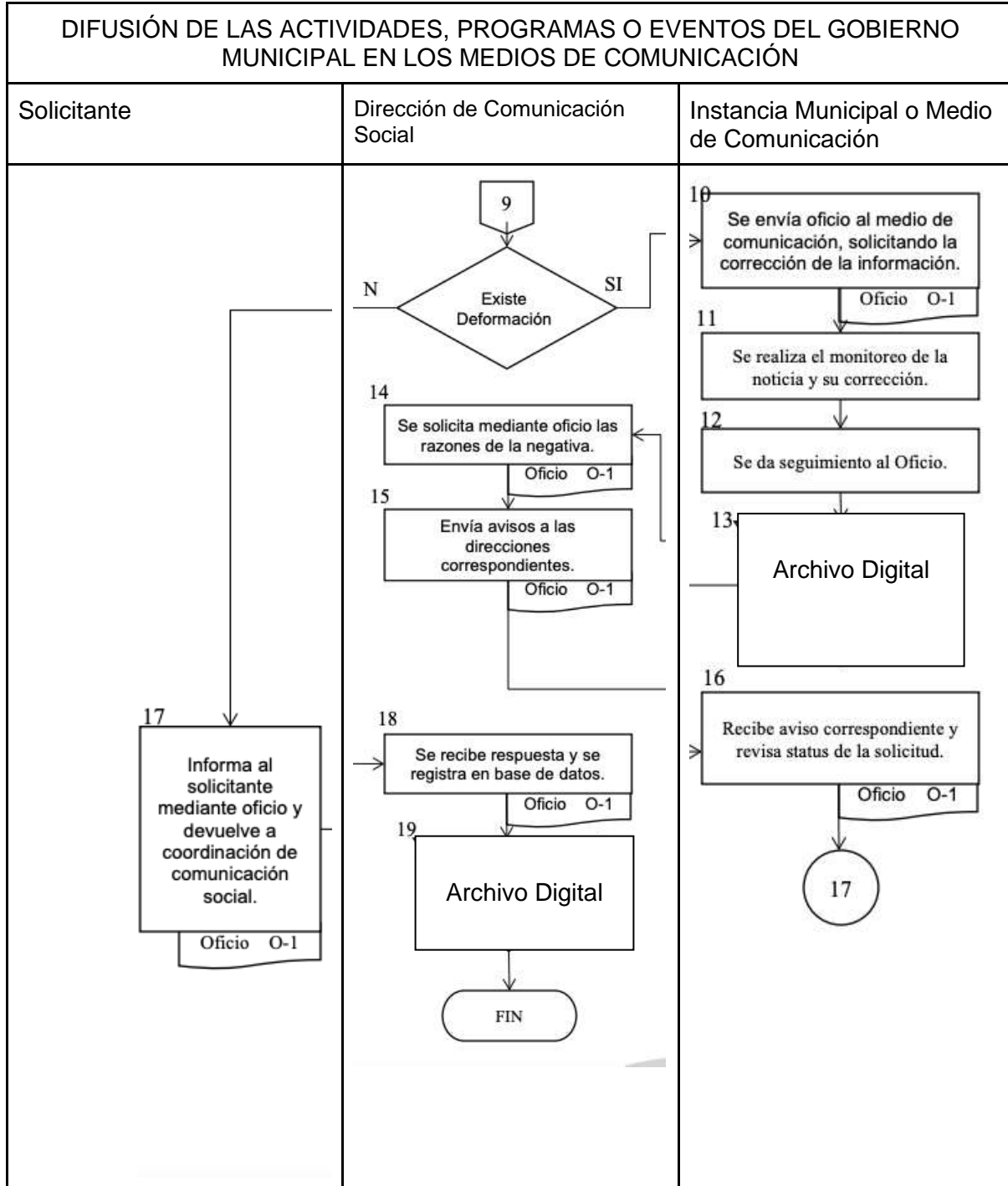
Manual de procedimientos: Comunicación Social		
Clave	MZAC/2427/DCS	Página: 4 de 14
Fecha de Emisión	22/12/2025	
Fecha de Actualización	15/12/2025	
Revisiones	4	

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 documento con información, fotos, video y audio para la realización de la nota informativa.	Documento en Word	
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		

3.1.3. DIAGRAMA





Manual de procedimientos: Comunicación Social		
Clave	MZAC/2427/DCS	Página: 7 de 14
Fecha de Emisión	22/12/2025	
Fecha de Actualización	15/12/2025	
Revisiones	4	

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 Zacatlán 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:	<p>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 Zacatlán.</p> <p>Brindar de manera oportuna y eficaz la información a los medios de comunicación para la difusión con la ciudadanía.</p> <p>Monitorear la información saliente a la ciudadanía para generar comunicación efectiva y asertiva.</p>
Período de Gestión:	1 a 5 días

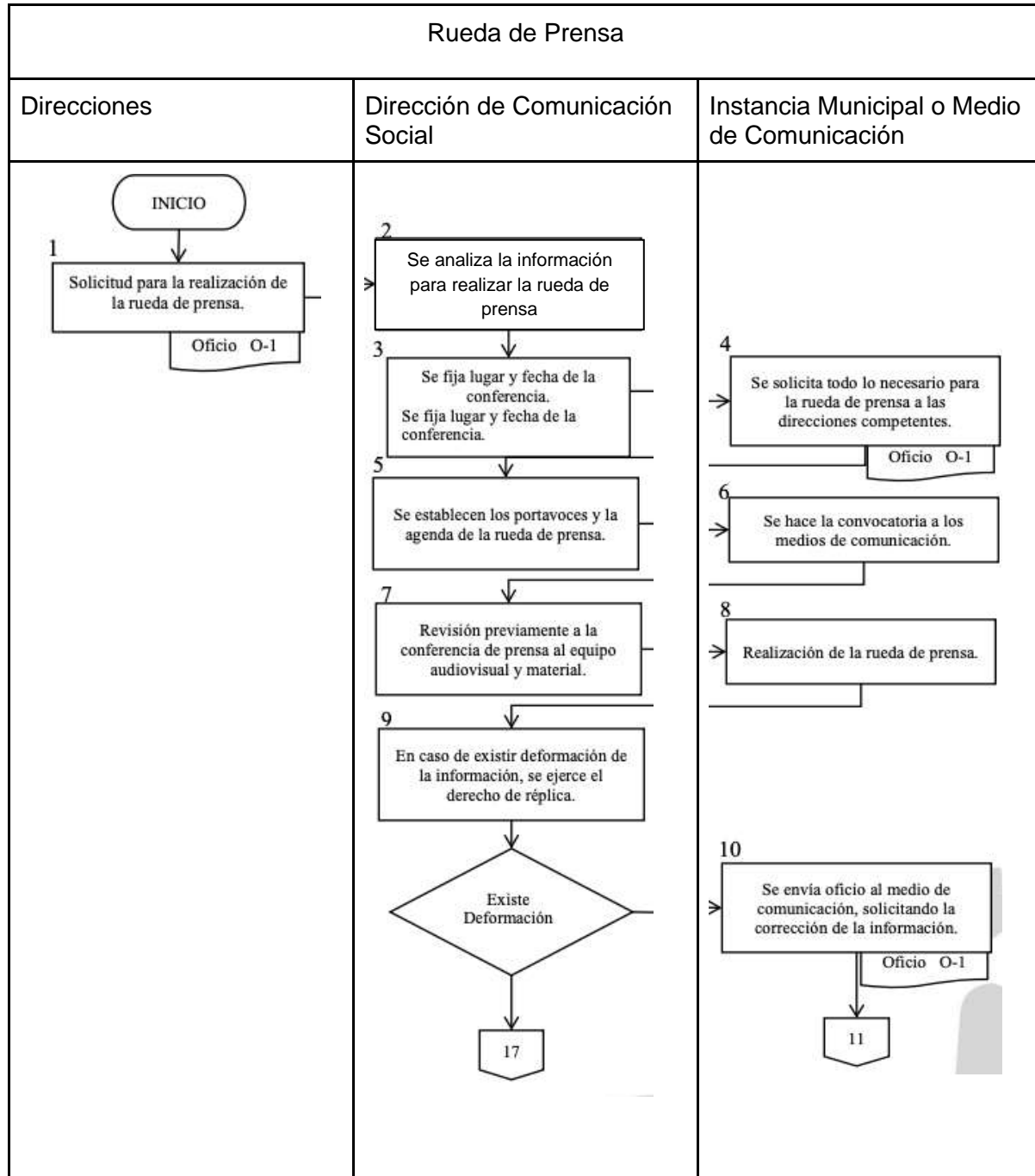
3.2.2. DESCRIPCIÓN

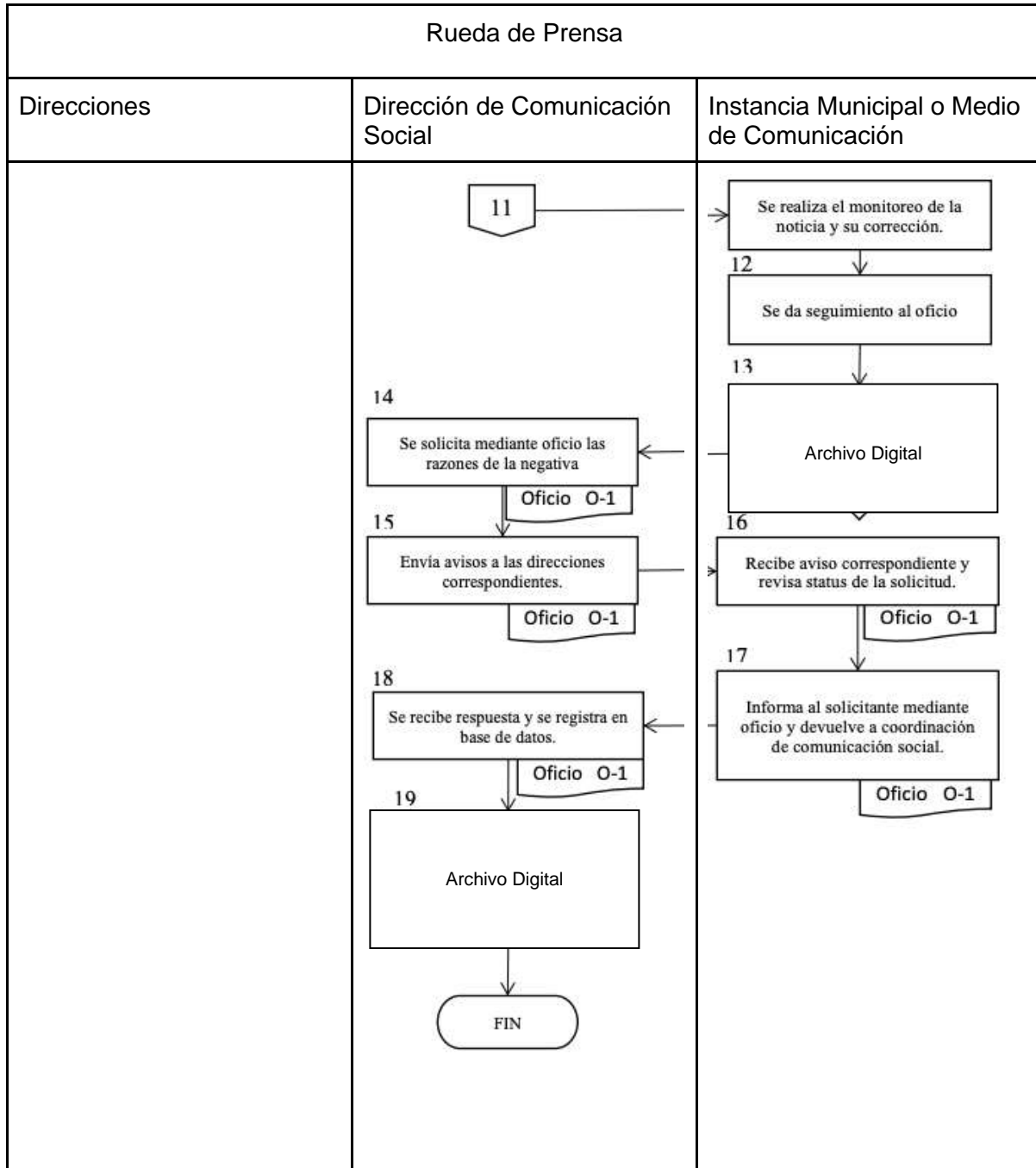
RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDAD	FORMATO O DOCUMENTO	TANTOS Y FORMA DEL DOCUMENTO
Sala de Regidores, Direcciones y Coordinaciones del H. Ayuntamiento	1	Solicitud para la organización de la rueda de prensa.	Oficio de Solicitud	Original y un tanto
Dirección de Comunicación Social	2	Se analiza la información para 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.		

Manual de procedimientos: Comunicación Social		
Clave	MZAC/2427/DCS	Página: 8 de 14
Fecha de Emisión	22/12/2025	
Fecha de Actualización	15/12/2025	
Revisiones	4	

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		

3.2.3 DIAGRAMA





Manual de procedimientos: Comunicación Social		
Clave	MZAC/2427/DCS	Página: 11 de 14
Fecha de Emisión	22/12/2025	
Fecha de Actualización	15/12/2025	
Revisiones	4	

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

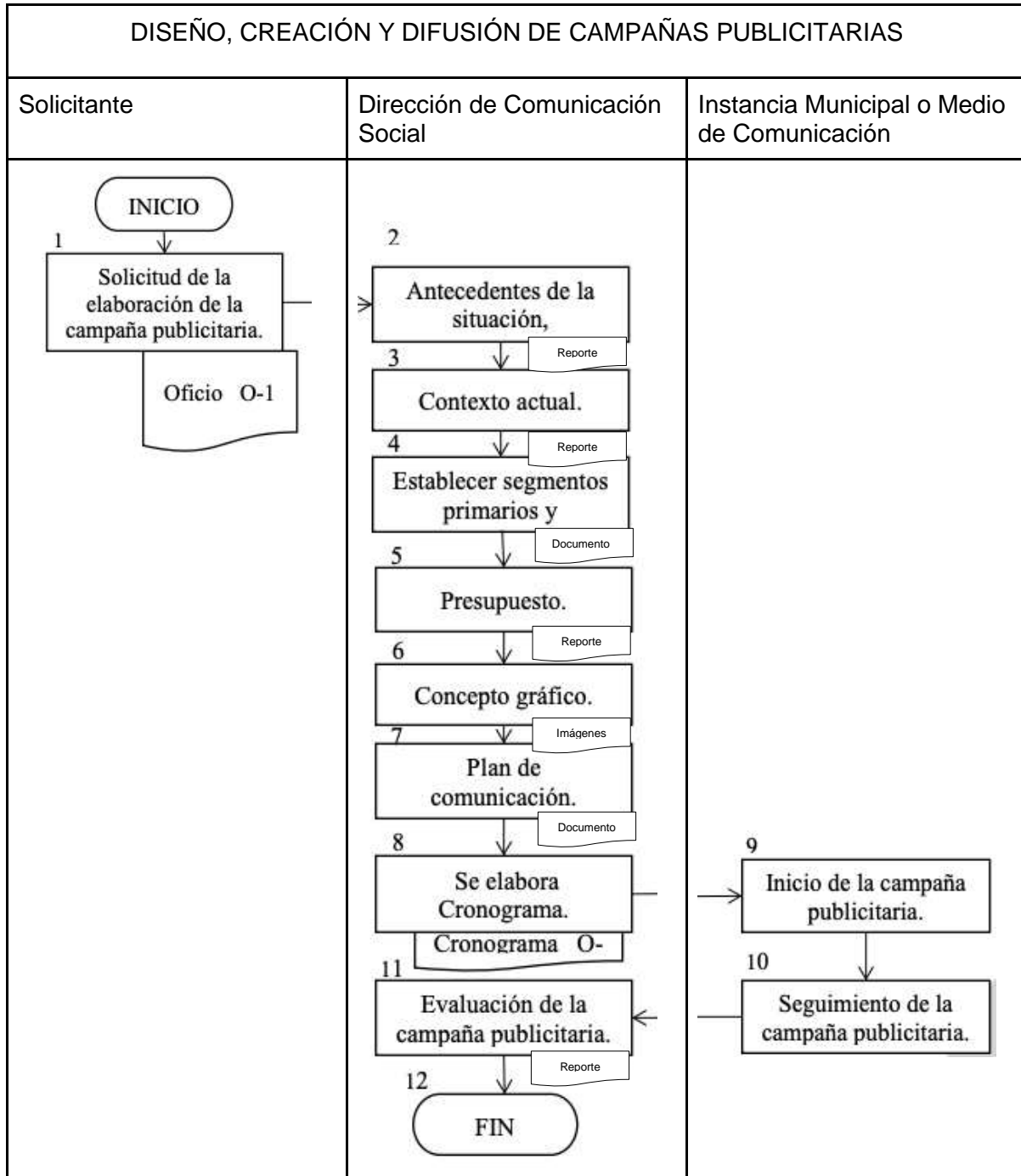
RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDAD	FORMATO O DOCUMENTO	TANTOS Y FORMA DEL DOCUMENTO
Sala de Regidores, Direcciones y Coordinaciones del H. Ayuntamiento	1	Solicitud de la elaboración de una campaña publicitaria.	Oficio de Solicitud	Original y un tanto
Dirección de Comunicación Social	2	Revisa los antecedentes 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	

Manual de procedimientos: Comunicación Social		
Clave	MZAC/2427/DCS	Página: 12 de 14
Fecha de Emisión	22/12/2025	
Fecha de Actualización	15/12/2025	
Revisiones	4	

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	



3.3.3 DIAGRAMA



Manual de procedimientos: Comunicación Social		
Clave	MZAC/2427/DCS	Página: 14 de 14
Fecha de Emisión	22/12/2025	
Fecha de Actualización	15/12/2025	
Revisiones	4	

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.

