

 INSTITUTO DE DEFENSORÍA PÚBLICA GOBIERNO DEL NUEVO LEÓN	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL		CÓDIGO: MP-UCS -01
			VERSIÓN: 01
			EMISIÓN: 22/11/2022
			PÁGINA: 1 de 7
UNIDAD COMUNICACIÓN SOCIAL			
ELABORA Y CONTROLA	REVISAR	APRUEBA	EXPIDE
Lic. Saída Abdo Hernández Jefa de Unidad de Comunicación Social	Lic. Jorge Humberto Cantú Garza Encargado de la Subdirección General	Lic. Jorge Humberto Cantú Garza Encargado de la Subdirección General	Lic. Reynaldo Cantú Shay Director General
			

INDICE

I. INTRODUCCION	2
II. MISION	2
III. VISION	2
IV. OBJETIVO.....	2
V. ALCANCE.....	2
VI. DEFINICIONES	2
VII. INTEGRACION Y OBLIGACIONES DE LA UNIDAD.....	3
VIII. DESCRIPCION Y FUNCIONES A DESARROLLAR.....	3
JEFE DE UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL.....	4
ANALISTA DE PRODUCCION, FOTOGRAFIA Y VIDEO.....	4
ANALISTA DE DISEÑO.....	4
IX. MARCO JURÍDICO NORMATIVO	5
X. DIAGRAMA DE FLUJO.....	5
XI. DESCRIPCIÓN.....	6
XII. INDICADORES ESTADISTICOS.....	7
XIII. ANEXOS	7
XIV. CONTROL DE CAMBIOS	7

I. INTRODUCCION

El presente documento ha sido elaborado conforme a los lineamientos establecidos en la Ley Orgánica de la Administración Publica para el Estado de Nuevo León, en donde se precisa que cada dependencia deberá contar con manuales de organización y buen funcionamiento a través de la elaboración de una herramienta de apoyo que se construya, se revise, se apruebe, se difunda, y se actualice; a lo que también se alude de la Ley de Defensoría Pública del Estado. En este sentido se pone a su disposición el presente Manual de procedimiento, cuyo objetivo es informar su funcionamiento y estructura administrativa con la finalidad de facilitar e identificar las funciones y competencias que cada uno de sus integrantes realiza en este procedimiento específico.

Lo anterior, en el entendido de que todo organismo público o privado requiere trabajar de forma integrada, con sentido de identidad, desarrollando sus procesos de manera óptima, estableciendo sus competencias y responsabilidades con la finalidad de prestar servicios de manera eficaz y con altos estándares de calidad.

II. MISION

Conducir los procesos de comunicacion, difusion e innovacion del Instituto de Defensoria Publica, en atencion a las necesidades y metas señaladas por la Direccion General por medio de la coordinacion de esfuerzos para la formulacion de planes, programas y estrategias de Difusion que contribuyan a la divulgacion, posicionamiento y progreso de los servicios que Brinda el Instituto de Defensoria Publica a la ciudadania.

III. VISION

Se proyecta como el area que orienta, formula, monitorea, propone, planifica y difunde el seguimiento de las politicas, planes, programas y estrategias de Difusion que contribuyan al mejoramiento y difusion de la imagen Institucional del Instituto de Defensoria Publica.

IV. OBJETIVO

Publicar y atender de manera oportuna las redes sociales institucionales del Instituto de la Defensoría Pública, informando y difundiendo contenido de valor a los ciudadanos que siguen las redes sociales institucionales generando la interacción y engagement.

V. ALCANCE

Público o seguidores de redes oficiales del IDPNL y Redes sociales del Gobierno del Estado de Nuevo León

VI. DEFINICIONES

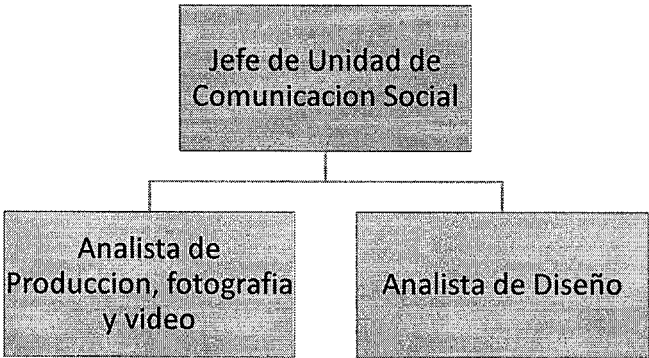
Redes sociales: Las redes sociales son plataformas digitales que conectan entre sí a personas con intereses, actividades o relaciones en común (como amistad, parentesco o trabajo). Estas plataformas permiten el contacto entre los individuos que las componen y funcionan como un medio para intercambiar información.

Interacción: es parte del algoritmo que determina la visibilidad de tu contenido. Aún cuando las noticias se ordenen de forma cronológica, la interacción significa contenido más compartido y un mayor alcance.

Engagement: es la acción de generar un vínculo emocional entre una marca o empresa y su comunidad en redes sociales. A través de ese vínculo, los seguidores se animan a interactuar con la marca, comentando una publicación, compartiendo un contenido o dando un me gusta en una publicación de la empresa

Meta Business Suite: es una herramienta gratuita que concentra Facebook, Instagram y herramientas de mensajería en un solo lugar.

VII. INTEGRACION Y OBLIGACIONES DE LA UNIDAD



La unidad de Comunicación Socia, estará integrada por una Jefatura, por un analista de producción, fotografía y video y por un analista de diseño.

 INSTITUTO DE DEFENSORÍA PÚBLICA GOBIERNO DEL NUEVO LEÓN	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL	CÓDIGO:	MP-UCS-01
		VERSIÓN:	02
		EMISIÓN:	22/11/2022
		PÁGINA:	4 de 7
UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL			

VIII. DESCRIPCION Y FUNCIONES A DESARROLLAR

JEFE DE UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL

Es la persona encargada de implementar estrategias de comunicación y redes sociales, para el posicionamiento del Instituto, sus servicios y programas.

Funciones a desarrollar:

- Coordinación y supervisión de las actividades de la unidad, de analistas, asistentes y demás auxiliares.
- Creación en líneas de contenido
- Desarrollo de líneas de tema / concepto a desarrollar, plasma idea / bocetos y envía a Analista de Diseño para realizar los recursos multimedia
- Infografías o formularios requeridos para creación de los recursos digitales a utilizar en la programación de contenido
- Revisión previa a los recursos publicados
- Seguimiento en la plataforma Meta Business Suite los recursos que fueron entregados por el Analista de Diseño, calendarizando, programando y realizando los copys correspondientes en cada publicación y posteo.

ANALISTA DE PRODUCCION, FOTOGRAFIA Y VIDEO:

Persona responsable de apoyar la visibilización del IDPNL y contribuir al posicionamiento del Instituto, difundiendo las actividades y programas que realiza.

Funciones a desarrollar:

- Documentación de fotografía en eventos del IDPNL
- Programación de contenido en Redes sociales institucionales según calendario de contenidos
- Creación y producción de videos para eventos y programas del IDPNL
- Edita el contenido documentado con identidad institucional
- Sube archivos finales a la nube y su programación en redes sociales para almacenaje en disco duro del Instituto
- Realiza correcciones a los archivos finales de ser necesario.
- Distribuye la programación del canal IDPNL
- Participa en la cobertura de eventos del Instituto en que se requiera.

 INSTITUTO DE DEFENSORÍA PÚBLICA del GOBIERNO DEL NUEVO LEÓN	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL	CÓDIGO:	MP-UCS-01
		VERSIÓN:	02
		EMISIÓN:	22/11/2022
		PÁGINA:	5 de 7
UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL			

ANALISTA DE DISEÑO:

Es la persona responsable del diseño y creación de contenido, apoya en las actividades de comunicación, difusión y redes sociales y la imagen del IDPNL. (En caso de dudas o documentos urgentes o importantes que deba ver directamente el Director General, comunica de inmediato a la Encargada de Comunicación).

Funciones a desarrollar:

- Crea material digital, infografías y recursos multimedia para las redes sociales del IDPNL
- Mantiene actualizada la página web del IDPNL
- Realiza edición de material fotográfico, planillas y proyectos especiales institucionales que contribuyan al fortalecimiento del área de difusión y comunicación
- Apoya distintas áreas del Instituto en el diseño de imagen para publicidad de programas y eventos /Elabora informe de estadística de atención a quejas y sugerencias recibidas en redes sociales.

IX. MARCO JURÍDICO NORMATIVO

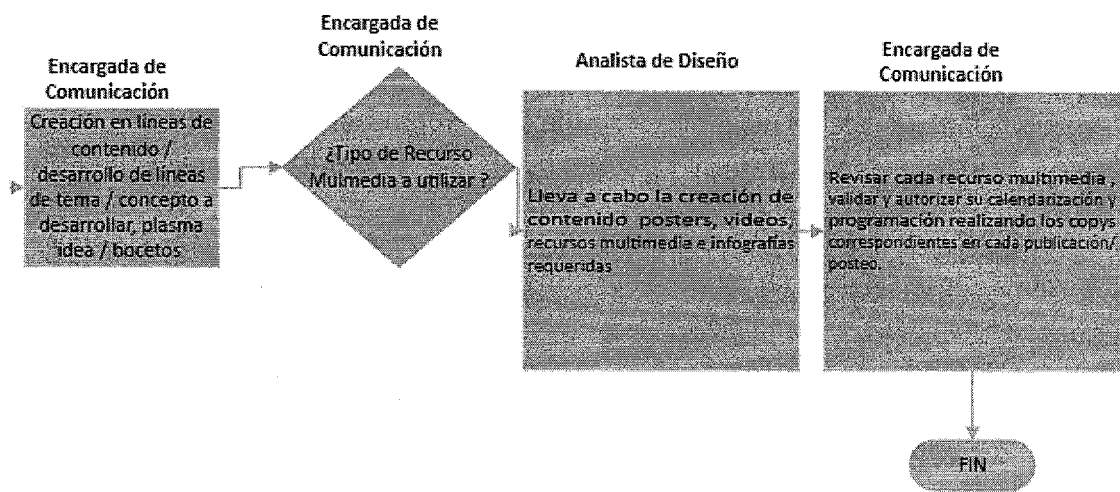
A. NIVEL FEDERAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

B. NIVEL LOCAL

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano del Estado de Nuevo León.
- Ley de Defensoría Pública del Estado de Nuevo León.
- Reglamento del Instituto de la Defensoría Pública del Estado de Nuevo León.

X. DIAGRAMA DE FLUJO



XI. DESCRIPCIÓN

- 1.1 La Encargada de Comunicación realiza la creación en líneas de contenido / desarrollo de líneas de tema / concepto a desarrollar, plasma idea / bocetos y envía a Analista de Diseño
- 1.2 El Analista de Diseño procede a realizar diseños e idea creativa los recursos multimedia / infografías o formularios requeridos para creación de los recursos digitales a utilizar en la programación de contenido
- 1.3 La Encargada de Comunicación, recibe y revisa los recursos multimedia para verificar contenidos, analizando el contenido, redacción y ortografía (En caso de duda, consulta con el Jefes de área del contenido en cuestión).
- 1.4 Una vez analizados, verificados y autorizados los recursos multimedia, La Encargada de Comunicación se encarga de dar el seguimiento en la plataforma Meta Business Suite los recursos que fueron entregados por el Analista de Diseño, calendarizando, programando, realizando los copys correspondientes en cada publicación/posteo.

- 1.5 La Unidad Administrativa se encargará de contestar en el tiempo requerido, al ciudadano o autoridad solicitante, según el caso, debiendo informar a esta Unidad Jurídica, para su seguimiento y control.
- 1.6 Una vez recibida la contestación, el analista de diseño, se encargará de registrar en el Sistema de Control de Documentación la fecha de recepción y canalizar dicha contestación para su seguimiento y en su caso conclusión del mismo.

XII. INDICADORES ESTADISTICOS

#	Dato estadístico
1	Cantidad de publicaciones solicitadas en Redes sociales por Mes
2	Cantidad de respuestas mensuales a ciudadanos vía inbox en DM/ Facebook messenger

XIII. ANEXOS (NO APLICA)

XIV. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	MOTIVO

