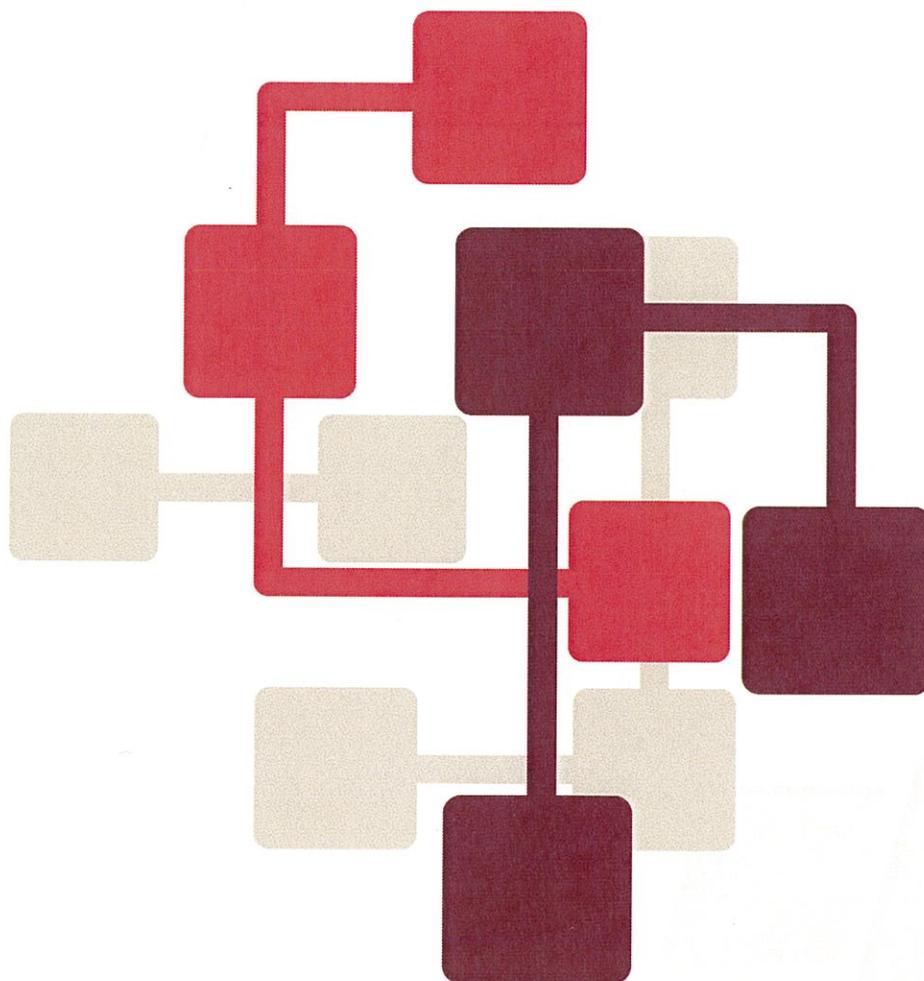


Manual de Procedimientos



ZAPOPAN
GOBIERNO MUNICIPAL
2012-2015

ÍNDICE

	Página
I. Introducción	3
II. Objetivo del manual de procedimientos	4
III. Inventario de subprocesos y procedimientos	5
IV. Descripción narrativa, flujo y anexo de los subprocesos y procedimientos	6
V. Glosario de términos	14
VI. Autorizaciones	15

ELABORÓ:	Dirección General de Comunicación Social		
FECHA DE EMISIÓN:	22-ENE-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	02-00-MP-00	REVISIÓN:	0

I. INTRODUCCIÓN

El presente manual tiene como propósito contar con una guía rápida y específica que incluya la operación y desarrollo de las actividades de las diferentes direcciones generales del Municipio de Zapopan, así como el de servir como un instrumento de apoyo y mejora institucional.

Incluye en forma ordenada y secuencial las operaciones de los procedimientos a seguir para las actividades laborales, motivando con ello un buen desarrollo administrativo y dando cumplimiento a lo establecido en el Reglamento Interno del Ayuntamiento y la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco.

Además es importante señalar que este documento está sujeto a actualización, en la medida en la que se presenten variaciones en la ejecución de los procedimientos, en la normatividad establecida, en la estructura orgánica o bien en algún otro aspecto que influya en la operatividad del mismo.

ELABORÓ:	Dirección General de Comunicación Social		
FECHA DE EMISIÓN:	22-ENE-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	02-00-MP-00	REVISIÓN:	0

II. OBJETIVO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

El presente manual es un instrumento operativo que apoya el quehacer cotidiano de las diferentes áreas de una dependencia, contiene información en forma metódica y detallada de las operaciones que deben seguirse para la realización de funciones o actividades de una dependencia.

Los objetivos del presente manual son:

- Describir los procedimientos del área.
- Compendiar, secuenciar y detallar las actividades que se desarrollan dentro de un procedimiento, indicando los documentos utilizados en la realización de las actividades institucionales.
- Ser apoyo para la implementación de los métodos y técnicas de trabajo que deben seguirse para la realización de las actividades.
- Determinar responsabilidades operativas para la ejecución, control y evaluación de las actividades.
- Apoyar en la inducción, adiestramiento y capacitación del personal, ya que se describen en forma detallada las actividades.
- Otorgar al servidor público una visión integral de sus funciones al ofrecerle la descripción del procedimiento en su conjunto, así como las interrelaciones de éste con otras unidades de trabajo para la realización de las funciones asignadas.

ELABORÓ:	Dirección General de Comunicación Social		
FECHA DE EMISIÓN:	22-ENE-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	02-00-MP-00	REVISIÓN:	0

III. INVENTARIO DE SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

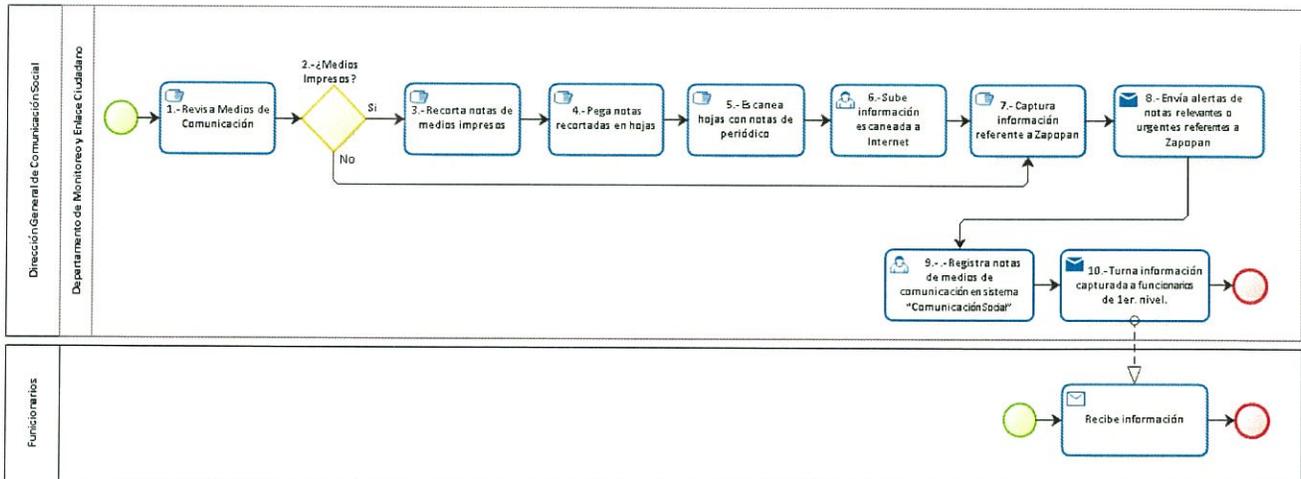
INVENTARIO DE SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL			
CÓDIGO DEL SUBPROCESO	NOMBRE DEL SUBPROCESO	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO
N/A	N/A	02-00-PC-01	Monitoreo de medios
N/A	N/A	02-00-PC-02	Contenidos de Internet
02-00-SP-01	Campañas, Publicidad y Diseño	02-00-PC-03	Campañas
		02-00-PC-04	Diseño e imagen
		02-00-PC-05	Publicidad

ELABORÓ:	Dirección General de Comunicación Social		
FECHA DE EMISIÓN:	22-ENE-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	02-00-MP-00	REVISIÓN:	0

IV. DESCRIPCIÓN NARRATIVA, FLUJO Y ANEXO DE LOS SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dirección General:	Dirección General de Comunicación Social	Código:	02-00-PC-01
Dirección de Área:	N/A	Fecha de Emisión:	22-Ene-2015
Sub Dirección:	N/A	Fecha de Actualización:	N/A
Jefatura ó Coordinación:	N/A	Revisión:	0
Procedimiento:	Monitoreo de medios		
DATOS DE MAPEO			
Descripción de la actividad		Área	
1.- Revisa medios de comunicación (TV, radio, impreso, web).		Dirección General de Comunicación Social	
2.- ¿Medios impresos?		N/A	
En caso de que no sea medios impresos y/o periódico se pasa al punto 7.		N/A	
En caso de que si sean medios impresos y/o periódico, pasa al punto 3.		N/A	
3.- Recorta notas de medio impreso.		Dirección General de Comunicación Social	
4.- Pega notas recortadas en hojas.		Dirección General de Comunicación Social	
5.- Escanea hojas con notas de periódico.		Dirección General de Comunicación Social	
6.- Sube información escaneada a intranet.		Dirección General de Comunicación Social	
7.- Captura información referente a Zapopan de medios electrónicos, radio y televisión.		Dirección General de Comunicación Social	
8.- Se envían alertas de notas relevantes o urgentes referentes a Zapopan.		Dirección General de Comunicación Social	
9.- Registra notas de medios de comunicación en sistema "Comunicación Social".		Dirección General de Comunicación Social	
10.- Turna información capturada a funcionarios de 1er nivel. Termina procedimiento.		Dirección General de Comunicación Social	

Flujo



Anexos

Información en medios de comunicación (tv, radio, impreso, internet).
 Notificación a funcionarios correspondientes de las notas captadas de los medios de comunicación.

ELABORÓ:	Dirección General de Comunicación Social		
FECHA DE EMISIÓN:	22-ENE-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	02-00-MP-00	REVISIÓN:	0

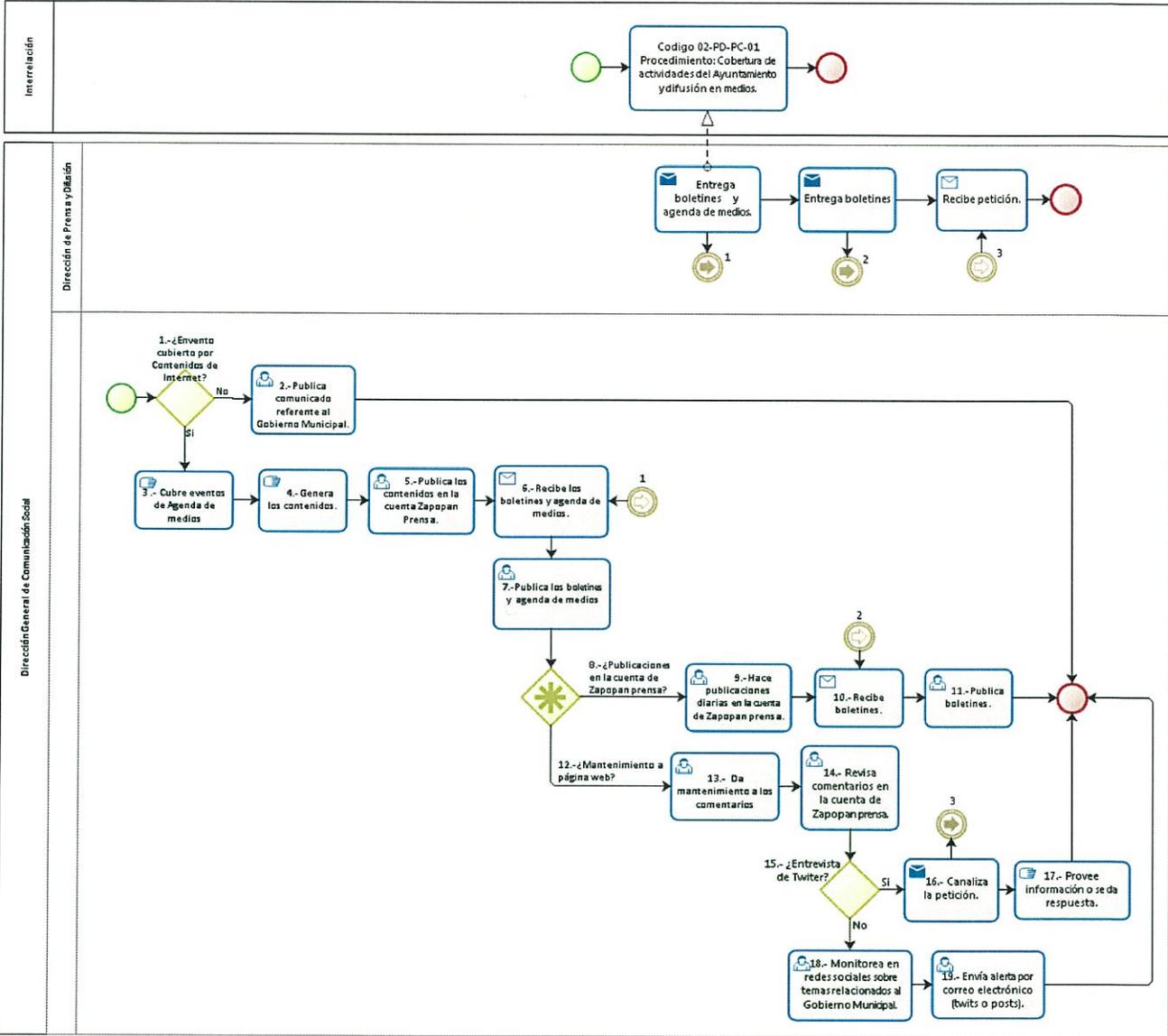
Políticas

Todas las noticias sobre el municipio de Zapopan y el Gobierno Municipal de Zapopan serán captadas de los medios de comunicación (radio, televisión, prensa, internet) para informar a los funcionarios públicos y ayudarlos en la toma de decisiones y acciones.

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dirección General:	Dirección General de Comunicación Social	Código:	02-00-PC-02
Dirección de Área:	N/A	Fecha de Emisión:	22-Ene-2015
Sub Dirección:	N/A	Fecha de Actualización:	N/A
Jefatura ó Coordinación:	N/A	Revisión:	0
Procedimiento:	Contenidos de Internet		
DATOS DE MAPEO			
Descripción de la actividad		Área	
1.- ¿Evento cubierto por Contenidos de Internet?		N/A	
En caso de que no sea evento cubierto por Contenidos de Internet, pasa al punto 2.		N/A	
2.- Publica el comunicado referente al Gobierno Municipal y termina el procedimiento.		Dirección General de Comunicación Social	
En caso de que sí sea evento cubierto por Contenidos de Internet, pasa al punto 3.		N/A	
3.- Cubre los eventos de la agenda de medios.		Dirección General de Comunicación Social	
4.- Genera los contenidos: imágenes y audio.		Dirección General de Comunicación Social	
5.- Publica los contenidos en la cuenta Zapopan Prensa (Twitter).		Dirección General de Comunicación Social	
6.- Recibe los boletines y agenda de medios generados por la Dirección de Prensa y Difusión (Twitter).		Dirección General de Comunicación Social	
7.- Publica los boletines y agenda de medios en la cuenta Zapopan Prensa.		Dirección General de Comunicación Social	
8.- ¿Publicaciones en la cuenta Zapopan prensa?		N/A	
En caso de que sea la cuenta de Zapopan Prensa, pasa al punto 9.		N/A	
9.- Hace publicaciones diarias en la cuenta, referentes a información relevante del gobierno municipal o de la cuenta.		Dirección General de Comunicación Social	
10.- Recibe los boletines que genera la Dirección de Prensa y Difusión.		Dirección General de Comunicación Social	
11.- Publica los boletines en la página de internet www.zapopan.gob.mx y termina el procedimiento.		Dirección General de Comunicación Social	
12.- ¿Mantenimiento a la página web?		N/A	
En caso de que sí sea mantenimiento a la página web, pasa al punto 13		N/A	
13.- Da mantenimiento (se responden, publican y eliminan) los comentarios que aparecen en la página web www.zapopan.gob.mx		Dirección General de Comunicación Social	
14.- Revisa comentarios en la cuenta de Twitter de Zapopan prensa.		Dirección General de Comunicación Social	
15.- ¿Entrevista en Twitter?		N/A	
En caso de que se solicite entrevista en Twitter, pasa al punto 16.		N/A	
16.- Canaliza la petición a la Dirección de Prensa y Difusión.		Dirección General de Comunicación Social	
17.- Provee la información o se proporciona una respuesta y termina procedimiento.		Dirección General de Comunicación Social	
En caso de que no solicite entrevista en Twitter, pasa al punto 18.		N/A	
18. Monitorea a diario en redes sociales sobre temas relacionados con el gobierno municipal.		Dirección General de Comunicación Social	
19. Envía una alerta por correo electrónico si existen comentarios (tuits o posts) y termina procedimiento.		Dirección General de Comunicación Social	

ELABORÓ:	Dirección General de Comunicación Social		
FECHA DE EMISIÓN:	22-ENE-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	02-00-MP-00	REVISIÓN:	0

Flujo



Anexos

- Información recibida.
- Boletines.
- Información de los eventos.
- Imágenes de los eventos.
- Audio de los eventos.

Políticas

La información recibida debe ser revisada y aprobada para su publicación por el Jefe del Departamento de Contenidos de Internet.

ELABORÓ:	Dirección General de Comunicación Social		
FECHA DE EMISIÓN:	22-ENE-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	02-00-MP-00	REVISIÓN:	0

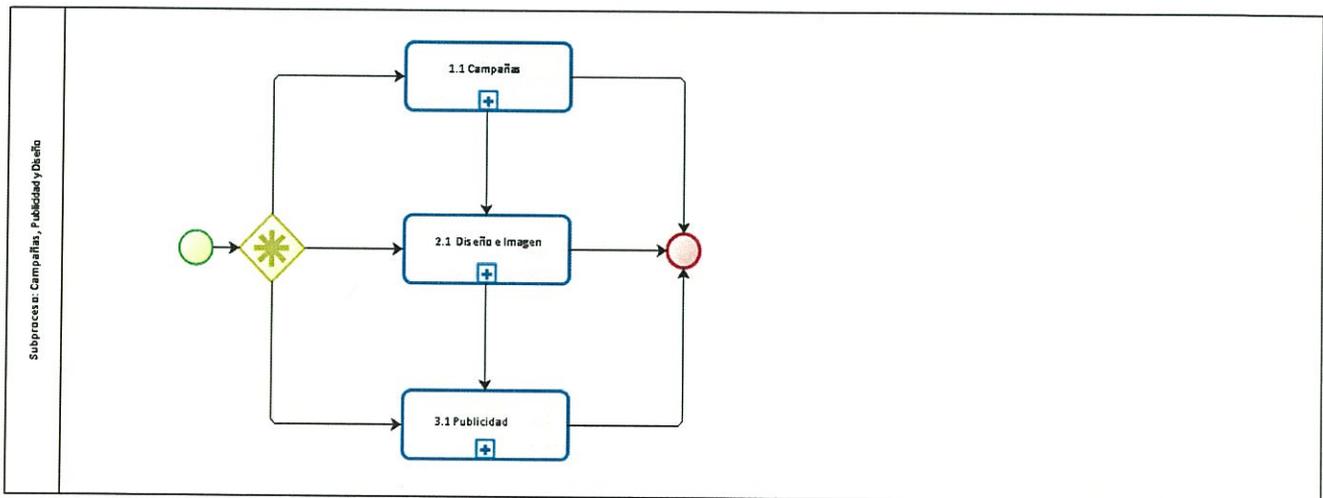


IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dirección General:	Dirección General de Comunicación Social	Código:	02-00-SP-01
Dirección de Área:	N/A	Fecha de Emisión:	22-Ene-2015
Sub Dirección:	N/A	Fecha de Actualización:	N/A
Jefatura ó Coordinación:	N/A	Revisión:	0
Sub proceso:	Campañas, Publicidad y Diseño		
DATOS DE MAPEO			
Procedimiento	Descripción de la actividad	Área	
Campañas 02-00-PC-03	En caso de ser campañas, pasa al punto 1.1		
	1.1- Detecta necesidad en el municipio.	Dirección General de Comunicación Social	
	1.2- Realiza la planeación de las campañas publicitarias.	Dirección General de Comunicación Social	
	1.3- Define formato y medio de comunicación para campaña.	Dirección General de Comunicación Social	
	1.4- ¿Requiere apoyo de Diseño e Imagen?	N/A	
	En caso de que sí requiera apoyo, pasa al punto 1.5.	N/A	
	1.5- Elabora identidades gráficas y aplicaciones producidas.	Departamento de Diseño e Imagen	
	1.6- Revisa identidades gráficas y aplicaciones producidas.	Campañas	
	1.7- La Dirección General aprueba las identidades gráficas y aplicación producida y pasa al punto 3.1.	Dirección General de Comunicación Social	
	1.8- Monitorea campaña.	Dirección General de Comunicación Social	
Diseño e Imagen 02-00-PC-04	1.9- Supervisa la ejecución de la campaña.	Dirección General de Comunicación Social	
	2.1 Recibe oficio o correo de petición para diseño.	Dirección General de Comunicación Social	
	2.2 Revisa oficio de petición.	Dirección General de Comunicación Social	
	2.3 ¿Autoriza diseño?	N/A	
	En caso de que sí autorice diseño, pasa al punto 2.4.	N/A	
	2.4 Turna oficio de petición para su seguimiento.	Dirección General de Comunicación Social	
	2.5 Revisa petición recibida (información de diseño).	Departamento de Diseño e Imagen	
	2.6 Recibe información de diseño por parte de la dependencia.	Departamento de Diseño e Imagen	
	2.7 Revisa información de diseño.	Departamento de Diseño e Imagen	
	2.8 Elabora propuestas de diseño.	Departamento de Diseño e Imagen	
	2.9 Turna propuestas de diseño a la dependencia.	Departamento de Diseño e Imagen	
	2.10 ¿Requiere correcciones?	N/A	
	En caso de que sí requiera correcciones, pasa al punto 2.11.	N/A	
	2.11 Recibe propuesta de diseño vía correo.	Departamento de Diseño e Imagen	
	2.12 Corrige propuesta de diseño.	Departamento de Diseño e Imagen	
	2.13 Revisa propuesta de diseño final y pasa al punto 2.14.	Departamento de Diseño e Imagen	
	En caso de que no requiera correcciones, pasa al punto 2.14.	N/A	
	2.14 Aprueba diseño definitivo para la dependencia.	Departamento de Diseño e Imagen	
2.15 Envía aprobación de diseño a Campañas	Campañas		
2.16 Recibe aprobación de propuesta final de diseño.	Departamento de Diseño e Imagen		
2.17. Turna propuesta final de diseño a dependencia correspondiente vía correo y/o impreso y termina procedimiento.	Departamento de Diseño e Imagen		
En caso que no autorice el diseño pasa al punto por la dependencia y el área de campañas pasa al punto 2.18.	N/A		
2.18 Informa vía correo y/o telefónica la no aprobación del diseño y termina el procedimiento.	Departamento de Diseño e Imagen		
Publicidad 02-00-PC-05	3.1 Realiza propuesta para la planeación de TV, radio y publicaciones en prensa.	Dirección General de Comunicación Social	
	3.2 Revisa la planeación de TV, radio y publicaciones.	Dirección General de Comunicación	

ELABORÓ:	Dirección General de Comunicación Social		
FECHA DE EMISIÓN:	22-ENE-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	02-00-MP-00	REVISIÓN:	0

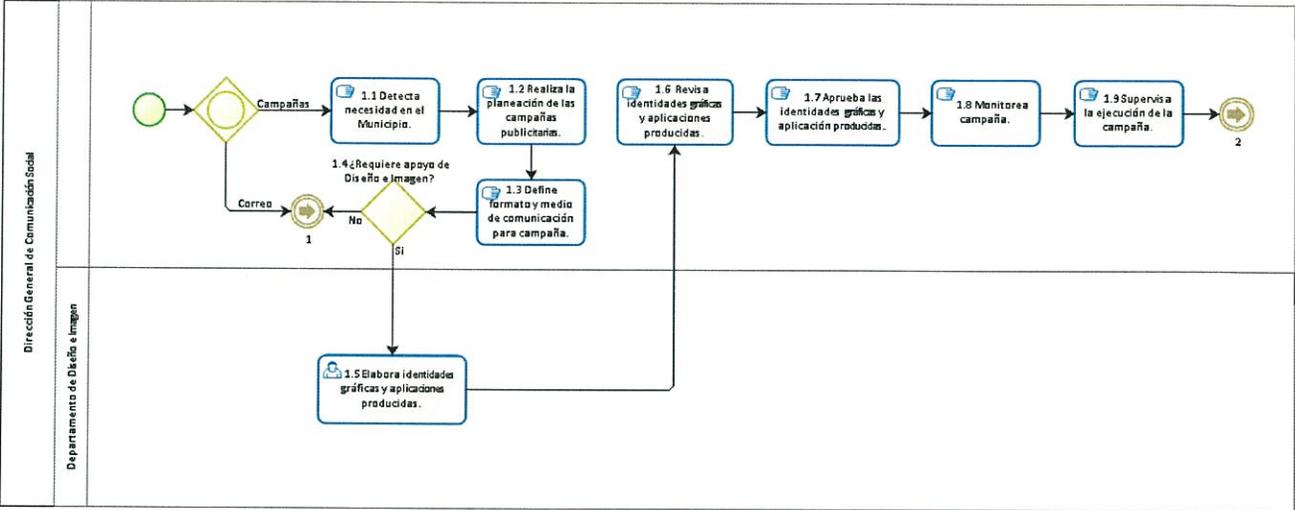
IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dirección General:	Dirección General de Comunicación Social	Código:	02-00-SP-01
Dirección de Área:	N/A	Fecha de Emisión:	22-Ene-2015
Sub Dirección:	N/A	Fecha de Actualización:	N/A
Jefatura ó Coordinación:	N/A	Revisión:	0
Sub proceso:	Campañas, Publicidad y Diseño		
DATOS DE MAPEO			
Procedimiento	Descripción de la actividad	Área	
		Social	
	3.3 Modifica la planeación de TV, radio y publicaciones en prensa.	Dirección General de Comunicación Social	
	3.4 La Dirección General aprueba la planeación.	Dirección General de Comunicación Social	
	3.5 Realiza pautas nuevas de spots en TV.	Dirección General de Comunicación Social	
	3.6 Realiza pautas de spots en radio.	Dirección General de Comunicación Social	
	3.7 Realiza pautas para inserción en periódicos.	Dirección General de Comunicación Social	
	3.8 Envía identidades y aplicaciones a los medios en los que se pautó.	Dirección General de Comunicación Social	
	3.9 Recibe identidades y aplicaciones por los medios.	Dirección General de Comunicación Social	
	3.10 Revisa la pauta de identidades y aplicaciones.	Dirección General de Comunicación Social	
	3.11 Constata la información que será publicado.	Dirección General de Comunicación Social	
	3.12 Recibe reporte de la publicación por parte de los medios en lo que se pautó.	Dirección General de Comunicación Social	
	3.13 Entrega reporte de la publicación a la Dirección General y termina procedimiento.	Dirección General de Comunicación Social	

Flujo Índice



ELABORÓ:	Dirección General de Comunicación Social		
FECHA DE EMISIÓN:	22-ENE-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	02-00-MP-00	REVISIÓN:	0

Campañas



Anexos

- Necesidad detectada.
- Contenidos de campaña.
- Benchmarking.
- Marco teórico de la campaña.
- Identidades gráficas.
- Aplicaciones de comunicación.

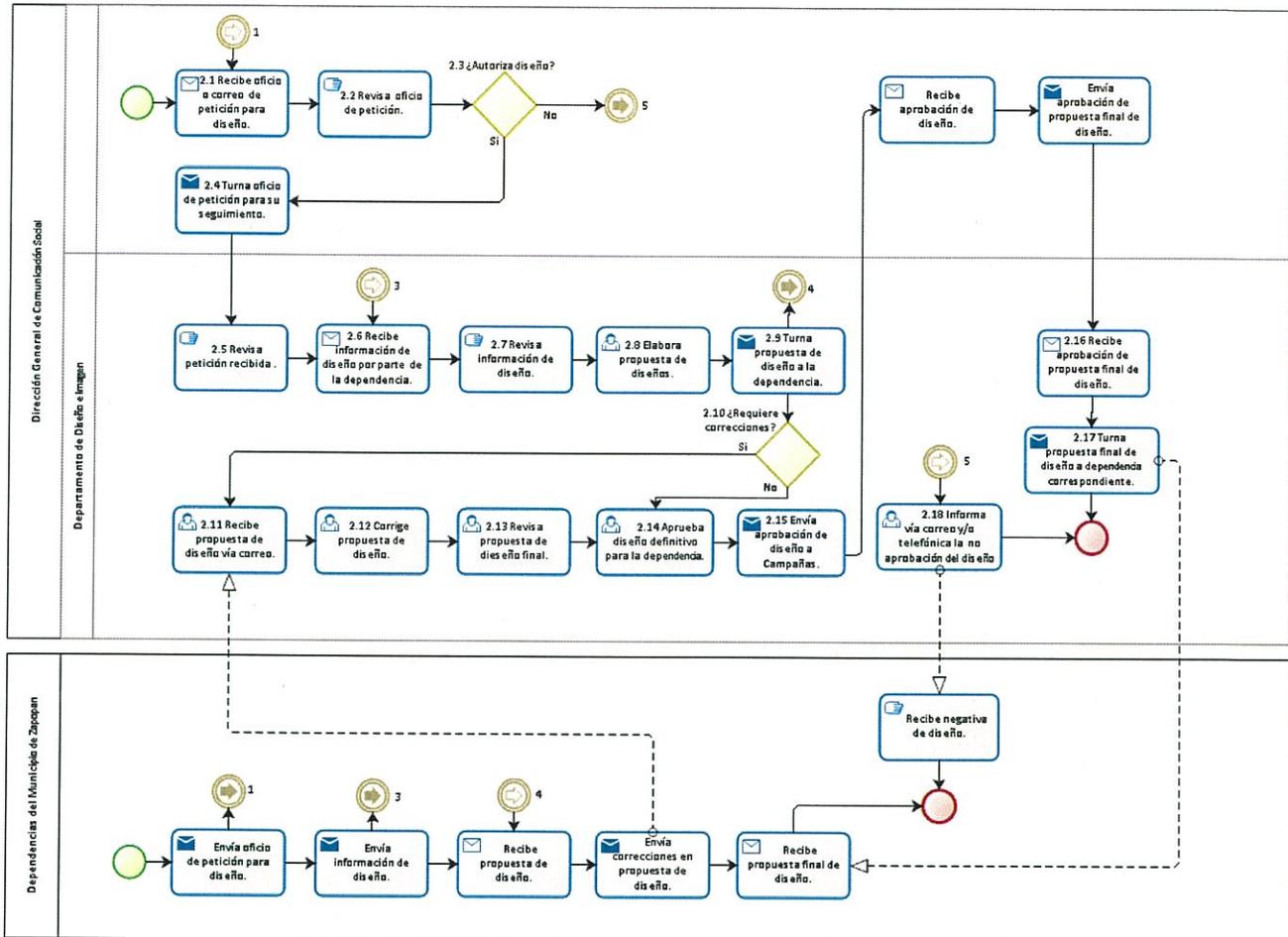
Políticas

Detectar necesidades en el Municipio, con el fin de desarrollar y llevar a cabo campañas para dar atención a esa necesidad, con la aprobación de la Dirección General de Comunicación Social.

ELABORÓ:	Dirección General de Comunicación Social		
FECHA DE EMISIÓN:	22-ENE-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	02-00-MP-00	REVISIÓN:	0



Diseño e Imagen



Anexos

- Oficio de petición para diseño.
- Información sobre la campaña o producto a realizar

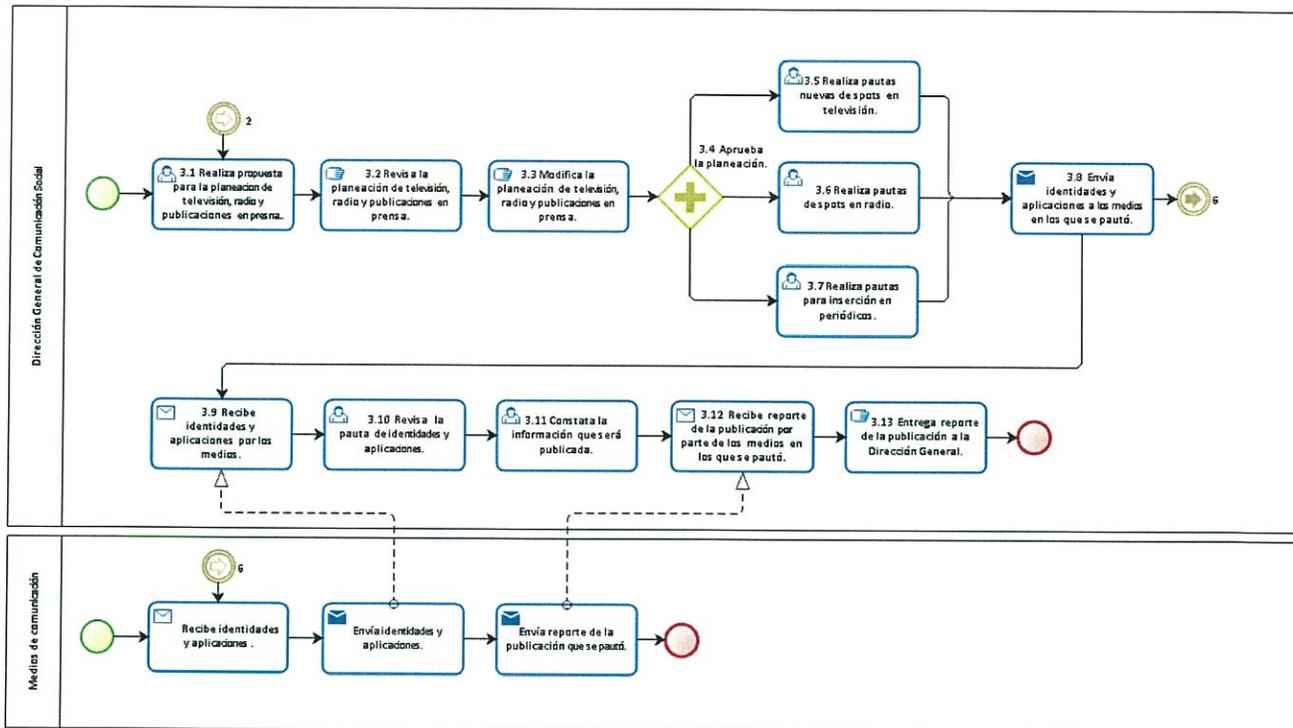
Políticas

La propuesta de diseño definitiva deberá ser revisada y aprobada por el Jefe del Departamento de Diseño e Imagen y el Director General de Comunicación Social.

ELABORÓ:	Dirección General de Comunicación Social		
FECHA DE EMISIÓN:	22-ENE-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	02-00-MP-00	REVISIÓN:	0



Publicidad



Anexos

Identidades gráficas y aplicaciones de comunicación (spot de radio, comercial de televisión, diseño para prensa y otros tipos de impresos)

Políticas

El encargado del área de publicidad deberá enviar la información, identidades gráficas y aplicaciones de comunicación necesarias para su publicación en medios impresos, televisión y radio, con la aprobación de la Dirección General de Comunicación Social.

ELABORÓ:	Dirección General de Comunicación Social		
FECHA DE EMISIÓN:	22-ENE-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	02-00-MP-00	REVISIÓN:	0



V. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Aplicaciones: Son las piezas de comunicación como producto terminado (spot de radio, spot de televisión, etc.)

Boletines electrónicos: Información que se adquiere entre las dependencias y es visualizada en la página interna de las redes del H. Ayuntamiento.

Contenidos de campaña: La información necesaria para la realización de las identidades gráficas y las aplicaciones de comunicación.

Identidades gráficas: Son las piezas de comunicación como producto terminado (diseños)

Inserciones pagadas en periódicos: Es el diseño programado para su publicación en prensa.

Monitoreo: Seguimiento, detección y captura de la información generada en medios de comunicación sobre el Municipio de Zapopan y el Gobierno Municipal de Zapopan.

Pautas: Es la programación en radio, televisión y prensa de las piezas de comunicación de acuerdo al público en el que se quiere difundir la campaña.

Post de facebook: Una publicación escrita y/o de imagen, video y/o audio en la red social facebook.

Spots pagados: El spot (la información que se va a transmitir en audio o en video) programado para su transmisión.

Tweet: Una publicación escrita en 140 caracteres en la red social Twitter, la cual puede incluir foto, video y/o audio.

ELABORÓ:	Dirección General de Comunicación Social		
FECHA DE EMISIÓN:	22-ENE-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	02-00-MP-00	REVISIÓN:	0

VI. AUTORIZACIONES

Elaboración	Revisión	Autorización
 Lic. María Azucena Salcido Ledezma Jefe de Departamento	 Lic. Evelyn Águila Carranza Directora General de Comunicación Social	 Lic. Evelyn Águila Carranza Directora General de Comunicación Social

ELABORÓ:	Dirección General de Comunicación Social		
FECHA DE EMISIÓN:	22-ENE-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	02-00-MP-00	REVISIÓN:	0