



**PRESIDENCIA MUNICIPAL DE  
SANTIAGO TULANTEPEC DE LUGO  
GUERRERO**

**ADMINISTRACIÓN 2020-2024**

**PLAN ANUAL DE COMUNICACIÓN  
SOCIAL E IMAGEN INSTITUCIONAL**

**2021**



## INTRODUCCIÓN

El presente documento desarrolla la propuesta para el Plan municipal de desarrollo del área de Comunicación Social e Imagen Institucional de la Presidencia municipal de Santiago Tulantepec de Lugo Guerrero en el periodo comprendido entre 2020-2024.

Una de los aspectos básicos para el funcionamiento de cualquier sociedad organizada es la correcta y concreta comunicación entre sus integrantes. Estar al frente de la prosperidad, seguridad y armonía de una comunidad implica la gran responsabilidad de conocer, escuchar y atender las necesidades de la misma a través de los procesos de comunicación adecuados a cada sector poblacional y tomando en cuenta los canales, mensajes y retroalimentación para asegurar un proceso completo.

Es a través de estos que la población puede construir lazos de confianza y puentes de colaboración para impulsar la participación ciudadana y así asegurar un gobierno cercano y legítimo con cada uno de los habitantes del territorio.

A lo largo del proyecto se abordarán los protocolos a seguir para el correcto funcionamiento del área, pasando por la forma adecuada de tratar la información de manera interna y externa, estrategias de comunicación entre áreas, estrategias de comunicación ciudadana, colaboración multidisciplinaria en eventos especiales, y el equipo de trabajo encargado de implementar cada uno de los puntos mencionados.



## CONTENIDO

1. Comunicación incluyente
2. Comunicación interna
3. Comunicación ciudadana
4. Estrategia digital
5. Difusión y convenios
6. Comunicación contra contagios COVID-19
7. Festividades y Ceremonias
8. Eventos especiales
9. Equipo de trabajo



## 1. Comunicación incluyente

A lo largo de la historia de la humanidad han existido grupos vulnerados que con el tiempo se han vuelto invisibles para la representación en distintos ámbitos de la sociedad.

Con la llegada de la posmodernidad, estos grupos han exigido su reivindicación de manera cada vez más palpable, es por ello que es de gran importancia sumarse a su lucha a través de la representación de su existencia en el lenguaje escrito, visual, auditivo y audiovisual.

Por una parte, las personas y figuras incluidas en carteles, videos, publicaciones, trípticos, dípticos y cualquier otro medio informativo tendrán una representación social diversa en raza, género y habilidades motrices que serán abordadas de manera respetuosa y equitativa.

Asimismo, los comunicados de prensa, boletines informativos, *copys* de redes sociales y audios para perifoneos y material audiovisual serán redactados con un lenguaje incluyente, haciendo uso de términos generales sin especificar género ni raza, o en su defecto, mencionando a las y los participantes dentro del discurso. En caso de duda se podrán consultar los términos y sugerencias del Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación a través de la siguiente liga [http://www.conapred.org.mx/userfiles/files/11.2\\_Diez\\_recomendaciones\\_para\\_el\\_uso\\_no\\_sexista\\_del\\_lenguaje\\_2009.pdf](http://www.conapred.org.mx/userfiles/files/11.2_Diez_recomendaciones_para_el_uso_no_sexista_del_lenguaje_2009.pdf)



## 2. Comunicación interna

La correcta comunicación interna mantendrá la armonía en los espacios de trabajo, impulsará el compañerismo y mejorará la atención ciudadana por lo que es un aspecto que deberá ser abordado de manera estratégica.

En primera instancia se realizará un directorio de extensiones, teléfonos y correos institucionales que cada dirección tendrá de manera impresa, en los escritorios de cada computadora y estará disponible en la aplicación que Informática desarrollará para los servicios.

Por otra parte, existirán tres pizarrones informativos dentro de presidencia municipal en donde estarán los avisos y convocatorias más relevantes y se encontrarán en puntos clave: en Recepción, en la entrada del edificio y en la planta alta, estos últimos junto a los checadores electrónicos.

De la mano de Informática y a través de la plataforma *Fireteam* estará disponible una plantilla de oficio para dirigirse a otras áreas y serán separadas de acuerdo a ficha informativa, petición de servicios o permisos y serán enviados de manera digital, sin embargo, mientras esta comienza sus funciones las plantillas también estarán en los escritorios de cada computadora.

Gracias a esta misma estrategia, las dependencias podrán subir información importante y reportes de actividad para que Comunicación inicie el proceso de difusión ciudadana. Estas dependencias son:

- Bibliotecas
- CAASST
- DIF
- Casa de Cultura y Museo
- Seguridad Ciudadana y Tránsito municipal
- Protección civil y Bomberos
- Oficinas de enlace municipal



Asimismo, el departamento de Comunicación social e Imagen institucional contará y tendrá bajo su resguardo un disco duro con la memoria gráfica institucional de las diversas actividades institucionales de la administración y estará disponible para su correcto uso.

Finalmente, haciendo uso de los medios modernos se implementarán grupos de Whatsapp entre directivos para la transmisión de información inmediata.

### **3. Comunicación ciudadana**

Los canales de comunicación deberán estar abiertos para recibir y transmitir información y de esta manera gestionar los servicios, la atención y los apoyos necesarios para la prosperidad de la ciudadanía santiaguense.

Es por esto que existirán cuatro medios informativos oficiales: las redes sociales Facebook, Instagram y Twitter; página web con un rediseño que se realizará de la mano de Informática, así como una aplicación para promover el turismo del municipio a través de videos interactivos y un proyecto de realidad virtual. Por otro lado, la comunicación visual a través de videos exhibidos en las pantallas de las diferentes dependencias como presidencia municipal, DIF, CAASST y Museo. Finalmente, las vitrinas ubicadas en la entrada del ayuntamiento serán el último punto donde información importante será publicada para difusión ciudadana.

### **4. Estrategia digital**

En la era de la Web 2.0 y la interactividad digital contar con una estrategia que explote las herramientas digitales para la mejora en la atención ciudadana, por lo que, para empezar, se realizará una serie de capacitaciones sobre seguridad cibernética y el correcto uso de las cuentas personales y su interacción con las redes oficiales, de este modo, generar una imagen profesional y cordial con la ciudadanía.



Asimismo, se realizará una serie de videos que serán subidos a las redes sociales con el hashtag #ConoceTuAdministración que serán cápsulas informativas con una breve descripción y listado de actividades de cada una de las direcciones que conforman la administración, para así la ciudadanía santiaguense sepa a dónde acudir para realizar los servicios que necesitan.

Por otra parte, de la mano de Informática y Turismo se realizarán videos turísticos mostrando los puntos más importantes de Tulantepec que posteriormente serán difundidos a través de los diversos canales de información para fomentar el ecoturismo y las actividades tradicionales de la comunidad. Asimismo, se realizará la investigación necesaria para trabajar en un proyecto de realidad aumentada para, a través de la aplicación, se conozcan datos curiosos de los puntos turísticos.

Finalmente, se realizará un directorio comercial por zonas y áreas de trabajo para apoyar los servicios y comercios locales de la mano de Reglamentos, cada semana se anunciará un negocio diferente con el hashtag #SantiagoRecomienda con la posibilidad de hacer pequeñas cápsulas con la descripción del servicio, con la única condición de estar registrados en el área de Reglamentos.

Finalmente, se acatarán todas las características del Manual de Identidad para adoptar cintillos, colores y hashtags.



## **5. Difusión y convenios**

Los medios de comunicación locales son otra forma de hacer llegar los comunicados a diferentes sectores poblacionales, es por ello que son necesarios los convenios con los principales diarios y radiodifusoras de la región, pues cuentan con una audiencia activa y segura a los que también serán alcanzados a través de los mismos.

Los principales medios de comunicación en la región, mismos con quienes se buscará llegar a acuerdos para establecer convenios de difusión y publicidad especial en eventos especiales.

La información será enviada a través del correo electrónico institucional del área al directorio de medios radiofónicos, impresos y digitales que previamente se recopilarán en una base de datos, a través de boletines informativos que serán enviados entre dos y cinco veces a la semana.

Finalmente, se convocará a rueda de prensa a los y las representantes de estos medios cuando existe un evento importante que así lo requiera para dar información detallada.

## **6. Comunicación contra contagios COVID-19**

Ante el panorama de la pandemia mundial provocada por el virus SARS CoV-2 es preciso abordar estrategias que propicien el cuidado de la salud e inviten a la prevención del mismo.

Cada semana se publicarán recomendaciones alimenticias y de actividad física para fortalecer el sistema inmunológico, además de reforzar la difusión de medidas sanitarias y acatar la difusión correspondiente de información oficial a petición de Gobierno del Estado.

## **7. Festividades y Ceremonias**





De acuerdo al panorama y en condiciones idóneas para la realización de festividades y ceremonias, el área de Comunicación Social será el encargado de recopilar la información de cada evento para realizar la difusión adecuada, asimismo, se encargará de la cobertura del mismo para la recopilación de memoria institucional con fotografías y videos.

## **8. Equipo de trabajo**

Además del personal de planta que cumplirá con el horario laboral correspondiente, de la mano de Educación e Informática se planteará un plan de prácticas y servicio social multidisciplinario dirigido a estudiantes de educación superior, teniendo como principales objetivos la Universidad Tecnológica de Tulancingo (UTec) y la Universidad Politécnica de Tulancingo (UPT) quienes tienen en su oferta educativa en Diseño Digital y Sistemas computacionales.

De este modo la comunidad estudiantil de últimos semestres tendrá la posibilidad de introducirse profesionalmente en escenarios reales, comenzarán su experiencia laboral y serán de gran apoyo en las áreas para colaborar en las tareas diarias correspondientes a sus énfasis, asimismo, tendrán la oportunidad de aprender habilidades multidisciplinarias como programación, diseño y fotografía básica que les serán de gran ayuda en su futuro desempeño como profesionistas.