



## **PLAN ANUAL DE COMUNICACIÓN CATORCE, S.L.P.**

La finalidad de tener un plan de comunicación del Ayuntamiento es mejorar el posicionamiento y a imagen del mismo ante sus diferentes públicos objetivos, tanto internos como externos.

El éxito es conseguir llegar a todos ellos de una forma rápida, sencilla y en el momento adecuado.

Para ello se deben trazar dos ejes principales y diferenciados: la comunicación externa y la interna. En ambos casos, el primer edil debe estar implicado y liderar las acciones y estrategias.

### **COMUNICACIÓN EXTERNA:**

Se deben establecer objetivos concretos que sirvan como punto de partida y que irán codificándose en el futuro, para adaptarse a los intereses, estrategias del actual ayuntamiento:

- Mantener puntualmente informados a sus públicos objetivos, con claridad, transparencia y oportunidad, de lo que quiere hacer el ayuntamiento, de lo que hace y de los resultados de su actuación.
- Trasladar al Presidente Municipal, regidores y a su equipo de trabajadores el eco de la opinión pública y de los medios de comunicación, en relación a los temas trascendentes generales y de aquellos otros que encajen en la órbita de acción de la entidad.

### **COMUNICACIÓN INTERNA:**

Al igual que con la comunicación externa se deben establecer unos objetivos que permitan crear las bases para estar en permanente contacto con su público interno, mitigue los rumores y las especulaciones y reflejen los intereses, estrategias, obras y acciones del Ayuntamiento:

- Mantener puntualmente informadas a las personas que trabajan en el ayuntamiento proveedores y todos aquellos colaboradores que ésta tenga, (vía mail).
- Desarrollar elementos creativos de comunicación que permitan mejorar y aumentar el atractivo del Ayuntamiento y crear el sentimiento de pertenencia al mismo.
- Realizar propuestas de nuevos canales de comunicación
- Apoyar y proponer acciones al departamento de Recursos Humanos para evaluar el clima interno, estableciendo y manteniendo las vías de información Una vez que se han planteado los objetivos, sólo queda empezar a trabajar para alcanzarlos. Para ello se deberán trazar las funciones a desarrollar y las tareas a emprender y que permitan desarrollar el gran potencial que una buena comunicación le ofrece cómo: dar a conocer las acciones, obras y proyectos a sus gobernados y mejorar el vínculo con sus trabajadores.

## **DIRECCION DE COMUNICACION SOCIAL DEL AYUNTAMIENTO DE CATORCE, S.L.P.**

### **JUSTIFICACIÓN**

El Departamento de Comunicación Social, es un área de servicio del Gobierno municipal, que tiene como tarea primordial informar y divulgar hacia la sociedad y los medios de comunicación, las acciones de la presente administración, a través del diseño e implementación de campañas informativas.

El área de comunicación es fundamental, pues es ahí donde se genera la información oficial y se planea estratégicamente su difusión al interior y exterior de la misma; de ahí que sea una instancia con estrecha colaboración con todos los directivos y responsables de áreas, haciendo llegar la información necesaria e importante para la sociedad Catorceña.

El equipo de comunicación social es el encargado, entre muchas otras funciones, de construir redes formales de comunicación, para que la opinión pública y todos los sectores sociales puedan disponer de información veraz y confiable, para su participación y toma de decisiones; además de cubrir actividades y eventos del Presidente Municipal y de las autoridades que integran el gobierno municipal, con la finalidad de contar con material necesario para su difusión a través de distintos medios informativos.

Para que las distintas áreas de Presidencia Municipal operen armónica y eficientemente es necesario que se cuente con normas y canales informativos que permitan conocer las políticas, procedimientos, líneas de acción, objetivos y metas fundamentales de cada instancia. Por tal motivo, los servicios de este departamento dependen directamente de las distintas áreas como fuentes generadoras de información, de ahí la importancia de entablar efectivas redes internas de flujo de información, para garantizar que los datos lleguen oportunamente a la ciudadanía.

### **MISIÓN**

Divulgar clara y oportunamente a través de los medios de comunicación y del contacto directo con la ciudadanía las diversas obras y proyectos de la administración pública municipal.

### **VISIÓN**

Consolidar la imagen de la administración pública municipal y fortalecer la percepción positiva que la ciudadanía tiene de ella.

### **OBJETIVO GENERAL**

Desarrollar al interior de la oficina de Comunicación Social, programas y acciones que construyan y preserven la imagen institucional del Gobierno Municipal, para dar valor agregado a las acciones, logros y esfuerzos que emanen de la gestión pública local.

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Armonizar la comunicación al interior del Gobierno Municipal para que al exterior se pueda proyectar una imagen congruente, veraz y objetiva.
- Implementar estrategias en materia de comunicación diseñando y desarrollando

campañas publicitarias y de difusión a través de los diversos medios de comunicación, para dar a conocer acciones, avances y compromisos de gobierno y que la información generada llegue al mayor número de ciudadanos.

- Fortalecer la imagen del Presidente Municipal y de su equipo de colaboradores.
- Centrar la atención en los logros y en la capacidad del equipo que conforma el Ayuntamiento Municipal.
- Contrarrestar la información imprecisa que de manera arbitraria se desarrollara desde otros espacios con el fin de perjudicar la imagen de la administración municipal.
- Evaluar y monitorear el grado de aceptación del Gobierno Municipal y actuar en consecuencia, a través de herramientas de Mercadotecnia.

## **ACCIONES A REALIZAR**

### **COBERTURA DE EVENTOS REALIZADOS POR LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL**

Organizar al personal de comunicación social en base a una calendarización para dar cobertura total a las actividades y acciones del Alcalde y dependencias municipales, a fin de informar oportunamente a medios de comunicación y población en general, a través de los canales informativos disponibles.

#### **ACTIVIDADES**

- Solicitar a la Secretaria Particular semanalmente (viernes) la agenda de actividades del Presidente Municipal.
- Confirmar diariamente con la Secretaria Particular la agenda de actividades del Presidente Municipal.
- Solicitar semanalmente el calendario de actividades del titular de las dependencias municipales, así como las acciones para ejecutar en beneficio de los Catorceños como lo son arranque, entrega, presentación e información de obras, programas y/o proyectos, a las cuales se requiera la presencia de medios de comunicación.
- Elaborar semanalmente una agenda de actividades del Presidente Municipal y/o dependencias para enviarla a los medios de comunicación por medio electrónico, exhortándolos a cubrir dichas actividades.
- Informar a los medios de comunicación de las modificaciones y/o cancelaciones de actividades dentro de la agenda o no calendarizado por razones ajenas al departamento de Comunicación Social, a través de un correo electrónico, ficha informativa o llamada telefónica.
- Registrar asistencia de medios de comunicación a las actividades y coordinar con ellos los espacios que deberán ocupar a fin de agilizar y facilitar su labor informativa.
- Crear un rol semanal de cobertura de actividades por parte del personal de Comunicación Social, en base a la disponibilidad de horario de cada uno.

### **LINEA DE ATENCION CIUDADANA**

Se destina un teléfono para que los ciudadanos puedan expresar sus quejas y sugerencias con relación a una obra o servicio para denunciar el proceder de algún servidor público.

#### **ACTIVIDADES**

Recibir el reporte anotando los datos que se desean dar a conocer, el nombre y teléfono de la persona quien reporta, para en caso de ser necesario dar una respuesta de la acción que se realizo ante su petición.

### **SITIO WEB**

Administrar la página web institucional de la administración municipal, actualizándola diariamente, con la finalidad de que los usuarios encuentren la información actual y así maximizar los alcances geográficos de este medio de difusión.

## **ACTIVIDADES**

- Diseñar el portal de internet que facilite el acceso del usuario y la actualización ágil de la información.
- Entregar por parte del Coordinador de Comunicación Social diariamente los boletines, fichas informativas, material fotográfico y audio visual necesario para mantener actualizada la información.
- Diseñar una ventana emergente de consulta interactiva de servicios lo que se conoce como atención en línea.
- Reportar y tener un control mensual del número de visitas al portal.
- Mantener continua comunicación con la Unidad de Acceso a la Información, asegurando que la información publicada este dentro del marco legal de la información pública.

## **USO DE LAS REDES SOCIALES**

Utilizar y explotar al máximo las redes sociales como Facebook, Twitter e Instagram para potenciar la información.

Estas herramientas nos permiten llegar a un perfil de mercado: los jóvenes

## **ACTIVIDADES**

Actualizar diariamente la información en las paginas oficiales del gobierno municipal. Publicar de manera oportuna la información de interés de la comunidad, para lograr abarcar a más personas y que lo que queremos darles a conocer llega a la mayor población de manera eficiente.

PERIODICIDAD Semanalmente

## **BOLETINES OFICIALES (NOTAS)**

Redactar y enviar boletines de información generada por las autoridades municipales a los medios informativos registrados en el área de Comunicación Social.

## **ACTIVIDAD**

- Recabar la información de las actividades y/o eventos realizados por el gobierno municipal.
- Clasificar la información de lo más relevante de cada evento.
- Redactar un boletín por cada evento que haya.
- Enviar vía electrónica la información a cada unos de los medios de información registrados en la base de datos de Comunicación Social.
- En cuanto a la radio y televisión podrían enviarse en conjunto con el boletín extractos de audio y video.

## **DISEÑAR Y ENVIAR SÍNTESIS INFORMATIVAS A INTEGRANTES DEL AYUNTAMIENTO**

Se elaborará una síntesis informativa diariamente de las notas de mayor relevancia que competa al gobierno municipal y su entorno, las cuales hayan sido publicadas en los medios informativos impresos o electrónicos.

## **ACTIVIDAD**

- Extraer de los periódicos impresos o electrónicos la información más relevante del día.
- Clasificar la información de acuerdo al orden de importancia y elaborar la síntesis informativa.
- Hacer llegar en días hábiles y horario de oficina la síntesis informativa.
- Archivar cada una de las síntesis informativas.

## **REUNIONES CON LOS TITULARES DE LAS ÁREAS**

### **ACTIVIDADES**

- Tomar nota de las necesidades de difusión de cada área según sus necesidades, expuestas por cada titular.
- Asesorar en el diseño de programas y campañas publicitarias para la adecuada planeación de estrategias de difusión de actividades y servicios que ofrece cada área
  
- Constatar la aplicación de campañas individuales de difusión de acciones y servicios de cada área del gobierno municipal.

### **MONITOREO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN**

Escuchar y observar las transmisiones de programas radiofónicos o televisivos donde se presente y comente de toda acción, actividad o hecho que sea inherente a la administración municipal, para tener un registro de hora, programa, fecha y lugar de la transmisión que sirva al archivo informativo del área.

### **ACTIVIDAD**

- Comisionar a la(s) persona(s) que deberán encargarse de monitorear cada una de las transmisiones o programas de radio y televisión dentro de la programación diaria establecida.
- Hacer uso de las herramientas tecnológicas (PC y grabadora de audio y video) que permitan respaldar la información transmitida en programas de radio y televisión, así como etiquetar y archivar correctamente cada emisión.
- Llevar un registro de la información relativa a la administración municipal, con datos básicos: fecha, hora, programa, medio de comunicación, canal o cuadrante donde se transmitió.

### **INTEGRAR ARCHIVO FOTOGRÁFICO, DE AUDIO, VIDEO Y NOTAS**

Se llevará un archivo de audio y video que permita tener un registro y control de las entrevistas y notas relacionadas con esta administración, donde incluya a el presidente municipal y titulares de cada departamento, para que quede un antecedente que permita el uso del derecho a réplica, de ser necesario.

### **ACTIVIDAD**

- Se integrara un control del archivo periodístico que contemple síntesis informativas de prensa escrita, material fotográfico, fonográfico y de video.
- Registrar el material de grabaciones de programas radiofónicos y televisivos, por dependencia y fecha para su fácil ubicación y consulta.
- Respalda la base fotográfica en cd's con su respectiva etiqueta informativa con datos básicos.
- Se almacenara ordenada y cronológicamente todo el material respaldado para su correcto uso.

ESTE PLAN DE COMUNICACIÓN SOCIAL ES UNA GUÍA QUE ORIENTA EL ADECUADO Y CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LA DIRECCIÓN, SIN EMBARGO, SE ESTABLECE QUE EL ÚNICO LIMITE QUE TIENE ES DE CARACTER PRESUPUESTAL.