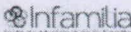


**MANUAL DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS PARA LA
COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN Y
RELACIONES PÚBLICAS**

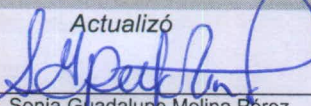
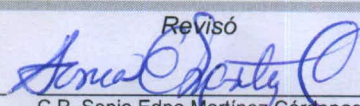
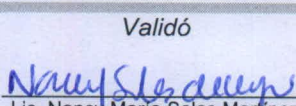
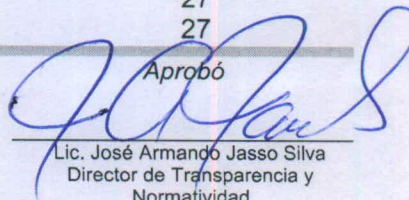
INSTITUTO MUNICIPAL DE LA FAMILIA

20 DE JULIO DE 2020

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS			
	INSTITUTO MUNICIPAL DE LA FAMILIA DE SAN PEDRO GARZA GARCÍA, N.L.			
	COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	INFAMILIA-DG-CCYRP-MPP-02-V2	18 de octubre de 2017	20 de julio de 2020	2 de 35

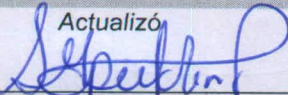
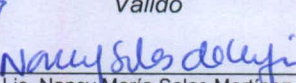
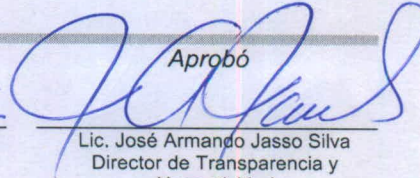
ÍNDICE

	Página
I FIRMAS DE AUTORIZACIÓN	4
II INTRODUCCIÓN	5
III OBJETIVOS DEL MANUAL	5
IV ANTECEDENTES	5
V MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO	6
VI ALCANCE O NIVEL DE APLICACIÓN	7
VII DEFINICIONES	7
VIII POLÍTICAS	8
GENERALES	8
ESPECÍFICAS	8
Acerca de los Boletines	8
Acerca del Monitoreo	9
Acerca de los Videos	9
Acerca de los Eventos	10
IX PROCESOS	12
<u>INFAMILIA-DG-CCYRP-MPP-02-PROCESO-01-V2</u>	13
BOLETIN INFORMATIVO	13
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	13
DIAGRAMA DEL FLUJO	15
<u>INFAMILIA-DG-CCYRP-MPP-02-PROCESO-02-V2</u>	16
MONITOREO DE MEDIOS	16
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	16
DIAGRAMA DEL FLUJO	18
<u>INFAMILIA-DG-CCYRP-MPP-02-PROCESO-03-V2</u>	19
SEGUIMIENTO A ACTORES ESTRATÉGICOS	19
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	19
DIAGRAMA DEL FLUJO	20
<u>INFAMILIA-DG-CCYRP-MPP-02-PROCESO-04-V2</u>	21
REDES SOCIALES	21
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	21
DIAGRAMA DEL FLUJO	23
<u>INFAMILIA-DG-CCYRP-MPP-02-PROCESO-05-V2</u>	24
PÁGINA WEB	24
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	24
DIAGRAMA DEL FLUJO	26
<u>INFAMILIA-DG-CCYRP-MPP-02-PROCESO-06-V2</u>	27
MATERIAL AUDIOVISUAL	27
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	27

Actualizó  Lic. Sonia Guadalupe Molina Pérez Coordinador de Comunicación y Relaciones Públicas de Infamilia	Revisó  C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefa de Normatividad Dirección de Transparencia y Normatividad	Validó  Lic. Nancy María Salas Martínez Directora General del Instituto Municipal de la Familia	Aprobó  Lic. José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad
---	---	--	--

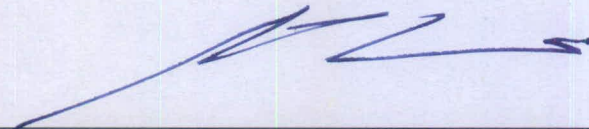
	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS			
	INSTITUTO MUNICIPAL DE LA FAMILIA DE SAN PEDRO GARZA GARCÍA, N.L.			
	COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	INFAMILIA-DG-CCYRP-MPP-02-V2	18 de octubre de 2017	20 de julio de 2020	3 de 35

DIAGRAMA DEL FLUJO	28
<u>INFAMILIA-DG-CCYRP-MPP-02-PROCESO-07-V2</u>	29
LOGÍSTICA DE EVENTOS	29
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	29
DIAGRAMA DEL FLUJO	32
<u>INFAMILIA-DG-CCYRP-MPP-02-PROCESO-08-V2</u>	33
RELACIONES PÚBLICAS	33
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	33
DIAGRAMA DEL FLUJO	35

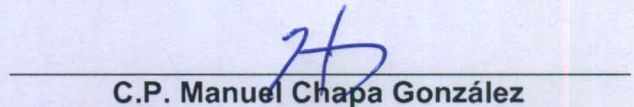
Actualizó  Lic. Sonia Guadalupe Molina Pérez Coordinador de Comunicación y Relaciones Públicas de Infamilia	Revisó  C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefa de Normatividad Dirección de Transparencia y Normatividad	Validó  Lic. Nancy María Salas Martínez Directora General del Instituto Municipal de la Familia	Aprobó  Lic. José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad
---	--	--	--

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS			
	INSTITUTO MUNICIPAL DE LA FAMILIA DE SAN PEDRO GARZA GARCÍA, N.L.			
	COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS			
Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página	
INFAMILIA-DG-CCYRP-MPP-02-V2	18 de octubre de 2017	20 de julio de 2020	4 de 35	

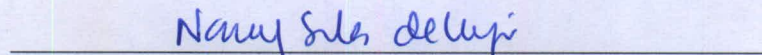
I. FIRMAS DE AUTORIZACIÓN



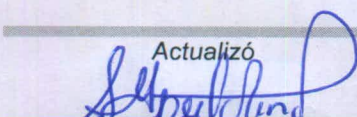
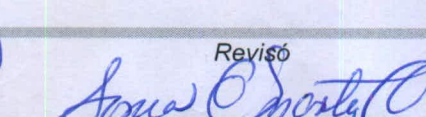
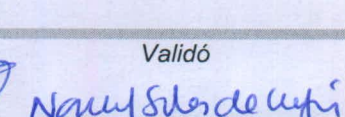
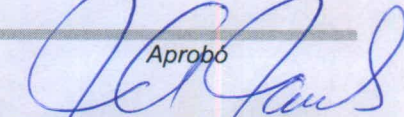
Lic. Miguel Bernardo Treviño de Hoyos
Presidente de la Junta de Gobierno del Instituto
Municipal de la Familia
de San Pedro Garza García, N.L.



C.P. Manuel Chapa González
Comisario del Instituto Municipal de la Familia
de San Pedro Garza García, N.L.



Lic. Nancy María Salas Martínez
Directora General
Instituto Municipal de la Familia
de San Pedro Garza García, N.L.

 Actualizó Lic. Sonia Guadalupe Molina Pérez Coordinador de Comunicación y Relaciones Públicas de Infamilia	 Revisó C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefa de Normatividad Dirección de Transparencia y Normatividad	 Validó Lic. Nancy María Salas Martínez Directora General del Instituto Municipal de la Familia	 Aprobó Lic. José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad
--	---	--	--

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS			
	INSTITUTO MUNICIPAL DE LA FAMILIA DE SAN PEDRO GARZA GARCÍA, N.L.			
	COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS			
Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página	
INFAMILIA-DG-CCYRP-MPP-02-V2	18 de octubre de 2017	20 de julio de 2020	5 de 35	

II. INTRODUCCIÓN

El presente manual establece los lineamientos a seguir por parte de la Coordinación de Comunicación y Relaciones Públicas conforme a sus atribuciones descritas tanto en las descripciones de puestos como dentro de los reglamentos correspondientes. Buscando además fungir como enlace con el resto de las dependencias de la Administración Municipal hacia el Instituto.

III. OBJETIVOS DEL MANUAL

Objetivo General

Establecer los lineamientos a seguir por parte de la Coordinación de Comunicación y Relaciones Públicas respecto de cada una de las atribuciones designadas dentro del Reglamento Orgánico e Interior del Instituto.

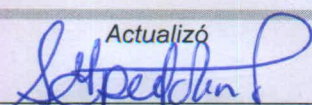
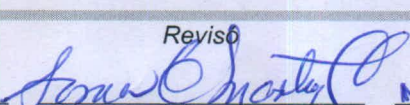
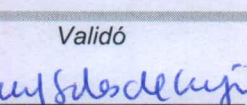
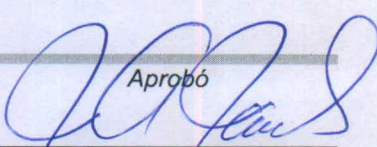
Objetivos Específicos

- Facilitar los procesos para la generación de información hacia el Instituto.
- Establecer los pasos a seguir para el posicionamiento del Instituto al exterior.
- Contar con las bases para la formulación de los productos que permitan difundir el trabajo del Instituto a las instancias correspondientes.

IV. ANTECEDENTES

Con el presente manual se pretende establecer los pasos a seguir por parte de la coordinación respecto de los procesos internos de la misma para el cumplimiento de sus objetivos; así como el de los reglamentos orgánico e interior del Instituto, buscando dejar asentado, las actividades que deberán realizar quienes se encuentran a cargo de la Coordinación de Comunicación y Relaciones Públicas.

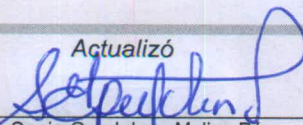
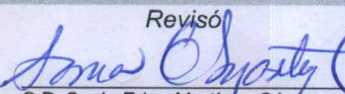
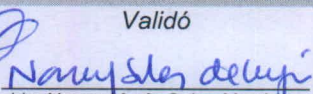
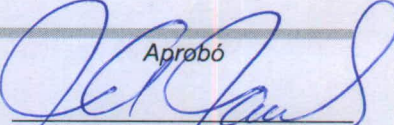
En Infamilia sabemos que trabajar en equipo nos hace más fuertes al ser el único Instituto que apoya e integra el trabajo que lleva a cabo el gobierno, las empresas y la sociedad en su conjunto, para la elaboración de políticas públicas con perspectiva de familia.

 Actualizó Lic. Sonia Guadalupe Molina Pérez Coordinador de Comunicación y Relaciones Públicas de Infamilia	 Revisó C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefa de Normatividad Dirección de Transparencia y Normatividad	 Validó Lic. Nancy María Salas Martínez Directora General del Instituto Municipal de la Familia	 Aprobó Lic. José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad
---	---	--	--

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS			
	INSTITUTO MUNICIPAL DE LA FAMILIA DE SAN PEDRO GARZA GARCÍA, N.L.			
	COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	INFAMILIA-DG-CCYRP-MPP-02-V2	18 de octubre de 2017	20 de julio de 2020	6 de 35

V. MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León.
- Ley de Gobierno Municipal del Estado de Nuevo León.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Nuevo León.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Nuevo León.
- Ley de Hacienda para los Municipios del Estado de Nuevo León.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios de N.L.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Nuevo León.
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de San Pedro Garza García, N.L.
- Reglamento Orgánico del Organismo Público Descentralizado Denominado "Instituto Municipal de la Familia de San Pedro Garza García N.L."
- Reglamento de Entrega Recepción para el Municipio de San Pedro Garza García, N.L.
- Reglamento Interior del Instituto Municipal de la Familia de San Pedro Garza García, N.L.
- Código de Ética y Conducta del Instituto Municipal de la Familia de San Pedro Garza García, N.L.
- Demás disposiciones aplicables a la materia.

Actualizó  Lic. Sonia Guadalupe Molina Pérez Coordinador de Comunicación y Relaciones Públicas de Infamilia	Revisó  C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefa de Normatividad Dirección de Transparencia y Normatividad	Validó  Lic. Nancy María Salas Martínez Directora General del Instituto Municipal de la Familia	Aprobó  Lic. José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad
---	---	--	--

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS			
	INSTITUTO MUNICIPAL DE LA FAMILIA DE SAN PEDRO GARZA GARCÍA, N.L.			
	COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
INFAMILIA-DG-CCYRP-MPP-02-V2	18 de octubre de 2017	20 de julio de 2020	7 de 35	

VI. ALCANCE O NIVEL DE APLICACIÓN

Su aplicación se rige conforme a lo establecido en el Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de San Pedro Garza García, Nuevo León y el Reglamento Interior del Instituto Municipal de la Familia.

VII. DEFINICIONES

Boletín: Boletín informativo elaborado bimestralmente con contenido del Instituto y notas relevantes.

Comunicación al Interior del Municipio: Seguimiento de las gestiones de las Fichas de Eventos para los enlaces correspondientes

Instituto o Infamilia: Instituto Municipal de la Familia de San Pedro Garza García, Nuevo León.

Logística de Eventos: Pasos a seguir para la realización de los eventos institucionales del Instituto.

Material Audiovisual: Producción de videos y material gráfico elaborado por el Instituto.

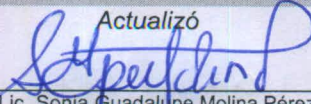
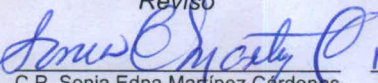
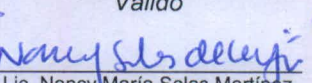
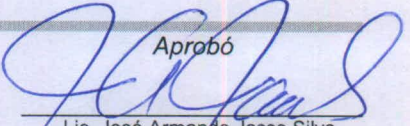
Monitoreo de Medios: Análisis de noticias sobre familia y mujer, que se realiza de manera diaria.

Municipio: Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.

ONG: Organizaciones No Gubernamentales.

OPD: Organismo Público Descentralizado

Página Web: Página electrónica del Instituto, que contiene texto, sonido, video, programas, enlaces, imágenes y entre otros elementos más, a la que se accede a través de la red mundial de internet.

 Actualizó Lic. Sonia Guadalupe Molina Pérez Coordinador de Comunicación y Relaciones Públicas de Infamilia	 Revisó C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefa de Normatividad Dirección de Transparencia y Normatividad	 Validó Lic. Nancy María Salas Martínez Directora General del Instituto Municipal de la Familia	 Aprobó Lic. José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad
---	---	--	--

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS			
	INSTITUTO MUNICIPAL DE LA FAMILIA DE SAN PEDRO GARZA GARCÍA, N.L.			
	COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
INFAMILIA-DG-CCYRP-MPP-02-V2	18 de octubre de 2017	20 de julio de 2020	8 de 35	

Red de Multiplicadores: Conjunto de personas voluntarias que han aceptado difundir algunos mensajes de Infamilia a través de Redes Sociales.

Redes Sociales: Facebook, Twitter, LinkedIn, YouTube y demás herramientas tecnológicas que permitan interactuar con la comunidad y promover las acciones del Infamilia

Relaciones Públicas: Seguimiento de las relaciones con los actores estratégicos que tenga identificado el Instituto a través de sus programas.

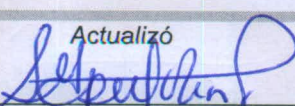
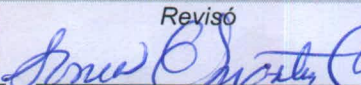
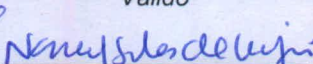
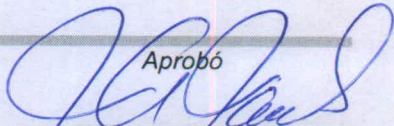
VII. POLÍTICAS

GENERALES:

1. El presente manual deberá darse a conocer al personal de Infamilia, así como a los colaboradores del Instituto dentro de la sesión de inducción establecida.
2. El presente manual deberá ser publicado en la página de Internet del Instituto, así como del Municipio.
3. La Coordinación de Comunicación y Relaciones Públicas será la unidad administrativa responsable de la operación de los procesos contenidos en el presente manual. Éstos deberán ser revisados al menos una vez al año después de haber sido emitidos, con el objetivo de mantenerlo actualizado.
4. Con dicho propósito se deberá de enviar a la Dirección de Transparencia, Normatividad y Cuenta Pública adscrita a la Secretaría de la Contraloría y Transparencia, propuesta de actualización a más tardar durante el mes de septiembre de cada año o bien escrito en el cual se ratifique que el mismo ha sido revisado y no requiere de modificación alguna.
5. El responsable de la Unidad Administrativa deberá cumplir con los procesos de documentación especificados en el Manual de Procedimientos de Políticas Públicas.
6. La Coordinación de Comunicación y Relaciones Públicas elaborará el Informe Anual de actividades del Instituto, comenzando su elaboración en el mes de enero para publicarlo en el mes de abril.

ESPECÍFICAS:

Acerca de los Boletines:

Actualizó	Revisó	Validó	Aprobó
 Lic. Sonia Guadalupe Molina Pérez Coordinador de Comunicación y Relaciones Públicas de Infamilia	 C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefa de Normatividad Dirección de Transparencia y Normatividad	 Lic. Nancy María Salas Martínez Directora General del Instituto Municipal de la Familia	 Lic. José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS			
	INSTITUTO MUNICIPAL DE LA FAMILIA DE SAN PEDRO GARZA GARCÍA, N.L.			
	COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	INFAMILIA-DG-CCYRP-MPP-02-V2	18 de octubre de 2017	20 de julio de 2020	9 de 35

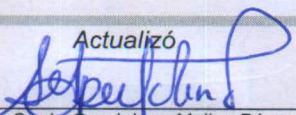
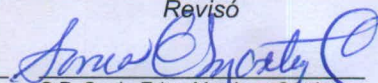
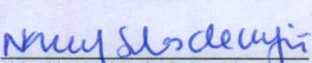
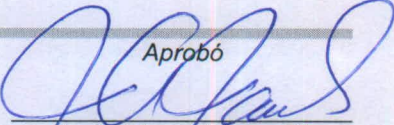
7. Todos los boletines emitidos por la Coordinación de Comunicación y Relaciones Públicas deberán ser identificados con un número consecutivo y con los logos institucionales del Municipio y del Instituto.
8. Deberán ser emitidos de manera bimestral.
9. Deberán ser enfocados hacia los eventos que el Instituto haya realizado durante el bimestre, artículos de opinión acorde al mes de la publicación, así como promoción de eventos institucionales.
10. La Coordinación de Comunicación y Relaciones Públicas realizará en el mes de enero una convocatoria con las Coordinaciones del Instituto y Dirección General para la definición de los temas que serán abordados en los boletines durante el año.
11. Los boletines son elaborados por la Coordinación de Comunicación y Relaciones Públicas, con base en los temas elegidos, el auxiliar de la coordinación realiza el vaciado de la información en la plataforma "Mail Shimp": para posteriormente enviar a Dirección General, quien realiza su revisión y posteriormente da su visto bueno para enviarlo a la base de datos del Instituto.
12. El boletín es enviado únicamente de manera electrónica. Se debe de realizar una impresión de cada ejemplar elaborado para documentación del programa.

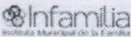
Acerca del Monitoreo:

13. Para la elaboración del monitoreo se debe de realizar la búsqueda en medios locales, nacionales e internacionales tales como: El Norte, Milenio, El Universal, El País, New York Times, Página Web del Municipio de San Pedro, Página Web del Congreso de la Unión, entre otros.
14. El monitoreo es realizado diariamente por el auxiliar de monitoreo de medios, es enviado al Coordinador de Comunicación y Relaciones Públicas para su revisión, quien a su vez lo comparte con el auxiliar de la coordinación para su vaciado a la plataforma "Mail Shimp" y envío a la base de datos.

Acerca de los Videos:

15. Los videos serán elaborados por la Coordinación de Comunicación y Relaciones Públicas; si para el tipo de video que se requiere, no se cuenta con el material audiovisual necesario para el mismo; se deberá realizar la contratación de un proveedor basado en la experiencia y tiempo de respuesta que pudiese brindar conforme a las necesidades del video.

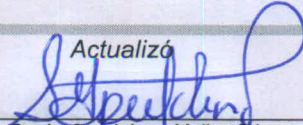
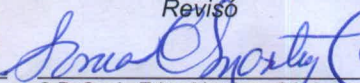
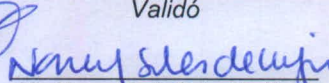
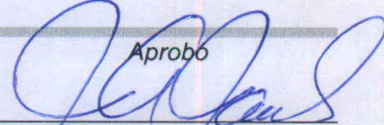
Actualizó  Lic. Sonia Guadalupe Molina Pérez Coordinador de Comunicación y Relaciones Públicas de Infamilia	Revisó  C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefa de Normatividad Dirección de Transparencia y Normatividad	Validó  Lic. Nancy María Salas Martínez Directora General del Instituto Municipal de la Familia	Aprobó  Lic. José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad
---	---	--	--

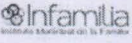
	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS			
	INSTITUTO MUNICIPAL DE LA FAMILIA DE SAN PEDRO GARZA GARCÍA, N.L.			
	COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	INFAMILIA-DG-CCYRP-MPP-02-V2	18 de octubre de 2017	20 de julio de 2020	10 de 35

16. Para la elaboración del video participan la Coordinación de Comunicación y Relaciones Públicas, así como la coordinación que haya solicitado el servicio. Se realiza la definición del guion entre ambas coordinaciones y posteriormente se le da la información pertinente al proveedor en caso de que se haya requerido de servicios externos.
17. El monto destinado a la producción de videos se definirá por la duración del video y el tiempo de grabación del mismo, se buscará 3 cotizaciones previo a la elección del proveedor externo.
18. Al inicio de año, cada coordinación deberá entregar a la Coordinación de Comunicación y Relaciones Públicas su solicitud de videos para el año en turno conforme a su Plan de Trabajo, y con base en esta información, se realizarán las definiciones pertinentes para la calendarización de los videos

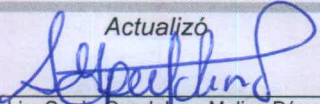
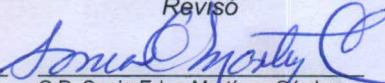
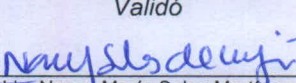
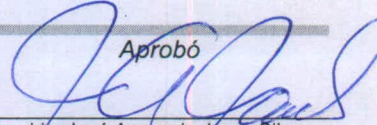
Acerca de los Eventos:

19. Para cada evento, se deberá realizar una ficha de evento (ver anexos), la cual deberá ser enviada a la Dirección de Comunicación de la Secretaría Particular del Presidente Municipal y a las dependencias que correspondan.
20. Los eventos serán autorizados por la Dirección General del Instituto, siendo posible realizarse foros, conferencias, seminarios, talleres, cursos, etc., esto de acuerdo con el tipo de público y tema que se pretenda promover.
21. El tema del evento deberá ser definido conforme al Plan Operativo Anual; así como al Plan Municipal de Desarrollo de acuerdo con las estrategias y líneas de acción que le correspondan a Infamilia como responsable.
22. El presupuesto anual del Instituto deberá estar asignado para cada coordinación de acuerdo a cada partida del presupuesto según corresponda; y de igual manera se deberá contemplar las partidas a ejercer, en caso de patrocinios y donativos en especie.
23. Los participantes a cada evento serán elegidos de acuerdo con la temática del mismo; en cuanto al espacio, éste deberá ser seleccionado conforme al presupuesto que se tenga destinado al evento, procurando que no represente un costo para el Instituto.
24. Las fechas y el tiempo de duración estarán definidos previamente en el Plan Operativo Anual del Instituto; así como el Plan de Trabajo de cada coordinación.
25. La elaboración de la publicidad y promoción del evento será por parte de la Coordinación de Comunicación y Relaciones Públicas, quien deberá contar con la información del evento (lugar, hora, fecha, liga de registro y texto en publicidad), al menos un mes previo al comienzo de la publicidad del evento.

 Actualizó Lic. Sonia Guadalupe Molina Pérez Coordinador de Comunicación y Relaciones Públicas de Infamilia	 Revisó C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefa de Normatividad Dirección de Transparencia y Normatividad	 Validó Lic. Nancy María Salas Martínez Directora General del Instituto Municipal de la Familia	 Aprobó Lic. José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad
---	---	--	--

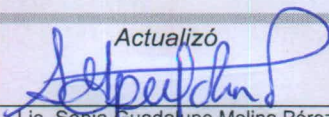
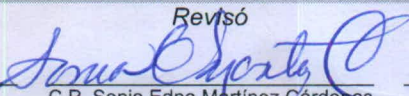
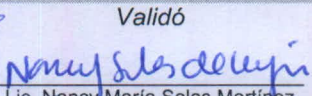
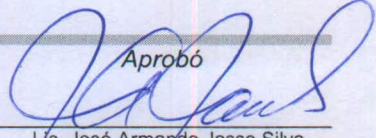
	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS INSTITUTO MUNICIPAL DE LA FAMILIA DE SAN PEDRO GARZA GARCÍA, N.L. COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	INFAMILIA-DG-CCYRP-MPP-02-V2	18 de octubre de 2017	20 de julio de 2020	11 de 35

26. La Coordinación responsable del evento deberá tener previamente presupuestado la publicidad en redes sociales, así como publicidad impresa en caso de que sea requerida; para que a su vez la Coordinación de Comunicación y Relaciones Públicas proceda con su impresión.
27. En caso de que Infamilia sea invitado a colaborar o participar en un evento en conjunto con otra institución, previamente deberá considerar la carga de trabajo que se tenga en el período que se requerirá el apoyo, conforme al Plan Operativo Anual y con base en esto, asignar a través de las coordinaciones, a los responsables que estarían colaborando con la Institución organizadora.
28. Para el caso de cada evento se deberá de llenar el formato de evento, contenido en el Manual de Políticas Públicas del Instituto, en el cual deberán detallar los resultados del evento, que contengan costo, instituciones participantes, asistentes, entre otras cosas.
29. La Coordinación de Comunicación y Relaciones Públicas, deberá darle seguimiento a fin de que los eventos y programas principales, sean dados a conocer a través del sistema de Georreferenciación del municipio de San Pedro Garza García, a más tardar durante los 30 días naturales siguientes a la fecha en que fueron autorizados o realizados según corresponda.
30. Se deberá asegurar la Protección de Datos personales considerando que del presente manual se desprende la obtención de bases de datos personales, entre otros, de los colaboradores y multiplicadores.

 Actualizó Lic. Sonia Guadalupe Molina Pérez Coordinador de Comunicación y Relaciones Públicas de Infamilia	 Revisó C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefa de Normatividad Dirección de Transparencia y Normatividad	 Validó Lic. Nancy María Salas Martínez Directora General del Instituto Municipal de la Familia	 Aprobó Lic. José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad
---	---	--	--

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS			
	INSTITUTO MUNICIPAL DE LA FAMILIA DE SAN PEDRO GARZA GARCÍA, N.L.			
	COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	INFAMILIA-DG-CCYRP-MPP-02-V2	18 de octubre de 2017	20 de julio de 2020	12 de 35

IX. PROCESOS

 Actualizó Lic. Sonia Guadalupe Molina Pérez Coordinador de Comunicación y Relaciones Públicas de Infamilia	 Revisó C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefa de Normatividad Dirección de Transparencia y Normatividad	 Validó Lic. Nancy María Salas Martínez Directora General del Instituto Municipal de la Familia	 Aprobó Lic. José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad
---	---	--	--

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS			
	INSTITUTO MUNICIPAL DE LA FAMILIA DE SAN PEDRO GARZA GARCÍA, N.L.			
	COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	INFAMILIA-DG-CCYRP-MPP-02-V2	18 de octubre de 2017	20 de julio de 2020	13 de 35

INFAMILIA-DG-CCYRP-MPP-02-PROCESO-01-V2

BOLETIN INFORMATIVO

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS – Coordinador

1. Con base en los temas y contenidos elegidos en el Plan de Trabajo de la Coordinación a inicio de cada año comienza la elaboración del boletín.

“Los boletines son elaborados por la Coordinación de Comunicación y Relaciones Públicas, con base en los temas elegidos, el auxiliar de la coordinación realiza el vaciado de la información en la plataforma “Mail Shimp” para posteriormente enviarlo a la Dirección General, quien realiza su revisión y posteriormente da su visto bueno para enviarlo a la base de datos del Instituto”.

“Deberán ser enfocados hacia los eventos que el Instituto haya realizado durante el bimestre previo, artículos de opinión acorde al mes de la publicación, así como promoción de eventos institucionales”.

2. Asigna y distribuye los temas a desarrollar al personal a su cargo, los cuales serán difundidos a través del boletín.

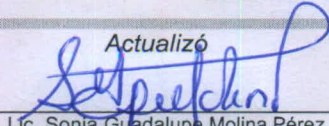
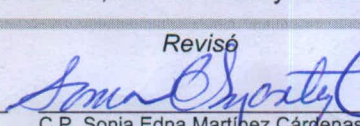
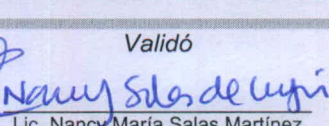
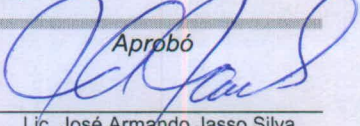
COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS – Personal

3. Desarrollan los temas y contenidos asignados por el Coordinador.
4. Presentan para su visto bueno al Coordinador, una vez completo el desarrollo del tema asignado.

“Todos los boletines emitidos por la Coordinación de Comunicación y Relaciones Públicas deberán ser identificados con un número consecutivo y con los lagos institucionales del Municipio y del Instituto”.

COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS – Coordinador

5. Concentra los contenidos del boletín.
6. Coordina las editoriales con la Dirección General, el artículo de opinión con las coordinaciones de Infamilia, entrevista a especialistas, según sea el caso, y notas de acciones de Infamilia, las coordina y realiza con el auxiliar de comunicación.

<i>Actualizó</i>  Lic. Sonia Guadalupe Molina Pérez Coordinador de Comunicación y Relaciones Públicas de Infamilia	<i>Revisó</i>  C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefa de Normatividad Dirección de Transparencia y Normatividad	<i>Validó</i>  Lic. Nancy María Salas Martínez Directora General del Instituto Municipal de la Familia	<i>Aprobó</i>  Lic. José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad
---	--	--	--

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS			
	INSTITUTO MUNICIPAL DE LA FAMILIA DE SAN PEDRO GARZA GARCÍA, N.L.			
	COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS			
Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página	
INFAMILIA-DG-CCYRP-MPP-02-V2	18 de octubre de 2017	20 de julio de 2020	14 de 35	

7. Procede a su corrección una vez que cuente con las observaciones y/o correcciones de las áreas descritas en el punto anterior.
8. Solicita al personal a su cargo, que realice el diseño del boletín, con el programa "Mail Shimp".

COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS – Personal

9. Realizar el diseño del boletín según las instrucciones del Coordinador.
10. Presenta al Coordinador el diseño del boletín.

COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS – Coordinador

11. Lo revisa y analiza; y en caso de encontrar algún error ya sea ortográfico, de redacción o contenido, lo corrige y lo turna para su revisión final y en su caso, aprobación de la Dirección General.

DIRECCIÓN GENERAL DE INFAMILIA – Director General

12. Revisa y aprueba para su emisión el boletín y le da instrucciones al Coordinador para su envío a la base de datos.

COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS – Coordinador

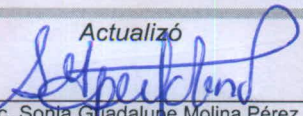
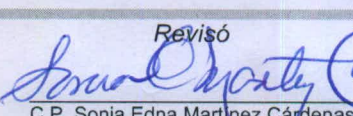
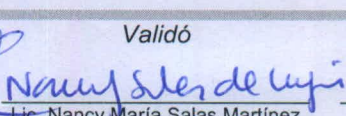
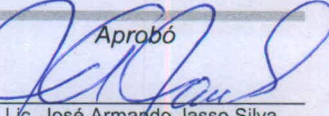
13. Envía el boletín a través de "Mail Shimp" a la base de datos de Infamilia.

"Deberán ser emitidos de manera bimestral".

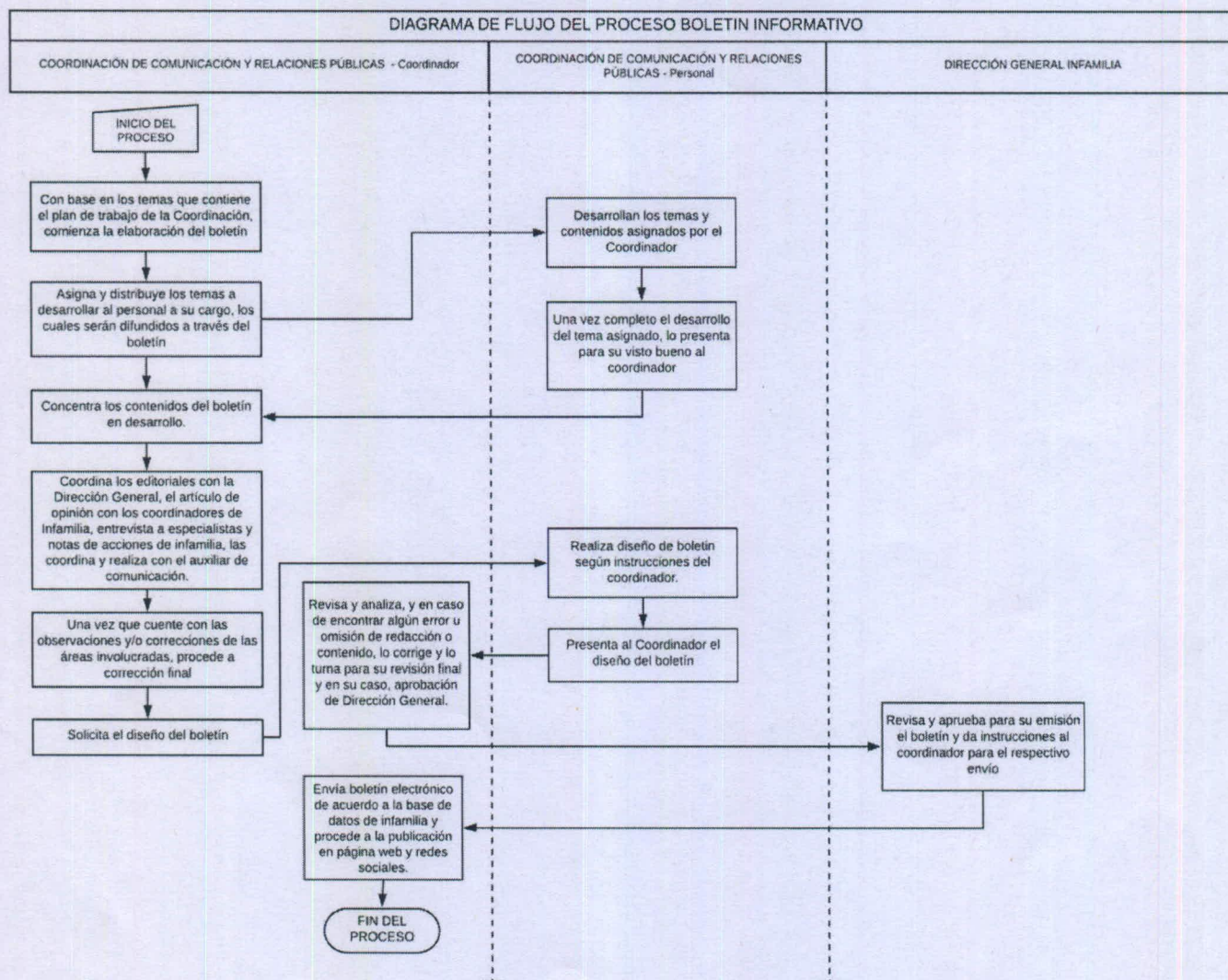
"El boletín es enviado únicamente de manera electrónica. Se debe de realizar una impresión de cada ejemplar elaborado para documentación del programa".

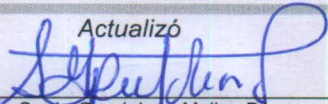
14. Se asegura que, en el asunto del correo de envío, el boletín tenga el título de una nota llamativa y NO colocar la frase "Boletín de Infamilia".
15. Procede a publicarlo en la página web de Infamilia y de ahí se difunde a través de las redes sociales de Infamilia.

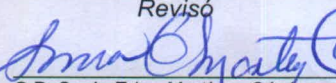
FIN DEL PROCESO.

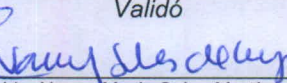
Actualizó  Lic. Sonia Guadalupe Molina Pérez Coordinador de Comunicación y Relaciones Públicas de Infamilia	Revisó  C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefa de Normatividad Dirección de Transparencia y Normatividad	Validó  Lic. Nancy María Salas Martínez Directora General del Instituto Municipal de la Familia	Aprobó  Lic. José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad
---	---	--	--

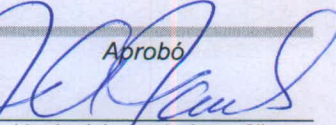
	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS			
	INSTITUTO MUNICIPAL DE LA FAMILIA DE SAN PEDRO GARZA GARCÍA, N.L.			
	COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS			
Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página	
INFAMILIA-DG-CCYRP-MPP-02-V2	18 de octubre de 2017	20 de julio de 2020	15 de 35	



Actualizó

 Lic. Sonia Guadalupe Molina Pérez
 Coordinador de Comunicación y Relaciones
 Públicas de Infamilia

Revisó

 C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
 Jefa de Normatividad
 Dirección de Transparencia y
 Normatividad

Validó

 Lic. Nancy María Salas Martínez
 Directora General del Instituto
 Municipal de la Familia

Aprobó

 Lic. José Armando Jasso Silva
 Director de Transparencia y
 Normatividad

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS INSTITUTO MUNICIPAL DE LA FAMILIA DE SAN PEDRO GARZA GARCÍA, N.L.			
	COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS			
	Clave de manual INFAMILIA-DG-CCYRP-MPP-02-V2	Emisión 18 de octubre de 2017	Fecha última versión 20 de julio de 2020	Página 16 de 35

INFAMILIA-DG-CCYRP-MPP-02-PROCESO-02-V2

MONITOREO DE MEDIOS

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS – Personal y/o auxiliar

1. Realiza el monitoreo de los principales medios de comunicación electrónicos para la obtención de información.

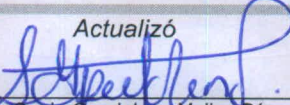
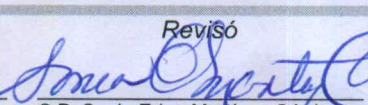
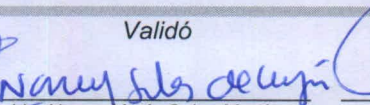
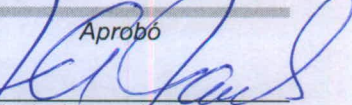
“El monitoreo es realizado diariamente por el auxiliar de comunicación, mismo que es enviado al Coordinador de Comunicación y Relaciones Públicas para su revisión, quien a su vez lo comparte con el auxiliar de la coordinación para su vaciado y envío a la base de datos”.

2. Para realizar el monitoreo obligatoriamente deberá consultar las siguientes fuentes electrónicas:

- El Norte
 - Milenio
 - El horizonte
 - ABC Noticias
 - La Jornada
 - El Universal
 - Excélsior
 - El País
 - New York Times
 - Family Watch International
 - Yo Influyo
 - Página web San Pedro Garza García
 - Congreso del Estado de Nuevo León
 - Cámara de Diputados
 - Senado de la República
- Y todos aquellos que sean de interés para Infamilia

3. Procede a realizar la búsqueda de noticias en los medios mencionados anteriormente, que tengan relación con temas de familia, mujer, equidad, conciliación familia y trabajo, adulto mayor, grupos vulnerables, infancia, matrimonio y sociedad, teniendo como objetivo mantener informados a los líderes que toman decisiones en estos ámbitos.

4. Selecciona las noticias y las coloca en tres secciones: local, nacional e internacional.

Actualizó  Lic. Sonia Guadalupe Molina Pérez Coordinador de Comunicación y Relaciones Públicas de Infamilia	Revisó  C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefa de Normatividad Dirección de Transparencia y Normatividad	Validó  Lic. Nancy María Salas Martínez Directora General del Instituto Municipal de la Familia	Aprobó  Lic. José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad
---	---	--	--

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS			
	INSTITUTO MUNICIPAL DE LA FAMILIA DE SAN PEDRO GARZA GARCÍA, N.L.			
	COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	INFAMILIA-DG-CCYRP-MPP-02-V2	18 de octubre de 2017	20 de julio de 2020	17 de 35

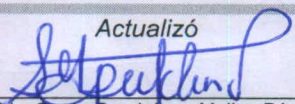
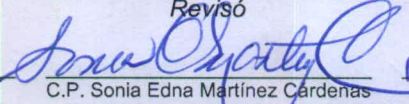
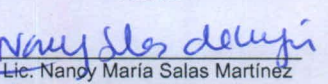
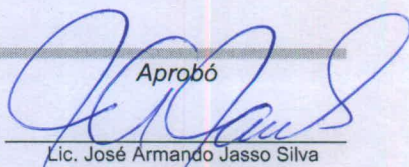
5. Coloca el primer párrafo o el contenido más crucial de la noticia, seguido de la liga a la nota completa.
6. Coloca los temas relevantes al Inicio del documento; es decir, los encabezados de todas las notas que irán en el documento.
7. Anota en el asunto del correo el título de una nota interesante que llame la atención al lector para abrir el correo.
8. Elige los titulares de los temas relevantes para que el lector pueda darse un panorama rápido y general de las noticias del día y si es de su interés, abrir el documento completo.

“Si se trata de las noticias sobre declaraciones de la iglesia (Vaticano o noticias locales), no deben colocarse las notas desde fuentes de medios de comunicación, sino que deberán citarse siempre desde las fuentes oficiales de la iglesia”.

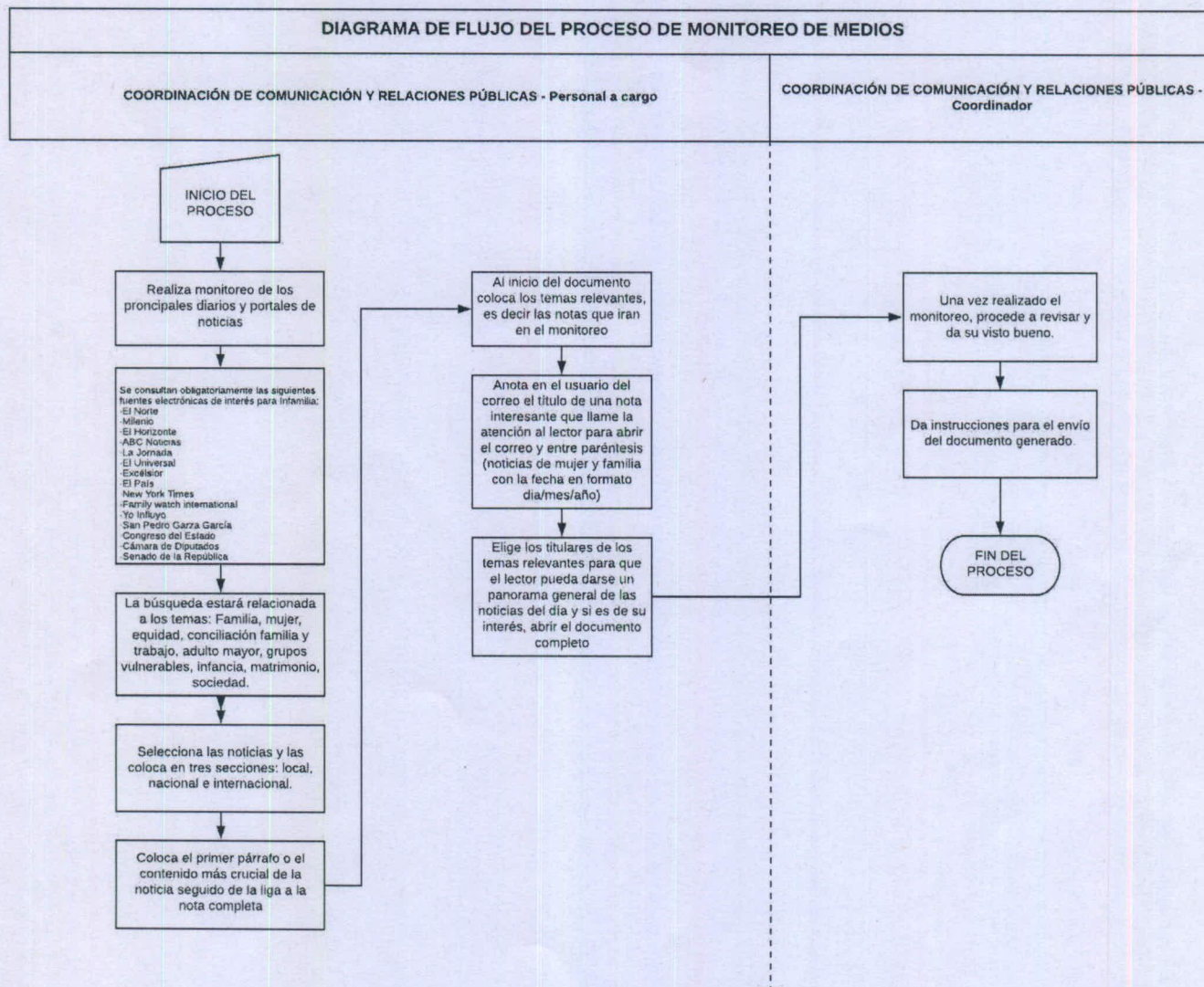
COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS – Coordinador

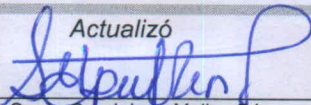
9. Una vez realizado el monitoreo y selección de noticia, procede a revisar y dar su visto bueno.
10. Informa al personal a su cargo que ya dio visto bueno e instruye el envío del material.

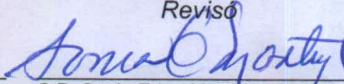
FIN DEL PROCESO

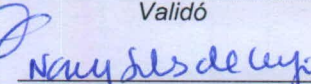
 Actualizó	 Revisó	 Validó	 Aprobó
Lic. Sonia Guadalupe Molina Pérez Coordinador de Comunicación y Relaciones Públicas de Infamilia	C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefa de Normatividad Dirección de Transparencia y Normatividad	Lic. Nancy María Salas Martínez Directora General del Instituto Municipal de la Familia	Lic. José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad

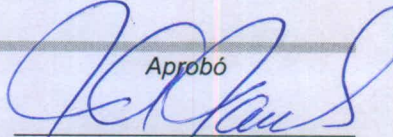
	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS INSTITUTO MUNICIPAL DE LA FAMILIA DE SAN PEDRO GARZA GARCÍA, N.L. COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	INFAMILIA-DG-CCYRP-MPP-02-V2	18 de octubre de 2017	20 de julio de 2020	18 de 35



Actualizó

 Lic. Sonia Guadalupe Molina Pérez
 Coordinador de Comunicación y Relaciones
 Públicas de Infamilia

Revisó

 C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
 Jefa de Normatividad
 Dirección de Transparencia y
 Normatividad

Validó

 Lic. Nancy María Salas Martínez
 Directora General del Instituto
 Municipal de la Familia

Aprobó

 Lic. José Armando Jasso Silva
 Director de Transparencia y
 Normatividad

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS INSTITUTO MUNICIPAL DE LA FAMILIA DE SAN PEDRO GARZA GARCÍA, N.L.			
	COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS			
	Clave de manual INFAMILIA-DG-CCYRP-MPP-02-V2	Emisión 18 de octubre de 2017	Fecha última versión 20 de julio de 2020	Página 19 de 35

INFAMILIA-DG-CCYRP-MPP-02-PROCESO-03-V2

SEGUIMIENTO A ACTORES ESTRATÉGICOS

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS – Coordinador

1. Da seguimiento semanal a las reuniones que se lleven a cabo por parte de la Dirección General.

COORDINACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS – Coordinador

2. Responsable de Desarrollo de Políticas Públicas realiza semanalmente con cada coordinación el seguimiento de los actores estratégicos con quienes hayan sostenido reunión.

COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS – Coordinador

3. Agenda reunión semanal con Responsable de Desarrollo de Políticas Públicas para revisión de cada actor estratégico y los acuerdos que se tengan en ese momento por parte del Instituto.

COORDINACIONES DE INFAMILIA – Personal

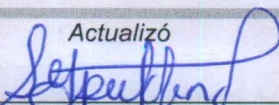
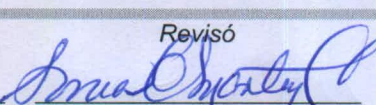
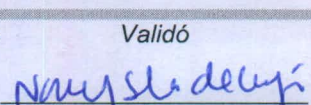
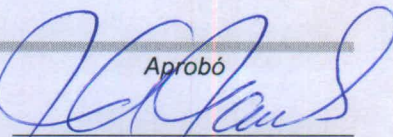
4. Cada auxiliar y responsable deberá registrar acuerdos y el seguimiento con los actores estratégicos que se verán reflejados en un formato a través de Google Drive que permita a los interesados revisar la información y dar seguimiento correspondiente.

COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS – Coordinador

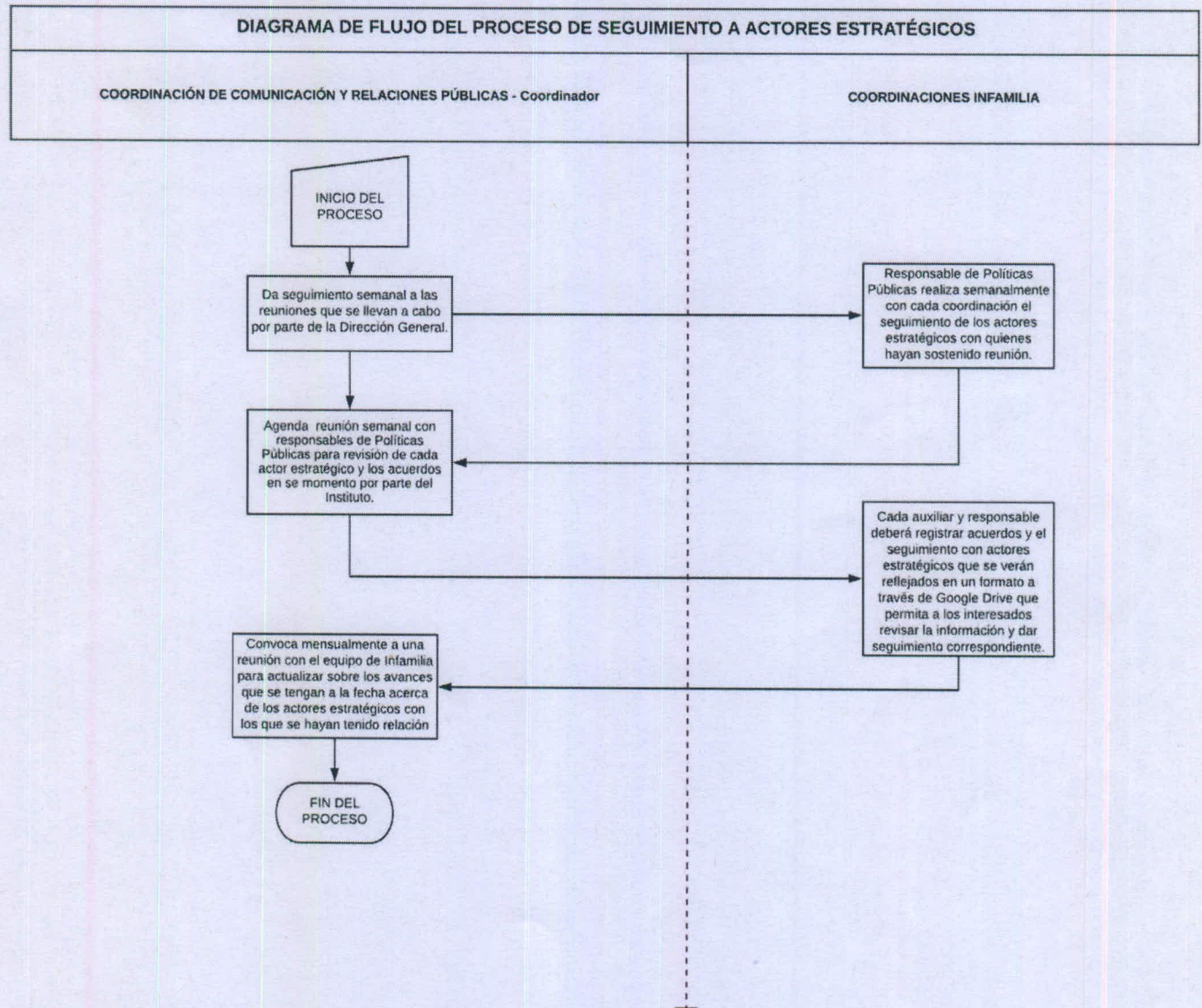
5. Convoca mensualmente a una reunión con equipo Infamilia para actualizar sobre los avances que se tengan a la fecha acerca de los actores estratégicos con los que se haya tenido relación.

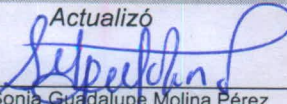
“La gestión de reuniones con actores estratégicos en las cuales la Dirección General tenga participación deberá correr a cargo del Coordinador de Comunicación y Relaciones Públicas”.

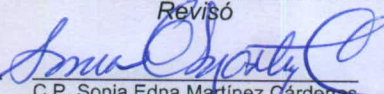
FIN DEL PROCESO.

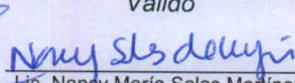
Actualizó  Lic. Sonia Guadalupe Molina Pérez Coordinador de Comunicación y Relaciones Públicas de Infamilia	Revisó  C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefa de Normatividad Dirección de Transparencia y Normatividad	Validó  Lic. Nancy María Salas Martínez Directora General del Instituto Municipal de la Familia	Aprobó  Lic. José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad
---	---	--	--

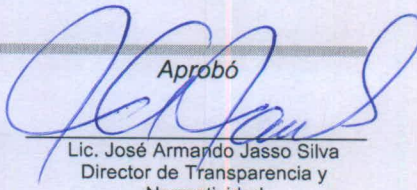
	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS INSTITUTO MUNICIPAL DE LA FAMILIA DE SAN PEDRO GARZA GARCÍA, N.L.			
	COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS			
	Clave de manual INFAMILIA-DG-CCYRP-MPP-02-V2	Emisión 18 de octubre de 2017	Fecha última versión 20 de julio de 2020	Página 20 de 35

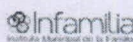


Actualizó

 Lic. Sonia Guadalupe Molina Pérez
 Coordinador de Comunicación y Relaciones
 Públicas de Infamilia

Revisó

 C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
 Jefa de Normatividad
 Dirección de Transparencia y
 Normatividad

Validó

 Lic. Nancy María Salas Martínez
 Directora General del Instituto
 Municipal de la Familia

Aprobó

 Lic. José Armando Jasso Silva
 Director de Transparencia y
 Normatividad

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS INSTITUTO MUNICIPAL DE LA FAMILIA DE SAN PEDRO GARZA GARCÍA, N.L.			
	COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS			
	Clave de manual INFAMILIA-DG-CCYRP-MPP-02-V2	Emisión 18 de octubre de 2017	Fecha última versión 20 de julio de 2020	Página 21 de 35

INFAMILIA-DG-CCYRP-MPP-02-PROCESO-04-V2

REDES SOCIALES

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS – Personal

1. Da seguimiento diario a las redes sociales del Instituto, entre ellas, Facebook, twitter, LinkedIn y YouTube, según corresponda.

COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS – Coordinador y Personal

2. Deciden qué temas se deberán abordar cada semana en redes sociales, derivado del monitoreo diario, el Coordinador de Comunicación y Relaciones Públicas en conjunto con el Auxiliar, considerando los temas de interés y actividades relevantes que tenga Infamilia.

COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS – Personal

3. Publican en redes sociales notas directas de los medios, infografías, eventos y fotos de actividades de Infamilia, e-cards diseñadas con mensajes clave, videos acordes a la filosofía de Infamilia.

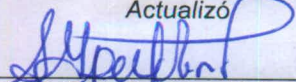
“El contenido de las redes sociales debe ser amigable para el tipo de público que se quiera dirigir el mensaje, por lo que se deberá evitar grandes cantidades de texto en las publicaciones”.

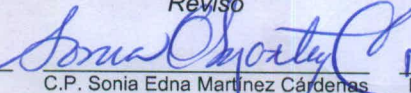
4. Eligen contenidos amables, sencillos, visuales y fáciles de leer para cada red social en particular, como en Twitter y Facebook. En LinkedIn se publican contenidos densos y académicos y en YouTube se publican todos los videos realizados por Infamilia.

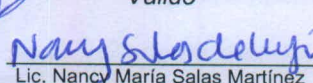
5. Realizan campañas muy visuales y con frases cortas, pagadas en Facebook principalmente.

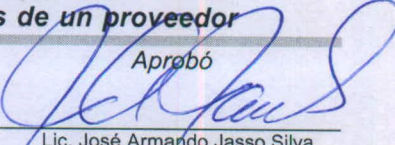
“Se recomienda hacer una buena segmentación para que el proveedor pueda colocar estratégicamente el contenido”.

“El Coordinador de Comunicación y Relaciones Públicas es el responsable de las promociones pagadas en Facebook, las cuales se realizan a través de un proveedor”.

Actualizó

 Lic. Sonia Guadalupe Molina Pérez
 Coordinador de Comunicación y Relaciones
 Públicas de Infamilia

Revisó

 C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
 Jefa de Normatividad
 Dirección de Transparencia y
 Normatividad

Validó

 Lic. Nancy María Salas Martínez
 Directora General del Instituto
 Municipal de la Familia

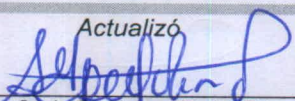
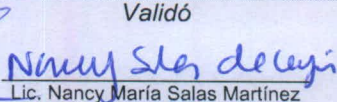
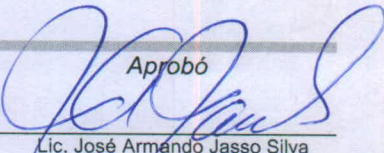
Aprobó

 Lic. José Armando Jasso Silva
 Director de Transparencia y
 Normatividad

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS			
	INSTITUTO MUNICIPAL DE LA FAMILIA DE SAN PEDRO GARZA GARCÍA, N.L.			
	COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	INFAMILIA-DG-CCYRP-MPP-02-V2	18 de octubre de 2017	20 de julio de 2020	22 de 35

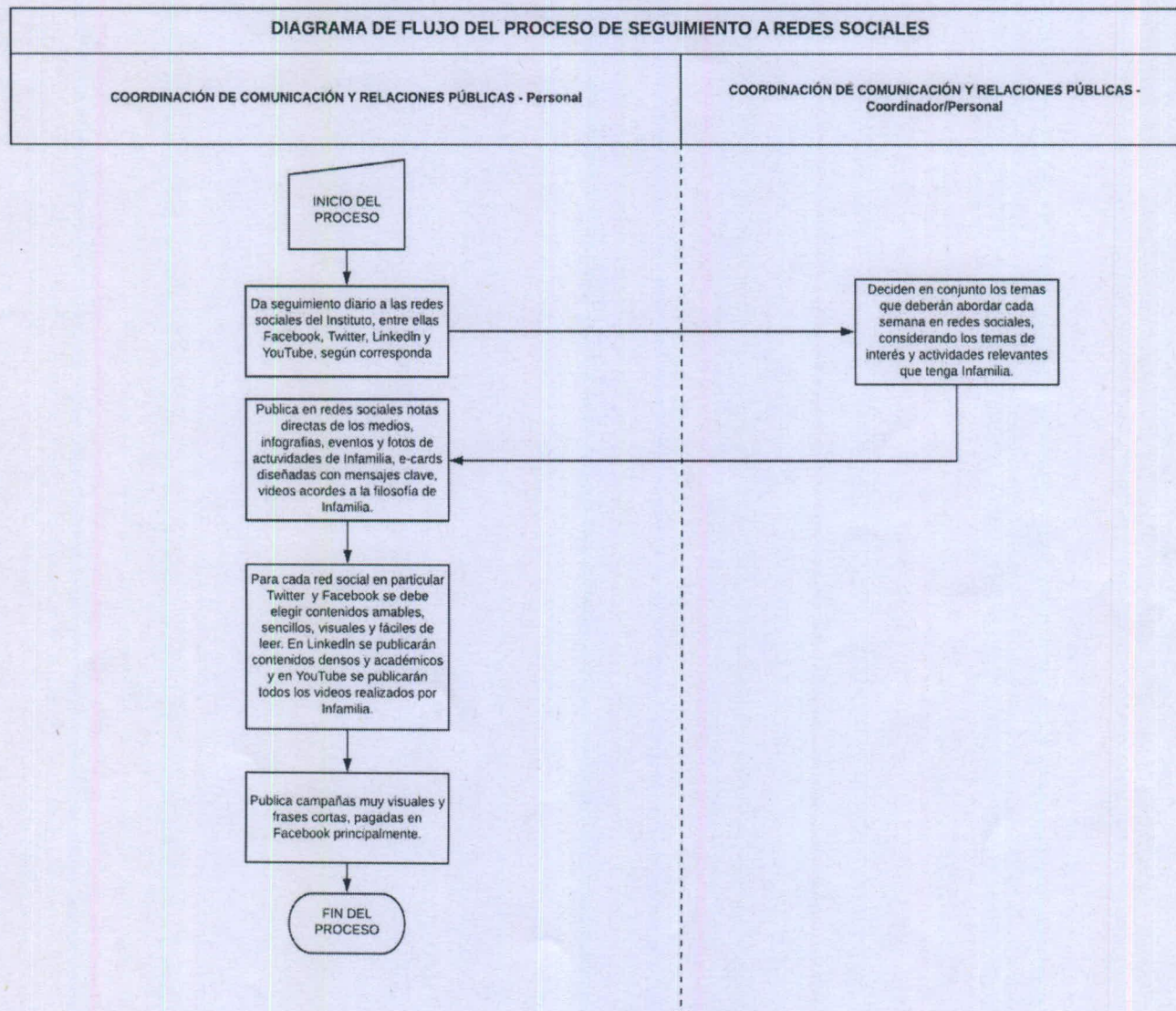
que puede pagar directamente a Facebook. Este proveedor debe conocer la cantidad que Infamilia desea colocar en publicidad, así como la tener definido la segmentación”.

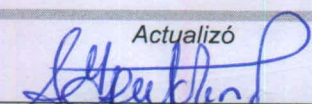
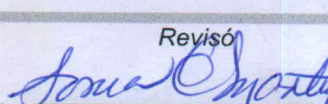
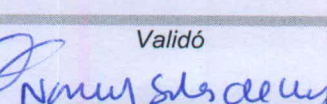
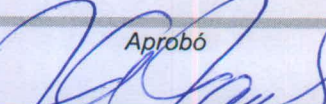
“El proveedor cobrará por su parte el adicional de IVA y su comisión”.

FIN DEL PROCESO.

 Actualizó	 Revisó	 Validó	 Aprobó
Lic. Sonia Guadalupe Molina Pérez Coordinador de Comunicación y Relaciones Públicas de Infamilia	C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefa de Normatividad Dirección de Transparencia y Normatividad	Lic. Nancy María Salas Martínez Directora General del Instituto Municipal de la Familia	Lic. José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS			
	INSTITUTO MUNICIPAL DE LA FAMILIA DE SAN PEDRO GARZA GARCÍA, N.L.			
	COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS			
Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página	
INFAMILIA-DG-CCYRP-MPP-02-V2	18 de octubre de 2017	20 de julio de 2020	23 de 35	



Actualizó  Lic. Sonia Guadalupe Molina Pérez Coordinador de Comunicación y Relaciones Públicas de Infamilia	Revisó  C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefa de Normatividad Dirección de Transparencia y Normatividad	Validó  Lic. Nancy María Salas Martínez Directora General del Instituto Municipal de la Familia	Aprobó  Lic. José Armendo Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad
--	--	--	--

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS			
	INSTITUTO MUNICIPAL DE LA FAMILIA DE SAN PEDRO GARZA GARCÍA, N.L.			
	COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS			
Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página	
INFAMILIA-DG-CCYRP-MPP-02-V2	18 de octubre de 2017	20 de julio de 2020	24 de 35	

INFAMILIA-DG-CCYRP-MPP-02-PROCESO-05-V2

PÁGINA WEB

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS – Personal

1. Da seguimiento a la actualización de información dentro de la página web, principalmente de las notas de prensa derivadas de los eventos que realice el Instituto.

“La información que se actualice dentro de la página web, deberá ser elaborada o autorizada por el Coordinador de Comunicación y Relaciones Públicas”.

COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS – Coordinador

2. Envía la información al Auxiliar para que realice la actualización de la página.

COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS - Coordinador y Personal

3. Actualizan contenido de la página cada semestre, conforme a los nuevos cambios que el Instituto tenga hasta ese momento, buscando tener actualizados de manera permanente los datos.

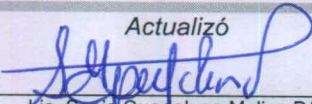
COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS – Coordinador

4. Se asegura que los cambios sean realizados en tiempo y forma para que, al consultar la página web, la ciudadanía cuente con la información debidamente actualizada.

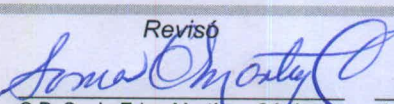
“La información de la página deberá actualizarse en todo momento conforme se deriven cambios de la misma en lo siguiente:

- Historia
- Misión
- Visión
- Organigrama
- Currículos
- Mensaje de la Directora
- Programas
- Servicios

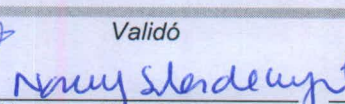
Actualizó


Lic. Sonia Guadalupe Molina Pérez
Coordinador de Comunicación y Relaciones
Públicas de Infamilia

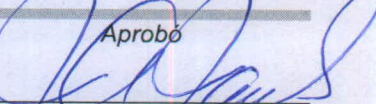
Revisó


C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad
Dirección de Transparencia y
Normatividad

Validó


Lic. Nancy María Salas Martínez
Directora General del Instituto
Municipal de la Familia

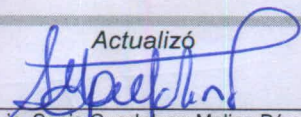
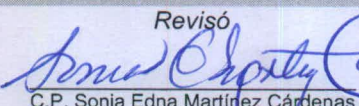
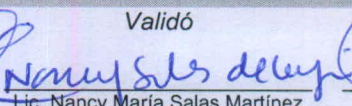
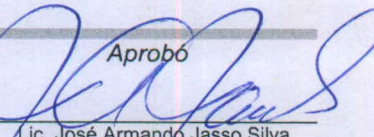
Aprobó


Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

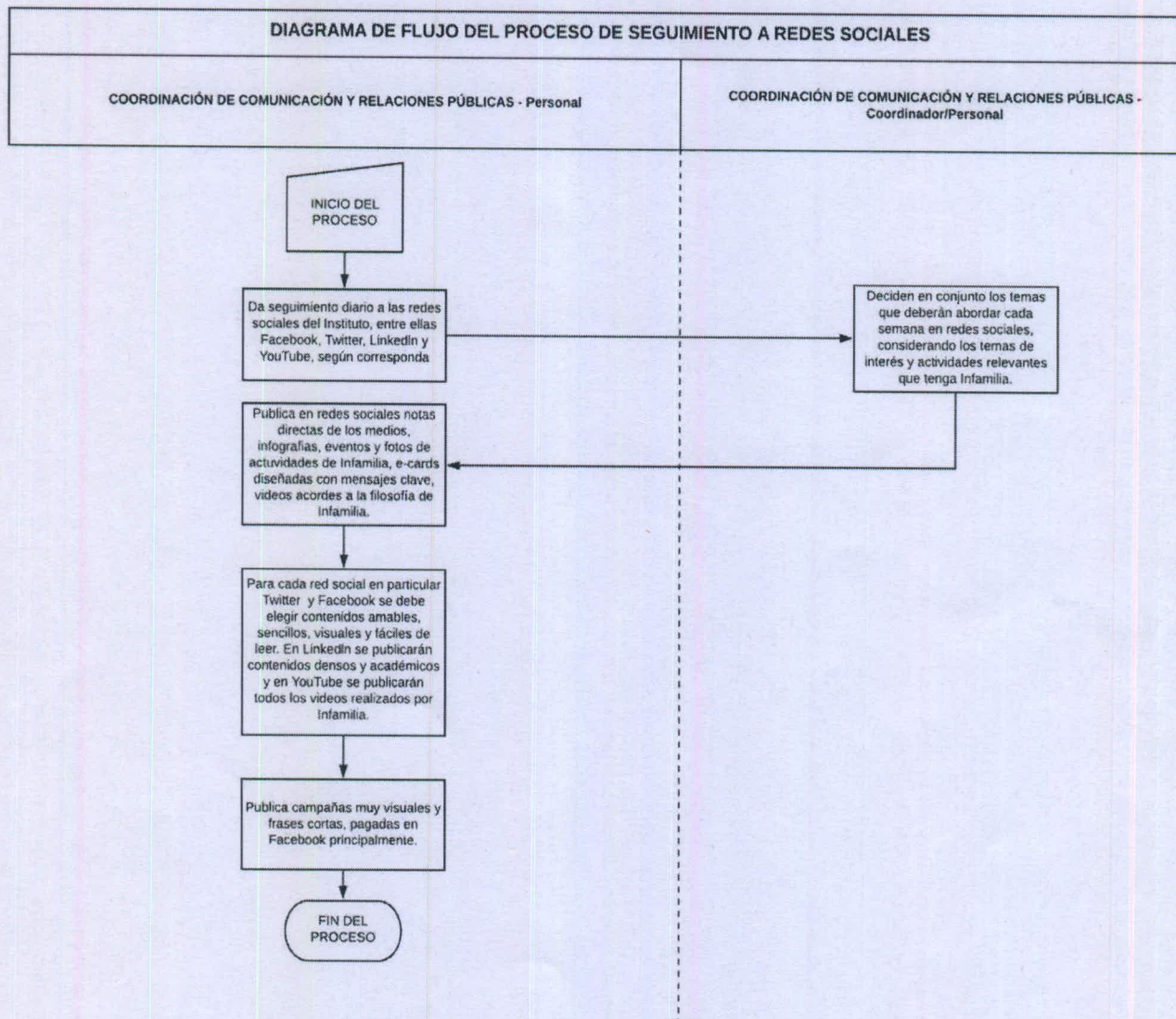
	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS			
	INSTITUTO MUNICIPAL DE LA FAMILIA DE SAN PEDRO GARZA GARCÍA, N.L.			
	COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	INFAMILIA-DG-CCYRP-MPP-02-V2	18 de octubre de 2017	20 de julio de 2020	25 de 35

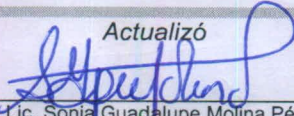
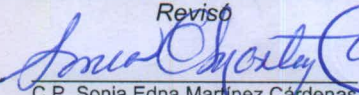
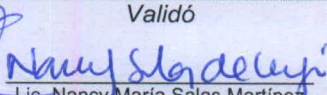
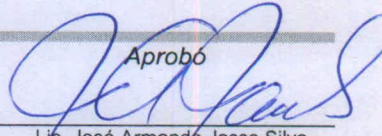
- Boletín
- Videos
- Síntesis Informativa
- Blog
- Galería de fotos
- Liga al Acuerdo Balance Trabajo-Familia
- Premios y reconocimientos
- Folletos
- Transparencia
- Documentos, estudios, políticas y catálogos
- Formas de contacto
- Eventos realizados
- Eventos por realizarse".

FIN DEL PROCESO.

 Actualizó Lic. Sonia Guadalupe Molina Pérez Coordinador de Comunicación y Relaciones Públicas de Infamilia	 Revisó C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefa de Normatividad Dirección de Transparencia y Normatividad	 Validó Lic. Nancy María Salas Martínez Directora General del Instituto Municipal de la Familia	 Aprobó Lic. José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad
---	---	--	--

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS			
	INSTITUTO MUNICIPAL DE LA FAMILIA DE SAN PEDRO GARZA GARCÍA, N.L.			
	COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS			
Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página	
INFAMILIA-DG-CCYRP-MPP-02-V2	18 de octubre de 2017	20 de julio de 2020	26 de 35	



Actualizó  Lic. Sonia Guadalupe Molina Pérez Coordinador de Comunicación y Relaciones Públicas de Infamilia	Revisó  C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefa de Normatividad Dirección de Transparencia y Normatividad	Validó  Lic. Nancy María Salas Martínez Directora General del Instituto Municipal de la Familia	Aprobó  Lic. José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad
---	--	--	--

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS INSTITUTO MUNICIPAL DE LA FAMILIA DE SAN PEDRO GARZA GARCÍA, N.L.			
	COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS			
	Clave de manual INFAMILIA-DG-CCYRP-MPP-02-V2	Emisión 18 de octubre de 2017	Fecha última versión 20 de julio de 2020	Página 27 de 35

INFAMILIA-DG-CCYRP-MPP-02-PROCESO-06-V2

MATERIAL AUDIOVISUAL

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS - Coordinador

1. Trabaja en el contenido del material audiovisual en conjunto con auxiliar.

COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS - Personal

2. Elabora videos e infográficos correspondientes, de acuerdo con las solicitudes que se tengan para cada contenido de información.

"El material gráfico pueden ser invitaciones electrónicas, e-cards e infografías para redes sociales, folletos y carteles impresos, lonas, banners, etc."

3. Realiza los videos de acuerdo con los temas de interés de las actividades que Infamilia esté realizando.

"Los videos deben tener una duración máxima de 1 minuto si se subirán a redes sociales, máxima de 3 minutos si se requieren para alguna presentación. de Infamilia"

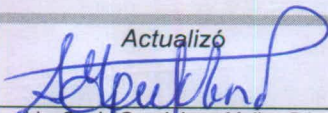
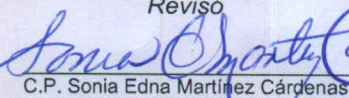
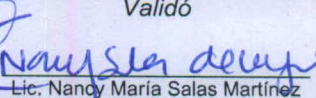
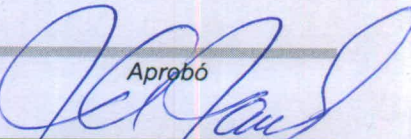
4. Se asegura que el material gráfico y videos guarden una misma identidad, de tal forma que sean fácilmente reconocibles como material de Infamilia cada vez que se difunda electrónicamente o de forma impresa.

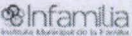
COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS - Coordinador

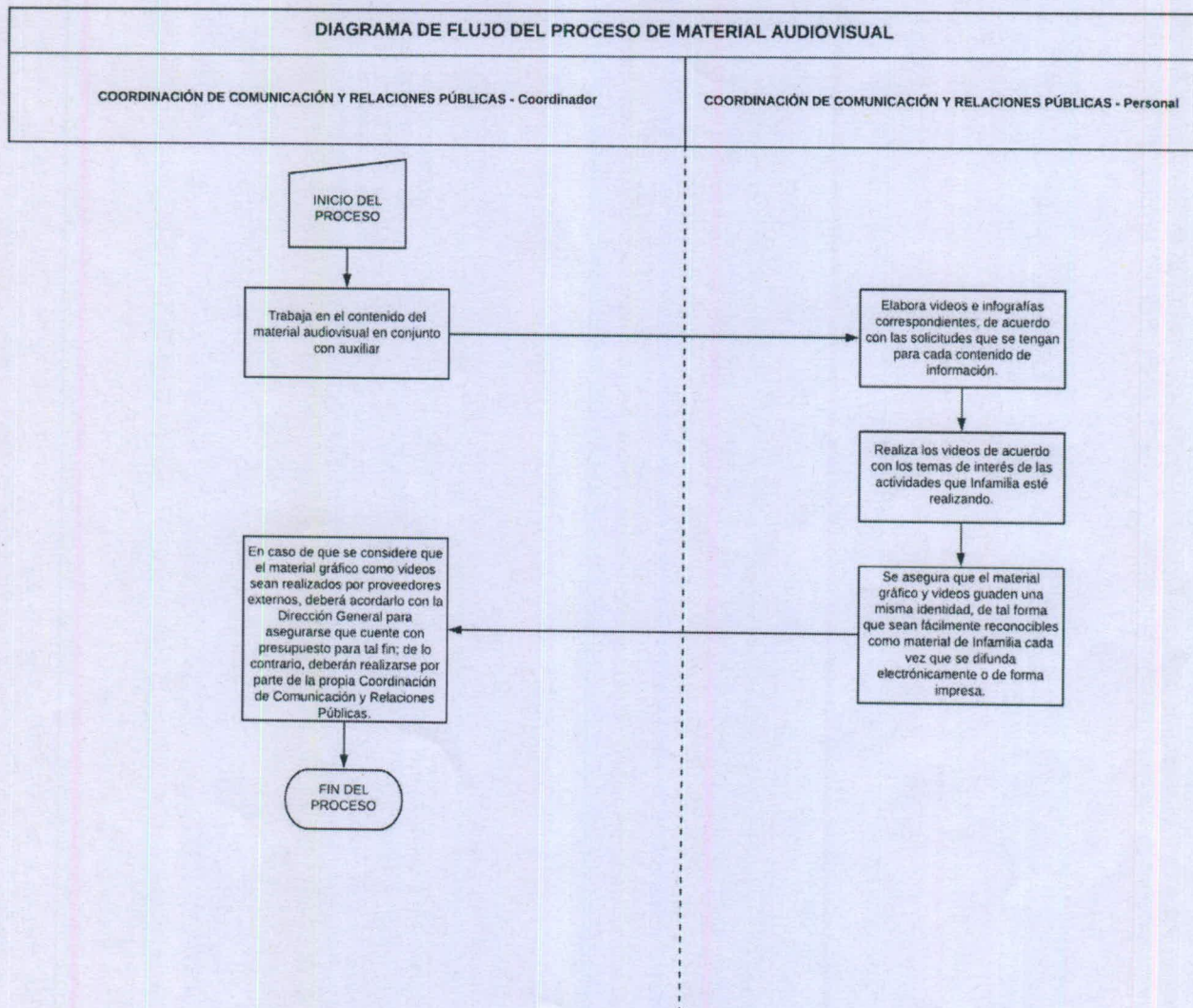
5. En caso de que se considere que el material gráfico como videos sean realizados por proveedores externos, deberá acordarlo con la Dirección General para asegurarse que cuente con presupuesto para tal fin; de lo contrario, deberán realizarse por parte de la propia Coordinación de Comunicación y Relaciones Públicas.

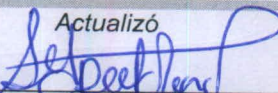
"Los videos deberán ser albergados en la página de YouTube de Infamilia y difundidos también por redes sociales, incluyendo WhatsApp según sea el caso"

FIN DEL PROCESO.

Actualizó  Lic. Sonia Guadalupe Molina Pérez Coordinador de Comunicación y Relaciones Públicas de Infamilia	Revisó  C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefa de Normatividad Dirección de Transparencia y Normatividad	Validó  Lic. Nancy María Salas Martínez Directora General del Instituto Municipal de la Familia	Aprobó  Lic. José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad
---	---	--	--

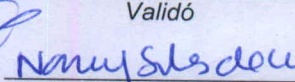
	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS INSTITUTO MUNICIPAL DE LA FAMILIA DE SAN PEDRO GARZA GARCÍA, N.L.			
	COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS			
	Clave de manual INFAMILIA-DG-CCYRP-MPP-02-V2	Emisión 18 de octubre de 2017	Fecha última versión 20 de julio de 2020	Página 28 de 35

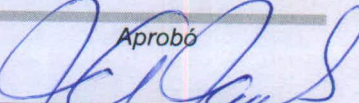


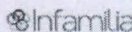
Actualizó

 Lic. Sonia Guadalupe Molina Pérez
 Coordinador de Comunicación y Relaciones
 Públicas de Infamilia

Revisó

 C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
 Jefa de Normatividad
 Dirección de Transparencia y
 Normatividad

Validó

 Lic. Nancy María Salas Martínez
 Directora General del Instituto
 Municipal de la Familia

Aprobó

 Lic. José Armando Jasso Silva
 Director de Transparencia y
 Normatividad

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS			
	INSTITUTO MUNICIPAL DE LA FAMILIA DE SAN PEDRO GARZA GARCÍA, N.L.			
	COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	INFAMILIA-DG-CCYRP-MPP-02-V2	18 de octubre de 2017	20 de julio de 2020	29 de 35

INFAMILIA-DG-CCYRP-MPP-02-PROCESO-07-V2

LOGÍSTICA DE EVENTOS

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

COORDINACIONES DEL INSTITUTO- Responsable Unidad Administrativa

1. El encargado del evento realizará la Ficha Técnica (especificando hora, lugar, día, invitados y necesidades logísticas) que se envía a los Enlaces de Comunicación del Municipio.

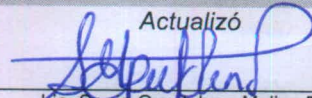
"Todos los eventos de Infamilia deben pasar por un proceso de supervisión y apoyo de la Coordinación de Comunicación y Relaciones Públicas".

2. Además, para uso exclusivo interno del Instituto el responsable deberá igualmente especificar lo siguiente:

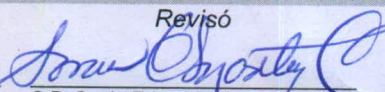
- ¿Se requiere de bocinas y micrófonos de Infamilia?
- ¿Se requiere de cañón?
- ¿Se requiere de laptop?
- ¿Se requiere de grabadora de voz?
- ¿Se requiere de fotografía y video del evento?
- ¿Se requiere de promoción en redes sociales?
- ¿Se requiere de diseño de invitaciones?
- ¿Se requiere de envío de invitaciones electrónicas por redes sociales?
- ¿Se requiere de envío de invitaciones por correo electrónico?
- ¿Se requiere de pagar promoción en redes sociales?
- ¿Se requiere de invitaciones impresas?
- ¿Se requiere convocar a rueda de prensa?
- ¿Se requiere conseguir entrevistas en medios de comunicación?
- ¿Se requiere elaboración de alguna lona o banners alusivos al evento?
- ¿Se requiere la elaboración de material entregable en el evento como legajos, libretas, plumas?
- ¿Se requiere de los banners oficiales de Infamilia?

3. Posteriormente la unidad administrativa a cargo del evento envía el texto correcto para que la Coordinación de Comunicación y Relaciones Públicas elabore la invitación física o electrónica al evento, a más tardar una semana previa a la fecha límite de entrega.

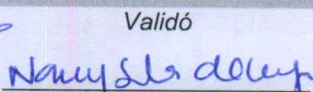
Actualizó


Lic. Sonia Guadalupe Molina Pérez
Coordinador de Comunicación y Relaciones
Públicas de Infamilia

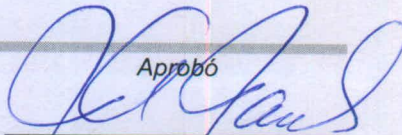
Revisó

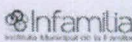

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad
Dirección de Transparencia y
Normatividad

Validó


Lic. Nancy María Salas Martínez
Directora General del Instituto
Municipal de la Familia

Aprobó


Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS			
	INSTITUTO MUNICIPAL DE LA FAMILIA DE SAN PEDRO GARZA GARCÍA, N.L.			
	COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
INFAMILIA-DG-CCYRP-MPP-02-V2	18 de octubre de 2017	20 de julio de 2020	30 de 35	

COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS – Coordinador

- Corrige el texto en su caso y elabora el diseño.
- En caso de que la invitación sea impresa, realiza cotizaciones y manda imprimir los documentos.

COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS - Coordinador y Personal

- Coordinador de Comunicación y Relaciones Públicas recibe del área encargada del evento, el texto para elaborar póster o "flyer" en caso de ser necesario. El Auxiliar realiza el diseño, y las coordinaciones correspondientes realizan las cotizaciones e impresiones.

COORDINACIONES DEL INSTITUTO- Responsable Unidad Administrativa

- Se reúne con la Coordinación de Comunicación y Relaciones Públicas semanalmente mínimo un mes antes del evento, para recibir asesoría por parte de la Coordinación de Comunicación y Relaciones Públicas en cuanto a cuestiones logísticas.
- Envía a la Coordinación de Comunicación y Relaciones Públicas mínimo 7 días antes del evento, la información detallada para que ésta elabore el guion para el maestro de ceremonias del evento, en su caso.

COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS - Coordinador

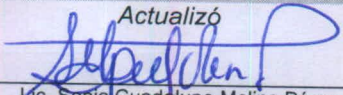
- Elige un maestro de ceremonias y ensaya con esta persona dos días antes del evento y cuatro horas antes del evento.

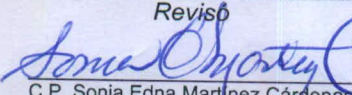
COORDINACIONES DEL INSTITUTO- Responsable Unidad Administrativa

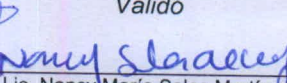
- El responsable del evento envía una semana antes a la Coordinación de Comunicación y Relaciones Públicas y a la Dirección General una lista de personalidades que asistirán al evento, con foto.

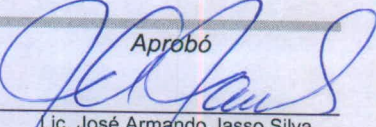
COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS - Coordinador

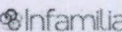
- Designa a una persona encargada de atender a los invitados especiales, de acuerdo con su experiencia y conocimiento de los mencionados invitados y considerando las funciones que vaya a realizar durante el evento.

Actualizó

 Lic. Sonia Guadalupe Molina Pérez
 Coordinador de Comunicación y Relaciones
 Públicas de Infamilia

Revisó

 C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
 Jefa de Normatividad,
 Dirección de Transparencia y
 Normatividad

Validó

 Lic. Nancy María Salas Martínez
 Directora General del Instituto
 Municipal de la Familia

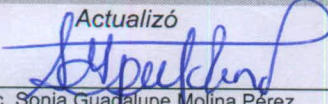
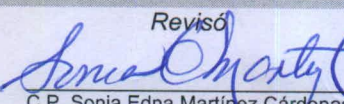
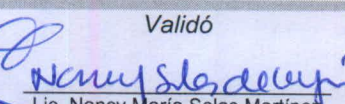
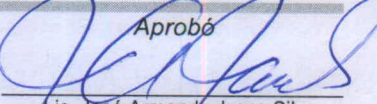
Aprobó

 Lic. José Armando Jasso Silva
 Director de Transparencia y
 Normatividad

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS			
	INSTITUTO MUNICIPAL DE LA FAMILIA DE SAN PEDRO GARZA GARCÍA, N.L.			
	COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	INFAMILIA-DG-CCYRP-MPP-02-V2	18 de octubre de 2017	20 de julio de 2020	31 de 35

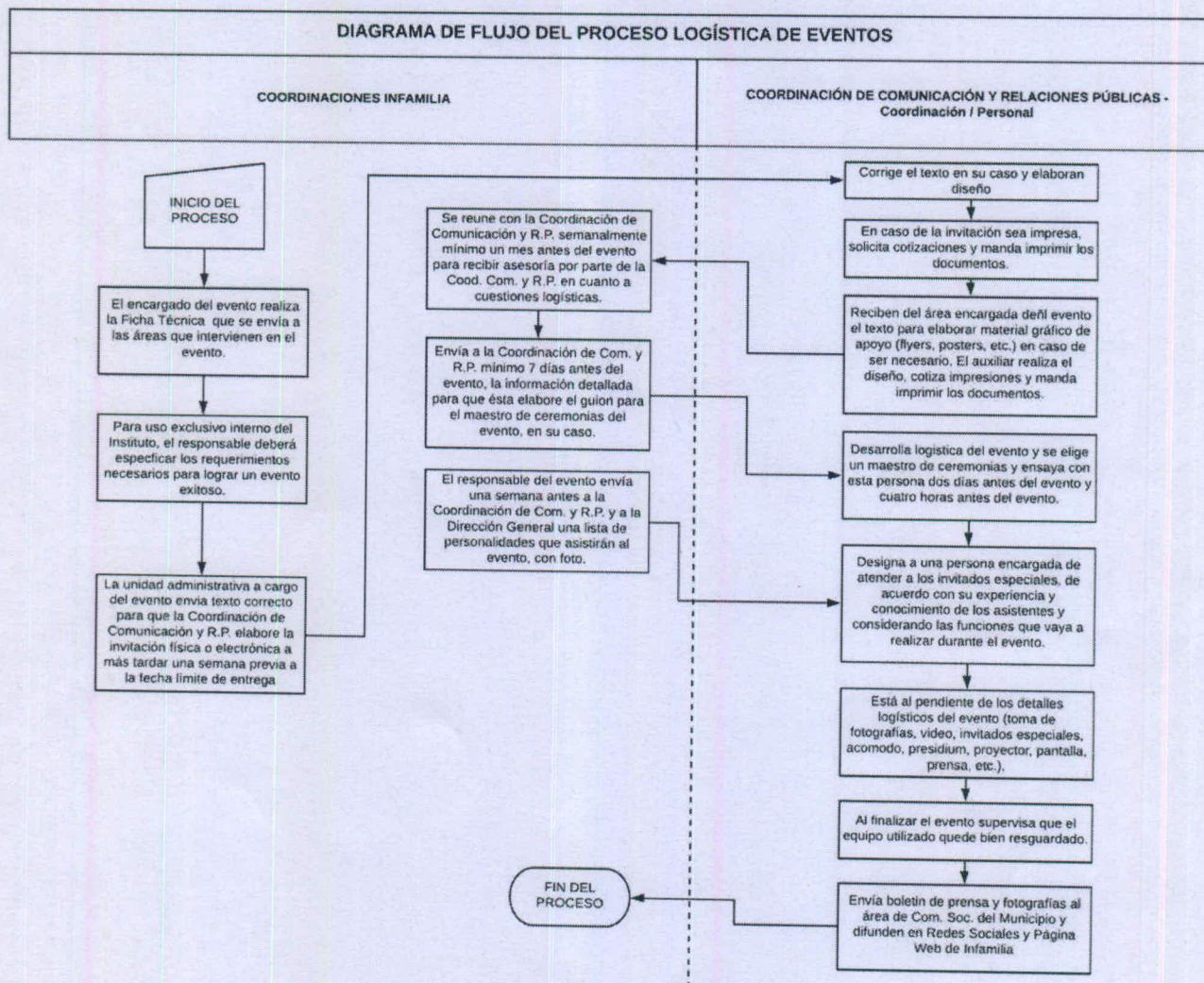
"Un día antes del evento en caso de ser posible o bien mínimo 4 horas antes del evento, la Coordinación de Comunicación y Relaciones Públicas junto con el área encargada del evento acuden al lugar para revisar y probar todos los detalles logísticos".

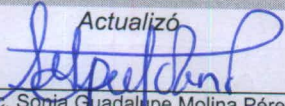
12. Procede a la toma de fotografías y video durante el evento y está al pendiente de cualquier detalle logístico (audio, micrófono, fotografía, video, invitados especiales, maestro de ceremonias, acomodo del lugar, presídium, proyector, pantalla).
13. Al final del evento supervisa que el equipo utilizado quede bien resguardado.
14. Entrega físicamente y por correo electrónico al Área de Comunicación Social del Municipio, el boletín de prensa.
15. Difunde boletín de prensa y fotografía en las redes sociales y página web de Infamilia.

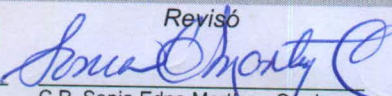
FIN DEL PROCESO.

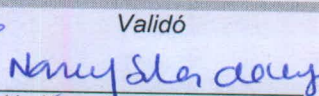
Actualizó  Lic. Sonia Guadalupe Molina Pérez Coordinador de Comunicación y Relaciones Públicas de Infamilia	Revisó  C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefa de Normatividad Dirección de Transparencia y Normatividad	Validó  Lic. Nancy María Salas Martínez Directora General del Instituto Municipal de la Familia	Aprobó  Lic. José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad
---	---	--	--

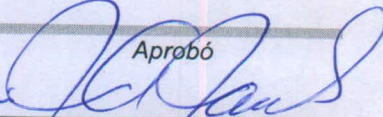
	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS INSTITUTO MUNICIPAL DE LA FAMILIA DE SAN PEDRO GARZA GARCÍA, N.L.			
	COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS			
	Clave de manual INFAMILIA-DG-CCYRP-MPP-02-V2	Emisión 18 de octubre de 2017	Fecha última versión 20 de julio de 2020	Página 32 de 35



Actualizó

 Lic. Sonia Guadalupe Molina Pérez
 Coordinador de Comunicación y Relaciones
 Públicas de Infamilia

Revisó

 C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
 Jefa de Normatividad
 Dirección de Transparencia y
 Normatividad

Validó

 Lic. Nancy María Salas Martínez
 Directora General del Instituto
 Municipal de la Familia

Aprobó

 Lic. José Armando Jasso Silva
 Director de Transparencia y
 Normatividad

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS			
	INSTITUTO MUNICIPAL DE LA FAMILIA DE SAN PEDRO GARZA GARCÍA, N.L.			
	COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS			
Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página	
INFAMILIA-DG-CCYRP-MPP-02-V2	18 de octubre de 2017	20 de julio de 2020	33 de 35	

INFAMILIA-DG-CCYRP-MPP-02-PROCESO-08-V2

RELACIONES PÚBLICAS

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS - Coordinador y Personal

1. Realizan el análisis de actores estratégicos y la tabla de sugerencias de citas, las cuales se envían a la Dirección General y a todos los coordinadores.
2. Agendan el tema dentro de la junta semanal de Infamilia para acordar con qué actores y cuándo debe establecerse el contacto.

COORDINACIONES DEL INSTITUTO - Unidades Administrativas

3. Cada integrante de Infamilia que participe en una cita, reunión o evento externo, deberá llenar el formulario de Google Docs habilitado en línea.

"Las fechas para actualizar este formulario son los viernes de cada semana. La Coordinación de Políticas Públicas es la encargada de revisar el llenado del formulario y darle seguimiento".

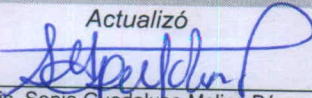
COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS – Coordinador

4. Al inicio de cada año, junto con la Dirección General y las Coordinaciones, actualiza la lista de cumpleaños de personas que colaboran de manera destacada con el Instituto, a fin de enviarles una tarjeta electrónica personalizada.
5. Agenda un recordatorio en plataforma de Gmail Google Calendar.

COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS - Personal

6. Diseña la tarjeta individual y se programa su envío por correo electrónico desde el mes de enero.
7. Realiza a principios del mes de diciembre una propuesta de diseño para una tarjeta navideña electrónica y otra impresa y la presenta a la Dirección General para su aprobación.

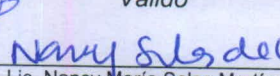
Actualizó


Lic. Sonia Guadalupe Molina Pérez
Coordinador de Comunicación y Relaciones
Públicas de Infamilia

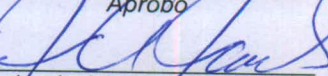
Revisó


C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad
Dirección de Transparencia y
Normatividad

Validó


Lic. Nancy María Salas Martínez
Directora General del Instituto
Municipal de la Familia

Aprobó


Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS			
	INSTITUTO MUNICIPAL DE LA FAMILIA DE SAN PEDRO GARZA GARCÍA, N.L.			
	COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
INFAMILIA-DG-CCYRP-MPP-02-V2	18 de octubre de 2017	20 de julio de 2020	34 de 35	

"La tarjeta electrónica es enviada a todos los contactos de correo electrónico de Infamilia y por redes sociales. También se envía a la lista especial de sugerencias enviada por la Dirección General y las Coordinaciones".

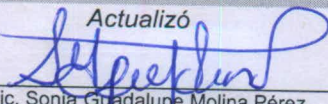
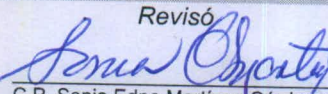
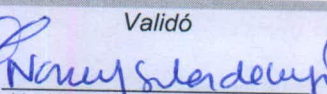
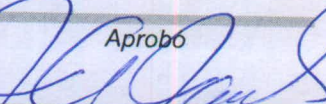
DIRECCIÓN GENERAL - Director

- Presenta una lista de personas a las cuales la Coordinación de Comunicación y Relaciones Públicas habrá de entregar tarjetas impresas y obsequios que no excedan las 18 cuotas (Unidad de Medida y Actualización) conforme a las Políticas Generales del Instituto.

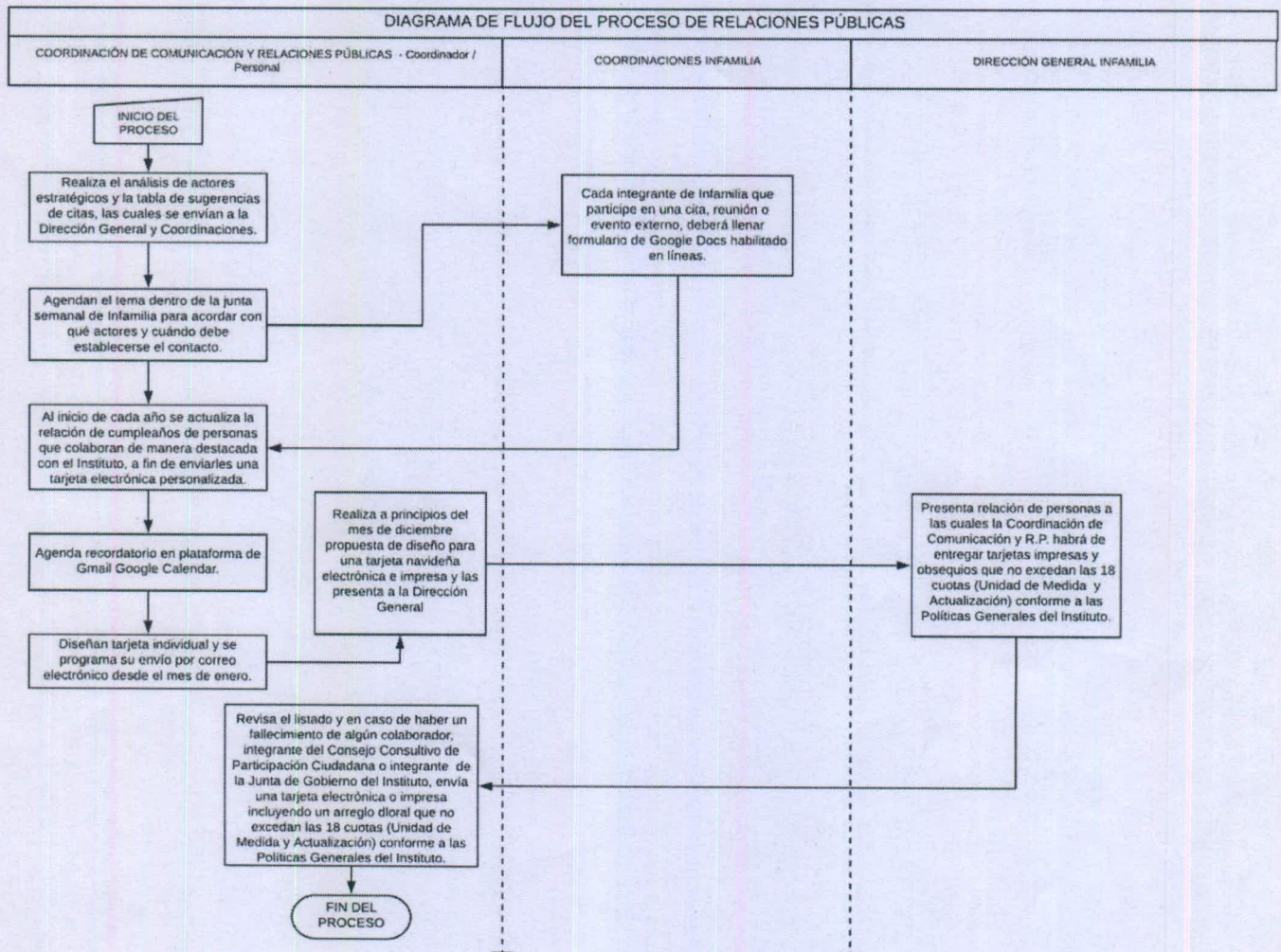
COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS - Coordinador.

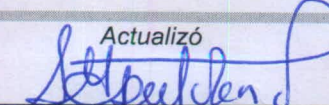
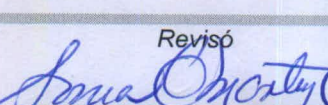
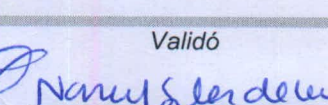
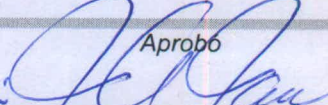
- Revisa listado y en caso de haber un fallecimiento de algún colaborador, integrante del Consejo Consultivo de Participación Ciudadana o integrante de la Junta de Gobierno del Instituto envía ya sea una tarjeta electrónica; o bien, una tarjeta física, incluyendo un arreglo floral que no excedan las 18 cuotas (salario mínimo) conforme a las Políticas Generales del Instituto.

FIN DEL PROCESO.

Actualizó  Lic. Sonia Guadalupe Molina Pérez Coordinador de Comunicación y Relaciones Públicas de Infamilia	Revisó  C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefa de Normatividad Dirección de Transparencia y Normatividad	Validó  Lic. Nancy María Salas Martínez Directora General del Instituto Municipal de la Familia	Aprobó  Lic. José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad
---	---	--	--

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS			
	INSTITUTO MUNICIPAL DE LA FAMILIA DE SAN PEDRO GARZA GARCÍA, N.L.			
	COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	INFAMILIA-DG-CCYRP-MPP-02-V2	18 de octubre de 2017	20 de julio de 2020	35 de 35



Actualizó  Lic. Sonia Guadalupe Molina Pérez Coordinador de Comunicación y Relaciones Públicas de Infamilia	Revisó  C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefa de Normatividad Dirección de Transparencia y Normatividad	Validó  Lic. Nancy María Salas Martínez Directora General del Instituto Municipal de la Familia	Aprobó  Lic. José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad
---	--	--	--