

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL

Fecha de elaboración: 25/04/2015

Fecha de actualización: 20/10/2020

Elaboró

Responsable del Área administrativa

Revisó

Directora de Comunicación Social

Código:

DCS - MP

Versión:

4

Autorizó

Directora de Comunicación Social

Índice

1. Introducción:.....	3
2. Objetivo del Manual:.....	4
3. Procedimientos:	5
4. Desarrollo de los procedimientos:	6
5. Listado de anexos:	14

1. Introducción:

En este documento se delimitan las funciones encomendadas a cada área de la Dirección de Comunicación Social de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo para evitar duplicidad de actividades, así como omisiones, permitir la ejecución de las actividades en tiempo y forma, coadyuvar a la realización correcta de las labores y tareas encomendadas al personal, propiciando la uniformidad en el trabajo y el aprovechamiento óptimo de los recursos humanos, materiales y financieros de la dirección.

2. Objetivo del Manual:

Establecer los procedimientos y funciones de las áreas que conforman la Dirección de Comunicación Social de la Universidad Autónoma del Estado De Hidalgo, para alcanzar las metas propuestas y dar cumplimiento a las disposiciones de la normatividad universitaria.

Asimismo, el manual sirve como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a sus funciones brindando a los procedimientos carácter formal u oficial para una determinada tarea o conjunto de las mismas, convirtiéndose en una guía en la consecución de un resultado eficiente.

3. Procedimientos:

1. Cobertura y Difusión de Eventos Institucionales
2. Atención de Solicitud de Difusión
3. Atención de Solicitud de Servicios Audiovisuales.
4. Monitoreo de Medios de Comunicación.

4. Desarrollo de los procedimientos:

PROCEDIMIENTO: Cobertura y difusión de eventos Institucionales

OBJETIVO: Promover al interior y exterior las actividades, servicios y productos de las funciones sustantivas de la Universidad, a través de los medios de comunicación, locales, estatales y nacionales para posicionar y optimizar la imagen de la institución midiendo su impacto en los medios.

ALCANCE: Comunidad universitaria y sociedad en general

Fecha de elaboración: 25/10/2018

Fecha de Actualización: 20/10/2020

Versión: 4

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Dependencias Universitarias

1. Solicita la cobertura y difusión de sus eventos, (escuelas, sindicatos, unidades académicas y administrativas de la UAEH) a la Dirección de Comunicación Social.

Área de Administrativa

2. Recibe la solicitud de cobertura y difusión de las diferentes dependencias Universitarias.

3. Realiza la Orden de trabajo en donde especifica la dependencia que solicita, responsable de la dependencia, correo electrónico, extensión telefónica, características del evento y su cobertura, horario y lugar del evento.

4. Envía al director(a) el oficio de solicitud de Difusión de la dependencia para la cobertura, promoción, difusión y producción de videos de las diferentes actividades institucionales, etc., con el archivo electrónico del material gráfico o información necesaria y la Orden de trabajo.

5. Elabora la Bitácora de Seguimiento de la Solicitud de Difusión, dividida en dos partes: una para identificar, cuando sea necesario, qué departamento tiene la encomienda de realizar el trabajo. La segunda parte de la Bitácora se complementa con la información mensual que proporciona cada departamento de acuerdo a las órdenes de trabajo que recibió, lo que permite verificar el cumplimiento de las solicitudes enviadas por las dependencias universitarias y determinar que se realizó.

Dirección de Comunicación Social

6. Recibe oficios de solicitud y órdenes de trabajo.

7. Jerarquiza los eventos de acuerdo a la agenda institucional, el personal disponible y recursos autorizados, verificando que se cumpla con las políticas de solicitud de servicio establecidas.

8. Aprueba y delega a los departamentos entregando órdenes de trabajo para cada área, indicando el servicio solicitado por la dependencia universitaria.

Departamento de Difusión Institucional

9. Coordina a reporteros (Información y redacción) y fotógrafos para la cobertura del evento, o bien el contenido de la información solicitada en la Garceta de acuerdo a la petición establecida en la orden de trabajo.

10. Elabora boletín y junto con el fotógrafo se envía la información generada al departamento de Difusión Universitaria.

11. Envía el boletín y el material fotográfico a la dirección para su revisión y remisión a medios de comunicación impresos y electrónicos locales.

Departamento de Servicios Audiovisuales

12. Coordina el levantamiento de imágenes bajo las premisas de la orden de trabajo a los camarógrafos para la cobertura de eventos, producción de videos institucionales, cápsulas informativas y loops.

13. Supervisa las solicitudes de circuitos cerrados, si las dependencias universitarias lo requieren.

Departamento de Monitoreo de Medios de Comunicación

14. Monitorea la información que se genera diariamente en los diferentes medios de comunicación impresos y electrónicos para su análisis.

Área de Planeación

15. Aplica encuesta de satisfacción a las Dependencias, Escuelas e Institutos solicitantes para conocer calidad en el servicio dado en la DCS, con la finalidad de conocer y medir los resultados del trabajo realizado. Cabe destacar, que si la Dependencia solicitante envía más de dos solicitudes de servicio durante el mes, sólo se aplicará una encuesta mensual.

16. Elabora la evaluación semestral del proceso de calidad del servicio cumpliendo con el primer indicador establecido.

PROCEDIMIENTO: Atención de Solicitud de Difusión

OBJETIVO: Divulgar las actividades de las funciones sustantivas de la Universidad a través del órgano informativo oficial, “Gaceta”, y así como también los medios de comunicación locales, estatales y nacionales externos a la institución, para comunicar y dar a conocer la imagen de la Universidad.

ALCANCE: Todas las Dependencias Universitarias

Fecha de elaboración: 25/10/2018

Fecha de Actualización: 20/10/2020

Versión: 4

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Dirección de Comunicación Social

1. Entrega la Orden de trabajo al responsable de cada departamento, después de ya ser analizado el oficio de solicitud de las Dependencias Universitarias.

Departamento de Difusión Institucional

2. Recibe la solicitud por parte de la Dirección de Comunicación Social y revisa la Orden de trabajo para identificar las características del evento que se debe cubrir.

3. Revisa la solicitud y la Orden de trabajo para atender el servicio requerido y turnarlo al responsable dependiendo de lo solicitado en el oficio.

Área de Fotografía

4. Acude a los eventos y realiza la toma fotográfica de los aspectos más relevantes del evento.

5. Envía las fotografías al Departamento de Difusión para la incorporación a boletines o ser archivadas.

Área de Información y Redacción

6. Asiste al evento, realiza la entrevista y hace el boletín de prensa con la información del evento.

7. Envía el boletín para revisión a Director (a) General de Comunicación Social y Director(a) de Comunicación Social.

8. Publica los boletines que ya fueron revisados y autorizados por Director (a) General y Director(a) de Comunicación Social en la página web de la universidad.

Área de Planeación

9. Redacta un correo con las especificaciones solicitadas en el oficio emitido por las dependencias institucionales, el cual debe ser aprobado por el Director(a) para su difusión a la Comunidad Universitaria.

PROCEDIMIENTO: Atención de Solicitud de Servicios Audiovisuales

OBJETIVO: Coordinar el circuito cerrado para la cobertura de las actividades universitarias mediante la realización de cápsulas informativas, loops y videos institucionales con la finalidad de fortalecer el impacto de la imagen institucional.

ALCANCE: Todas las Dependencias Universitarias

Fecha de elaboración: 25/10/2018

Fecha de Actualización: 20/10/2020

Versión: 4

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Dirección de Comunicación Social

1. Entrega Orden de trabajo a responsable de cada departamento, después de ya ser analizado el oficio de solicitud de las Dependencias Universitarias.

Departamento de Servicios Audiovisuales

2. Recibe la solicitud por parte de la Dirección de Comunicación Social y revisa la Orden de trabajo para identificar las características del evento que se debe cubrir.

3. Revisa la solicitud y la Orden de trabajo para atender el servicio requerido y turnarlo al responsable dependiendo de lo solicitado en el oficio.

Área de Levantamiento de imágenes y Edición

4. Elabora loops, video institucional o video con las características que se describen en los oficios de solicitud.

5. Graba todo el evento o solo aspectos esenciales del mismo.

6. Archiva la grabación en el área de audiovisual o si fue solicitado envía a las dependencias.

Área de Circuito Cerrado

7. Realiza la instalación de CCTV (Circuito Cerrado de Televisión) en el lugar del evento.

8. Opera el CCTV (Circuito Cerrado de Televisión) el día del evento.

PROCEDIMIENTO: Monitoreo de Medios de Comunicación

OBJETIVO: Coordinar el seguimiento de información sobre la Universidad en los diferentes medios de comunicación y redes sociales con el propósito de conocer el impacto de la información generada, así como de la imagen institucional para el análisis y evaluación de las estrategias implementadas y por realizar en la Dirección de Comunicación Social.

ALCANCE: Rectoría, Secretaría General, Patronato Universitario, Dirección General de Comunicación Social y Medios de Comunicación Interna o Externa

Fecha de elaboración: 25/10/2018

Fecha de Actualización: 20/10/2020

Versión: 4

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Departamento de Monitoreo de Medios de Comunicación

1. Realiza la compra y revisión de periódicos para ubicar las notas que narran acontecimientos sobre la universidad.

Área de Monitoreo de Medios Impresos y Electrónicos

2. Identifica que periódicos publicaron los boletines emitidos por la Dirección de Comunicación Social.

3. Revisa los portales de internet de los periódicos más relevantes, para ubicar si fueron publicadas notas referentes a la Universidad.

4. Monitoreo diario de la información que se maneja en redes sociales sobre la Universidad a través de las cuentas de Facebook y Twitter.

5. Realiza el conteo de notas referentes a la Universidad en los medios impresos (periódicos) y clasifica las notas en positivas, negativas y neutras.

6. Elabora síntesis electrónica la cual se clasifica en notas acerca de la Universidad, Esquelas, Inserciones, Reporte meteorológico, Cartelera Universitaria, Titulares de los periódicos que se han comprado, Columnas sobre salientes, Política, Educación, Información General y Periódicos nacionales.

7. Envía síntesis electrónica a Rector, Secretario General, Presidente de Patronato, Director General de Comunicación Social y Director de Comunicación Social.

Área de Monitoreo Radio y TV

8. Verifica y monitorea notas sobresalientes de la Universidad en Radio y TV.

9. Realiza un reporte detallado de las noticias monitoreadas en Radio y TV.

10. Envía el reporte del monitoreo al Director (a) General de Comunicación Social y Director (a) de Comunicación Social.

11. Analiza el reporte de monitoreo la Dirección de Comunicación Social para crear e implementar estrategias de comunicación.

5. Listado de anexos

1. Orden de trabajo
2. Agenda
3. Bitácora de seguimiento de Servicio
4. Encuesta de satisfacción