

# MUNICIPIO DE XICOHTZINCO



H. AYUNTAMIENTO  
**XICOHTZINCO**  
2024 - 2027

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL



DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL  
H. AYUNTAMIENTO XICOHTZINCO, TLAX.  
2024 - 2027



ELABORÓ José Martín Caballero Dominguez	REVISÓ Licda. Verónica Ortiz Sánchez Titular del Órgano Interno de Control	SECRETARÍA MUNICIPAL C. Marcos Galván Sánchez Secretario del Ayuntamiento	PRESIDENCIA MUNICIPAL XICOHTZINCO, TLAXCALA. AUTORIZA Ing. Juan Ramírez Ayala Presidente Municipal
---	--	---	--



**Manual de Organización de  
la Dirección de  
Comunicación Social**

Registro: MX/CS/2025

Fecha de elaboración: 16 de mayo  
del 2025

Núm. de revisión: 01

Con fundamento en el artículo 33 fracción I, de la Ley Municipal del Estado de Tlaxcala y del Reglamento Interno del municipio de Xicohtzinco, Tlaxcala.

Índice	Página
1.- Introducción	03
2.- Marco jurídico	03
3.- Atribuciones	03
4.- Funciones	04
5.- Estructura orgánica	05
6.- Organigrama	06
7.-Objetivo general	06
8.- Descripción y perfil del puesto	06
9.- Definición de términos	11
10.- Bibliografía	12

	<b>Manual de Organización de la Dirección de Comunicación Social</b>	Registro: MX/CS/2025
		Fecha de elaboración: 16 de mayo del 2025
		Núm. de revisión: 01

## 1.- Introducción

El manual de organización es fundamental porque detalla y organiza las tareas, tanto generales como particulares, de cada persona en la Dirección de comunicación social. Al definir claramente cómo se deben llevar a cabo estas funciones, el manual asegura que el trabajo se realice de forma precisa y consistente. Su correcta aplicación facilita la coordinación entre los diferentes roles y la estructura de la dirección, y principalmente, ayuda a establecer y alcanzar las metas y objetivos propuestos.

## 2.- Marco Jurídico-Administrativo

Los principales ordenamientos jurídico-administrativos que fundamentan el quehacer de la Dirección de Dirección de comunicación social:

### Ámbito Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
- **Ley General de Comunicación Social: Artículo 134:** Relativo a la propaganda gubernamental, y establece los criterios de eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez que deben regir el gasto en comunicación social.

### Ámbito Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Tlaxcala.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos para el Estado de Tlaxcala.
- **Reglamento interno del municipio de Xicohtzinco: Artículo 92:** Define las funciones que de comunicación social debe hacer.

## 3.- Atribuciones

### Estrategia y Reputación Municipal:

- Diseñar e implementar la estrategia de comunicación para el ayuntamiento.
- Construir y proteger la imagen y reputación del gobierno local.
- Asesorar al Presidente Municipal y a las dependencias en asuntos de comunicación.

### Relación con Medios de Comunicación:

- Establecer y mantener una relación profesional con la prensa.

	<b>Manual de Organización de la Dirección de Comunicación Social</b>	Registro: MX/CS/2025
		Fecha de elaboración: 16 de mayo del 2025
		Núm. de revisión: 01

- Proveer información oficial y oportuna a los medios.
- Monitorear la cobertura mediática sobre el ayuntamiento.
- Comunicación Interna y Ciudadana:**
  - Coordinar la difusión de información dentro del ayuntamiento.
  - Gestionar los canales de comunicación directa con los ciudadanos (web, redes sociales, etc.).
  - Fomentar la participación ciudadana a través de la comunicación.
- Gestión de Contenidos:**
  - Supervisar la creación de comunicados, discursos, campañas publicitarias y otros materiales.
  - Coordinar el trabajo editorial y la producción de publicaciones.
- Gestión de Crisis:**
  - Desarrollar y aplicar protocolos para manejar situaciones de crisis comunicacional.
  - Actuar como vocero oficial del ayuntamiento en emergencias.

#### 4.-Funciones

Las funciones que se desarrollan en esta Dirección a nivel jerárquico son:

##### **Mando Superior**

- Transparentar las acciones y actos de gobierno:** Esta es una función de liderazgo que establece la filosofía de apertura y rendición de cuentas de la administración.
- Instrumentar una política de aprovechamiento integral de las relaciones públicas que permita un trato armónico y de respeto mutuo entre las administraciones de gobierno y los representantes de los órganos de difusión:** Implica la creación de una política general para gestionar las relaciones con los medios, un rol claramente estratégico.
- Priorizar la difusión de aquellos actos y gestiones de gobierno que tengan mayor trascendencia para la vida social y política del Municipio:** Esta función implica la toma de decisiones estratégicas sobre qué información es crucial para la opinión pública y debe ser destacada.
- Definir aquellos recursos de comunicación social que mejor influyan en la opinión pública, en las campañas municipales de difusión:** Requiere una visión estratégica para seleccionar las herramientas y canales de comunicación más efectivos.

	<b>Manual de Organización de la Dirección de Comunicación Social</b>	Registro: MX/CS/2025
		Fecha de elaboración: 16 de mayo del 2025
		Núm. de revisión: 01

### Mandos Medios

- Elaborar mapas de la penetración de los medios de comunicación por regiones o sectores de la población para determinar una adecuada estrategia de difusión y jerarquizar su empleo:** Esta es una función de análisis y planificación táctica para optimizar la difusión.
- Formar un eficaz conjunto publicitario de difusión directa y personal:** Implica la supervisión y gestión de equipos para desarrollar materiales de comunicación.
- Crear un clima de cordialidad y de respeto al derecho de información, con las diferentes empresas periodísticas:** Esta función se enfoca en la gestión de relaciones y el mantenimiento de un ambiente de trabajo positivo con los medios.
- Coordinar y efectuar el trabajo editorial de la administración municipal:** Implica la gestión de proyectos editoriales, requiriendo coordinación y supervisión.
- Constituirse en un vínculo de relaciones públicas entre las diferentes instancias de Gobierno Federal, Estatal y Municipal y con los distintos sectores sociales:** Esta es una función de enlace y coordinación a un nivel más operativo que el mando superior.

### Nivel Operativo

- Elaborar mapas de la penetración de los medios de comunicación por regiones o sectores de la población para determinar una adecuada estrategia de difusión y jerarquizar su empleo:** Esta es una función de análisis y planificación táctica para optimizar la difusión.
- Formar un eficaz conjunto publicitario de difusión directa y personal:** Implica la supervisión y gestión de equipos para desarrollar materiales de comunicación.
- Crear un clima de cordialidad y de respeto al derecho de información, con las diferentes empresas periodísticas:** Esta función se enfoca en la gestión de relaciones y el mantenimiento de un ambiente de trabajo positivo con los medios.
- Coordinar y efectuar el trabajo editorial de la administración municipal:** Implica la gestión de proyectos editoriales, requiriendo coordinación y supervisión.
- Constituirse en un vínculo de relaciones públicas entre las diferentes instancias de Gobierno Federal, Estatal y Municipal y con los distintos sectores sociales:** Esta es una función de enlace y coordinación a un nivel más operativo que el mando superior.

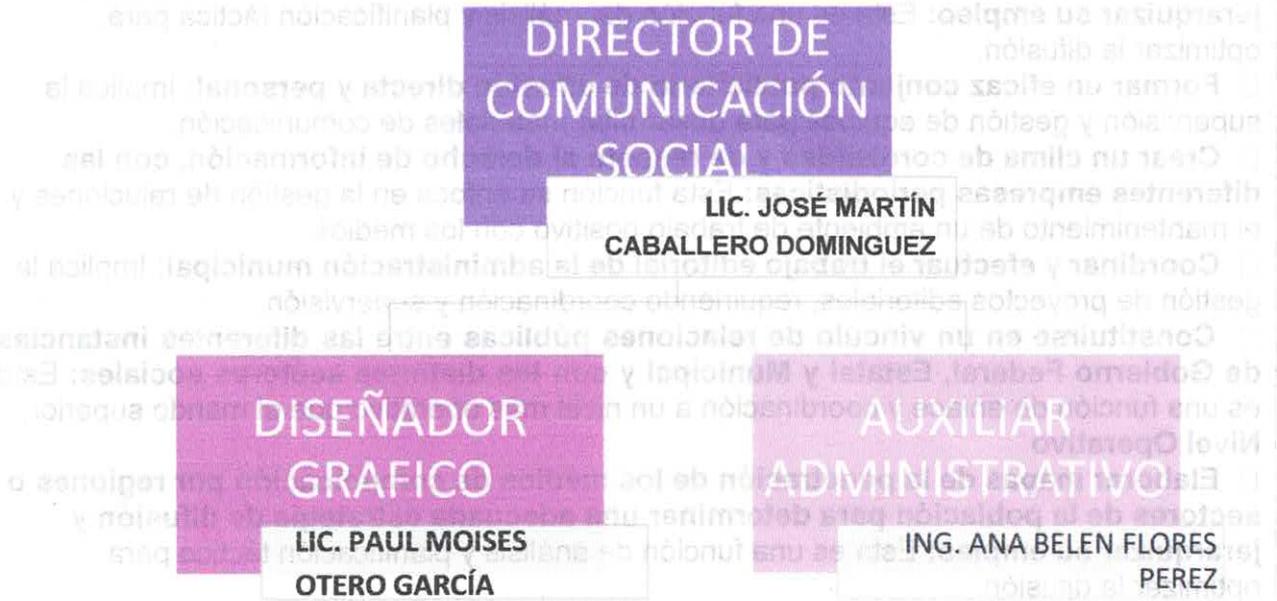
## 5.- Estructura Orgánica de la Dirección de Comunicación Social

1. Director de Comunicación Social
  - 1.1 Coordinador administrativo
  - 1.2 Auxiliar Administrativo

	<b>Manual de Organización de la Dirección de Comunicación Social</b>	Registro: MX/CS/2025
		Fecha de elaboración: 16 de mayo del 2025
		Núm. de revisión: 01

## 6.- Organigrama de la Dirección de Comunicación Social

### 17. DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL



**7.- Objetivo General:** Gestionar de manera integral y estratégica la comunicación del gobierno, construyendo relaciones de confianza con la ciudadanía a través de una comunicación transparente, oportuna, bidireccional y multicanal.

### 8.- Descripción y perfil del puesto

#### ESTRUCTURA FUNCIONAL Descripción del Puesto

#### Relaciones de Autoridad

<b>Reporta a:</b>	Presidente Municipal, Secretario del H. Ayuntamiento.
<b>Supervisa a:</b>	Personal adscrito a la Dirección.

	<b>Manual de Organización de la Dirección de Comunicación Social</b>	Registro: MX/CS/2025
		Fecha de elaboración: 16 de mayo del 2025
		Núm. de revisión: 01

<b>Internas ascendentes:</b>	Presidente Municipal, Secretario del H. Ayuntamiento.
<b>Interna Horizontal:</b>	Directores de área del H. Ayuntamiento
<b>Internas descendentes:</b>	Personal adscrito a la Dirección
<b>Externas:</b>	

### Perfil del Puesto

**Nombre del Puesto:**

Director de Comunicación Social

**Adscripción:**

Comunicación Social

**Número de personas en el Puesto:**

1

**Nivel de Escolaridad para el desarrollo del Puesto**

Licenciatura

**Conocimientos Generales:**

- Comunicación Estratégica y Corporativa:** Planificación, gestión de la reputación, comunicación de crisis, relaciones públicas, comunicación interna y RSC.
- Marketing y Digital:** Marketing digital, redes sociales, análisis de datos (KPIs) y creación de contenidos.
- Conocimiento del Negocio y del Sector:** Visión de negocio, conocimiento del sector y finanzas/presupuesto.
- Habilidades Blandas:** Liderazgo, comunicación efectiva, pensamiento estratégico, inteligencia emocional, gestión de crisis, adaptabilidad, creatividad, negociación, trabajo en equipo.
- Herramientas Tecnológicas:** Plataformas de gestión de redes sociales, analítica web, software de diseño, CMS y herramientas de colaboración.

**Experiencia requerida para desempeñar el Puesto:**

2 años.

	<b>Manual de Organización de la Dirección de Comunicación Social</b>	Registro: MX/CS/2025
		Fecha de elaboración: 16 de mayo del 2025
		Núm. de revisión: 01

**Habilidades:**

- Liderazgo
- Comunicación Efectiva
- Pensamiento Estratégico y Analítico
- Inteligencia Emocional
- Gestión de Crisis y Resolución de Problemas
- Adaptabilidad y Flexibilidad
- Creatividad e Innovación
- Capacidad de Negociación
- Trabajo en Equipo y Colaboración

**Relaciones de Autoridad**

<b>Reporta a:</b>	Director de Comunicación Social.
<b>Supervisa a:</b>	
<b>Internas ascendentes:</b>	Director de Comunicación Social.
<b>Interna Horizontal:</b>	Diseñador Gráfico.
<b>Internas descendentes:</b>	
<b>Externas:</b>	

**Perfil del Puesto**

<b>Nombre del Puesto:</b>	Auxiliar de Comunicación Social
<b>Adscripción:</b>	Comunicación Social
<b>Número de personas en el Puesto:</b>	1
<b>Nivel de Escolaridad para el desarrollo del Puesto</b>	Licenciatura

**Conocimientos Generales:**

	<b>Manual de Organización de la Dirección de Comunicación Social</b>	Registro: MX/CS/2025
		Fecha de elaboración: 16 de mayo del 2025
		Núm. de revisión: 01

- Comunicación Estratégica y Corporativa:** Planificación, gestión de la reputación, comunicación de crisis, relaciones públicas, comunicación interna y RSC.
- Marketing y Digital:** Marketing digital, redes sociales y creación de contenidos.
- Habilidades Blandas:** Compañerismo, comunicación efectiva, pensamiento estratégico, inteligencia emocional, gestión de crisis, adaptabilidad, creatividad, negociación, trabajo en equipo.
- Herramientas Tecnológicas:** Plataformas de gestión de redes sociales, software de diseño, CMS y herramientas de colaboración.
- Ingeniería en Audio:** Sonorización, manejo de equipo de audio, grabación, mezcla y masterización.

**Experiencia requerida para desempeñar el Puesto:**

1 año.

**Habilidades:**

- **Liderazgo**
- **Comunicación Efectiva**
- **Pensamiento Estratégico y Analítico**
- **Inteligencia Emocional**
- **Gestión de Crisis y Resolución de Problemas**
- **Adaptabilidad y Flexibilidad**
- **Creatividad e Innovación**
- **Capacidad de Negociación**
- **Trabajo en Equipo y Colaboración**

**Relaciones de Autoridad**

<b>Reporta a:</b>	Director de Comunicación Social.
<b>Supervisa a:</b>	
<b>Internas ascendentes:</b>	Director de Comunicación Social.
<b>Interna Horizontal:</b>	Auxiliar de Comunicación.
<b>Internas descendentes:</b>	
<b>Externas:</b>	



**Manual de Organización de la Dirección de Comunicación Social**

Registro: MX/CS/2025

Fecha de elaboración: 16 de mayo del 2025

Núm. de revisión: 01

**Perfil del Puesto**

**Nombre del Puesto:**

Diseñador Grafico

**Adscripción:**

Comunicación Social

**Número de personas en el Puesto:**

1

**Nivel de Escolaridad para el desarrollo del Puesto**

Licenciatura

**Conocimientos Generales:**

- Comunicación Estratégica y Corporativa:** Planificación, gestión de la reputación, comunicación de crisis, relaciones públicas, comunicación interna y RSC.
- Marketing y Digital:** Marketing digital, redes sociales y creación de contenidos.
- Conocimiento del Negocio y del Sector:** Visión de negocio, conocimiento del sector y finanzas/presupuesto.
- Habilidades Blandas:** Liderazgo, comunicación efectiva, pensamiento estratégico, inteligencia emocional, gestión de crisis, adaptabilidad, creatividad, negociación, trabajo en equipo.
- Herramientas Tecnológicas:** Plataformas de gestión de redes sociales, software de diseño, CMS y herramientas de colaboración, fotografía, videografía.

**Experiencia requerida para desempeñar el Puesto:**

1 año.

**Habilidades:**

- Liderazgo
- Comunicación Efectiva
- Pensamiento Estratégico y Analítico
- Inteligencia Emocional
- Gestión de Crisis y Resolución de Problemas
- Adaptabilidad y Flexibilidad
- Creatividad e Innovación
- Capacidad de Negociación
- Trabajo en Equipo y Colaboración

	<b>Manual de Organización de la Dirección de Comunicación Social</b>	Registro: MX/CS/2025
		Fecha de elaboración: 16 de mayo del 2025
		Núm. de revisión: 01

### Función Genérica

- **Gestión Estratégica de la Imagen y Reputación:** Ser el principal responsable de la percepción pública de la organización, diseñando y ejecutando estrategias para construir y mantener una imagen positiva.
- Desarrollo de la Narrativa Organizacional:** Actuar como el arquitecto de los mensajes clave y la voz oficial de la entidad, asegurando coherencia y alineación con los objetivos y valores.
- Relación con Medios y Stakeholders:** Establecer y cultivar vínculos sólidos con periodistas, líderes de opinión, instituciones gubernamentales y la sociedad en general.
- Comunicación Interna y Cultura Organizacional:** Fomentar un flujo de información efectivo dentro de la organización para fortalecer el compromiso, la cultura y la cohesión interna.
- Gestión y Mitigación de Crisis:** Anticipar, planificar y responder eficazmente a situaciones que puedan amenazar la credibilidad o el prestigio de la organización.
- Difusión de Información Estratégica:** Asegurar que los mensajes importantes lleguen a las audiencias correctas de manera oportuna, clara y persuasiva.
- Análisis y Medición de Impacto:** Evaluar la efectividad de las estrategias de comunicación y ajustarlas según sea necesario para optimizar resultados.

### 9.- Definición de términos

**Ayuntamiento.** - Órgano colegiado del gobierno municipal que tiene la máxima representación política que encausa los diversos intereses sociales y la participación ciudadana hacia la promoción del desarrollo.

**Dirección.** - Área de la Administración Municipal encargada del ejercicio directo de alguna de las funciones o la prestación directa de alguno de los servicios indispensables para el correcto funcionamiento del Gobierno Municipal.

**Estructura orgánica.** - Es la organización formal en la que se establecen los niveles jerárquicos y se especifica la división de funciones, la interrelación y coordinación que deben existir entre las diferentes unidades organizacionales, a efecto de lograr el cumplimiento de los objetivos, es igualmente un marco administrativo de referencia para determinar los niveles de toma de decisiones.

**Función.** - Conjunto de actividades afines y coordinadas que se necesitan realizar para alcanzar los objetivos de la dependencia o entidad y de cuyo ejercicio generalmente es responsable una Unidad Administrativa, se define a partir de las disposiciones jurídico-administrativas vigentes.

	<b>Manual de Organización de la Dirección de Comunicación Social</b>	Registro: MX/CS/2025
		Fecha de elaboración: 16 de mayo del 2025
		Núm. de revisión: 01

**Nivel jerárquico.** - Es la división de la estructura orgánica administrativa para asignar un grado determinado a las unidades internas definiendo rangos, o autoridad y responsabilidad; independientemente de la clase de función que se les encomiende.

**Organigrama.** - Un organigrama o carta de organización es un gráfico que expresa en forma resumida la estructura orgánica de una Dependencia o Entidad, o parte de ella, así como las relaciones entre las Unidades Administrativas que la componen.

**Plaza.** - Es la posición individual de trabajo que constituye un puesto y puede ser desempeñado a la vez por varias personas, que realicen las mismas actividades, con las mismas responsabilidades y en las mismas condiciones de trabajo.

**Puesto.** - Es la unidad impersonal de trabajo integrada por un conjunto homogéneo de tareas, responsabilidades y requisitos para el cumplimiento de una o varias funciones y el logro de los objetivos de una o varias unidades administrativas.

**Unidad administrativa.** - Las Direcciones, Subdirecciones, Jefaturas de Departamento y demás áreas que integran a una Dependencia o Entidad.

**Penetración mediática:** Referente al porcentaje y la proporción de la población total que consume o tiene acceso a los diferentes medios (editorial, física, página web, perifoneo, redes sociales) por los cuales se difunden todos los temas relacionados al gobierno municipal; siendo estos avisos importantes para la población en general, cursos y talleres para ciertos sectores de la población, avances en materia de infraestructura, desarrollo económico y social, informes sobre programas sociales, etc.

**Monitoreo de perfiles:** Se monitorea a la audiencia de los diversos medios de difusión utilizados siguiendo características demográficas de comportamiento y generacionales.

**Interacción directa** para trámites, servicios y aclaración de dudas a través de página web, correo electrónico y redes sociales, dando siempre la sensación de un gobierno cercano con la ciudadanía en general.

## 10.- BIBLIOGRAFIA

- Guía Técnica para la elaboración de Manuales de Organización 2017
- Reglamento Interno del Municipio de Xicohtzinco, Tlaxcala.