

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL

## Índice

1. Introducción: .....	3
2. Objetivo del Manual: .....	4
3. Procedimientos: .....	5
4. Desarrollo de los procedimientos: .....	6
5. Anexos:.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## **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, permitiendo 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.

Asimismo, el manual sirve como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a sus funciones y brinda 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.

## **2. Objetivo del Manual:**

Establecer las funciones de las reas 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.

### 3. Procedimientos:

- |  |
|--|
| 1. Cobertura y difusión de eventos Institucionales;  |
| 2. Planificación y ejecución de estrategias de difusión interior y exterior de servicios y productos de las Dependencias, Escuelas e Institutos; |

#### 4. Desarrollo de los procedimientos:

<b>PROCEDIMIENTO:</b>	Difusión de las Actividades Universitarias	
<b>OBJETIVO:</b>	Dar a conocer y 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 y medir su impacto en los medios.	
<b>ALCANCE:</b>	Todas las Dependencias Universitarias	
<b>Fecha de elaboración:</b> 06/abril/2016	<b>Fecha de Actualización:</b> 14/11/2016	<b>Versión:</b> 2
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:</b>		
<p><b>Dirección de Comunicación Social</b></p> <p>1. La recepción de la DCS turna al director 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.</p> <p>2. Jerarquiza los eventos de acuerdo a la agenda institucional las actividades a desarrollar, el personal disponible así como los recursos autorizados, verificando que se cumpla con las políticas de solicitud de servicio establecidas por la Dirección de Comunicación Social.</p> <p>3.- Aprueba y delega a los departamentos de la DCS entregando órdenes de trabajo para cada área, indicando el servicio solicitado por la dependencia universitaria.</p> <p><b>Departamento de Planeación y Administración</b></p> <p>4.-Elabora la Bitácora de Seguimiento de la Solicitud de Difusión, dividida en dos partes, la primera 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. Anualmente realiza el Plan Anual Universitario en colaboración con los responsables de los departamentos.</p> <p><b>Responsables de Departamentos</b></p> <p>5.- Designan un número consecutivo al Oficio de Solicitud de Difusión, así como un número progresivo de identificación por departamento, elabora las órdenes de trabajo para cada área.</p> <p><b>a) Difusión Universitaria</b></p> <p>Coordina a reporteros 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. Asimismo coordina la elaboración del órgano informativo oficial de la UAEH, la GaRceta.</p> <p>En el caso de cubrir un evento, el reportero elabora el boletín y junto al fotógrafo envían la información generada al responsable del departamento de Difusión Universitaria.</p> <p>Posteriormente el Responsable del departamento envía a la dirección el boletín y el material fotográfico para su revisión y remisión a medios de comunicación impresos y electrónicos</p>		

locales.

**b) Departamento de Producción Audiovisual**

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

Además supervisa las solicitudes de circuitos cerrados, si las dependencias universitarias lo solicitaron.

**c) Departamento de Planeación y Administración**

Organiza la publicación de inserciones en los periódicos o pautas de transmisión en las radiodifusoras si la dependencia universitaria lo solicita.

**d) Departamento de Redes Sociales y Monitoreo de Medios de Comunicación**

Realiza la difusión de la actividad solicitada a través de las cuentas oficiales de redes sociales.

**Departamento de Planeación y Administración**

6.- 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.

Posterior a esta etapa se elabora la evaluación semestral del proceso de calidad del servicio cumpliendo con el primer indicador establecido.

**Departamento de Redes Sociales y Monitoreo de Medios de Comunicación**

7.- Dar seguimiento a la información que aparece en los medios de comunicación impresos y electrónicos sobre la UAEH, para retroalimentar y analizar el impacto de la imagen universitaria en los medios de comunicación estatal y nacional.

8.- Realizar diariamente la síntesis de prensa escrita, radio, televisión y redes sociales institucionales y enviar a las autoridades correspondientes.



<b>PROCEDIMIENTO:</b>	Plan de Difusión	
<b>OBJETIVO:</b>	Establecer las estrategias y canales de comunicación que permitan dar a conocer y promocionar al interior y exterior las actividades, servicios y productos de las Dependencias, Escuelas e Institutos en la creación de campañas de difusión con fin de posicionar y optimizar su imagen	
<b>ALCANCE:</b>	Todas las Dependencias Universitarias	
<b>Fecha de elaboración:</b> 06/abril/2016	<b>Fecha de Actualización:</b> 14/11/2016	<b>Versión:</b> 2
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:</b>		
<p><b>Dirección de Comunicación Social</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La recepción de la DCS turna al director el oficio de Solicitud de Plan de Difusión de la dependencia que solicita la planificación estratégica de difusión y promoción de los servicios y productos deseados.</li> <li>2. Revisión de Solicitud Plan de Difusión y elaboración de orden de trabajo correspondiente, verificando que ésta cumpla con las políticas establecidas por la DCS.</li> <li>3.- En caso de aprobar la solicitud delega a los departamentos de la DCS para la elaboración y del Plan de Difusión.</li> </ol> <p><b>Responsables de Departamentos</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4.- Análisis de información proporcionada por la Dependencia Solicitante.</li> <li>5.- Elaboración de estrategias que compongan el plan para cubrir las necesidades de las Dependencias.</li> </ol> <p><b>Dirección de Comunicación Social</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>6.- Revisión de propuestas y envío del plan a la dependencia para su aprobación y aplicación.</li> </ol>		

**5.- Anexos:**



- 1 Area que solicita:
- 2 Responsable:
- 3 E-mail:
- 4 Ext.

- 5 ORDEN DE TRABAJO Núm:
- 6 Solicitud de difusión Núm:
- 7 Fecha de solicitud:

**Descripción detallada de la solicitud:**

<b>9</b>	Difusión <input type="radio"/>	Servicios Audiovisuales <input type="radio"/>	Inserción <input type="radio"/>	Redes sociales y Monitoreo de Medios: <input type="radio"/>
<b>10</b>	Cobertura Invitación a medios Inserción en Gaceta Toma de fotografía grupal Boletín de prensa Otro:	Cobertura Círculo Cerrado Video Loop Video Institucional Entrevista Otro:	Inserción de Prensa Pautas Medio Formato Medidas Fecha de transmisión o publicación Otro:	Publicación Facebook Twitter Cobertura Simultánea Otro:

**11** Recibe:

**12** Fecha:

**13** OBSERVACIONES:

Atentamente  
"Amor, Orden y Progreso"

**14**

---

Firma y fecha de recibido

**15**

---

Director de Comunicación Social

## Orden de trabajo

1. Colocar con el nombre del Departamento solicitante;
2. Colocar el nombre del enlace en el Departamento solicitante;
3. Colocar la dirección electrónica del enlace;
4. Colocar el número telefónico o extensión del solicitante;
5. Colocar el número de orden de trabajo de control interno;
6. Colocar el número de solicitud de difusión que llega a cada departamento de la DCS;
7. Colocar la fecha en que se solicitó el servicio;
8. Describir detalladamente los servicios solicitados y datos del evento;
9. Colorear el departamento asignado;
10. Subrayar servicio solicitado;
11. Colocar el nombre de quien recibió la solicitud;
12. Colocar la fecha de emisión de la orden;
13. En caso de ser necesario detallar observaciones de la solicitud;
14. Colocar nombre y firma del responsable;
15. Colocar nombre y pasar a firma con el director;