



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



LINEAMIENTOS PARA LA OPERACIÓN DE LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL DEL ISEM

AGOSTO DE 2018

SECRETARÍA DE SALUD
INSTITUTO DE SALUD DEL ESTADO DE MÉXICO

LINEAMIENTOS PARA LA OPERACIÓN DE
LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL DEL ISEM

© Derechos Reservados.
Primera Edición, agosto 2018.
Gobierno del Estado de México.
Secretaría de Salud.
Instituto de Salud del Estado de México.
Independencia Ote. 1009.
Colonia Reforma y Ferrocarriles Nacionales. C.P. 50070.
Impreso y hecho en Toluca, México.
Printed and made in Toluca, México.
Correo electrónico: webmasterisem@salud.gob.mx

La reproducción total o parcial de este
Documento podrá efectuarse mediante la
Autorización ex profeso de la fuente y
Dándole el crédito correspondiente.

ÍNDICE

Pág.

I.	PRESENTACIÓN.....	2
II.	APROBACIÓN.....	3
III.	BASE LEGAL.....	4
IV.	OBJETIVO GENERAL.....	5
V.	DESCRIPCIÓN DE LOS LINEAMIENTOS.....	6
	Lineamiento 1: Atención, Cobertura y Difusión de Eventos.....	7
	Lineamiento 2: Elaboración de Boletines por Efeméride, Programa y/o Solicitud.....	18
	Lineamiento 3: Elaboración de Síntesis Informativa.....	22
	Lineamiento 4: Autorización para la Elaboración de Material Gráfico Oficial....	36
	Lineamiento 5: Organización de Eventos Oficiales.....	40
	Lineamiento 6: Programación y Difusión de Campañas.....	47
	Lineamiento 7: Difusión en Redes Sociales.....	56
VI.	SERVICIOS DE APOYO.....	61
VII.	REGISTRO DE EDICIONES.....	63
VIII.	DISTRIBUCIÓN.....	64
IX.	VALIDACIÓN.....	65
X.	CRÉDITOS.....	66

I. PRESENTACIÓN

La sociedad mexiquense exige de su gobierno cercanía y responsabilidad para lograr con hechos, obras y acciones, mejores condiciones de vida y constante prosperidad.

Por ello, en el Gobierno del Estado de México, se impulsa acciones eficientes y de resultados, cuya premisa fundamental es la generación de acuerdos y consensos para la solución de las demandas sociales.

El buen gobierno se sustenta en una administración pública más eficiente en el uso de sus recursos y más eficaz en el logro de sus propósitos. La ciudadanía es el factor principal de su atención y la solución de los problemas públicos su prioridad.

En este contexto, la Administración Pública Estatal transita a un nuevo modelo de gestión, orientado a la generación de resultados de valor para la ciudadanía. Este modelo propugna por garantizar la estabilidad de las instituciones que han demostrado su eficacia, pero también por el cambio de aquellas que es necesario modernizar.

La solidez y el buen desempeño de las instituciones gubernamentales tienen como base las mejores prácticas administrativas emanadas de la permanente revisión y actualización de las estructuras organizacionales y sistemas de trabajo, del diseño e instrumentación de proyectos de innovación y del establecimiento de sistemas de gestión de calidad.

Los presentes lineamientos documentan la acción organizada para dar cumplimiento a la misión de la Unidad de Comunicación Social en materia de difusión de información. La estructura organizativa, la división del trabajo, los mecanismos de coordinación y comunicación, las funciones y actividades encomendadas, el nivel de centralización o descentralización, los procesos clave de la organización y los resultados que se obtienen, son algunos de los aspectos que delinean la gestión administrativa de este organismo.

Este documento contribuye en la planificación, conocimiento, aprendizaje y evaluación de la acción administrativa. El reto impostergable es la transformación de la cultura de las dependencias y organismos auxiliares del Sector Salud hacia nuevos esquemas de responsabilidad, transparencia, organización, liderazgo y productividad.

II. APROBACIÓN

Con fundamento en el artículo 293, fracción IV del Reglamento de Salud del Estado de México, el Consejo Interno del Instituto de Salud del Estado de México en sesión ordinaria número 227, aprobó los presentes Lineamientos para la Operación de la Unidad de Comunicación Social del ISEM, el cual contiene la información referente a objetivo general, alcance, políticas y criterios de operación del proceso.

FECHA DE ACUERDO	NÚMERO DE ACUERDO
06 DE SEPTIEMBRE DE 2018	ISE/227/008

Lic. Fernando García Zamarrón
Director de Administración
y Secretario del Consejo Interno del ISEM

III. BASE LEGAL

- Ley General de Comunicación Social. Diario Oficial de la Federación, 11 de mayo de 2018.
- Ley Federal del Derecho de Autor. Artículo 4, Apartado B, Fracción III inciso b, Apartado C, Fracción II, Artículos 15, 16, Fracción II y VI; Artículo 53, Fracción I, II y III, Artículos 57 y 82. Diario Oficial de la Federación, 24 de diciembre de 1996, reformas y adiciones.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios. (Título primero, Artículo 42; Inciso IV, V, XV). Gaceta del Gobierno, 12 Septiembre de 1990, reformas y adiciones.
- Manual de Identidad Gráfica del Gobierno del Estado de México, para el período que corresponda.
- Manual de Normas y Políticas para la Emisión de Publicaciones Oficiales, Consejo Editorial de la Administración Pública Estatal. Apartados I, Inciso 2, Subincisos 2.1, 2.1.6, 2.2.1, 2.3, 2.3.1, 2.4, 2.4.1, 2.5, 2.5.1, 2.6, 2.6.1, 2.7, 2.7.1; III, Inciso 2, Subinciso 2.1, Inciso 3, Subincisos 1 al 4 y 8; IV, Inciso 2, Subinciso 2.1, Inciso a; V, Inciso I, Subincisos 1 al 3. Editado por el Consejo Editorial de la Administración Pública Estatal 2006.
- Manual General de Organización del Instituto de Salud del Estado de México, Apartado VII. Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, 217B10600 Unidad de Comunicación Social. Gaceta del Gobierno, 18 de diciembre de 2013.

IV. OBJETIVO GENERAL

Mejorar la calidad y eficiencia de las actividades desarrolladas por la Unidad de Comunicación Social para mantener informada a la población derechohabiente y ciudadanía en general, respecto de los programas y acciones realizadas por el Instituto de Salud del Estado de México, mediante la formalización y estandarización de los métodos y procedimientos de trabajo; así como del establecimiento de políticas que regulan su actuación.

V. DESCRIPCIÓN DE LOS LINEAMIENTOS

Lineamiento 1: Atención, Cobertura y Difusión de Eventos.

Objetivo:

Mantener informados a las o los usuarios del ISEM y al público en general de las acciones institucionales más relevantes en materia de salud y prestaciones socioeconómicas desarrolladas por el Instituto, mediante la atención, cobertura y difusión de eventos.

Alcance:

Aplica a las o los servidores públicos adscritos a la Unidad de Comunicación Social responsables de la atención, cobertura y difusión de eventos a través de medios de comunicación, así como a las o los titulares de las Unidades Aplicativas del ISEM.

Insumos:

- Agenda del C. Secretario de Salud y Director General del Instituto de Salud del Estado de México.
- Eventos del C. Gobernador en materia de Salud.

Resultados:

- Eventos difundidos a través de medios de comunicación.
- Monitoreo de videos, fotografías e información difundida.

Interacción con otros lineamientos:

- Lineamiento 3: Elaboración de Síntesis Informativa.

Definiciones:

Cobertura: Registro en audio, video y fotografía de las actividades realizadas por servidores públicos adscritos al ISEM en evento de carácter institucional, tomando en cuenta si la información es representativa a nivel nacional, estatal, municipal o a cualquier otra delimitación.

Equipo de eventos: Conjunto de servidores públicos destinados a cubrir un programa o actividad institucional.

Concentrado de información: Son todos aquellos elementos (boletín, comunicado, artículos, fotografías y videos) destinados para el uso de los representantes de los medios de comunicación.

Medios de comunicación impresa y electrónica: Sistema de transmisión de mensajes a través de la palabra, gestos, signos o imágenes, específicamente los relacionados con prensa, radio, televisión y redes sociales.

Impactos: Posibilidad que tiene un mensaje de ser captado por cada receptor de un medio, generalmente medido en cantidad.

Boletín: Nota que resume actividades institucionales y se publica en periódicos, revistas, radio, televisión y medios digitales, que se acompaña de material fotográfico.

Material para elaborar: Fotografía, Grabación de videos en CD, DVD, Carteles, Trípticos y Utilitarios.

Comunicado de Prensa: Es la forma escrita, oficial y autorizada, que se envía a los medios sobre un tema en específico o algún hecho de connotación e interés.

Tarjeta informativa: Documento que se realiza con el objeto de informar sobre un tema delicado y que es de manejo interno, dirigida principalmente a directivos de la Secretaría de Salud, del ISEM y del Gobierno Estatal.

Monitoreo: Proceso que se realiza en los diversos medios de comunicación para identificar noticias e información que son de relevancia para la Institución.

Sección: Parte de un periódico donde aparecen regularmente los artículos sobre un sector definido; por ejemplo información general, política, deportes.

Publicación electrónica: Aquella que se edita en cualquier soporte multimedia con carácter informativo.

Stock: Conjunto de material informativo, fotográfico, de video y gráfico que se resguarda con el objetivo de utilizarse de acuerdo a las necesidades de difusión.

Editar: Es la acción de colocar fragmentos de video, fotografías, gráficos, audio, efectos digitales y cualquier otro material audiovisual en una cinta o un archivo informático.

Plataforma adobe: Es un software de edición de video desarrollado por adobe orientado a la edición de videos profesionales.

Guión: Esquema escrito que contiene los diálogos y las indicaciones técnicas necesarias para la realización de un video, programa de radio y televisión.

Medios Electrónicos: Correo electrónico, mensajería celular, mensajería a través de la red.

Políticas:

- El Responsable del Área de Video agendará el día de la grabación de la entrevista, previa solicitud por parte del área de prensa o por oficio y una vez grabada la editará con base a la solicitud.
- El Responsable del Área de Video realizará la cápsula de video del evento o actividad, previa solicitud por parte del área de prensa o por oficio y una vez grabada la editará con base al guión que proporcionará el área de prensa.
- El Responsable del Área de Video realizará un GIF mediante el diseño e información aprobada por el Área de Diseño.
- El Responsable del Área de Fotografía realizará la selección de material fotográfico, previa solicitud por parte del área de diseño, por oficio, vía electrónica o solicitud verbal y posteriormente editará con base a los lineamientos (calidad y tamaño de la imagen) que proporcionará el área de diseño.
- El Responsable del Área de Fotografía generará un stock y archivo de material fotográfico de la siguiente forma:
 1. Crea en equipo de cómputo una carpeta con el nombre del mes en curso y el área correspondiente.
 2. Dentro de esa carpeta crea una subcarpeta con fecha y nombre del evento y en esa carpeta se archiva el material fotográfico.
 3. Para el stock fotográfico se crea una carpeta con ese nombre y dentro de ella se crean subcarpetas con los temas más tratados por los medios o la unidad de comunicación en estas carpetas se colocan las fotos relacionadas al tema.
- El Responsable del Área de Prensa/Reportero realizará durante el turno vespertino el monitoreo de los medios digitales, radiofónicos y televisivos de la siguiente forma:
- Da seguimiento a la publicación de los boletines, comunicados de prensa y entrevistas de los servidores públicos de la Secretaría de Salud y del ISEM, así como la información de relevancia para la Institución.
- Registra en Word y Excel la información publicada en los medios.

- Evalúa el contenido de las notas informativas relacionadas con el Secretario de Salud y Director General del Instituto de Salud del Estado de México, la Secretaría, los organismos desconcentrados, descentralizados y los funcionarios de los mismos, determina si es positiva, negativa o neutral y contabiliza.
- Revisa en los medios, la presencia de notas informativas relacionadas con otras instituciones del sector Salud: IMSS, ISSSTE, ISSEMyM, Cruz Roja, DIFEM, Sistemas DIF municipales, Direcciones de Salud municipales, sector privado, así como asociaciones civiles y organizaciones no gubernamentales.
- La o el responsable del Área de Administración distribuirá la gasolina autorizada por la Subdirección de Servicios Generales y Control Patrimonial correspondiente a los vehículos oficiales solicitados para atender la cobertura de eventos.

Desarrollo:

Lineamiento 1: Atención, Cobertura y Difusión de Eventos.

No.	Unidad Administrativa/ Puesto	Descripción
1.	Unidad de Comunicación Social/Titular	Basado en la agenda de la o el Titular de la Secretaría de Salud y del ISEM y/o los eventos en materia de Salud de la o el C. Gobernador, designa al equipo de trabajo que acudirá a cubrir el evento y lo informa verbalmente a la o el Responsable del Área de Prensa Aplicativa.
2.	Área de Prensa/Responsable	<p>Recibe información verbal, se entera, elabora y entrega vía correo electrónico el formato “Orden de Trabajo” al siguiente equipo de trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Camarógrafo del área de Video. Se conecta con la operación 3. • Fotógrafo del área de Fotografía. Se conecta con la operación 14. • Reportero del área de Prensa. Se conecta con la operación 24. • Personal del área de Logística. • Personal del área Administrativa. • Personal del área de Recepción.
3.	Área de video/Camarógrafo	<p>Recibe correo electrónico, se entera del lugar, día y hora del evento descrito en el formato “Orden de Trabajo” y espera a la fecha programada.</p> <p>Archiva correo electrónico.</p>
4.	Área de video/Camarógrafo	En fecha programada acude a la hora y lugar programado, realiza la cobertura del evento y regresa al área de video.
5.	Área de video/Camarógrafo	Ya en el área de video realiza la edición del material obtenido de la cobertura del evento mediante software de edición de video (plataforma Adobe premier, Photoshop) aplicando efectos, transiciones y cortinilla oficial del Gobierno del Estado de México, cuando este sea requerido, y lo turna en forma económica a la o el Titular de la Unidad de Comunicación Social para su revisión y autorización
6.	Unidad de Comunicación Social/Titular	Recibe el material editado, revisa y determina: ¿Está debidamente editado?
7.	Unidad de Comunicación Social/Titular	<p>No está debidamente editado.</p> <p>Lo devuelve a la o el camarógrafo con observaciones.</p>
8.	Área de video/Camarógrafo	<p>Recibe material editado con observaciones, corrige y devuelve.</p> <p>Se conecta con la operación 6</p>

No.	Unidad Administrativa/ Puesto	Descripción
9.	Unidad de Comunicación Social/Titular	Si está debidamente editado. Da visto bueno y devuelve a la o el camarógrafo.
10.	Área de video/Camarógrafo	Recibe el material editado con visto bueno y envía mediante correo electrónico a la o el titular de la Dirección General de Mercadotecnia para trámite de dictamen técnico.
11.	Dirección General de Mercadotecnia del Gobierno del Estado de México/Titular	Recibe correo y archivo con el material editado, se entera, analiza, corrige si es necesario y distribuye mediante correo electrónico: Primera copia.- Las o los Reporteros de Fuentes Gubernamentales. Segunda copia.- La o al Camarógrafo. Archiva correo.
12.	Área de video/Camarógrafo	Recibe correo, se entera y envía mediante correo electrónico el material editado a la o el reportero del Área de Prensa. Se conecta con la operación 32.
13.	Área de fotografía/Fotógrafo	Recibe correo electrónico, se entera del lugar, día y hora del evento descrito en el formato "Orden de Trabajo" y espera a la fecha programada. Archiva correo electrónico
14.	Área de fotografía/Fotógrafo	En fecha programada acude a la hora y lugar programado, realiza la cobertura del evento y regresa al área de fotografía.
15.	Área de fotografía/Fotógrafo	Ya en el área de fotografía, selecciona el material fotográfico, lo edita y turna en forma económica a la o el Titular de la Unidad de Comunicación Social para su revisión y autorización.
16.	Unidad de Comunicación Social/Titular	Recibe el material seleccionado, revisa y determina: ¿Está debidamente editado?
17.	Unidad de Comunicación Social/Titular	No está debidamente editado. Lo devuelve a la o el fotógrafo con observaciones.
18.	Área de fotografía/Fotógrafo	Recibe material editado con observaciones, corrige y devuelve. Se conecta con la operación 16.
19.	Unidad de Comunicación Social/Titular	Si está debidamente editado. Da visto bueno y devuelve a la o el fotógrafo.

LINEAMIENTOS PARA LA OPERACIÓN DE LA UNIDAD DE
COMUNICACIÓN SOCIAL DEL ISEM

Edición: Primera.

Fecha: Agosto de 2018.

Página 12 de 66

No.	Unidad Administrativa/ Puesto	Descripción
20.	Área de fotografía/Fotógrafo	Recibe el material editado con visto bueno y lo envía mediante correo electrónico dirigido a la o el Titular de la Dirección de Información perteneciente a la Coordinación General de Comunicación Social del Gobierno del Estado de México solicitando aprobación.
21.	Coordinación General de Comunicación Social del Gobierno del Estado de México/Titular	Recibe correo y archivo con el material editado, se entera, analiza, corrige si es necesario y distribuye mediante correo electrónico: Primera copia.- Las o los Reporteros de Fuentes Gubernamentales. Segunda copia.- La o el Fotógrafo. Archiva correo.
22.	Área de fotografía/Fotógrafo	Recibe correo, se entera y envía mediante correo electrónico el material editado a la o el reportero del Área de Prensa. Archiva el material editado en el almacén digital a fin de contar con un stock de imágenes para consultas posteriores. Se conecta con la operación 32.
23.	Área de Prensa/Reportero	Recibe correo electrónico, se entera del lugar, día y hora del evento descrito en el formato "Orden de Trabajo" y espera a la fecha programada. Archiva correo electrónico.
24.	Área de Prensa/Reportero	En fecha programada acude a la hora y lugar indicado, realiza la cobertura del evento, graba en medio magnético las declaraciones de la o el gobernador, la o el secretario de salud o las o los funcionarios asistentes al evento y regresa al área de prensa.
25.	Área de Prensa/Reportero	Ya en el área de prensa realiza la versión estenográfica del o los mensajes dados, redacta un boletín y lo turna en forma económica a la o el Titular de la Unidad de Comunicación Social para su revisión y autorización.
26.	Unidad de Comunicación Social/Titular	Recibe el boletín, revisa y determina: ¿Está debidamente integrado?
27.	Unidad de Comunicación Social/Titular	No está debidamente integrado. Lo devuelve a la o el reportero con observaciones.
28.	Área de Prensa/Reportero	Recibe boletín con observaciones, corrige y devuelve. Se conecta con la operación 26.
29.	Unidad de Comunicación Social/Titular	Si está debidamente integrado. Da visto bueno y devuelve a la o el reportero.

No.	Unidad Administrativa/ Puesto	Descripción
30.	Área de Prensa/Reportero	Recibe boletín con visto bueno y lo envía mediante correo electrónico dirigido a la o el Titular de la Dirección de Información perteneciente a la Coordinación General de Comunicación Social del Gobierno del Estado de México solicitando aprobación.
31.	Coordinación General de Comunicación Social del Gobierno del Estado de México/Titular	Recibe correo y boletín, se entera, analiza, corrige si es necesario y distribuye por medios electrónicos: Primera copia.- Las o los Reporteros de Fuentes Gubernamentales. Segunda copia.- La o al Reportero. Archiva correo.
32.	Área de Prensa/Reportero	Recibe por medios electrónicos videos, fotografías y boletín, se entera y envía mediante correo electrónico el material editado a las o los reporteros de las fuentes de la Secretaría de Salud. Espera a su difusión. Se conecta con la operación 34.
33.	Reporteros de la fuente	Reciben los materiales editados (videos, fotos y/o boletines) y publican.
34.	Área de Prensa/Reportero	Una vez difundida la información realiza el monitoreo del boletín, comunicado, las fotos y videos en las publicaciones de los medios impresos, digitales, radiofónicos y/o televisivos, evalúa si el contenido de las notas es positivo, negativo o neutral, lo registra en sistema de cómputo (Word y Excel) y envía los registros por correo electrónico a la o el Responsable del Área de Síntesis Informativa. Se conecta con el Lineamiento 3: Elaboración de Síntesis Informativa.

Medición: Indicador para medir el Porcentaje de eficiencia en la cobertura mensual de eventos.

$$\frac{\text{Número Mensual de Eventos Cubiertos}}{\text{Número Mensual de Eventos Programados}} \times 100 = \% \text{ mensual de eficiencia en la cobertura de eventos.}$$

FORMATOS E INSTRUCTIVOS:



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO

ISEM

Orden de Trabajo, Eventos

1/Folio:

2/NOMBRE DEL EVENTO:

3/ FECHA DEL EVENTO:

4/DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

5/ DEPENDENCIA:

6/ HORA DEL EVENTO:

7/DIRECCIÓN

8/HORA DE SALIDA:

9/REPORTERO O
RESPONSABLE

10/FOTÓGRAFO

11/CAMARÓGRAFO

12/ DATOS DEL VEHÍCULO ASIGNADO

MARCA:

TIPO:

13/ OBSERVACIONES:

1.-

2.-

3.-

4.-

5.-

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: Orden de Trabajo, Eventos.

Objetivo: Designar al equipo de trabajo que cubrirá un evento convocado por la Secretaría o los organismos desconcentrados y descentralizados, para la cobertura de entrevistas o reuniones a las que asiste personal de la Unidad de Comunicación Social.

Distribución y Destinatario: El formato se genera en tres originales y copia. El primer original se resguarda en el archivo del Área de Prensa, el segundo original se resguarda en el archivo del Área de Fotografía y el tercer original se resguarda en el archivo del Área de Video, la copia en los archivos del Titular de la Unidad de Comunicación Social.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Folio:	Anotar el número consecutivo correspondiente a la orden de trabajo.
2	NOMBRE DEL EVENTO:	Anotar el nombre del evento a cubrir.
3	FECHA DEL EVENTO:	Registrar el día, mes y año correspondiente a la fecha en que se realizará el evento.
4	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:	Describir detalladamente las actividades a realizar durante el evento.
4	DEPENDENCIA:	Anotar el nombre de la unidad aplicativa que organiza y convoca al evento.
5	HORA DEL EVENTO:	Registrar la hora exacta en que inicia el evento.
6	DIRECCIÓN:	Anotar la dirección: colonia, calle, número y/o ubicación.
7	HORA DE SALIDA:	Registrar la hora aproximada en que saldrá el equipo de trabajo de las instalaciones de la Unidad de Comunicación Social.
8	REPORTERO O RESPONSABLE:	Anotar el nombre del reportero que cubrirá el evento o entrevista, o el nombre del responsable que acuda a la reunión.
9	FOTÓGRAFO:	Anotar el nombre del fotógrafo que tomará las imágenes del evento.
10	CAMARÓGRAFO:	Anotar el nombre del camarógrafo que filmará el evento.
11	DATOS DEL VEHICULO ASIGNADO:	Escribir las características del vehículo asignado para cubrir el evento.
12	OBSERVACIONES:	Señalar las acciones específicas u observaciones respecto de las actividades a realizar.

Lineamiento 2: Elaboración de Boletines por Efeméride, Programa y/o Solicitud.

Objetivo:

Mantener informados a las o los usuarios del ISEM y al público en general de las acciones institucionales más relevantes en materia de salud y prestaciones socioeconómicas desarrolladas por el Instituto, mediante la elaboración de boletines por efeméride, programa y/o solicitud.

Alcance:

Aplica a las o los servidores públicos adscritos a la Unidad de Comunicación Social responsables de la elaboración de boletines por efeméride, programa y/o solicitud, así como a las o los titulares de las Unidades Aplicativas del ISEM.

Insumos:

- Calendario de efemérides del sector salud.
- Programas permanentes.
- Solicitudes previas de atención y cobertura de eventos.

Resultados:

- Boletines difundidos a través de medios de comunicación.

Interacción con otros lineamientos:

- Lineamiento 3: Elaboración de Síntesis Informativa.

Definiciones:

Concentrado de información: Son todos aquellos elementos (boletín, comunicado, artículos, fotografías y videos) destinados para el uso de los representantes de los medios de comunicación.

Medios de comunicación impresa y electrónica: Sistema de transmisión de mensajes a través de la palabra, gestos, signos o imágenes, específicamente los relacionados con prensa, radio, televisión y redes sociales.

Impactos: Posibilidad que tiene un mensaje de ser captado por cada receptor de un medio, generalmente medido en cantidad.

Boletín: Nota que resume actividades institucionales y se publica en periódicos, revistas, radio, televisión y medios digitales, que se acompaña de material fotográfico.

Comunicado de Prensa: Es la forma escrita, oficial y autorizada, que se envía a los medios sobre un tema en específico o algún hecho de connotación e interés.

Guión: Esquema escrito que contiene los diálogos y las indicaciones técnicas necesarias para la realización de un video, programa de radio y televisión.

Medios Electrónicos: Correo electrónico, mensajería celular, mensajería a través de la red.

Políticas:

- El Responsable del Área de Video agendará el día de la grabación de la entrevista, previa solicitud por parte del área de prensa o por oficio y una vez grabada la editará con base a la solicitud.

- El Responsable del Área de Video realizará la cápsula de video del evento o actividad, previa solicitud por parte del área de prensa o por oficio y una vez grabada la editará con base al guión que proporcionará el área de prensa.
- El Responsable del Área de Video realizará un GIF mediante el diseño e información aprobada por el Área de Diseño.
- El Responsable del Área de Fotografía realizará la selección de material fotográfico, previa solicitud por parte del área de diseño, por oficio, vía electrónica o solicitud verbal y posteriormente editará con base a los lineamientos (calidad y tamaño de la imagen) que proporcionará el área de diseño.

Desarrollo:

Lineamiento 2: Elaboración de Boletines por Efeméride, Programa y/o Solicitud.

No.	Unidad Administrativa/ Puesto	Descripción
1.	Área de Prensa/Reportero	Basado en el calendario de efemérides del sector salud, los programas permanentes y las solicitudes previas de difusión de información mediante boletín, realiza la programación en calendario impreso de entrevistas con los funcionarios, cuando estén disponibles; o la solicitud de información al personal adscrito al área cuando su titular no esté disponible. Espera a fecha programada para entrevista o la entrega de información.
2.	Área de Prensa/Reportero	En fecha programada realiza la entrevista o recibe la información solicitada genera propuesta de boletín y la turna en forma económica a la o el Titular de la Unidad de Comunicación Social para su revisión y autorización.
3.	Unidad de Comunicación Social/Titular	Recibe la propuesta de boletín, revisa y determina: ¿Está debidamente elaborado?
4.	Unidad de Comunicación Social/Titular	No está debidamente elaborado. Lo devuelve a la o el Reportero del Área de Prensa con observaciones.
5.	Área de Prensa/Reportero	Recibe propuesta de boletín con observaciones, corrige y devuelve. Se conecta con la operación 3.
6.	Unidad de Comunicación Social/Titular	Si está debidamente elaborado. Autoriza y devuelve a la o el responsable del Área de Prensa.
7.	Área de Prensa/Reportero	Recibe boletín autorizado y envía mediante correo electrónico dirigido a la o el Titular de la Dirección General de Información de Comunicación Social del Gobierno Estatal para su aprobación.
8.	Dirección General de Información de Comunicación Social del Gobierno Estatal/Titular	Recibe correo electrónico y boletín, se entera, en caso de ser necesario corrige y envía boletín a los reporteros de la fuente estatal. Posteriormente envía autorización mediante correo electrónico a la o el Reportero del Área de Prensa.
9.	Área de Prensa/Reportero	Recibe correo electrónico y autorización, se entera y difunde el boletín anexando fotos y/o videos entre los reporteros de la fuente de la Secretaria de Salud.
10.	Reporteros de la Fuente	Reciben boletines, videos y/o fotos y publican.

No.	Unidad Administrativa/ Puesto	Descripción
11.	Área de Prensa/Reportero	<p>Una vez difundida la información realiza el monitoreo del boletín, comunicado, las fotos y videos en las publicaciones de los medios impresos, digitales, radiofónicos y/o televisivos, evalúa si el contenido de las notas es positivo, negativo o neutral, lo registra en sistema de cómputo (Word y Excel) y envía los registros por correo electrónico a la o el Responsable del Área de Síntesis Informativa.</p> <p>Se conecta con el Lineamiento 3: Elaboración de Síntesis Informativa.</p>

Lineamiento 3: Elaboración de Síntesis Informativa.

Objetivo:

Evaluar la incidencia e impactos de la información publicada por los diferentes medios de comunicación mediante la elaboración de Síntesis Informativa.

Alcance:

Aplica a las o los servidores públicos adscritos a la Unidad de Comunicación Social responsables de la elaboración de Síntesis Informativa, así como a las o los titulares de las Unidades Aplicativas del ISEM.

Insumos:

- Correo electrónico y registros.

Resultados:

- Síntesis informativa entregada en tiempo y forma.

Interacción con otros lineamientos:

- Lineamiento 1: Atención, Cobertura y Difusión de Eventos.
- Lineamiento 2: Elaboración de Boletines por Efeméride, Programa y/o Solicitud.

Definiciones:

Síntesis: Composición de un todo por la reunión de sus partes. Resumen. Compendio.

Sección: Parte de un periódico donde aparecen regularmente los artículos sobre un sector definido; por ejemplo información general, política, deportes.

Publicación electrónica: Aquella que se edita en cualquier soporte multimedia con carácter informativo.

Políticas:

- La empresa expendedora entregará diariamente los periódicos requeridos antes de las 07:00 hrs.
- El Responsable del Área de Síntesis Informativa registrará los periódicos recibidos en bitácora, separará de acuerdo a la lista de distribución y distribuirá a los servidores públicos autorizados.
- El Responsable del Área de Síntesis Informativa conservará un ejemplar de cada diario, analizará los artículos, detectará y seleccionará las notas periodísticas que traten asuntos inherentes al ISEM, las recortará y pegará en hojas blancas con encabezados para posteriormente integrarlas a la carpeta informativa.
- El Responsable del Área de Síntesis Informativa realizará durante el turno *matutino* el monitoreo de los medios digitales, radiofónicos y televisivos, así como la elaboración de la síntesis informativa de lunes a domingo.
- El Responsable del Área de Síntesis elaborará e interpretará mensual y trimestralmente las gráficas que midan el impacto de la información difundida por los medios de comunicación.

Desarrollo:

Lineamiento 3: Elaboración de Síntesis Informativa.

No.	Unidad Administrativa/ Puesto	Descripción
		Viene del Lineamiento 1: Atención, Cobertura y Difusión de Eventos y Lineamiento 2: Elaboración de Boletines por Efeméride, Programa y/o Solicitud.
1.	Área de Síntesis Informativa/Responsable	Recibe correo electrónico y registros en Word, los integra a la información previamente obtenida de los medios de información impresa (periódicos) y páginas web, misma que también fue separada en positiva, negativa o neutral y genera carpeta informativa, la cual turna en forma económica a la o el Titular de la Unidad de Comunicación Social para su revisión y autorización.
2.	Unidad de Comunicación Social/Titular	Recibe carpeta informativa, revisa y determina: ¿Está debidamente integrada?
3.	Unidad de Comunicación Social/Titular	No está debidamente integrada. La devuelve a la o el Responsable del Área de Síntesis con observaciones.
4.	Área de Síntesis Informativa/Responsable	Recibe carpeta informativa con observaciones, corrige y devuelve. Se conecta con la operación 2.
5.	Unidad de Comunicación Social/Titular	Si está debidamente integrada. Da visto bueno y devuelve la Carpeta Informativa a la o el Responsable del Área de Síntesis.
6.	Área de Síntesis Informativa/Responsable	Recibe Carpeta Informativa aprobada y la envía por correo electrónico y en medio físico a la o el Titular de la Secretaría de Salud. Obtiene copia de la carpeta informativa y la turna a la o el Responsable del Área de Síntesis de Notas de la Unidad de Comunicación Social.
7.	Secretaría de Salud/Titular	Recibe Carpeta Informativa y se entera.
8.	Área de Síntesis de Notas de la Unidad de Comunicación Social/Responsable	Recibe copia de la carpeta informativa, elabora síntesis informativa, escanea la síntesis y la carpeta informativa, genera la síntesis informativa electrónica y la envía por correo electrónico a las o los servidores públicos autorizados para su recepción. Archiva carpeta informativa y síntesis informativa original.
9.	Servidores Públicos Autorizados	Reciben correo electrónico y síntesis informativa electrónica, se enteran y archivan.

Medición: Indicador para medir el Porcentaje de eficiencia en la elaboración diaria de la síntesis informativa.

$$\frac{\text{Número Semanal de Síntesis elaboradas}}{\text{Número Semanal de monitoreos realizados}} \times 100 = \% \text{ mensual de eficiencia en la elaboración diaria de la síntesis informativa.}$$

FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

SÍNTESIS INFORMATIVA UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL



CONTENIDO

- NOTICIAS DEL INSTITUTO DE SALUD DEL ESTADO DE MEXICO.
- NOTICIAS DEL SECTOR SALUD, NACIONAL.
- PRIMERAS PLANAS.

1/Toluca de Lerdo a ___ de _____ de 20__.

INSTITUTO DE SALUD DEL
ESTADO DE MÉXICO
(ISEM)

LINEAMIENTOS PARA LA OPERACIÓN DE LA UNIDAD DE
COMUNICACIÓN SOCIAL DEL ISEM

Edición: Primera.

Fecha: Agosto de 2018.

Página 28 de 66



2/FECHA: _____

3/NACIONAL 3/LOCAL

4/PÁGINA: _____

5/LOGOTIPO DEL MEDIO

6/RECORTE DEL ARTÍCULO

SECTOR SALUD

LINEAMIENTOS PARA LA OPERACIÓN DE LA UNIDAD DE
COMUNICACIÓN SOCIAL DEL ISEM

Edición: Primera.

Fecha: Agosto de 2018.

Página 30 de 66



GOBIERNO DEL
ESTADO DE

ISEM

2/FECHA: _____

3/NACIONAL 3/LOCAL

4/PÁGINA: _____

5/LOGOTIPO DEL MEDIO

6/RECORTE DEL ARTÍCULO

PRIMERAS PLANAS

LINEAMIENTOS PARA LA OPERACIÓN DE LA UNIDAD DE
COMUNICACIÓN SOCIAL DEL ISEM

Edición: Primera.

Fecha: Agosto de 2018.

Página 32 de 66



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



2/FECHA: _____

3/NACIONAL 3/LOCAL

4/PÁGINA: _____

5/LOGOTIPO DEL MEDIO

6/RECORTE DEL ARTÍCULO

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: Síntesis Informativa.

Objetivo: Presentar el resultado del monitoreo a medios impresos de forma cronológica y ordenada.

Distribución y Destinatario: El formato se genera en original. El original se envía al personal autorizado para su recepción.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Toluca de...:	Registrar el día, mes y año correspondiente a la fecha en que se elabora la carpeta.
2	FECHA:	Registrar el día, mes y año correspondiente a la fecha en que se publicó el artículo.
3	NACIONAL/LOCAL:	Marcar con una "x" si el medio es de circulación nacional o local.
4	PÁGINA:	Anotar el número de página correspondiente a la publicación.
5	LOGOTIPO DEL MEDIO:	Colocar el logotipo del medio donde se publicó el artículo...
6	RECORTE DEL ARTICULO:	Pegar el artículo recortado.



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



Resumen de Noticias
Secretaría de Salud e ISEM
1/Toluca de Lerdo a ___ de _____ de 20___.

2/Título del Artículo
3/Resumen del texto del artículo

4/ https://

2/Título del Artículo
3/Resumen del texto del artículo

4/ https://

2/Título del Artículo
3/Resumen del texto del artículo

4/ https://

2/Título del Artículo
3/Resumen del texto del artículo

4/ https://

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: Resumen de Noticias.

Objetivo: Presentar el resumen del resultado del monitoreo a medios impresos de forma cronológica y ordenada.

Distribución y Destinatario: El formato se genera en original. El original se envía al personal autorizado para su recepción.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Toluca de...:	Registrar el día, mes y año correspondiente a la fecha en que se elabora el resumen.
2	Título del...:	Anotar el título del artículo monitoreado.
3	Resumen del texto...:	Escribir un resumen del artículo monitoreado.
4	https://:	Anotar la dirección electrónica donde se puede leer el artículo.

Lineamiento 4: Autorización para la Elaboración de Material Gráfico Oficial.

Objetivo:

Asegurar que el material gráfico requerido para la difusión de actividades del Instituto y Secretaría sea elaborado bajo las especificaciones descritas en el Manual de Identidad Grafica emitido por el Gobierno Estatal.

Alcance:

Aplica a las o los servidores públicos adscritos a la Unidad de Comunicación Social responsables del diseño y elaboración de material gráfico, así como a las o los titulares de las Unidades Aplicativas del ISEM requirentes.

Insumos:

- Solicitud verbal, presencial, digital, telefónica o por oficio, según corresponda, para la elaboración de material gráfico.

Resultados:

- Autorización para la elaboración de material gráfico.

Interacción con otros Lineamientos:

- No aplica.

Definiciones:

Usuario Interno: Son aquellas unidades aplicativos que se encuentran en la estructura organizacional del Instituto de Salud del Estado de México.

Usuario Externo: Son aquellas unidades aplicativos que se encuentran en la estructura organizacional de la Secretaría de Salud, tales como los órganos desconcentrados o descentralizados.

Diseño Gráfico: Es la proyección de comunicaciones visuales destinadas a transmitir mensajes específicos a grupos sociales, con objetivos determinados.

Dictamen Técnico: Documento de autorización emitido por la Dirección General de Mercadotecnia donde se aprueba sobre el uso de la imagen institucional orientada a la producción en serie de determinado producto de comunicación.

Producto de Difusión Impreso: Producto terminado que difunde las actividades institucionales del ISEM, siendo éstos: carteles, banners, trípticos, sellos, polidípticos, pendones y vinilonas, entre otros.

Políticas:

- La unidad aplicativo solicitante realizará las correcciones indicadas por el Área de Diseño cuando no cumpla con los requerimientos indicados en el Manual de Identidad Grafica del Gobierno Estatal.
- El material gráfico digital autorizado para publicación en redes sociales requiere de dictamen técnico emitido por la Dirección de Comunicación Digital del Gobierno del Estado de México.

Desarrollo:

Lineamiento 4: Autorización para la Elaboración de Material Gráfico Oficial.

No.	Unidad Administrativa/ Puesto	Descripción
1.	Unidad de Comunicación Social/Titular	Recibe solicitud verbal, presencial, digital, telefónica o por oficio, según corresponda, para la elaboración de material gráfico y turna al Responsable del Área de Diseño.
2.	Área de Diseño/Responsable	Recibe la solicitud de elaboración de material gráfico, analiza y determina: ¿La solicitud proviene de un usuario externo o interno?
3.	Área de Diseño/Responsable	Proviene de usuario externo. Valida el bosquejo e información, rediseña o modifica para una mejor manipulación del material y turna a la o el Titular de la Unidad de Comunicación Social para autorización.
4.	Unidad de Comunicación Social/Titular	Recibe material modificado, revisa y determina: ¿Está debidamente diseñado?
5.	Unidad de Comunicación Social/Titular	No está debidamente diseñado. Lo devuelve a la o el Responsable del Área de Diseño con observaciones
6.	Área de Diseño/Responsable	Recibe material modificado con observaciones, corrige y devuelve. Se conecta con la operación 4.
7.	Unidad de Comunicación Social/Titular	Si está debidamente diseñado. Da visto bueno y devuelve a la o el Responsable del Área de Diseño.
8.	Área de Diseño/Responsable	Recibe el material modificado con Vo.Bo., realiza la corrección de estilo y manejo adecuado de términos y envía mediante oficio en original y copia como acuse de recibo previamente firmado por la o el Titular de la Unidad de Comunicación Social dirigido a la o el Titular de la Dirección General de Mercadotecnia del Gobierno Estatal solicitando dictamen técnico. Archiva acuse.
9.	Dirección General de Mercadotecnia del Gobierno del Estado de México/Titular	Recibe material modificado con Vo.Bo. y oficio en original y copia como acuse de recibo, firma acuse y devuelve, se entera y determina: ¿Está debidamente diseñado?
10.	Dirección General de Mercadotecnia del Gobierno del Estado de México/Titular	No está debidamente diseñado. Lo devuelve a la o el Responsable del Área de Diseño con observaciones. Archiva acuse.

No.	Unidad Administrativa/ Puesto	Descripción
11.	Área de Diseño/Responsable	Recibe material modificado con observaciones, corrige y devuelve. Se conecta con la operación 9.
12.	Dirección General de Mercadotecnia del Gobierno del Estado de México/Titular	Si está debidamente diseñado. Emite dictamen técnico y envía mediante oficio en original y copia como acuse de recibo dirigido a la o el Titular de la Unidad de Comunicación Social. Archiva acuse.
13.	Unidad de Comunicación Social/Titular	Recibe dictamen técnico y oficio en original y copia, firma acuse y devuelve, se entera, obtiene copia del dictamen técnico y la turna a la o el Responsable del Área de Diseño. Archiva dictamen técnico y oficio original.
14.	Área de Diseño/Responsable	Recibe copia de dictamen técnico, contacta vía telefónica a la o el Titular de la Unidad Aplicativa solicitante y le indica que cuenta con dictamen técnico para su elaboración.
15.	Unidad Aplicativa Solicitante/Titular	Recibe llamada, se entera y realiza la reproducción del material gráfico.
16.	Área de Diseño/Responsable	Proviene de usuario interno. Realiza propuesta y turna a la o el Titular de la Unidad de Comunicación Social para autorización.
17.	Unidad de Comunicación Social/Titular	Recibe propuesta, revisa y determina: ¿Está debidamente diseñado?
18.	Unidad de Comunicación Social/Titular	No está debidamente diseñado. Devuelve la propuesta a la o el Responsable del Área de Diseño con observaciones
19.	Área de Diseño/Responsable	Recibe propuesta con observaciones, corrige y devuelve. Se conecta con la operación 17
20.	Unidad de Comunicación Social/Titular	Si está debidamente diseñado. Da visto bueno y devuelve a la o el Responsable del Área de Diseño.
21.	Área de Diseño/Responsable	Recibe propuesta con visto bueno, contacta vía telefónica a la o el Titular de la Unidad Aplicativa solicitante y le indica que cuenta con la aprobación para su elaboración
22.	Unidad Aplicativa Solicitante/Titular	Recibe llamada, se entera y realiza la reproducción del material gráfico.

Medición: Indicador para medir el Porcentaje mensual de eficiencia en la autorización para la elaboración de material gráfico.

$$\frac{\text{Número Mensual de Autorizaciones realizadas}}{\text{Número Mensual de Autorizaciones solicitadas}} \times 100 = \% \text{ mensual de eficiencia en la realización de autorizaciones.}$$

Lineamiento 5: Organización de Eventos Oficiales.

Objetivo:

Asegurar que los eventos oficiales se realicen en tiempo y forma, y bajo las condiciones físicas y de seguridad necesarias para el desarrollo de acciones de promoción de acciones realizadas por el Instituto y la Secretaría mediante la organización de eventos oficiales.

Alcance:

Aplica a las o los servidores públicos adscritos a la Unidad de Comunicación Social responsables de la organización de eventos oficiales, así como a las o los titulares de las Unidades Aplicativas del ISEM.

Insumos:

- Oficio de solicitud para la organización de evento oficial.

Resultados:

- Eventos oficiales organizados y realizados en tiempo y forma.

Interacción con otros lineamientos:

- No aplica.

Definiciones:

Logística: Conjunto de medios necesarios para llevar a cabo un fin determinado de un proceso.

Pre gira: Revisión previa de localidades y necesidades a la presentación del evento.

Proveedores: Empresas que se dedican a abastecer algún servicio solicitado conveniente para un fin determinado.

Políticas:

- La o el titular de la Unidad de Comunicación Social determinará la procedencia en la organización y realización de eventos oficiales de acuerdo a la disponibilidad de suficiencia presupuestal, lugar y fechas disponibles, ubicación de los lugares donde se realizarán y entorno físico y de seguridad.
- La o el titular de la Unidad de Comunicación Social informará la imposibilidad de organizar y realizar el evento cuando la unidad aplicativa no cuente con suficiencia presupuestal o el Gobierno del Estado de México se haga cargo de la organización y realización del evento.
- La o el Responsable del Área de Logística realizará la pre gira y supervisión del evento en compañía de personal de la gubernatura y/o municipal cuando así se le requiera.

Desarrollo:

Lineamiento 5: Organización de Eventos Oficiales.

No.	Unidad Administrativa/ Puesto	Descripción
1.	Unidad de Comunicación Social/Titular	Recibe oficio en original y copia como acuse de recibo donde se solicita la organización de un evento oficial, se entera, analiza y determina: ¿Es posible realizar el evento?
2.	Unidad de Comunicación Social/Titular	No es posible. Informa mediante oficio en original y copia como acuse de recibo la imposibilidad de organizar el evento informando los motivos. Archiva acuse y oficio de solicitud.
3.	Unidad Aplicativa Solicitante/Titular	Recibe oficio en original y copia como acuse de recibo, firma acuse y devuelve, se entera y solicita posteriormente. Se conecta con la operación 1.
4.	Unidad de Comunicación Social/Titular	Si es posible. Da visto bueno y turna el oficio de solicitud al Responsable del Área de Organización de Eventos Oficiales.
5.	Área de Organización de Eventos Oficiales/Responsable	Recibe oficio de solicitud, se entera y contacta telefónicamente a la o el Titular de la Unidad Aplicativa Solicitante, enterándose de la suficiencia presupuestal autorizada, lugar del evento y necesidades requeridas por el Titular de la Unidad Aplicativa para la realización del evento.
6.	Área de Organización de Eventos Oficiales/Responsable	Posteriormente se traslada al lugar donde se realizará el evento, visualiza físicamente el terreno, toma fotografías, registra condiciones, medidas y requerimientos necesarios para la realización del evento (pregira). Registra nuevamente el día, hora, lugar y dirección del sitio donde se realizará el evento y comparte números celulares con los responsables del lugar donde se llevara a cabo el evento.
7.	Área de Organización de Eventos Oficiales/Responsable	Una vez realizada la pregira solicita a los proveedores autorizados y registrados en COMPRAMEX las sillas, mesas, mamparas, sonido, proscenio, templetos necesarios para el evento, además de indicarle la dirección, lugar, día y hora del evento para el montaje y colocación del material solicitado. Espera al día del evento.

No.	Unidad Administrativa/ Puesto	Descripción
8.	Área de Organización de Eventos Oficiales/Responsable	En fecha programada acude al lugar indicado y en coordinación con el o los proveedores supervisan el montaje y colocación del material solicitado y dan visto bueno para iniciar el evento mediante formato: “Supervisión de Servicios a Eventos” .
9.	Área de Organización de Eventos Oficiales/Responsable	Una vez concluido el evento se complementa el formato “Supervisión de Servicios a Eventos” con la firma de los proveedores, se retira y resguarda para el posterior pago al proveedor.

Medición: Indicador para medir el Porcentaje mensual de eficiencia en la realización de eventos oficiales.

$$\frac{\text{Número Mensual de Eventos Oficiales realizados}}{\text{Número Mensual de Eventos Oficiales solicitados}} \times 100 = \% \text{ mensual de eficiencia en la realización de Eventos Oficiales.}$$

FORMATOS E INSTRUCTIVOS:



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



Supervisión de Servicios a Eventos

1/Fecha:

2/NOMBRE DEL EVENTO:

3/ FECHA DEL EVENTO:

4/HORA DEL EVENTO:

5/DIRECCIÓN:

6/ÁREA(S) SOLICITANTE(S):

7/PROVEEDOR

8/MATERIAL LOGÍSTICO REQUERIDO

<input type="checkbox"/> SONIDO COSTO:	NUMERO DE PERSONAS:		OBSERVACIONES:
<input type="checkbox"/> PANTALLAS COSTO:	NUMERO DE PANTALLAS:		MEDIDA: TIPO:
<input type="checkbox"/> SILLAS COSTO:	NUMERO DE SILLAS:		TIPO DE SILLA: PLEGABLE: <input type="checkbox"/> ACOJINADA: <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> CARPAS COSTO:	NUMERO DE PERSONAS:		MEDIDA:
<input type="checkbox"/> ENLONADO COSTO:			
<input type="checkbox"/> TEMplete COSTO:	<input type="checkbox"/> ALFOMBRADO		MEDIDA:
<input type="checkbox"/> MAMPARA COSTO:			
<input type="checkbox"/> PRESIDIUM COSTO:			MEDIDA:
<input type="checkbox"/> VINILONAS COSTO:			MEDIDA:

9/FACTURACIÓN A DESIGNAR:

10/POBLACIÓN BENEFICIADA

11/PROGRAMA DE SALUD

12/NOMBRE Y FIRMA
LA O EL TITULAR DE LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: Supervisión de Servicios a Eventos.

Objetivo: Realizar un control efectivo del montaje y material solicitado, dar visto bueno y acordar con el proveedor la aceptación de las condiciones para su posterior pago.

Distribución y Destinatario: El formato se genera en originales y copia. El original se resguarda temporalmente para trámite de pago a proveedores, la copia se resguarda en los archivos del Titular de la Unidad de Comunicación Social.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	FECHA:	Anotar la fecha en que se requirió el formato.
2	NOMBRE DEL EVENTO:	Anotar el nombre del evento organizado.
3	FECHA DEL EVENTO:	Registrar el día, mes y año correspondiente a la fecha en que se realizó el evento.
4	HORA DEL EVENTO:	Registrar la hora en que iniciará el evento.
5	DIRECCIÓN:	Anotar la dirección: colonia, calle, número y/o ubicación donde se realizó el evento.
6	ÁREA(S) SOLICITANTE(S):	Anotar el nombre de las áreas que requieren material logístico para la realización de su evento.
7	PROVEEDOR:	Escribir el nombre de la empresa que apoyó logísticamente para la realización del evento.
8	MATERIAL LOGÍSTICO REQUERIDO	Marcar con una "x" y describir ampliamente el tipo de material logístico requerido.
9	FACTURACIÓN A DESIGNAR:	Registrar la facturación a designar con presupuesto autorizado.
10	POBLACIÓN BENEFICIADA:	Registrar el nombre de la comunidad beneficiada con el evento.
11	PROGRAMA DE SALUD:	Anotar el nombre del programa de salud que realizó el evento.
12	TITULAR:	Registrar el nombre y firma de conformidad de la o el titular de la Unidad de Comunicación Social.

Lineamiento 6: Programación y Difusión de Campañas.

Objetivo:

Difundir la información institucional generada por el Instituto entre usuarios y población en general del Estado de México, mediante la programación y difusión de campañas.

Alcance:

Aplica a las o los servidores públicos adscritos a la Unidad de Comunicación Social responsables de la programación y difusión de campañas, así como a las o los titulares de las Unidades Aplicativas del ISEM.

Insumos:

- Oficio de Solicitud de Servicios de Comunicación Social.

Resultados:

- Campañas difundidas a través de medios de comunicación masivos.

Interacción con otros Lineamientos:

- No aplica.

Definiciones:

Medios de comunicación masivos: Son los medios de comunicación de radio y televisión.

Orden de Transmisión: Formato mediante el cual se solicita la difusión de campañas y se indican los tiempos y características de las mismas.

Vocero: Persona designada para hacer declaraciones informativas institucionales y/o de salud ante los medios de comunicación y ante la comunidad radioescucha y/o televidente.

Guiones: Escritos que plantean el desarrollo de un producto audiovisual o multimedia.

Pauta: Conjunto de espacios publicitarios que se seleccionan para comunicar información o eventos durante un período determinado y acordado previamente.

Spot: Anuncio publicitario con duración de 20 a 30 segundos emitido en radio y televisión.

Campaña: Conjunto de estrategias comerciales que tienen como objetivo dar a conocer, a través de anuncios distintos pero relacionados, que aparecen en diversos medios de comunicación durante un periodo específico, un producto o servicio determinados, diseñado en forma estratégica para impactar en un grupo de sectores y resolver algún problema crucial.

Guion: Esquema escrito de un tema que se quiere exponer o desarrollar.

Síntesis: Explicación corta en la que se presenta lo principal de un asunto o materia.

Publicación Electrónica: Es la forma digitalizada de la publicación impresa, la cual en el proceso de producción y edición incluye el uso de computadoras, en donde todos los documentos se encuentran en formato electrónico y con capacidad multimedia es interactiva, se almacena y distribuye en forma electrónica.

Políticas:

- La Unidad de Comunicación Social programará la realización de entrevistas de acuerdo a las prioridades en los Programas Institucionales.

- La Unidad de Comunicación Social administrará los espacios en radio y televisión asignados por el Gobierno del Estado de México.
- La Unidad de Comunicación Social mantendrá comunicación constante con la radiodifusora y/o televisora, para el seguimiento de las solicitudes de producción. Para la recepción de solicitudes de spots en radio y televisión, las unidades aplicativas solicitantes deberán entregar la Información de la siguiente manera:
 - Para radio: 1 día hábil.
 - Para televisión: de 1 a 5 días hábiles.
- Las unidades aplicativas que requieran la producción televisiva o radiofónica, deberán proporcionar:
 - Oficio de Solicitud de Servicios de la Unidad de Comunicación Social debidamente requisitado.
 - Información para la elaboración del guión en medio magnético.
 - Material necesario para guardar la producción solicitada, si éste no estuviese contemplado en el oficio de suficiencia presupuestal.
 - Oficio de suficiencia presupuestal autorizado.
- Para la difusión del spot de radio y televisión la Unidad de Comunicación Social deberá apearse a los convenios existentes con los medios de comunicación.
- La o el titular de la Unidad de Comunicación Social analizará y autorizará los días y horarios sugeridos por el representante del medio de comunicación cuando no existan en los horarios solicitados por la Unidad Aplicativa requiriente.
- El envío de spots a televisoras o radiodifusoras deberá contener:
 - Nombre de la campaña.
 - Nombre de la unidad aplicativa que solicita la campaña.
 - Fechas de transmisión.
 - Duración de la campaña.
 - Número de impactos al día.
- La Coordinación de Comunicación Social de Gobierno del Estado autorizará a aquellos medios masivos de comunicación preseleccionados para la transmisión de entrevistas.
- La o el Responsable del Área de Medios Masivos realizará la producción y postproducción cuando los medios de comunicación masiva no cuenten con ese servicio o la unidad aplicativa no cuente con la suficiencia presupuestal requerida para el servicio.
- La o el Responsable del Área de Medios Masivos elaborará propuesta de pauta, tomando en cuenta el presupuesto que se tiene para la campaña, identificando las cantidades destinadas a radio y a televisión, respectivamente y cuidando de no rebasar el monto de los contratos o convenios.
- La o el Responsable del Área de Administración realizara los trámites para la obtención de recursos derivados de la suficiencia presupuestal autorizada a la unidad aplicativa, así como la realización de los procedimientos de pago a proveedores.

Desarrollo:

Lineamiento 6: Programación y Difusión de Campañas.

No.	Unidad Administrativa/ Puesto	Descripción
1.	Unidad Aplicativa Solicitante/Titular	Envía mediante oficio en original y copia como acuse de recibo, dirigido a la o el titular de la Unidad de Comunicación Social, la solicitud de espacios informativos para difusión de información institucional en medios de comunicación masivos, en original y copia como acuse de recibo al que anexa oficio de suficiencia presupuestal autorizada e información adicional en medio magnético. Archiva acuse.
2.	Unidad de Comunicación Social/Titular	Recibe oficio de Solicitud de Servicios de Comunicación Social” en original y copia como acuse de recibo, oficio de suficiencia presupuestal autorizada e información en medio magnético, firma acuse y devuelve, se entera y turna al Responsable del Área de Programación y Difusión de Campañas a través del Sistema de Gestión Documental. Archiva oficio original.
3.	Área de Programación y Difusión de Campañas/Responsable	Recibe oficio de Solicitud de Servicios de Comunicación Social y anexos, analiza y determina: ¿Está debidamente integrada la solicitud, la suficiencia presupuestal y la información?
4.	Área de Programación y Difusión de Campañas/Responsable	No está debidamente integrada. Devuelve formato con observaciones y anexos mediante oficio en original y copia, como acuse de recibo dirigido a la o el Titular de la Unidad Aplicativa Solicitante. Archiva acuse.
5.	Unidad Aplicativa Solicitante/Titular	Recibe formato con observaciones y anexos, y oficio en original y copia como acuse de recibo, firma acuse y devuelve, se entera, corrige o complementa y devuelve. Se conecta con la operación 3.
6.	Área de Programación y Difusión de Campañas/Responsable	Si está debidamente integrada. Integra expediente con la documentación recibida, analiza la información, elabora guión, designa el medio adecuado para la transmisión del spot, elabora oficio en original y copia como acuse de recibo, dirigido a la o el titular de la Dirección General de Mercadotecnia, solicitando dictamen técnico, adjunta spot en medio electrónico y envía. Archiva acuse.

No.	Unidad Administrativa/ Puesto	Descripción
7.	Dirección General de Mercadotecnia/Titular	Recibe oficio en original y copia, firma acuse y devuelve, se entera, emite dictamen técnico y número de autorización y lo envía mediante oficio en original y copia como acuse de recibo dirigido al Responsable del Área de Medios Masivos. Archiva oficio original y acuse.
8.	Área de Programación y Difusión de Campañas/Responsable	Recibe oficio en original y copia con dictamen técnico y número de autorización, firma acuse y devuelve, se entera, elabora propuesta de pauta y envía en forma económica a la o el titular de la Unidad de Comunicación Social para su autorización.
9.	Unidad de Comunicación Social/Titular	Recibe propuesta de pauta, analiza y determina: ¿Está debidamente elaborada?
10.	Unidad de Comunicación Social/Titular	No está debidamente elaborada. Devuelve propuesta de pauta con observaciones al Responsable del Área de Medios Masivos.
11.	Área de Programación y Difusión de Campañas/Responsable	Recibe propuesta de pauta con observaciones, se entera, corrige o complementa y devuelve. Se conecta con la operación 9.
12.	Unidad de Comunicación Social/Titular	Si está debidamente elaborada. Da visto bueno a la pauta y devuelve al Responsable del Área de Medios Masivos.
13.	Área de Programación y Difusión de Campañas/Responsable	Recibe la pauta con visto bueno, elabora oficio en original y dos copias dirigido al Representante del Medio de Comunicación Masiva solicitando realice la transmisión del spot, anexando el formato "Orden de Transmisión y distribuye: <ul style="list-style-type: none"> • Oficio original y formato "Orden de Transmisión".- Al Representante del Medio de Comunicación Masiva. • Primera copia del oficio y copia del formato "Orden de Transmisión".- Al Titular de la Unidad Aplicativa Solicitante. • Segunda copia del oficio.- Como acuse de recibo. Archiva acuse.
14.	Representante de Medios de Comunicación Masiva	Recibe oficio en original y copia como acuse de recibo, el formato "Orden de Transmisión", el spot y los horarios de transmisión, se entera, firma acuse y devuelve, produce tres propuestas y las envía mediante correo electrónico al Responsable del Área de Medios Masivos para revisión y aprobación.

LINEAMIENTOS PARA LA OPERACIÓN DE LA UNIDAD DE
COMUNICACIÓN SOCIAL DEL ISEM

Edición: Primera.

Fecha: Agosto de 2018.

Página 51 de 66

No.	Unidad Administrativa/ Puesto	Descripción
15.	Área de Programación y Difusión de Campañas/Responsable	Recibe correo electrónico y propuestas, se entera, analiza y determina: ¿Las propuestas cumplen con lo solicitado?
16.	Área de Programación y Difusión de Campañas/Responsable	No cumplen con lo solicitado. Informa telefónicamente al Representante de Medios de Comunicación Masiva las observaciones y devuelve mediante correo electrónico.
17.	Representante de Medios de Comunicación Masiva	Recibe llamada telefónica y correo electrónico, se entera de las observaciones, realiza las modificaciones y las devuelve mediante correo electrónico. Se conecta con la operación 15.
18.	Área de Programación y Difusión de Campañas/Responsable	Si cumplen con lo solicitado. Da visto bueno y turna mediante correo electrónico a la o al titular de la Unidad Aplicativa Solicitante para su selección.
19.	Unidad Aplicativa Solicitante/Titular	Recibe el correo electrónico, se entera, selecciona e informa mediante correo electrónico dirigido a la o al Responsable del Área de Medios Masivos, cual es el spot seleccionado para su difusión.
20.	Área de Programación y Difusión de Campañas/Responsable	Recibe correo electrónico, se entera cual es el spot seleccionado y lo informa mediante correo electrónico dirigido al Representante de Medios de Comunicación Masiva.
21.	Representante de Medios de Comunicación Masiva	Recibe correo electrónico, se entera cual es el spot seleccionado y realiza la transmisión del spot en días y horas indicadas. Posteriormente elabora y envía al Responsable del Área de Administración de la Unidad de Comunicación Social, la factura del servicio, anexando el material del spot y la orden de transmisión firmada. Se conecta con el procedimiento inherente al Pago a Proveedores.

Medición: Indicador para medir el porcentaje mensual de eficiencia en la difusión de campañas.

$$\frac{\text{Número Mensual de Campañas Difundidas}}{\text{Número Mensual de Campañas Solicitadas}} \times 100 = \% \text{ mensual de eficiencia en la difusión de campañas.}$$

FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

LINEAMIENTOS PARA LA OPERACIÓN DE LA UNIDAD DE
COMUNICACIÓN SOCIAL DEL ISEM

Edición: Primera.

Fecha: Agosto de 2018.

Página 54 de 66



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO

ISEM

Orden de Transmisión

1/Numero de Orden:

2/NOMBRE DEL PRESTADOR DE SERVICIOS:

3/ PUESTO O CARGO:

4/TELÉFONO DE CONTACTO:

5/ PARA TRANSMITIR EN:

6/DURACION DE LA
TRANSMISIÓN:

20 SEGUNDOS

30 SEGUNDOS

MAS DE 30 SEGUNDOS

7/CON CARACTERISTICAS DE:

CÁPSULA

SPOT

NUMERO DE SPOTS:

8/FECHA DE TRANSMISIÓN:

9/ASUNTO:

10/ MATERIAL QUE SE ACOMPÑA

11/ OBSERVACIONES:

1.-

2.-

3.-

12/TOLUCA DE LERDO, MÉXICO A ____ DE _____ DE 20 ____.

ATENTAMENTE

13/TITULAR DE LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL

NOTA: FAVOR DE FACTURAR 5 DÍAS HABILES.

LAS FACTURAS DEBERÁN REQUISITARSE EN ORIGINAL Y DOS COPIAS CON LOS SIGUIENTES DATOS:

- RFC: ISE-870331 CR6.
- DOMICILIO: AVENIDA INDEPENDENCIA ORIENTE No 1009 COLONIA REFORMA Y FERROCARRILES NACIONALES, TOLUCA, MEXICO, C.P. 50070.
- NUMERO DE CONTRATO O CONVENIO.

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: Orden de Transmisión.

Objetivo: Solicitar al proveedor de servicios la transmisión de campañas (pautas).

Distribución y Destinatario: El formato se genera en original y copia. El original se resguarda en el archivo del proveedor del servicio y la copia en los archivos del Titular de la Unidad de Comunicación Social.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	NÚMERO DE ORDEN:	Anotar el número consecutivo correspondiente a la orden de transmisión.
2	NOMBRE DEL PRESTADOR DE SERVICIOS:	Anotar el nombre del representante de la empresa prestadora de servicios.
3	PUESTO O CARGO:	Describir el puesto o cargo del representante de la empresa prestadora de servicios.
4	TELÉFONO DE CONTACTO:	Registrar el número telefónico del representante o la empresa.
4	DEPENDENCIA:	Anotar el nombre de la unidad aplicativa que organiza y convoca al evento.
5	PARA TRANSMITIR EN:	Nombre de la empresa o medio donde se transmitirá el material.
6	DURACIÓN DE LA TRANSMISIÓN:	Marcar con una "X" el tiempo aproximado de duración del material.
7	CON CARACTERÍSTICAS DE:	Marcar con una "X" el tipo de transmisión, así como el número de repeticiones.
8	FECHA DE TRANSMISIÓN:	Registrar el período en que se transmitirá el material.
9	ASUNTO:	Anotar el tema a tratar durante la difusión del material.
10	MATERIAL QUE SE ACOMPAÑA:	Indicar el tipo de material que se anexa: cd, banners, boletines fotografías o videos.
11	OBSERVACIONES:	Escribir las características o especificaciones necesarias para su difusión.
12	TOLUCA DE ...:	Registrar el día, mes y año en que se realizó el formato.
13	TITULAR DE LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL:	Anotar el nombre y firma del Titular de la Unidad de Comunicación Social.

Lineamiento 7: Difusión de Información en Redes Sociales.

Objetivo:

Mantener informados a los usuarios de las redes sociales sobre temas de salud, actividades, eventos y participaciones del Secretario de Salud y Director General del ISEM, así como de programas y campañas permanentes con eje preventivo y programas federales mediante la difusión de información en redes sociales.

Alcance:

Aplica a las o los servidores públicos adscritos a la Unidad de Comunicación Social responsables de la difusión de información en redes sociales, así como a las o los titulares de las Unidades Aplicativas del ISEM.

Insumos:

- Correo electrónico y registros.

Resultados:

- Información difundida en redes sociales.
- Peticiones, observaciones, comentarios o quejas canalizadas para su atención

Interacción con otros lineamientos:

- No aplica.

Definiciones:

Redes Sociales: Es un término originado en la comunicación. Estas se refieren al conjunto de grupos, comunidades y organizaciones vinculados unos a otros a través de relaciones sociales vía digital. Esto fue el resultado de la convergencia de los medios, la economía política de los mismos y el desarrollo de tecnologías, teniendo como objetivo la interacción de dos o más canales.

Banner: Un banner es una forma de publicidad en Internet que consiste en incluir una pieza publicitaria gráfica, sus características son graficas con información breve y concisa.

Infografía: La Infografía es una combinación de imágenes sintéticas, explicativas, fáciles de entender y textos con el fin de comunicar información de manera visual.

GIF: Es el acrónimo de las siglas en inglés de Graphics Interchange Format y no es más que un algoritmo de compresión de datos para imágenes gráficas.

Impactos: Posibilidad que tiene un mensaje de ser captado por cada receptor de un medio, generalmente medido en cantidad.

Cobertura: Registro en audio, video y fotografía de las actividades realizadas por servidores públicos adscritos al ISEM, en evento de carácter institucional, tomando en cuenta si la información es representativa a nivel nacional, estatal, municipal o a cualquier otra delimitación.

Boletín: Nota que resume actividades institucionales y se publica en periódicos, revistas, radio, televisión y medios digitales, que se acompaña de material fotográfico.

Monitoreo: Proceso que se realiza en las redes sociales para captar peticiones, quejas y sugerencias.

Publicación electrónica: Aquella que se edita en cualquier soporte multimedia con carácter informativo.

Políticas:

- El Responsable de Redes Sociales elaborará mensualmente un calendario de programación de publicaciones que incluya efemérides y temas relacionados con la salud, teniendo como eje la prevención.
- El Responsable de Redes Sociales realizará todos los días publicaciones, mismas que estarán sujetas al calendario de programación.
- El Responsable de Redes Sociales atenderá y contestará todas las peticiones captadas en las redes sociales (twitter y Facebook).

Desarrollo:

Lineamiento 7: Difusión de Información en Redes Sociales.

No.	Unidad Administrativa/ Puesto	Descripción
1.	Área de Redes Sociales/Responsable	Elabora mensualmente en colaboración con la o el Responsable del Área de Prensa, una programación que incluya efemérides a conmemorar durante el mes y temas relativos a la salud, turna de forma económica para su revisión y validación a la o el titular de la Unidad de Comunicación Social.
2.	Unidad de Comunicación Social/Titular	Recibe programación, revisa y determina: ¿Está debidamente integrada?
3.	Unidad de Comunicación Social/Titular	No está debidamente integrada. La devuelve a la o el Responsable del Área de Redes Sociales con observaciones.
4.	Área de Redes Sociales/Responsable	Recibe programación con observaciones, corrige y devuelve. Se conecta con la operación 2.
5.	Unidad de Comunicación Social/Titular	Si está debidamente integrada. Da visto bueno y devuelve programación a la o el Responsable del Área de Redes Sociales.
6.	Área de Redes Sociales/Responsable	Recibe programación aprobada y la envía en forma económica a la o el Responsable del Área de Prensa.
7.	Área de Prensa/Responsable	Recibe programación aprobada, se entera, elabora contenidos a publicarse en redes sociales (Facebook y/o Twitter), banners, GIF's y boletines y los envía en forma económica a la o el responsable del Área de Diseño para su aprobación.
8.	Área de Diseño/Responsable	Recibe contenidos, banners, GIF's y boletines, elabora infografías y las turna de forma económica para su revisión y validación a la o el titular de la Unidad de Comunicación Social.
9.	Unidad de Comunicación Social/Titular	Recibe infografías, revisa y determina: ¿Está debidamente elaboradas?
10.	Unidad de Comunicación Social/Titular	No están debidamente elaboradas. Las devuelve a la o el Responsable del Área de Diseño con observaciones.
11.	Área de Diseño/Responsable	Recibe infografías con observaciones, corrige y devuelve. Se conecta con la operación 9.
12.	Unidad de Comunicación Social/Titular	Si están debidamente elaboradas. Da visto bueno y devuelve infografías a la o el Responsable del Área de Diseño.

LINEAMIENTOS PARA LA OPERACIÓN DE LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL DEL ISEM

Edición: Primera.

Fecha: Agosto de 2018.

Página 59 de 66

No.	Unidad Administrativa/ Puesto	Descripción
13.	Área de Diseño/Responsable	Recibe infografías aprobadas y las envía en forma económica a la o el Responsable del Área de Redes Sociales.
14.	Área de Redes Sociales/Responsable	Recibe infografías, se entera, elabora Banner y envía por correo electrónico dirigido a la o el titular de la Dirección de Comunicación Digital para su aprobación.
15.	Dirección de Comunicación Digital/Titular	Recibe correo electrónico y Banner, revisa y determina: ¿Está debidamente elaborado?
16.	Dirección de Comunicación Digital/Titular	No está debidamente elaborado. Las devuelve a la o el Responsable del Área de Redes Sociales con observaciones.
17.	Área de Redes Sociales/Responsable	Recibe Banner con observaciones, corrige y devuelve. Se conecta con la operación 15.
18.	Dirección de Comunicación Digital/Titular	Si están debidamente elaboradas. Dictamina, autoriza y devuelve Banner a la o el Responsable del Área de Redes Sociales.
19.	Área de Redes Sociales/Responsable	Recibe autorización y Banner, se entera, programa, publica Banner en redes sociales y espera a las reacciones de los usuarios de las redes sociales.
20.	Área de Redes Sociales/Responsable	Posteriormente a la publicación, monitorea, se entera y atiende las peticiones, observaciones, comentarios o quejas, solicitando vía correo electrónico o vía telefónica a los usuarios envíen información más detallada a una cuenta de correo electrónico.
21.	Usuarios de Redes Sociales	Reciben correo electrónico o llamada telefónica, se enteran y envían su información detallada al correo electrónico indicado.
22.	Área de Redes Sociales/Responsable	Recibe correos electrónicos, genera informe de peticiones, observaciones, comentarios o quejas detalladas y lo turna a la o el titular de la Unidad de Comunicación Social.
23.	Unidad de Comunicación Social/Titular	Recibe informe, se entera, asigna status de atención y canaliza a las áreas correspondientes para su atención.

Medición:

Indicador para medir el porcentaje de eficiencia en la publicación de Banners.

$$\frac{\text{Número mensual de Banners publicados}}{\text{Número mensual de Banners elaborados}} \times 100 = \% \text{ mensual de eficiencia en la publicación de Banners.}$$

Indicador para medir el porcentaje de eficiencia en la atención de peticiones, observaciones, comentarios o quejas.

$$\frac{\text{Número diario de peticiones, observaciones, comentarios o quejas atendidas}}{\text{Número diario de peticiones, observaciones, comentarios o quejas canalizadas}} \times 100 = \% \text{ mensual de eficiencia en la atención de peticiones, observaciones, comentarios o quejas.}$$

VI.- SERVICIOS DE APOYO

1. Gestión y entrega de información solicitada por los medios de comunicación.

La o el responsable del Área de Prensa recibirá la solicitud de información por correo electrónico o vía telefónica y previa autorización de la o el Titular de la Unidad de Comunicación Social y designación del servidor público que proporcionará la información, obtiene información del servidor público, interpreta, redacta texto y lo envía al medio de comunicación solicitante previa autorización de la o el Titular de la Unidad de Comunicación Social. Monitorea posteriormente la información entregada.

2. Gestión de entrevistas presenciales con servidores públicos.

La o el responsable del Área de Prensa recibirá la solicitud de entrevista y previa autorización de la o el Titular de la Unidad de Comunicación Social y designación del servidor público que otorgará la entrevista, programa, agenda e informa al servidor público y al representante del medio de comunicación el día, lugar y hora en que se realizará la entrevista, en el día agendado, acompañará al servidor público como testigo de la información proporcionada y graba la entrevista. Monitorea posteriormente la información entregada.

3. Gestión de información y entrevistas telefónicas con servidores públicos.

La o el responsable del Área de Prensa recibirá la solicitud de entrevista y previa autorización de la o el Titular de la Unidad de Comunicación Social y designación del servidor público que otorgará la entrevista, programa, agenda e informa al servidor público y al representante del medio de comunicación el día y hora en que se realizará la entrevista, en el día agendado enlazará telefónicamente y grabará la entrevista. Monitorea posteriormente la información entregada.

4. Integración y entrega de información para el Gobierno Estatal.

La o el responsable del Área de Prensa recibirá la solicitud de información por parte de la o el Titular de la Coordinación General de Comunicación Social del Gobierno Estatal, obtiene la información solicitada complementa con fotografías, elabora guión y previa autorización de la o el Titular de la Unidad de Comunicación Social graba video, edita y entrega.

5. Invitación a medios de comunicación para asistir a eventos o conferencias de prensa.

La o el responsable del Área de Prensa recibirá la petición de convocatoria a medios por parte de las o los Titulares de las Unidades Aplicativas del ISEM y previa autorización de la o el **Titular de la Unidad de Comunicación Social, requisita el formato: "Invitación a Medios de Comunicación" indicando el tipo de evento, día, hora y lugar donde se realizará el evento o conferencia de prensa, así como el nombre y cargo del funcionario que presidirá el evento, lo enviará vía electrónica a los reporteros de la fuente, reforzando la invitación con llamadas telefónicas.**

6. Elaboración de guiones para cápsulas.

La o el responsable del Área de Prensa recabará información sobre temas planteados para la elaboración de la o las capsulas, elaborará un guión y previa autorización de la o el Titular de la Unidad de Comunicación Social, lo enviará al Área de Fotografía y al Área de Video para la grabación de video y audio, edición y difusión a través de redes sociales y el sistema de circuito cerrado instalado en las unidades medicas del ISEM.

7. Elaboración de tarjetas informativas que atienden quejas o denuncias publicadas en medios de comunicación.

La o el responsable del Área de Prensa recibirá de la o el titular de la unidad aplicativa denunciada la solicitud de elaboración de una tarjeta informativa que responda al derecho de réplica con la versión del Instituto o Secretaria en el medio de comunicación donde se generó la queja o denuncia.

VII. REGISTRO DE EDICIONES

Primera Edición: Agosto de 2018. Elaboración de los Lineamientos para la Operación de la Unidad de Comunicación Social del ISEM.

VIII. DISTRIBUCIÓN

El original de los Lineamientos para la Operación de la Unidad de Comunicación Social del ISEM, se encuentra bajo el resguardo del Departamento de Desarrollo Institucional de la Unidad de Modernización Administrativa del Instituto de Salud del Estado de México; así como publicado en la Página de Información Pública de Oficio Mexiquense (IPOMEX) y Biblioteca Virtual del Instituto.

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- Unidad de Comunicación Social del ISEM.

IX. VALIDACIÓN

Dr. Gabriel J. O'Shea Cuevas
Secretario de Salud y Director General del ISEM

Lic. Edmundo González Becerra
Jefe de la Unidad de Comunicación
Social

Mtro. Carlos Ocaña Ponce
Jefe de la Unidad de Modernización
Administrativa

X. CREDITOS

© LO/03

Lineamientos para la Operación de la Unidad de Comunicación Social del ISEM.

Secretaría de Salud.
Instituto de Salud del Estado de México.

Responsables de su revisión:

- Lic. Edmundo González Becerra.- Jefe de la Unidad de Comunicación Social.
- Mtra. Janet Emma Domínguez Hernández.- Responsable del Área de Administración.
- Lic. Víctor Manuel Vilchis Hernández.- Responsable del Área de Video.
- C. Ricardo Castelán Cruz.- Responsable del Área de Fotografía.
- C. Yuri Augusto Bordes Salgado.- Responsable del Área de Prensa.
- Lic. Luis Alberto Díaz Velázquez.- Responsable del Área de Redes Sociales.
- Lic. José Luis Vilchis Vázquez.- Responsable del Área de Síntesis Informativa.
- Lic. Patricia Guadalupe Rodríguez Menchaca.- Responsable del Área de Diseño.
- C. Olga Leticia Teodosia Alarcón Adame.- Responsable del Área de Organización de Eventos Oficiales.
- C. Julio César Albarrán José María.- Responsable del Área de Programación y Difusión de Campañas.

Responsables de su integración:

- Mtro. Carlos Ocaña Ponce.- Jefe de la Unidad de Modernización Administrativa.
- Lic. Karen Seguel Granados.- Jefa del Departamento de Desarrollo Institucional.
- Lic. Néstor Gutiérrez Santos.- Analista del Departamento de Desarrollo Institucional.

Toluca, México,
Agosto 2018.

