	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	DIRECCIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL	PR-DGCS/DAI-07
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN A TRAVÉS DE LAS REDES SOCIALES	REV. 07
	OFICIALES DEL MUNICIPIO DE LEÓN	HOJA: 1 DE 9

1. PROPÓSITO.

Crear un vínculo entre el Municipio de León y la ciudadanía a través de las redes sociales oficiales, para dar a conocer las obras y acciones de la Administración Pública Municipal, logrando además conocer la perspectiva ciudadana.

2. ALCANCE.

A NIVEL INTERNO: La Dirección de Difusión e Imagen Institucional y la Coordinación de Difusión desarrollará y supervisará el contenido de campañas para la difusión de planes, obras y acciones de la Administración Pública Municipal en las redes sociales del Municipio de León.


A NIVEL EXTERNO: Se requiere de la participación de todas las Dependencias de la Administración Pública Centralizada, Entidades y Organismos Descentralizados, para la administración de campañas y estrategias en las redes sociales, oficiales, a fin de comunicar los servicios y avisos del Gobierno Municipal y el Ayuntamiento, con fundamento en las acciones, obras, proyectos y programas plasmados en el Programa de Gobierno Municipal.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.

- La Dirección de Difusión e Imagen Institucional, a través de un proveedor externo sólo publicará campañas e información relevante que realice la actual Administración Pública Municipal desde cualquiera de sus Dependencias Centralizadas, Entidades y Organismos Descentralizados.
- El proveedor externo es quien llevará la administración de las redes de León Municipio.
- La vía por la que se publicará la información será a través de las redes sociales del Municipio de León (Twitter, Facebook e Instagram) para que la ciudadanía conozca el trabajo del Gobierno Municipal por medio de diferentes formatos de contenido (banners, gráficos, fotografías y/o videos), esto dependiendo de la estrategia de la Dirección General de Comunicación Social.
- Los gráficos que se publiquen deben estar previamente autorizados por la Dirección de Difusión e Imagen Institucional.
- En caso de tener algún error de información o publicación, tendrá que bajarse la publicación, corregirse y volver a subirla.

ORIGINAL

COPIA NO CONTROLADA

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	DIRECCIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL	PR-DGCS/DAI-07
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN A TRAVÉS DE LAS REDES SOCIALES	REV. 07
	OFICIALES DEL MUNICIPIO DE LEÓN	HOJA: 2 DE 9

- La información de los boletines queda a consideración del área, ya que en algunos eventos se realiza la cobertura y publicación al momento, o bien, de acuerdo a la programación realizada por prioridad en la información.
- Todas las quejas o reportes serán canalizados a la Secretaría de Vinculación y Atención de los Leoneses o bien la Dependencia o Entidad correspondiente.
- A la brevedad posible, se dará respuesta al ciudadano en las redes sociales de Facebook y Twitter, así como en el caso de ser un reporte o queja se canalizará a la Secretaría de Vinculación y Atención de los Leoneses o bien la Dependencia o Entidad correspondiente.
- Se realiza un reporte cuantitativo de mensajes y comentarios que se realizan en las redes sociales por parte de usuarios.
- Con base a las estrategias de comunicación por parte de la Dirección General de Comunicación Social; la Dirección de Difusión e Imagen Institucional definirá los contenidos para las publicaciones en medios alternativos.
- En caso de necesitar soporte técnico se acudirá con Tecnologías de la Información (TI).
- La Página Web del Municipio: <https://www.leon.gob.mx/> es administrada por la Dirección de Tecnologías de la Información (TI), adscrita a la Dirección General de Desarrollo Institucional.
- El perfil de información que se maneje dependerá de la estrategia de la Dirección General de Comunicación Social.

ORIGINAL

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Recopilación de información.	1.1 Recibe los boletines enviados por el área de prensa y material de campañas publicitarias del área de imagen y/o de los enlaces de comunicación de cada dependencia.	Directora de Difusión e Imagen Institucional/ Coordinador de Difusión/ Proveedor Externo
2. Edición y publicaciones.	2.1. Realiza la redacción o formato (de ser necesarios) en los textos e imágenes obtenidos de los boletines de prensa.	Directora de Difusión e Imagen Institucional/ Coordinador de Difusión/ Proveedor Externo

COPIA NO CONTROLADA

Handwritten notes:
C/DA
C/DA

Handwritten signature/initials

**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO:

DIRECCIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL

PR-DGCS/DAI-07

PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN A TRAVÉS DE LAS REDES SOCIALES
OFICIALES DEL MUNICIPIO DE LEÓN

REV. 07

HOJA: 3 DE 9


Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
	2.2 ¿Se necesita corrección de formato en imágenes? - Si, pasa al punto 2.3 - No, pasa al punto 2.4	
	2.3. Realiza el formato adecuado, agregar logotipos, o elabora diseños correspondientes a las campañas emprendidas. Pasa al punto 2.4	Directora de Difusión e Imagen Institucional/ Coordinador de Difusión/ Proveedor Externo
	2.4. Resalta lo más importante del hecho a informar y se le da un enfoque distinto y atractivo para el mercado meta. 2.5. Realiza las publicaciones en los perfiles de las redes sociales del Municipio de León.	Directora de Difusión e Imagen Institucional/ Coordinador de Difusión/ Proveedor Externo
3. Monitoreo de publicaciones y lectura de reportes	3.1 Monitorea las publicaciones realizadas y los comentarios hechos en las redes sociales del municipio. 3.2 Revisa todos los comentarios publicados para detectar quejas, comentarios positivos, negativos y reportes para su análisis y atención procedente.	Directora de Difusión e Imagen Institucional/ Coordinador de Difusión/ Proveedor Externo
4. Canalización de reportes y respuesta al ciudadano.	4.1 ¿El comentario es queja o sugerencia? - Sí. Pasa al 4.2 - No. Pasa al 5.1	Directora de Difusión e Imagen Institucional/ Coordinador de Difusión/ Proveedor Externo
	4.2 Atiende la queja o sugerencia realizada por el ciudadano, y de acuerdo a las	Dirección de Vinculación y Atención a los Leonéses

ORIGINAL

2/3

JFO



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	DIRECCIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL	PR-DGCS/DAI-07
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN A TRAVÉS DE LAS REDES SOCIALES	REV. 07
	OFICIALES DEL MUNICIPIO DE LEÓN	HOJA: 4 DE 9

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
	atribuciones, se canaliza al área correspondiente.	o Dependencia/ Entidad Correspondiente.
	4.3 Informa al ciudadano de manera directa en la red social que se ha canalizado su reporte al área correspondiente. 4.4 Analiza cuantitativamente los comentarios positivos y negativos para ver cómo fue recibida la publicación.	Directora de Difusión e Imagen Institucional/ Coordinador de Difusión/ Proveedor Externo
5. Planeación estratégica.	5.1 Realiza la planeación de las publicaciones próximas de campañas o información general para informar sobre las obras y acciones de la administración municipal en redes sociales. Termina procedimiento,	Director General de Comunicación Social/ Directora de Difusión e Imagen Institucional / Coordinador de Difusión

ORIGINAL

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

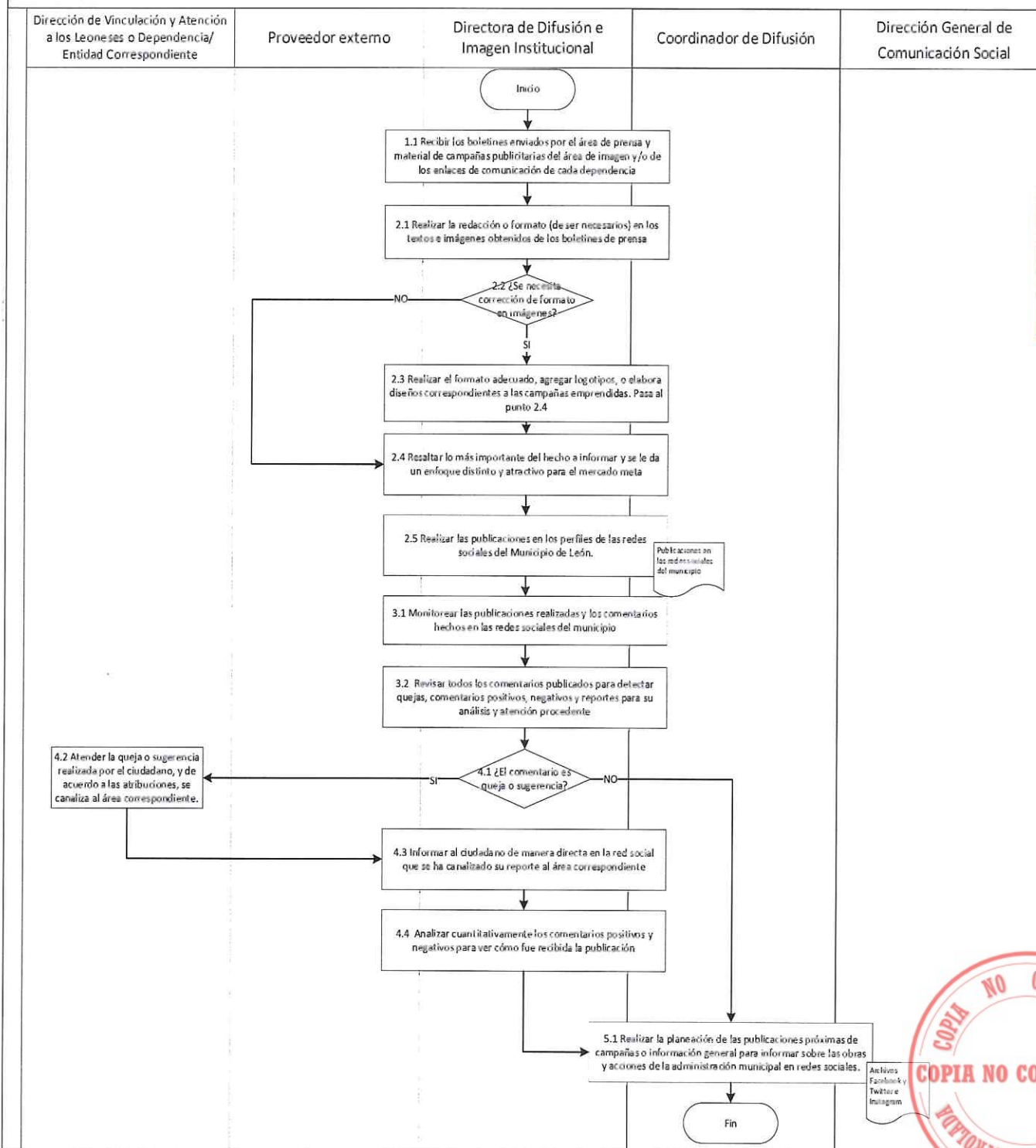
[Handwritten signature]





5. DIAGRAMA DE FLUJO.


PR-DGCS/DAI-07 PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN A TRAVÉS DE LAS REDES SOCIALES OFICIALES DEL MUNICIPIO DE LEÓN



ORIGINAL

[Firma manuscrita]



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	DIRECCIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL	PR-DGCS/DAI-07
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN A TRAVÉS DE LAS REDES SOCIALES	REV. 07
	OFICIALES DEL MUNICIPIO DE LEÓN	HOJA: 6 DE 9

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

Documento	Código
Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de León.	N/A
Manual de Imagen de la Administración Pública Municipal de León.	N/A
Manual de Organización.	N/A

7. REGISTROS.

Registro	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
Publicaciones en las redes sociales del municipio	3 años	La Dirección de Difusión e Imagen Institucional	Fecha
Archivos Facebook y Twitter e Instagram	3 años	La Dirección de Difusión e Imagen Institucional	Fecha

8. GLOSARIO.

Comunicación: es la acción consciente de intercambiar información entre dos o más participantes con el fin de transmitir o recibir información u opiniones distintas

Redes sociales: es un término originado en la comunicación. Estas se refieren al conjunto de grupos, comunidades y organizaciones vinculados unos a otros a través de relaciones sociales. Esto fue el resultado de la convergencia de los medios, la economía política de los mismos y el desarrollo de tecnologías, teniendo como objetivo la interacción de dos o más canales.

Información: es un conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje.

ORIGINAL



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	DIRECCIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL	PR-DGCS/DAI-07
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN A TRAVÉS DE LAS REDES SOCIALES	REV. 07
	OFICIALES DEL MUNICIPIO DE LEÓN	HOJA: 7 DE 9

9. ANEXOS.

Publicaciones en redes sociales del municipio.

León Municipio
5 feb · 🌐

Practica deporte y disfruta los parques de nuestra ciudad en familia 🧑🏻‍🤝‍🧑🏻, porque a partir de este fin de semana el acceso es GRATIS:

- 🟢 Sábados y domingos en el [Parque Metropolitano de León](#).
- 🟢 Domingos en [Parque Zoológico de León](#) y [Deportivas Municipales](#).
- 🟢 [Parque Explora León](#), los domingos a partir del 27 de febrero.

Conoce más aquí 📌

¡LOS PARQUES DE #LEÓN SON TUYOS, DISFRÚTALOS!

- ZOOLÓGICO
- EXPLORA
- B DEPORTIVAS DE COMUDE
- EN EL CASO DEL PARQUE METROPOLITANO SÁBADOS Y DOMINGOS

• Niños, niñas y adolescentes: entrada libre.
• Adultos: reserva por identificación con fotografía y tu domicilio de León.

explora COMUDE LEÓN



León Municipio
1 día · 🌐

Te informamos que las [#UnidadesMóvilesDeSalud](#) 🚚🚚 están a tu disposición todos los sábados a través de [#MiBarrioHabla](#), donde encontrarás atención dental 🦷, esterilización de mascotas 🐶🐱 y servicios especializados para la mujer 👩; ¡Úsalos, son tu derecho!

ORIGINAL

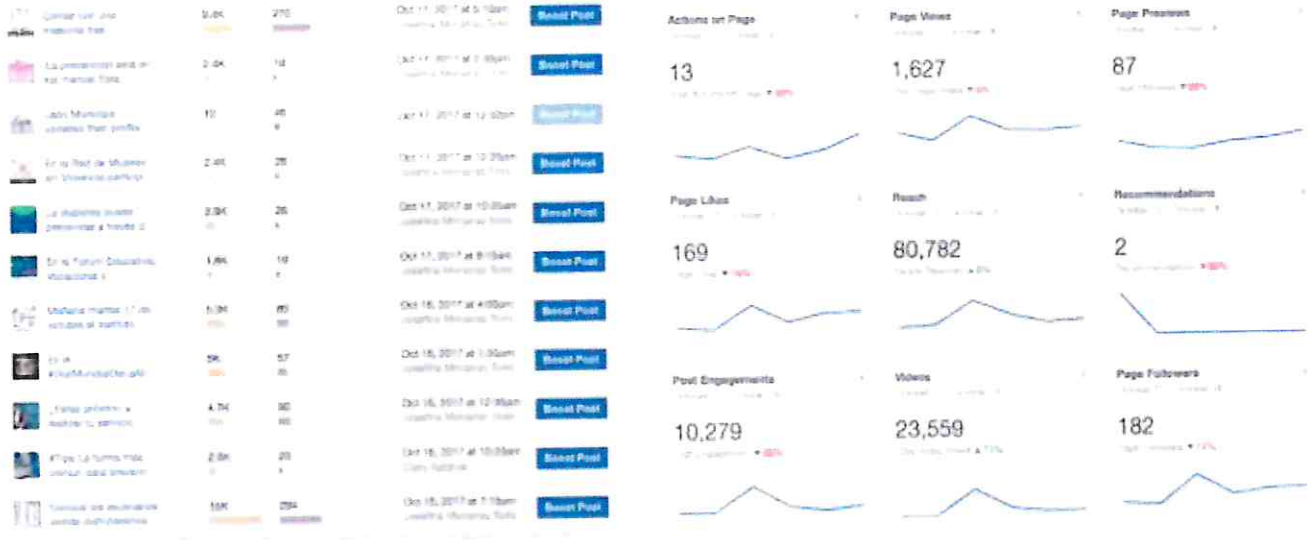
[Handwritten signature]

[Handwritten initials]



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	DIRECCIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL	PR-DGCS/DAI-07
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN A TRAVÉS DE LAS REDES SOCIALES	REV. 07
	OFICIALES DEL MUNICIPIO DE LEÓN	HOJA: 8 DE 9

Archivos Facebook y Twitter e Instagram.



ORIGINAL

10. CAMBIOS DE ESTA VERSIÓN.

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
0	26 de junio de 2015	Documentación inicial.
01	24 de noviembre de 2017	Actualización de procedimiento Cambió codificación de PR-DGCS-07 a PR-DGCS/DAI-07.
02	04 de mayo de 2018	Se actualizó el punto 3. Políticas de Operación.
03	08 de marzo de 2019	Se actualizan políticas de operación. Se actualizan descripción de actividades. Se actualiza diagrama de flujo. Se actualiza glosario. Se actualizan anexos
04	06 de septiembre de 2019	Se actualiza el apartado de políticas de operación. Se actualiza punto 6. Documentos de referencia. Se actualiza diagrama de flujo.

COPIA NO CONTROLADA



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL
PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN A TRAVÉS DE LAS REDES SOCIALES
OFICIALES DEL MUNICIPIO DE LEÓN

CÓDIGO:
PR-DGCS/DAI-07
REV. 07
HOJA: 9 DE 9

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
05	17 de marzo de 2021	Se actualiza el apartado de descripción del procedimiento. Se actualiza diagrama de flujo
06	17 de marzo de 2022	Se realiza cambio de nombre del procedimiento, el apartado de políticas de operación, registros y la descripción del procedimiento, apartado de 'responsables' Se actualiza diagrama de flujo, anexos y control de emisión.
07	24 de junio de 2022	Se realiza cambio en el apartado alcance externo e interno; se realiza cambio en las políticas de operación y la descripción del procedimiento, apartado de 'responsables' Se actualiza diagrama de flujo, anexos y control de emisión.

ORIGINAL

CONTROL DE EMISIÓN

	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre	Lic. Gibrán Alonso Arámbula Macías	Lic. Janette Elizabeth Aldana Valadez	Mtro. Edmundo Meza García
Cargo-puesto	Coordinador de Difusión Dirección de Difusión e Imagen Institucional	Directora de Difusión e Imagen Institucional	Director General de Comunicación Social
Firma			
Fecha	10 de junio de 2022	17 de junio de 2022	24 de junio de 2022



Fecha de baja: