



# GACETA DEL GOBIERNO



ESTADO DE MÉXICO

Periódico Oficial del Gobierno del Estado Libre y Soberano de México  
REGISTRO DGC NUM. 001 1021 CARACTERISTICAS 113282801  
Director: Lic. Aarón Navas Alvarez

Mariano Matamoros Sur No. 308 C.P. 50130  
Tomo CXCIX A:202/3/001/02  
Número de ejemplares impresos: 300

Toluca de Lerdo, Méx., martes 21 de abril de 2015  
No. 71

## SUMARIO:

INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DEL  
ESTADO DE MÉXICO Y MUNICIPIOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE  
COMUNICACIÓN SOCIAL DEL ISSEMYM.

“2015. Año del Bicentenario Luctuoso de José María Morelos y Pavón”.

SECCION TERCERA

## PODER EJECUTIVO DEL ESTADO

INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DEL ESTADO DE MÉXICO Y MUNICIPIOS



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE MÉXICO



el GRANDE

issemym

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL DEL ISSEMYM

FEBRERO 2015

© Derechos reservados.  
Segunda edición, febrero 2015  
Gobierno del Estado de México.  
Secretaría de Finanzas.  
Instituto de Seguridad Social del  
Estado de México y Municipios.  
Av. Miguel Hidalgo Pte. No. 600  
Col. La Merced, Toluca,  
Estado de México C.P. 50080.

Impreso y hecho en Toluca, Estado de México.  
Printed and made in Toluca, Estado de México.  
dmejoramientodeprocesosissemym@gmail.com  
La reproducción total o parcial de este documento  
podrá efectuarse mediante la autorización ex profeso  
de la fuente y dándole el crédito correspondiente.

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL DEL ISSEMYM</b>	Edición:	Segunda
	Fecha:	Febrero de 2015
	Código:	203F13000
	Página:	

**ÍNDICE**

**PRESENTACIÓN**.....

**OBJETIVO GENERAL**.....

**IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS** .....

**RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS** .....

**DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS** .....

**Subproceso: Difusión de Información Institucional.**

        Difusión de Información Institucional en Medios Masivos de Comunicación ..... 203F13000/01

        Producción y Transmisión de Vídeos en ISSEMYM T.V..... 203F13000/02

        Diseño y Producción de Materiales Gráficos ..... 203F13000/03

        Integración y Distribución de la Síntesis Informativa ..... 203F13000/04

**Subproceso: Atención y Orientación al Derechohabiente**

        Comunicación Institucional por facebook/twitter del ISSEMYM ..... 203F13000/05

        Atención de Menciones, Quejas, Preguntas y/o Mensajes vía Redes Sociales ..... 203F13000/06

**Subproceso: Señalización de Unidades Médico - Administrativas**

        Equipamiento de Señalización de Unidades Médico- Administrativas ..... 203F13000/07

**SIMBOLOGÍA** .....

**REGISTRO DE EDICIONES**....

**DISTRIBUCIÓN**.....

**VALIDACIÓN**.....

**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, la Administración Pública del Estado de México, impulsa acciones y 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. El ciudadano 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.

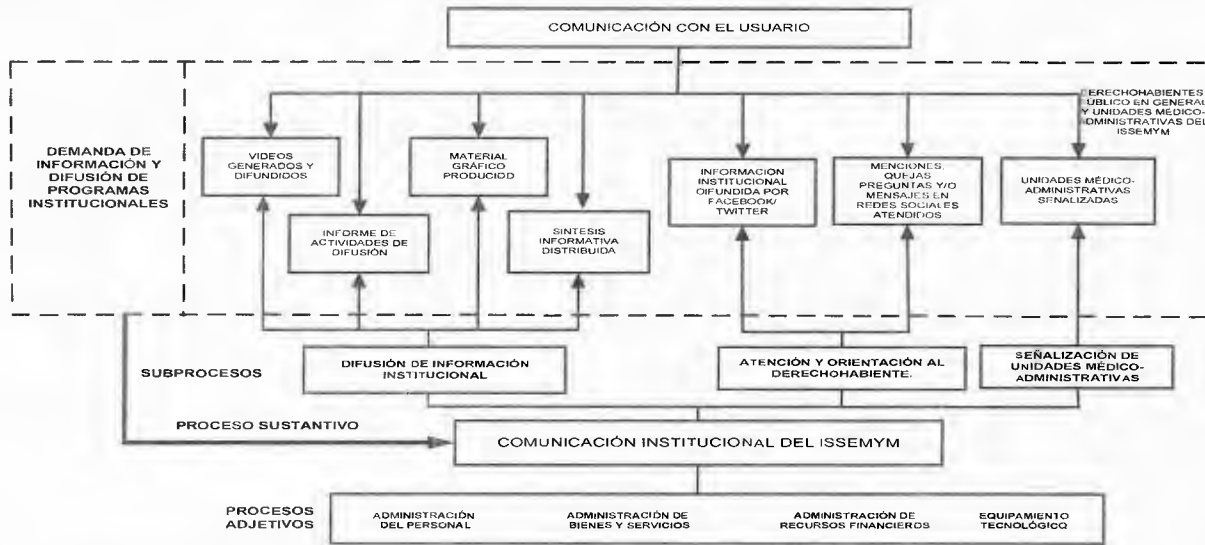
El presente manual administrativo documenta la acción organizada para dar cumplimiento a la misión de la Unidad de Comunicación Social del ISSEMYM. La estructura organizativa, la división del trabajo, los mecanismos de coordinación y comunicación, las funciones y actividades encomendadas, el nivel de centralización o descentralización, los procesos clave de la organización y los resultados que se obtienen, son algunos de los aspectos que delinear la gestión administrativa de esta unidad administrativa del Instituto.

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

**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 Seguridad Social del Estado de México y Municipios, mediante la formalización y estandarización de los métodos y procedimientos de trabajo; así como del establecimiento de políticas que regulan su actuación.

**IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS**



**RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

**PROCESO:** Comunicación Institucional del ISSEMYM: De la solicitud de cobertura en medios de comunicación a la difusión de programas, acciones y campañas institucionales.

**Subproceso:** Difusión de Información Institucional.

**Procedimientos:**

1. Difusión de Información Institucional en Medios Masivos de Comunicación.
2. Producción y Transmisión de Videos en ISSEMYM T.V.
3. Diseño y Producción de Materiales Gráficos.
4. Integración y Distribución de la Síntesis Informativa.

**Subproceso:** Atención y Orientación al Derechohabiente.

**Procedimientos:**

5. Comunicación Institucional por facebook/twitter del ISSEMYM.
6. Atención de Menciones, Quejas, Preguntas y/o Mensajes vía Redes Sociales.

**Subproceso:** Señalización de Unidades Médico-Administrativas.

**Procedimiento:**

7. Equipamiento de Señalización de Unidades Médico-Administrativas.

**DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS**

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL DEL ISSEMYM</b>	Edición: Segunda
	Fecha: Febrero de 2015
	Código: 203F13000/01
	Página:

**PROCEDIMIENTO:**

Difusión de Información Institucional en Medios Masivos de Comunicación.

**OBJETIVO:**

Mantener informados a los derechohabientes del ISSEMYM y al público en general de las acciones institucionales más relevantes en materia de salud y prestaciones socioeconómicas desarrolladas por el Instituto, a través de desplegados, comunicados de prensa y/o entrevistas en estudio, cabina u oficina por convocatoria propia o a solicitud de los medios de comunicación, mediante la difusión de información institucional en medios masivos de comunicación.

**ALCANCE:**

Aplica a los titulares de las Unidades Médico-Administrativas, así como a los servidores públicos adscritos a la Unidad de Comunicación Social responsables de la difusión de información institucional en medios de comunicación.

**REFERENCIAS:**

- 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.
- 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 Seguridad Social del Estado de México y Municipios. Apartado VII Objetivos y Funciones por Unidad Administrativa, 203F 13000 Unidad de Comunicación Social. Gaceta del Gobierno, 7 de octubre de 2009.
- Circular Interna No. 076/2008. Emitida por la Coordinación de Administración en conjunto con la Unidad de Comunicación Social del Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios, 28 de noviembre 2008.

**RESPONSABILIDADES:**

La Unidad de Comunicación Social es la unidad administrativa responsable de difundir en los medios masivos de comunicación, información institucional que promueva la salud o divulgue las prestaciones y/o servicios que otorga el Instituto a sus derechohabientes, mediante la concertación de entrevistas y/o elaboración de comunicados de prensa y/o desplegados, a través de la Sección de Difusión de Información Institucional en Medios Masivos de Comunicación.

El responsable de la Coordinación correspondiente deberá:

- Asignar al vocero para atender la entrevista solicitada.

El Jefe de la Unidad de Comunicación Social deberá:

- Autorizar la cobertura de eventos institucionales solicitados por las Unidades Médico- Administrativas del ISSEMYM.
- Instruir la cobertura del evento institucional y, en su caso, la elaboración del comunicado de prensa correspondiente.
- Autorizar la realización de entrevistas en medios masivos de comunicación.

El Responsable de la Sección de Difusión de Información Institucional en Medios Masivos de Comunicación deberá:

- Registrar en la agenda de trabajo los eventos que hayan sido autorizados para su cobertura.
- Coordinar la logística para la cobertura de eventos de acuerdo a la agenda de trabajo.
- Administrar los recursos materiales necesarios (grabadora de voz, cámara fotográfica y/o video cámara) para la cobertura del evento.
- Resguardar el material fotográfico y audiovisual relativo al evento en formato digital.
- Instruir al reportero que elabore el comunicado de prensa.
- Revisar, corregir y enviar a medios masivos el comunicado de prensa.
- Emitir o recibir las solicitudes de entrevista para difundir información sobre salud y/o prestaciones que otorga el Instituto, en medios masivos de comunicación, ya sea prensa escrita, radio o televisión.
- Designar en forma conjunta con las Coordinaciones del ISSEMYM a los servidores públicos que participarán como voceros en las entrevistas autorizadas.
- Acordar con los medios de comunicación los tiempos y temáticas de la entrevista.
- Mantener comunicación con el vocero designado para verificar su asistencia a las entrevistas programadas, así como acompañarlo a las mismas.

El Reportero y el Fotógrafo deberán:

- Establecer contacto con el responsable del evento para confirmar la cita.
- Cubrir los eventos que le sean asignados.
- Realizar la grabación de audio y la toma de fotografías del evento.
- Elaborar el comunicado de prensa y entregar las fotografías para su aprobación al Responsable de la Difusión de Información Institucional en Medios Masivos de Comunicación.

**DEFINICIONES:**

<b>Cobertura:</b>	Actividad que consiste en asistir a un acto o evento de carácter institucional, a fin de recabar la información e imágenes necesarias para el comunicado de prensa.
<b>Comunicado de prensa:</b>	Nota periodística que resume actividades institucionales y que se publica y/o trasmite en periódicos, revistas, radio o televisión, generalmente se acompaña de material fotográfico.
<b>Medios Masivos de Comunicación:</b>	Prensa escrita, portales de noticias en internet, redes sociales, radio y/o televisión.
<b>Vocero:</b>	Persona designada para hacer declaraciones informativas institucionales.

**INSUMOS:**

- Oficio de solicitud para cobertura de evento institucional dirigido al Jefe de la Unidad de Comunicación Social.
- Programa del evento.
- Agenda del Director General.
- Programa Anual de Trabajo.

**RESULTADOS:**

- Información Institucional difundida en Medios Masivos de Comunicación.
- Informe mensual de actividades de difusión.

**INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:**

- Integración y Distribución de la Síntesis Informativa.

**POLÍTICAS:**

- La Unidad de Comunicación Social realizará la difusión de información institucional previa aprobación de la Dirección General del ISSEMYM.
- La Unidad de Comunicación Social programará la realización de entrevistas de acuerdo con las prioridades de los programas institucionales.
- Para la emisión de comunicados de prensa la Unidad de Comunicación Social deberá considerar información fidedigna y de utilidad para los lectores.
- Los titulares de las Unidades Médico-Administrativas deberán solicitar, mediante oficio a la Unidad de Comunicación Social, con ocho días de anticipación como mínimo, la cobertura de un evento.
- La Unidad de Comunicación Social entregará al Reportero y Fotógrafo material fotográfico, audio y video cámara, previa solicitud mediante oficio firmada por el titular de la Unidad Médico-Administrativa.
- La Unidad de Comunicación Social tramitará únicamente las solicitudes de cobertura de eventos que hayan sido aprobadas para su atención por el Coordinador correspondiente.

**DESARROLLO:**

**Procedimiento:** Difusión de Información Institucional en Medios Masivos de Comunicación.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Unidad Médico-Administrativa /Titular	Elabora oficio de solicitud para la cobertura de un evento institucional dirigido al Jefe de la Unidad de Comunicación Social, en original y copia, especificando el nombre del evento a cubrir, la fecha, hora y el lugar en donde habrá de llevarse a cabo, así como el programa del evento, obtiene acuse de recibo en la copia del oficio y archiva para su control.
2	Unidad de Comunicación Social/Jefe de la Unidad	Recibe original del oficio de solicitud para la cobertura del evento institucional y programa, sella copia con acuse de recibo y devuelve, analiza la solicitud y verifica si el evento está considerado en la Agenda del Director General del Instituto o se relaciona con el Programa Anual de Trabajo de la Unidad de Comunicación Social y determina: ¿Autoriza cobertura del evento?
3	Unidad de Comunicación Social/Jefe de la Unidad	No autoriza la cobertura del evento. Se comunica vía telefónica con el titular de la Unidad Médico-Administrativa solicitante y le informa las causas de la improcedencia de su solicitud y archiva el oficio de solicitud y programa recibidos.
4	Unidad Médico-Administrativa/Titular	Se entera de la improcedencia de la solicitud y da por concluido el trámite.
5	Unidad de Comunicación Social/Jefe de la Unidad	Si autoriza la cobertura del evento. Emite instrucción directa y turna oficio de solicitud para la cobertura y programa al Responsable de la Sección de Difusión de Información Institucional en Medios Masivos de Comunicación para su atención.
6	Sección de Difusión de Información Institucional en Medios Masivos de Comunicación/Responsable	Recibe oficio de solicitud para cobertura de evento institucional, programa e instrucción, registra el evento en la Agenda de Actividades de Difusión de Información Institucional en Medios Masivos de Comunicación, especificando el nombre del evento, lugar, fecha y hora en la que se llevará a cabo, informa verbalmente

- al Reportero y/o al Fotógrafo para su conocimiento y atención, archiva el oficio de solicitud para cobertura del evento institucional y programa, espera fecha del evento.  
Se conecta con la operación número 8.
- 7 Sección de Difusión de Información Institucional en Medios Masivos de Comunicación/Reportero y Fotógrafo Se enteran del evento a cubrir (lugar, fecha y hora en el que se llevará a cabo) y esperan fecha del evento.  
Se conecta con la operación número 9.
- 8 Sección de Difusión de Información Institucional en Medios Masivos de Comunicación/Responsable Proporciona el día del evento al Reportero y Fotógrafo los recursos materiales necesarios (grabadora, cámara fotográfica y/o video cámara) para la atención oportuna de la cobertura del evento.
- 9 Sección de Difusión de Información Institucional en Medios Masivos de Comunicación/Reportero y Fotógrafo Reciben recursos materiales para la cobertura del evento (grabadora, cámara fotográfica y/o video cámara), acuden al evento con 30 minutos de anticipación, establecen contacto con el responsable del evento e instalan el equipo requerido, realizan la grabación de audio y video del evento, toman fotografías y se retiran.
- 10 Sección de Difusión de Información Institucional en Medios Masivos de Comunicación/Reportero y Fotógrafo Concluido el evento, entregan al Responsable de la Sección de Difusión de Información Institucional en Medios Masivos de Comunicación el audio, video y fotografías del evento.
- 11 Sección de Difusión de Información Institucional en Medios Masivos de Comunicación/Responsable Recibe el audio, video y fotografías del evento, y turna al Jefe de la Unidad de Comunicación Social.
- 12 Unidad de Comunicación Social/Jefe de la Unidad Recibe audio, video y fotografías del evento, revisa información y determina:  
¿Elabora comunicado de prensa?
- 13 Unidad de Comunicación Social/Jefe de la Unidad No se elabora comunicado de prensa.  
Turna al Responsable de la Sección de Difusión de Información Institucional en Medios Masivos de Comunicación el audio, video y fotografías del evento.
- 14 Sección de Difusión de Información Institucional en Medios Masivos de Comunicación/Responsable Recibe el audio, video y fotografías del evento y archiva.
- 15 Unidad de Comunicación Social/Jefe de la Unidad Si elabora comunicado de prensa.  
Instruye verbalmente la elaboración del comunicado de prensa al Responsable de la Sección de Difusión de Información Institucional en Medios Masivos de Comunicación y archiva material.
- 16 Sección de Difusión de Información Institucional en Medios Masivos de Comunicación/Responsable Recibe instrucción y solicita al reportero la elaboración del comunicado de prensa y al fotógrafo selección de fotografías.
- 17 Sección de Difusión de la Información Institucional en Medios Masivos de Comunicación/Reportero y Fotógrafo Reciben instrucción, elaboran el comunicado de prensa, realizan una selección de fotografías y envían vía electrónica al Responsable de la Sección de Difusión de Información Institucional en Medios Masivos de Comunicación.
- 18 Sección de Difusión de Información Institucional en Medios Masivos de Comunicación/Responsable Recibe propuesta de comunicado y selección de fotografías, en su caso, realiza ajustes y envía por correo electrónico al Jefe de la Unidad de Comunicación Social para visto bueno.
- 19 Unidad de Comunicación Social/Jefe de la Unidad Recibe propuesta de comunicado y fotografías seleccionadas, en su caso, realiza correcciones y envía por correo electrónico al Director General para su aprobación.
- 20 ISSEMYM/Director General Recibe propuesta de comunicado de prensa y fotografías seleccionadas vía correo electrónico, revisa y determina:  
¿Autoriza comunicado de prensa?
- 21 ISSEMYM/Director General No autoriza comunicado de prensa.  
Indica verbalmente o por correo electrónico la no autorización del comunicado de prensa al Jefe de la Unidad de Comunicación Social.
- 22 Unidad de Comunicación Social/Jefe de la Unidad Se entera de la no autorización del comunicado de prensa y da por concluido el trámite.

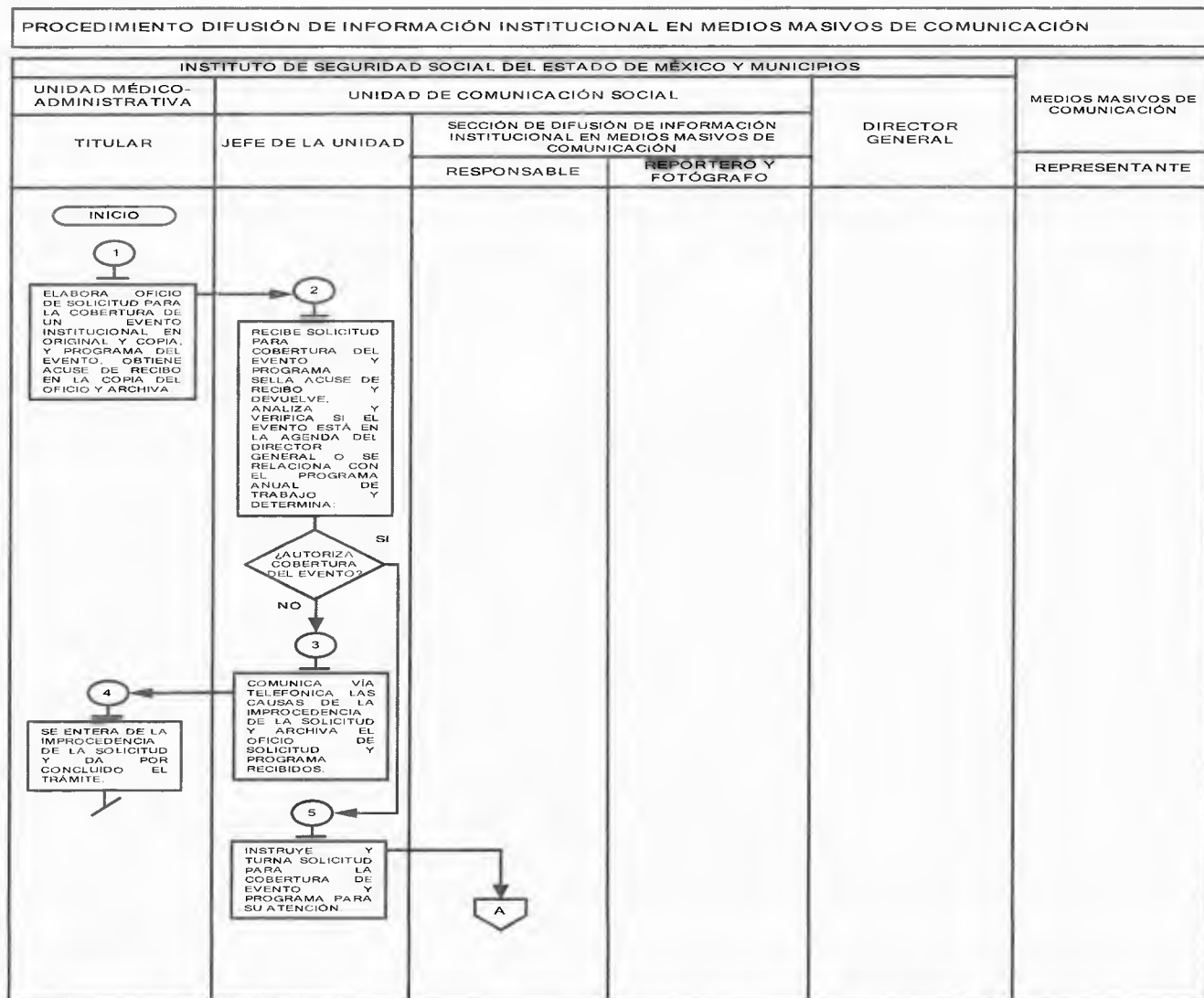
23	ISSEMYM/Director General	Si autoriza comunicado de prensa. Instruye verbalmente o por correo electrónico al Jefe de la Unidad de Comunicación Social su autorización y/o ajustes al comunicado de prensa y fotografías.
24	Unidad de Comunicación Social/Jefe de la Unidad	Recibe correo electrónico con autorización y/o ajustes al comunicado de prensa y fotografías, turna al Responsable de la Difusión de Información Institucional en Medios Masivos de Comunicación.
25	Sección de Difusión de Información Institucional en Medios Masivos de Comunicación/Responsable	Recibe instrucción, en su caso, realiza las correcciones al comunicado de prensa y lo envía junto con las fotografías definitivas vía correo electrónico a la Dirección General de Información de Servicios a Medios de Comunicación de la Coordinación General de Comunicación Social para su publicación en el portal electrónico del Gobierno del Estado de México.  Espera la publicación del comunicado de prensa en el portal web del Gobierno del Estado de México, descarga el archivo, lo envía mediante correo electrónico a representantes de los medios masivos de comunicación para su publicación y confirma recepción del comunicado vía telefónica.
26	Medios Masivos de Comunicación/Representante	Recibe comunicado de prensa y, en su caso, solicita vía telefónica al Jefe de la Unidad de Comunicación Social una entrevista para ampliar el tema difundido, o bien, de algún otro tema de interés.
27	Unidad de Comunicación Social/Jefe de la Unidad	Recibe la solicitud de entrevista y determina: ¿Autoriza la entrevista?
28	Unidad de Comunicación Social/Jefe de la Unidad	No autoriza entrevista. Informa al medio que no es posible la realización de la entrevista solicitada.
29	Medios Masivos de Comunicación/Representante	Se entera de que no es factible llevar a cabo la entrevista solicitada, desecha comunicado de prensa recibido a publicar y concluye trámite.
30	Unidad de Comunicación Social/Jefe de la Unidad	Si autoriza entrevista. Informa al representante del medio de comunicación que su solicitud de entrevista ha sido aceptada y acuerda tema, fecha, lugar y hora. Gira instrucciones al Responsable de la Sección de Difusión de Información Institucional en Medios Masivos de Comunicación para designar al vocero que atenderá la entrevista.
31	Medios Masivos de Comunicación/Representante	Se entera de la aceptación de la entrevista, acuerdan fecha, lugar y hora.  Espera fecha para realizar la entrevista, se conecta con la operación número 36.
32	Sección de Difusión de Información institucional en Medios Masivos de Comunicación /Responsable	Recibe instrucción, solicita vía telefónica al Coordinador del área correspondiente designe un vocero para atender la entrevista solicitada.
33	Coordinación Correspondiente/Coordinador	Recibe llamada, se entera de la solicitud, designa al vocero e informa al Responsable de la Sección de Difusión de Información Institucional en Medios Masivos de Comunicación.
34	Sección de Difusión de Información Institucional en Medios Masivos de Comunicación /Responsable	Se entera y establece contacto con el vocero para informarle el tema, hora y fecha para la realización de la entrevista, así como hacer de su conocimiento las recomendaciones del protocolo de atención a medios.  Registra la cita en la Agenda de Actividades de Difusión de Información Institucional en Medios Masivos de Comunicación y en la fecha de entrevista acompaña al vocero. Se conecta con la operación número 36.
35	Unidad Médico-Administrativa/Vocero	Se entera del tema, hora y fecha de la entrevista, así como del protocolo a seguir durante la entrevista y espera fecha.
36	Unidad Médico-Administrativa/Vocero	En la fecha establecida, lleva a cabo la entrevista con el representante de los medios de comunicación y en compañía del

			Responsable de la Sección de Difusión de Información Institucional en Medios Masivos de Comunicación.
37	Medios Masivos de Comunicación/Representante	de	Realizada la entrevista, genera boletín informativo y lo publica en los medios masivos de comunicación. Se conecta con la operación número 1 del Procedimiento 7 "Integración y Distribución de la Síntesis Informativa".
38	Sección de Difusión de Información Institucional en Medios Masivos de Comunicación/Responsable		Viene de la operación número 6 del procedimiento 7 "Integración y Distribución de la Síntesis Informativa". Recibe vía correo electrónico "Síntesis Informativa", verifica que la información publicada a través de este medio sea acorde a la entrevista y determina: ¿La información publicada es acorde a la entrevista?
39	Sección de Difusión de Información Institucional en Medios Masivos de Comunicación/Responsable		La información publicada no es acorde a la entrevista. Se comunica con el Responsable de la Sección de Monitoreo, Análisis y Síntesis Informativa para que realice los cambios pertinentes.
40	Sección de Monitoreo, Análisis y Síntesis Informativa/Responsable.		Realiza los cambios pertinentes a la Síntesis Informativa e informa vía correo electrónico al Responsable de la Sección de Difusión de Información Institucional en Medios Masivos de Comunicación que las observaciones han sido solventadas.
41	Sección de Difusión de Información Institucional en Medios Masivos de Comunicación/Responsable		Se entera por correo electrónico que la Síntesis Informativa ha sido corregida e informa al Jefe de la Unidad de Comunicación Social que la Síntesis Informativa es acorde con la entrevista realizada.
42	Sección de Difusión de Información Institucional en Medios Masivos de Comunicación/Responsable		La información publicada es acorde a la entrevista. Informa al Jefe de la Unidad de Comunicación Social que la Síntesis Informativa es acorde con la entrevista realizada.
43	Unidad de Comunicación Social/Jefe de la Unidad		Se entera y programa entrevistas con el propósito de fomentar la cultura de la prevención e informar a derechohabientes y público en general acerca de las prestaciones que otorga el Instituto, a través de una agenda de temas que turna al Responsable de la Sección de Difusión de Información Institucional en Medios Masivos de Comunicación.
44	Sección de Difusión de Información Institucional en Medios Masivos de Comunicación/Responsable		Recibe agenda de temas para entrevistas, le da seguimiento y se comunica vía telefónica con los representantes de los medios masivos de comunicación para solicitar espacios de entrevista para difundir información institucional.
45	Medios Masivos de Comunicación/Representante	de	Recibe llamada telefónica, se entera de la solicitud y determina: ¿Cuenta con espacios para entrevista?
46	Medios Masivos de Comunicación/Representante	de	No se cuenta con espacios para entrevista. Informa vía telefónica al Responsable de la Sección de Difusión de Información Institucional en Medios Masivos de Comunicación que por el momento no cuenta con espacios disponibles.
47	Sección de Difusión de Información Institucional en Medios Masivos de Comunicación /Responsable		Se entera de que no existen espacios informativos disponibles, solicita vía telefónica espacios para entrevista en otros medios de comunicación. Se conecta con la operación número 43.
48	Medios Masivos de Comunicación/Representante		Si cuenta con espacios para entrevista. Informa y acuerda con el Responsable de la Sección de Difusión de Información Institucional en Medios Masivos de Comunicación los tiempos y horarios que le puede asignar para la difusión de información institucional.
49	Sección de Difusión de Información Institucional en Medios Masivos de Comunicación/Responsable		Se entera, registra los espacios conseguidos en la Agenda de Actividades de Difusión de Información Institucional en Medios Masivos de Comunicación, se comunica vía telefónica con los Coordinadores correspondientes y les solicita designar voceros, informa al Jefe de la Unidad de Comunicación Social y espera.

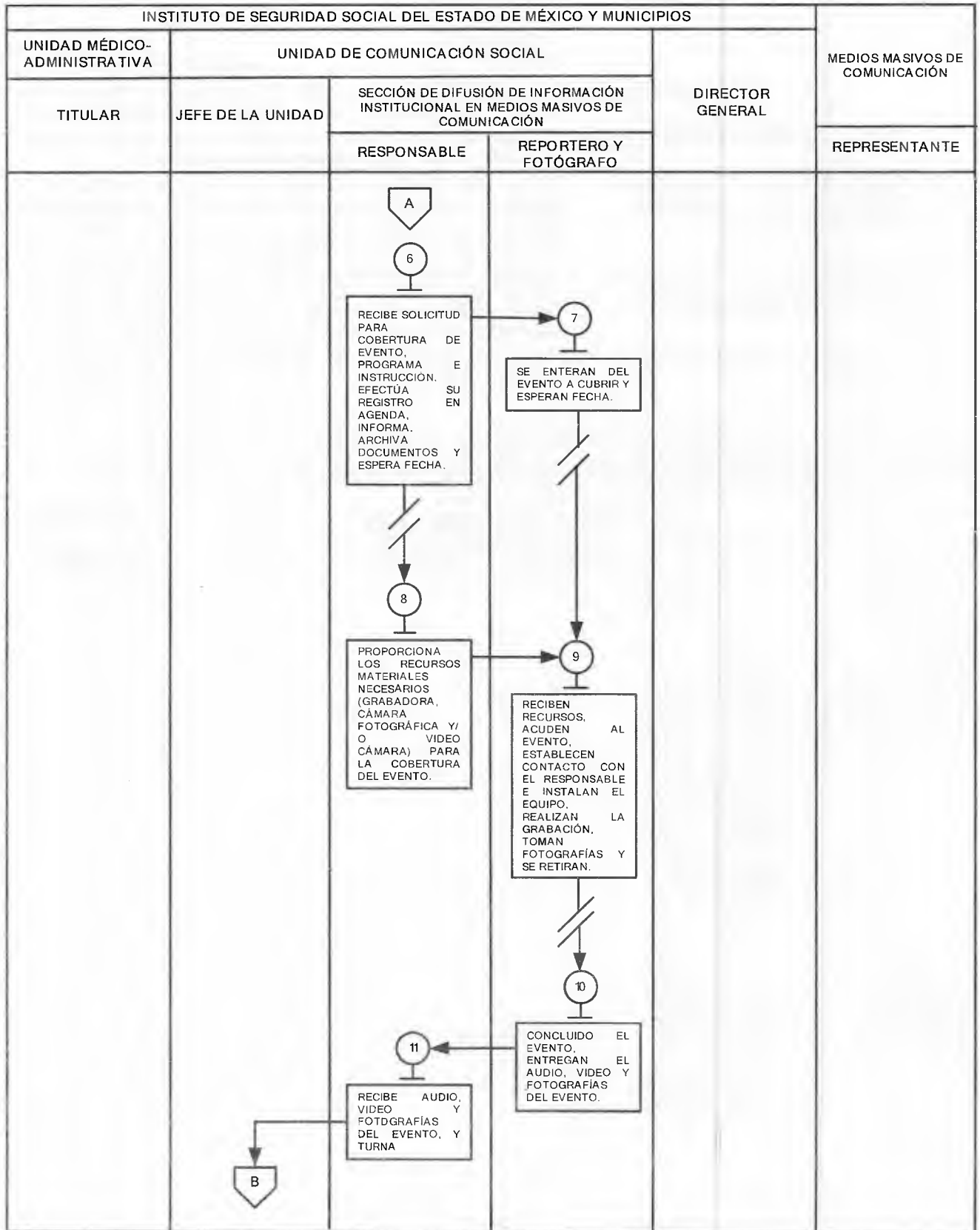


- |    |  |  |
|----|--|--|
| 50 | Coordinación<br>Correspondiente/Coordinador  | Recibe llamada, se entera y establece contacto con el vocero para informarle el tema, hora y fecha para la realización de la entrevista, así como hacer de su conocimiento las recomendaciones del protocolo de atención a medios.<br><br>Registra la cita en la Agenda de Actividades de Difusión de Información Institucional en Medios Masivos de Comunicación e informa del vocero designado a la Unidad de Comunicación Social. |
| 51 | Unidad de Comunicación Social/Jefe de la Unidad  | Se entera de los espacios, tiempos y horarios disponibles, así como de los voceros designados por los Coordinadores correspondientes.  |
| 52 | Unidad Médico-Administrativa/Vocero  | Se entera del tema, hora y fecha de la entrevista, así como del protocolo a seguir durante la entrevista y espera fecha.   |
| 53 | Sección de Difusión de la Información Institucional en Medios Masivos de Comunicación/Responsable  | En la fecha agendada, contacta al vocero y lo acompaña a la entrevista verificando se transmita conforme a lo acordado con los medios de comunicación y que la información generada en la entrevista sea integrada en la Síntesis Informativa.   |
| 54 | Sección de Difusión de la Información Institucional en Medios Masivos de Comunicación /Responsable | Elabora Informe Mensual de Actividades de Difusión de Información Institucional en Medios Masivos de Comunicación en original y copia, turna original al Jefe de la Unidad para su conocimiento y archiva la copia del informe, previo acuse de recibo.  |
| 55 | Unidad de Comunicación Social/Jefe de la Unidad  | Recibe Informe Mensual de Actividades de Difusión, se entera y archiva para su control.  |

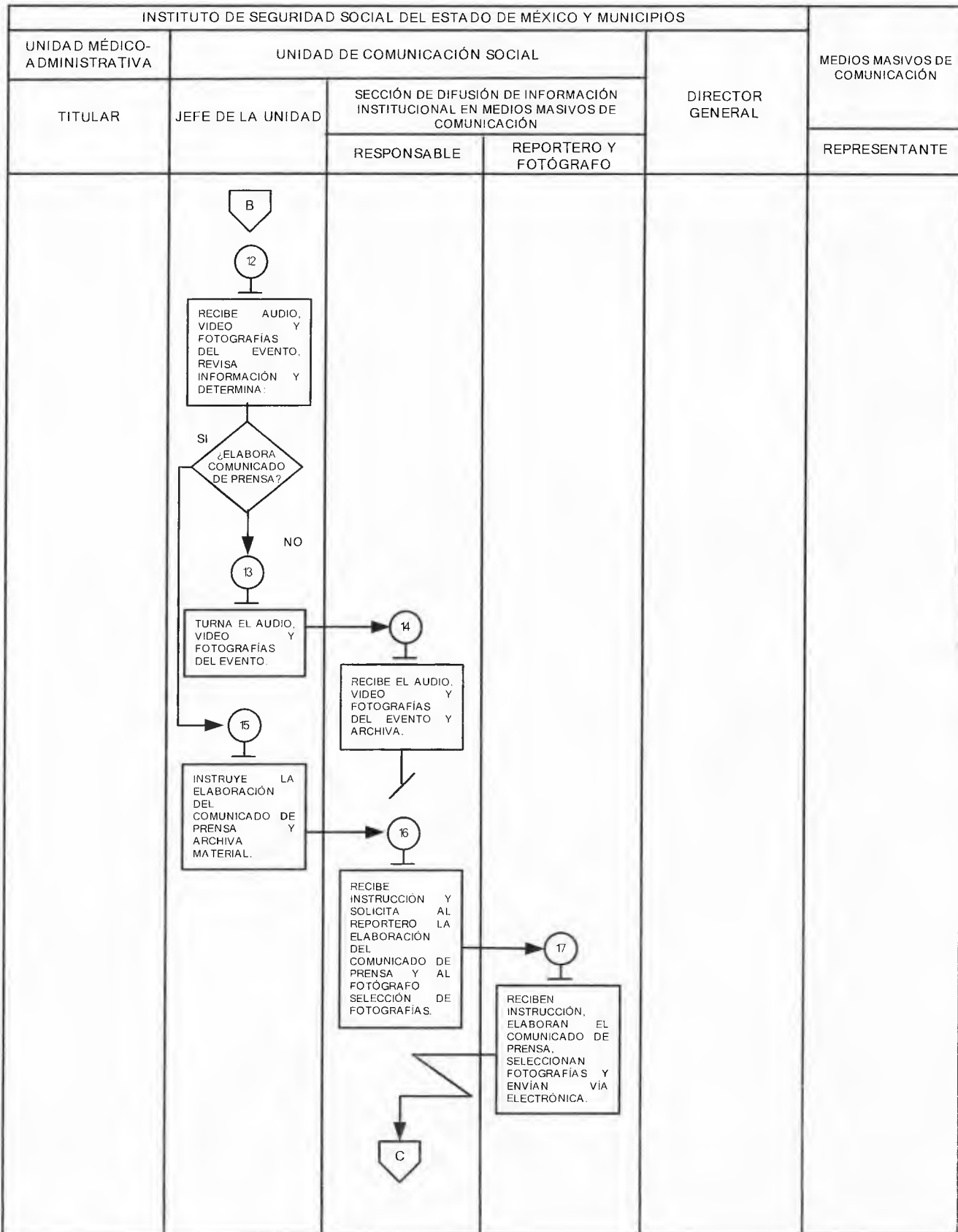
**DIAGRAMACIÓN:**



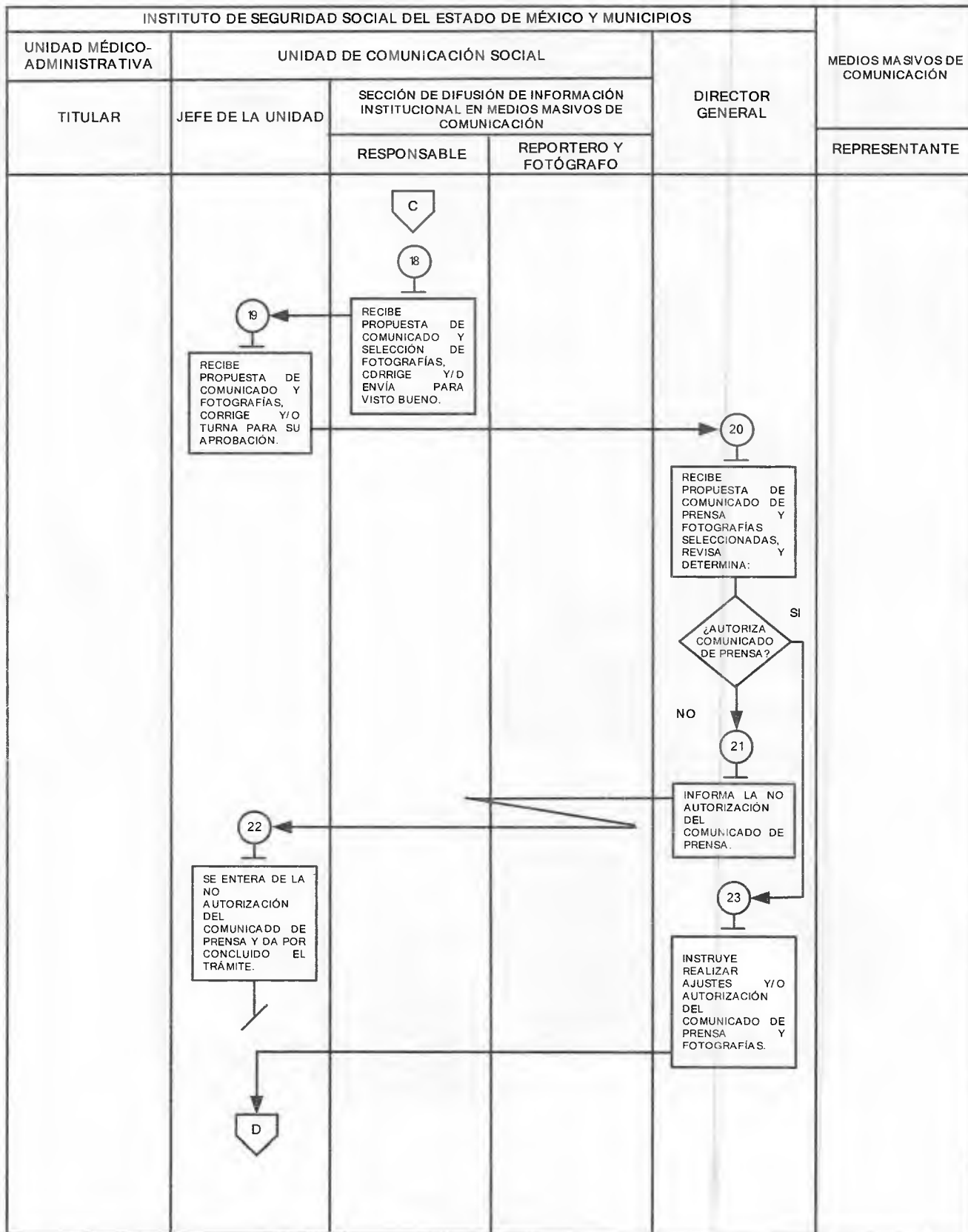
PROCEDIMIENTO DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL EN MEDIOS MASIVOS DE COMUNICACIÓN



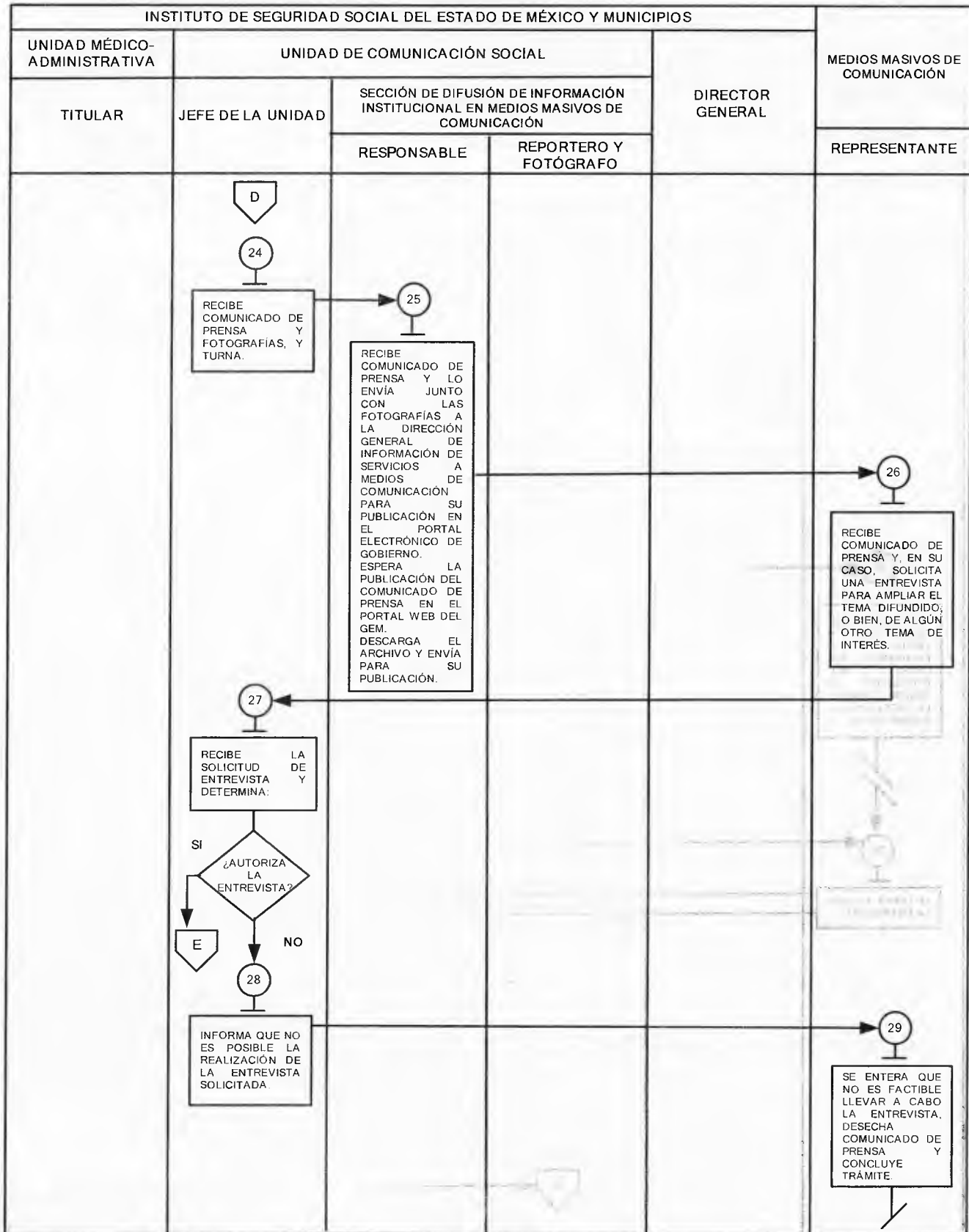
PROCEDIMIENTO DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL EN MEDIOS MASIVOS DE COMUNICACIÓN

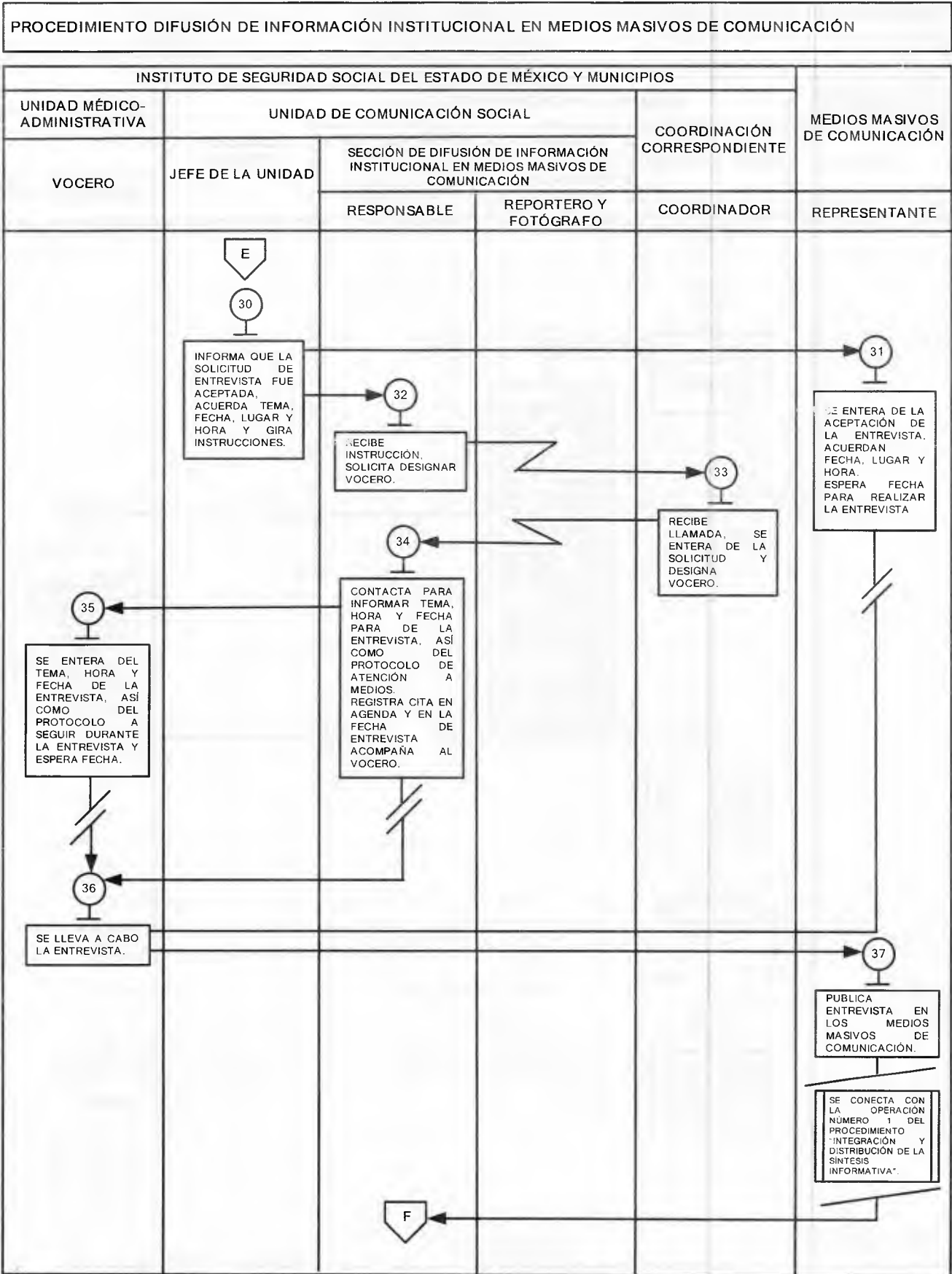


PROCEDIMIENTO DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL EN MEDIOS MASIVOS DE COMUNICACIÓN

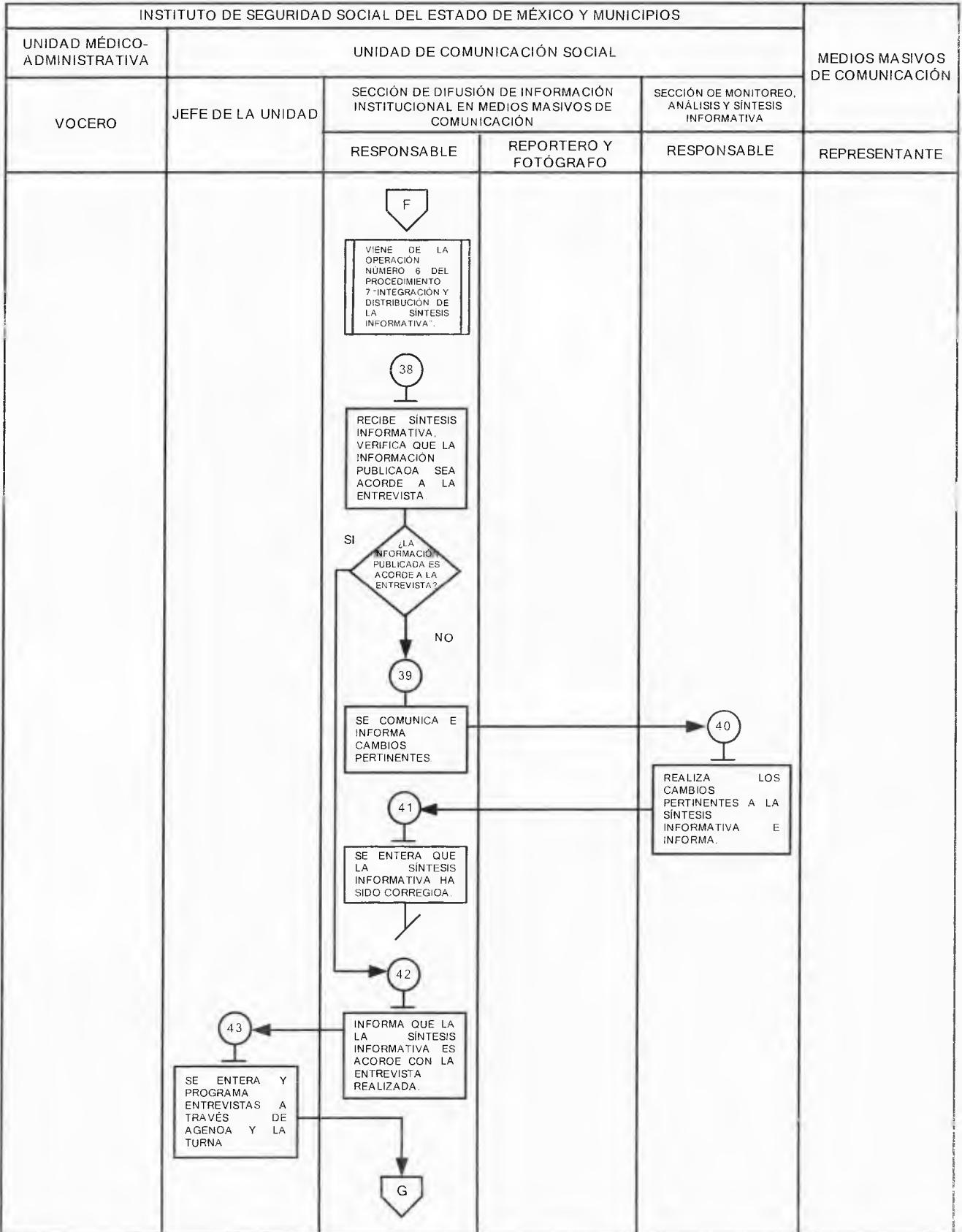


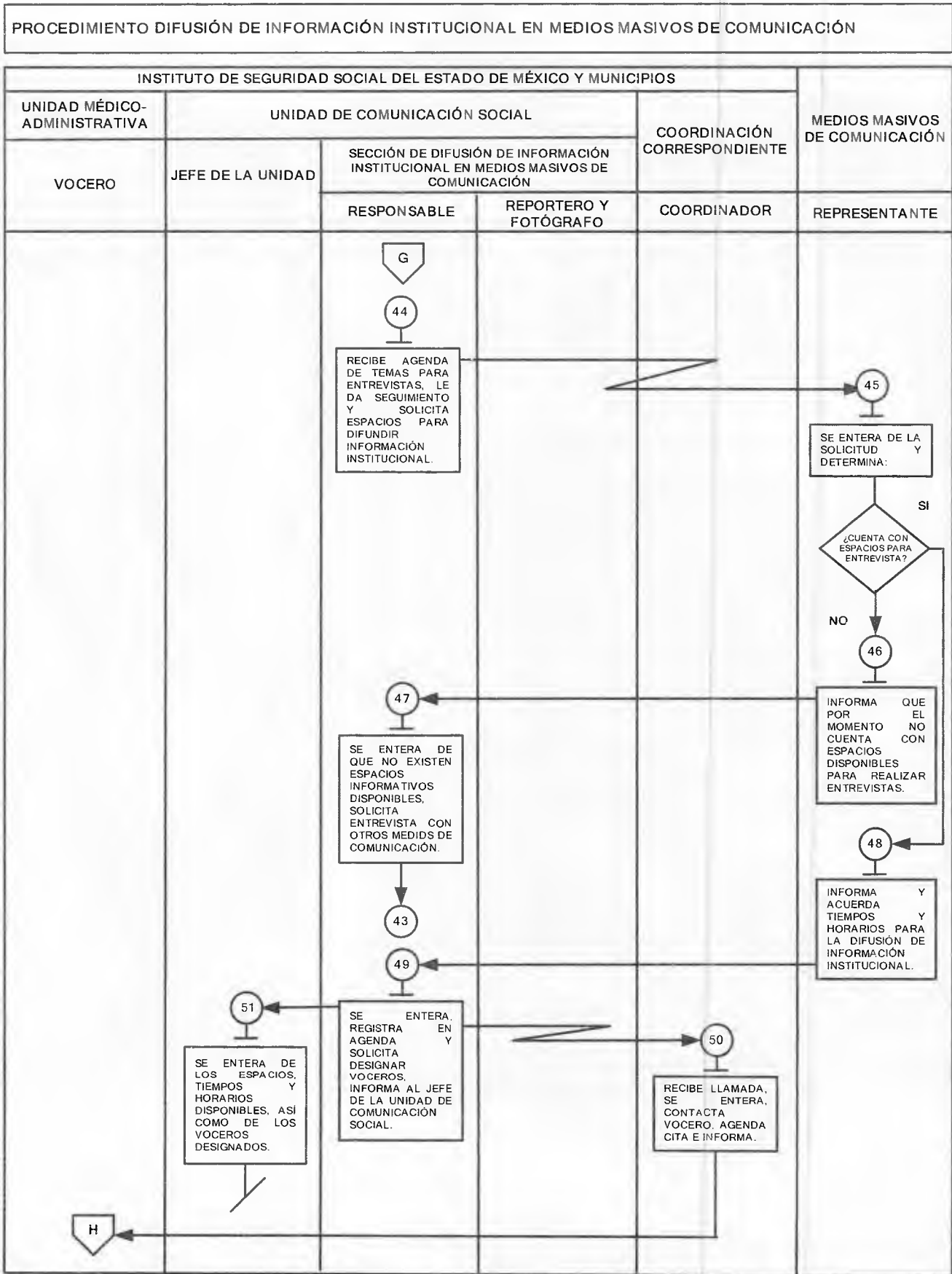
PROCEDIMIENTO DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL EN MEDIOS MASIVOS DE COMUNICACIÓN





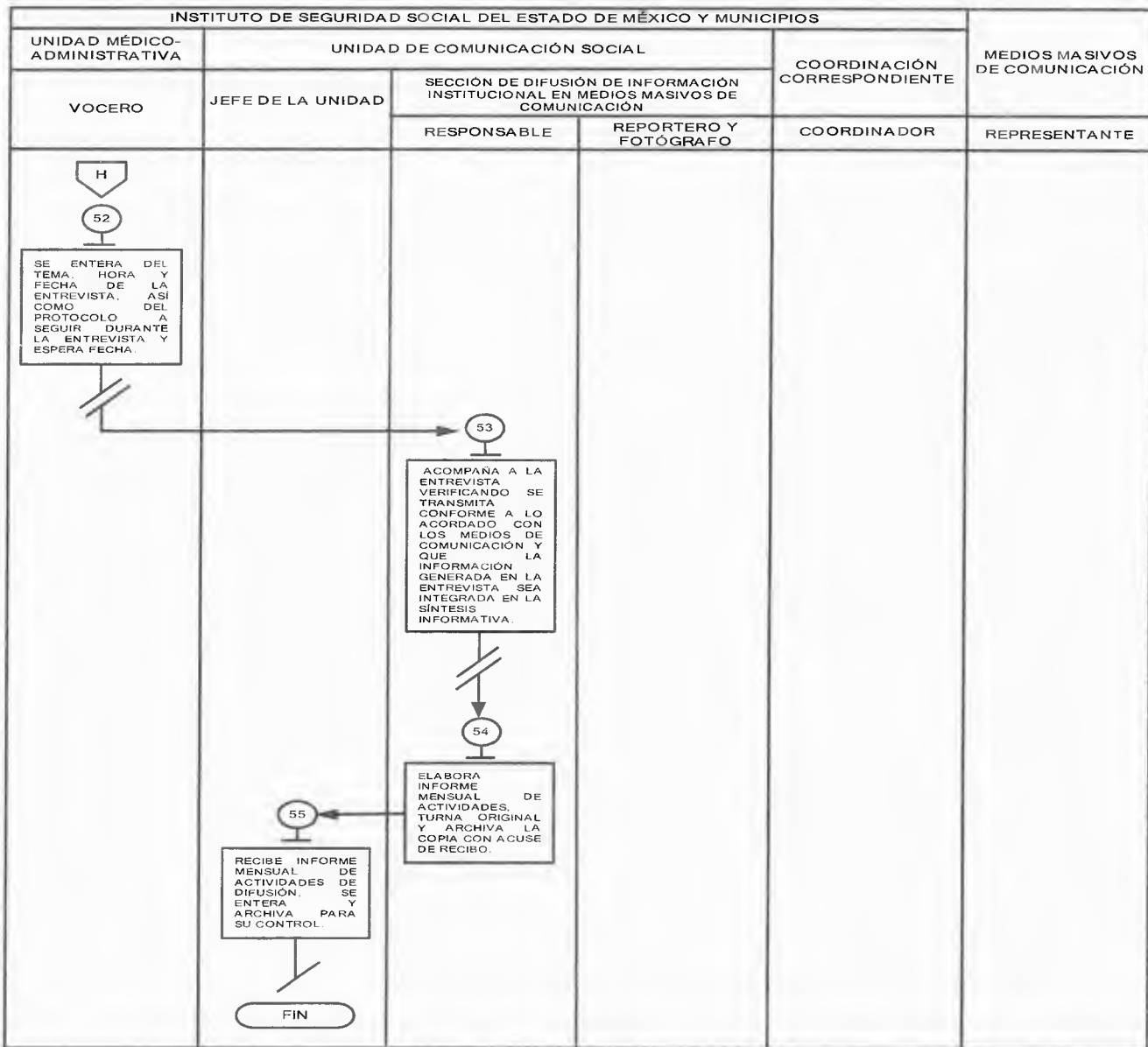
PROCEDIMIENTO DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL EN MEDIOS MASIVOS DE COMUNICACIÓN







**PROCEDIMIENTO DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL EN MEDIOS MASIVOS DE COMUNICACIÓN**



**MEDICIÓN:**

Indicador para medir la capacidad de cobertura de eventos y atención a medios.

Número de eventos realizados mensualmente

$$\frac{\text{Número de eventos programados mensualmente}}{\text{Número de eventos programados mensualmente}} \times 100 = \text{Porcentaje de eventos atendidos mensualmente}$$

Indicador para medir porcentaje de entrevistas realizadas al mes.

Número de entrevistas realizadas mensualmente

$$\frac{\text{Número de entrevistas realizadas mensualmente}}{\text{Número de entrevistas programadas mensualmente}} \times 100 = \text{Porcentaje de entrevistas realizadas y registradas al mes}$$

**Registro de evidencias:**

La difusión de información institucional queda registrada en los comunicados de prensa y grabaciones de entrevistas realizadas.

**FORMATOS E INSTRUCTIVOS:**

No aplica.

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL DEL ISSEMYM</b>	Edición: Segunda
	Fecha: Febrero de 2015
	Código: 203F13000/02
	Página:

**PROCEDIMIENTO:**

Producción y Transmisión de Videos en ISSEMYM T.V.

**OBJETIVO:**

Difundir información audiovisual de los servicios del Instituto, así como de las prácticas médicas e información institucional a la población usuaria, mediante la producción y transmisión de videos, a través del sistema ISSEMYM T.V.

**ALCANCE:**

Aplica al personal adscrito a la Unidad de Comunicación Social que realiza la producción y transmisión de videos, así como a los responsables de las pantallas en las Unidades Médico-Administrativas que cuenten con el sistema.

**REFERENCIAS:**

- Manual General de Organización del Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios. Apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, 203F 13000 Unidad de Comunicación Social. Gaceta del Gobierno, 7 de octubre de 2009.
- Manual de Identidad Gráfica. Gaceta del Gobierno 2011-2017, 16 de abril de 2012.
- Circular Interna No. 61/2012. "Lineamientos Institucionales de Comunicación". Emitida por la Unidad de Comunicación Social del Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios, 29 de julio de 2013.

**RESPONSABILIDADES:**

La Unidad de Comunicación Social es la unidad administrativa responsable de la producción y transmisión de videos en las Unidades Médico-Administrativas del Instituto.

El Jefe de la Unidad de Comunicación Social deberá:

- Obtener información para la producción de videos, mediante la Estrategia Integral de Comunicación Institucional (EICI) u oficina de solicitud original de producción de video de las Unidades Médico-Administrativas.
- Dar visto bueno al guión.
- Entregar la información que le requiera el proveedor para la producción del video.
- Dar visto bueno final al producto.
- Remitir el video al área solicitante o, en su caso, al responsable de transmitir el video.

El responsable de producción audiovisual deberá:

- Revisar que el video cumpla con las políticas de imagen.
- Dar el visto bueno del diseño del video.
- Integrar lista de reproducción de videos.

El responsable de ISSEMYM T.V. en las Unidades Médico-Administrativas deberá:

- Actualizar lista de reproducción para que forme parte de las transmisiones cotidianas del ISSEMYM T.V.
- Ejecutar el programa de reproducción y reproducir los videos de manera ininterrumpida.
- Asegurar el correcto funcionamiento del sistema de ISSEMYM T.V.

El titular de las Unidad Médico-Administrativa deberá:

- Emitir solicitudes de videos a la Unidad de Comunicación Social.
- Proporcionar la información o materiales para la elaboración de los guiones.

El productor del video deberá:

- Realizar producción y post-producción del video.

**DEFINICIONES:**

**Audiovisual:** Relativo a los aparatos de grabación y reproducción de imagen y sonido. Reproducción de imágenes (película, video y diapositivas) combinado con sonidos que se utiliza generalmente con fines didácticos.

**Copia de trabajo:** También conocida como primer corte, es un boceto de edición audiovisual de baja resolución que permite la revisión del material antes de procesarlo de manera definitiva.

**EICI:** (Estrategia Integral de Comunicación Institucional). Programa de comunicación institucional que contiene las acciones a realizar durante el año.

<b>Guión:</b>	Texto en que se expone, con los detalles necesarios para su realización, el contenido del audio o video.
<b>Master:</b>	Archivo audiovisual definitivo en alta resolución del cual se generan las copias necesarias para su distribución.
<b>Multimedia:</b>	Información digitalizada que combina texto, gráficos, video y audio.
<b>Nube o Sistema Clouding:</b>	Sistema que alberga archivos en un servidor que pueden descargarse en cualquier parte, a través de internet.
<b>Pauta:</b>	Reglas o modo de ejecutar una programación de medios audiovisuales.
<b>Reproducción en bucle:</b>	Lista de materiales audiovisuales en el orden que se debe reproducir de manera ininterrumpida.
<b>Proyecto de video:</b>	Plan general del video, con objetivo de comunicación e información básica para elaboración de guión.
<b>Sistema ISSEMYM T.V.:</b>	Sistema de comunicación institucional que permite la difusión de contenidos multimedia, a través de las pantallas ubicadas en las Unidades Médico-Administrativas del Instituto.
<b>Video:</b>	Es la tecnología de la captación, grabación y procesamiento, almacenamiento, transmisión y reconstrucción por medios electrónicos digitales o analógicos de una secuencia de imágenes que representan escenas en movimientos.
<b>VLC Player:</b>	Es un reproductor y «framework» multimedia libre y de código abierto multiplataforma que reproduce la mayoría de archivos multimedia.
<b>Vocero:</b>	Servidor Público designado por los Coordinadores correspondientes para hacer declaraciones informativas institucionales y/o de salud ante los medios de comunicación.

**INSUMOS:**

- Estrategia Integral de Comunicación Institucional (EICI).
- Oficio de solicitud de producción de video de las Unidades Médico-Administrativas correspondientes.

**RESULTADOS:**

- Videos generados y difundidos.

**INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:**

- No aplica.

**POLÍTICAS:**

- La Unidad de Comunicación Social deberá promover Campañas de Comunicación de Imagen y Servicios Institucionales para informar a los usuarios del servicio.
- Toda solicitud de material o producto audiovisual presentada a la Unidad de Comunicación Social por las Unidades Médico-Administrativas deberá ser mediante oficio en el que se especifique el nombre y cargo del servidor público designado como enlace y datos para su localización (teléfono, correo electrónico), previa autorización de la Coordinación correspondiente.
- Las solicitudes de producción de video deberán especificar el tema o contenido, objetivo de comunicación y la fecha para su entrega, siendo responsable de la información la Unidad Médico-Administrativa solicitante, en tanto que la Unidad de Comunicación Social establecerá el tiempo de realización del video.
- El video producido deberá tener un guión claro y entendible para la derechohabencia, una duración que no exceda los cinco minutos totales, cumplir con la imagen institucional, contenido visual adecuado para el auditorio y responder a las necesidades de comunicación planteadas en el Proyecto del Video.
- El responsable de ISSEMYM T.V. en las Unidades Médico-Administrativas deberá descargar el video y la lista de reproducción o pauta, a fin de mantener actualizado el contenido.
- El responsable de ISSEMYM T.V. en las Unidades Médico-Administrativas deberá verificar el correcto funcionamiento del sistema y, en caso necesario, informar a la Unidad de Comunicación Social las fallas detectadas en la operación de las pantallas, problemas técnicos o, en su caso, cuando se requiera reubicación de pantallas o cambio del responsable del sistema.

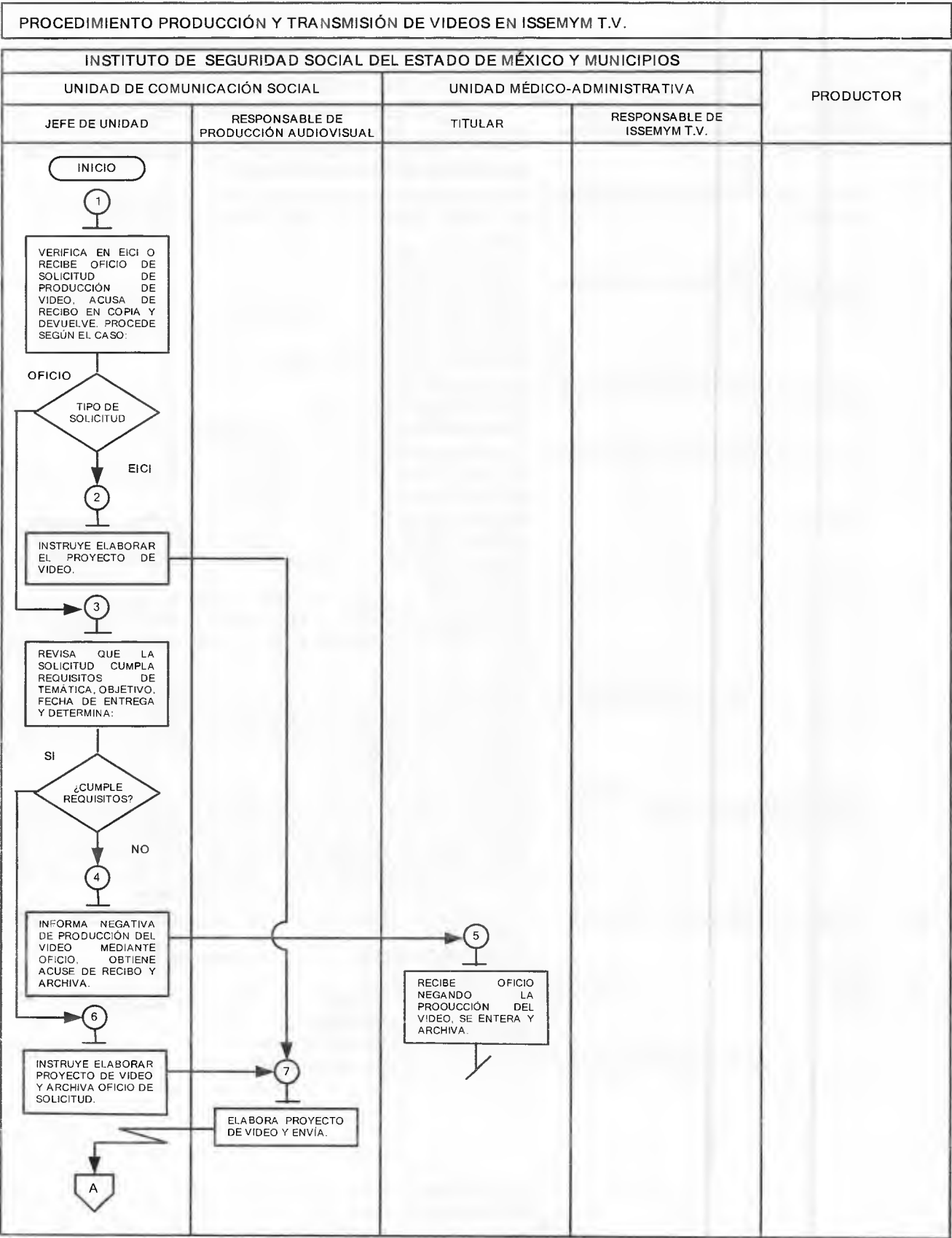
**DESARROLLO:****Procedimiento: Producción y Transmisión de Videos en ISSEMYM T.V.**

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Unidad de Comunicación Social/Jefe de Unidad	Verifica en la Estrategia Integral de Comunicación Institucional (EICI) o, en su caso, recibe de las Unidades Médico-Administrativas oficio de solicitud de producción de video en original y copia, acusa de recibo en copia del oficio y devuelve. Procede según sea el caso: ¿Es por EICI o mediante oficio de solicitud?

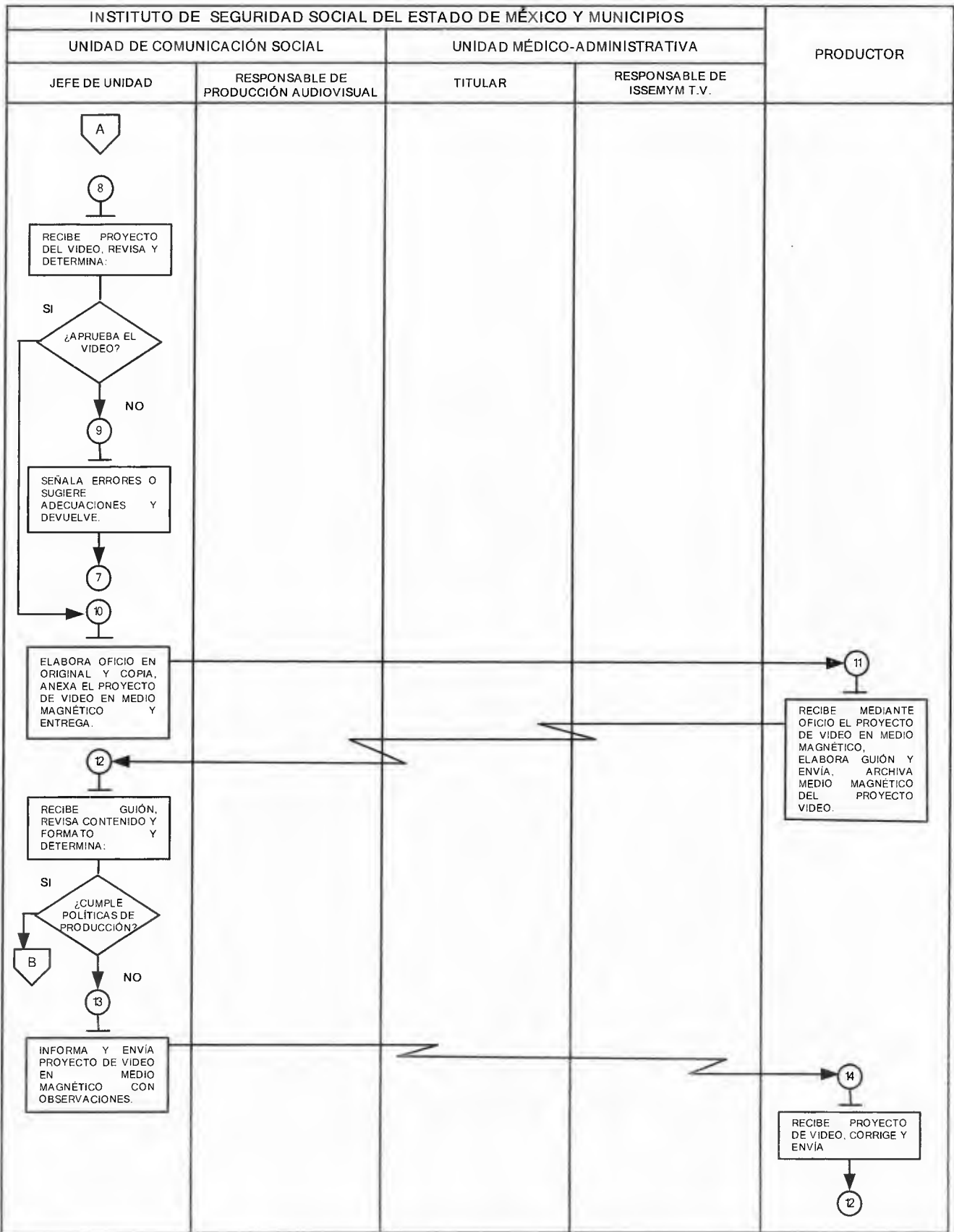
- |    |   |         |   |
|----|---|---------|---|
| 2  | Unidad de Comunicación Social/Jefe de Unidad                        |         | La producción del video está considerada en la EICI. Instruye de manera verbal al Responsable de Producción Audiovisual elaborar el proyecto de video indicando temática, objetivo y fecha de entrega. Se conecta con operación número 7.   |
| 3  | Unidad de Comunicación Social/Jefe de Unidad                        |         | La producción del video es mediante oficio de solicitud. Revisa que la solicitud de producción de video cumpla con los requisitos de temática, objetivo, fecha de entrega y determina: ¿Cumple requisitos?  |
| 4  | Unidad de Comunicación Social/Jefe de Unidad                        |         | No cumple requisitos la solicitud. Informa negativa de producción del video al titular de la Unidad Médico-Administrativa solicitante, mediante oficio en original y copia, obtiene acuse de recibo en copia del oficio y archiva.  |
| 5  | Unidades Administrativas/Titular                                    | Médico- | Recibe oficio original con la negativa para la producción del video, se entera y archiva.   |
| 6  | Unidad de Comunicación Social/Jefe de Unidad                        |         | Si cumple requisitos la solicitud. Instruye de forma verbal al responsable de producción audiovisual elaborar el proyecto de video informando temática, objetivo y fecha de entrega, archiva oficio de solicitud para su control.   |
| 7  | Unidad de Comunicación Social/Responsable de Producción Audiovisual |         | Se entera, elabora proyecto de video con la temática propuesta y envía por correo electrónico al Jefe de Unidad de Comunicación Social para su revisión.  |
| 8  | Unidad de Comunicación Social/Jefe de Unidad                        |         | Recibe el proyecto del video, revisa la información contenida y determina: ¿Aprueba el video?   |
| 9  | Unidad de Comunicación Social/Jefe de Unidad                        |         | No aprueba el video. Señala los errores del proyecto de video detectados o, en su caso, sugiere adecuaciones al mismo y devuelve por correo electrónico. Se conecta a la operación número 7.  |
| 10 | Unidad de Comunicación Social/Jefe de Unidad                        |         | Si aprueba el video. Elabora oficio en original y copia, anexa el proyecto de video en medio magnético y entrega al productor.  |
| 11 | Productor   |         | Recibe mediante oficio en original y copia, el proyecto de video en medio magnético, acusa de recibo la copia y devuelve, archiva original. Realiza el guión del proyecto de video y lo envía por correo electrónico al Jefe de Unidad de Comunicación Social para su visto bueno, archiva medio magnético de proyecto video recibido.  |
| 12 | Unidad de Comunicación Social/Jefe de Unidad                        |         | Recibe guión, revisa el contenido y formato del mismo, y determina: ¿Cumple con las políticas de producción?  |
| 13 | Unidad de Comunicación Social/Jefe de Unidad                        |         | El guión no cumple las políticas de producción. Informa vía correo electrónico al productor y envía mediante oficio en original y copia el proyecto de video en medio magnético.  |
| 14 | Productor   |         | Recibe mediante oficio, en original y copia, el proyecto de video en medio magnético, acusa de recibo la copia y devuelve, archiva original. Realiza correcciones en el guión del proyecto de video y envía por correo electrónico al Jefe de Unidad de Comunicación Social para su visto bueno, archiva medio magnético del proyecto de video recibido. Se conecta con la operación número 12. |
| 15 | Unidad de Comunicación Social/Jefe de Unidad                        |         | El guión cumple con las políticas de producción. Informa mediante correo electrónico al proveedor para que produzca el video.   |
| 16 | Productor   |         | Recibe correo electrónico, realiza la producción del video y envía copia de trabajo vía correo electrónico al Responsable de Producción Audiovisual.  |
| 17 | Unidad de Comunicación Social/Responsable de producción audiovisual |         | Recibe copia de trabajo del video vía correo electrónico, revisa que cumpla con las políticas de imagen y determina: ¿Cumple políticas de imagen?   |

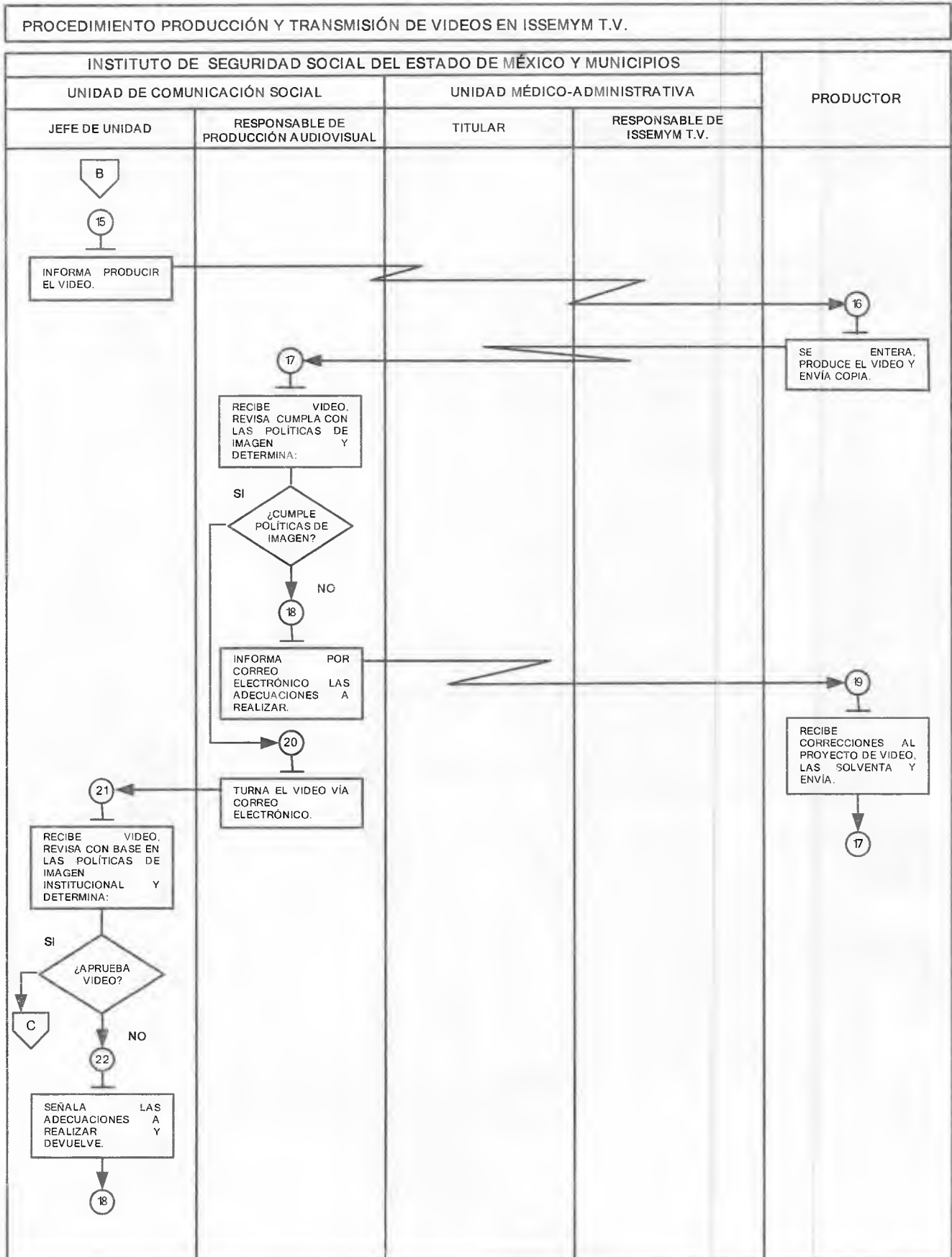
18	Unidad de Comunicación Social/Responsable de producción audiovisual	La copia del trabajo del video no cumple con las políticas de imagen. Informa al productor por correo electrónico las adecuaciones a realizar.
19	Productor	Recibe correcciones al proyecto de video, las solventa y envía por correo electrónico al Jefe de Unidad de Comunicación Social. Se conecta con la operación número 17.
20	Unidad de Comunicación Social/Responsable de producción audiovisual	La copia del trabajo del video si cumple con las políticas de imagen. Turna la copia de trabajo del video vía correo electrónico al Jefe de la Unidad de Comunicación Social.
21	Unidad de Comunicación Social/Jefe de Unidad	Recibe copia de trabajo del video, revisa con base en las políticas de imagen institucional, para otorgar el visto bueno final y determina: ¿Aprueba el video?
22	Unidad de Comunicación Social/Jefe de Unidad	No aprueba el video. Señala las adecuaciones a realizar y devuelve vía correo electrónico la copia de trabajo del video al Responsable de Producción Audiovisual. Se conecta con operación número 18.
23	Unidad de Comunicación Social/Jefe de Unidad	Si aprueba el video. Procede según sea el caso: ¿Fue requerido por la EICI o mediante oficio?
24	Unidad de Comunicación Social/Jefe de Unidad	Si el video fue requerido como parte de la EICI. Da visto bueno al video e informa al productor vía correo electrónico para la realización del master.
25	Productor	Recibe visto bueno y genera un master en DVD que entrega mediante oficio en original y copia al Jefe de la Unidad de Comunicación Social, obtiene acuse de recibo en la copia del oficio y archiva.
26	Unidad de Comunicación Social/Jefe de Unidad	Recibe oficio y master en DVD, acusa de recibo en copia, devuelve y archiva original, turna master en DVD al Responsable de Producción Audiovisual para su programación en ISSEMyM T.V.
27	Unidad de Comunicación Social/Responsable de la Producción Audiovisual	Recibe master en medio magnético y lo integra a una lista de reproducción o pauta en la Nube – Sistema Clouding, en donde se alojará para que las Unidades Médico-Administrativas puedan acceder a ella para su reproducción mediante el Sistema ISSEMyM T.V y archiva DVD.
28	Unidades Médico-Administrativas/Responsable de ISSEMyM T.V.	Descarga la lista de reproducción actualizada desde las unidades de transmisión del Sistema ISSEMyM T.V. con la que cuentan. Ejecutan el programa VLC Player y activan la lista de reproducción actualizadas de videos en forma de Bucle, de tal manera que la transmisión se mantenga ininterrumpida en las pantallas de las Unidades Médicas-Administrativas.
29	Unidad de Comunicación Social/Jefe de Unidad	La solicitud de producción de video se recibió mediante oficio, determina: ¿Es para ISSEMyM T.V. o para uso interno del área solicitante?
30	Unidad de Comunicación Social/Jefe de Unidad	Es para ISSEMyM T.V. Da visto bueno al video e informa al productor vía correo electrónico para la realización del master. Se conecta con la operación número 25.
31	Unidad de Comunicación Social/Jefe de Unidad	Es para uso interno del área solicitante. Entrega copia del video en medio magnético a la Unidad Médico-Administrativa solicitante mediante oficio en original y copia, obtiene acuse de recibo en copia y archiva.
32	Unidades Médico-Administrativas/Titular	Recibe mediante oficio en original y copia, copia del video, acusa de recibo la copia del oficio y devuelve, archiva oficio original, instruye al personal de la Unidad Médico-Administrativa la difusión del material audiovisual.

**DIAGRAMACIÓN:**

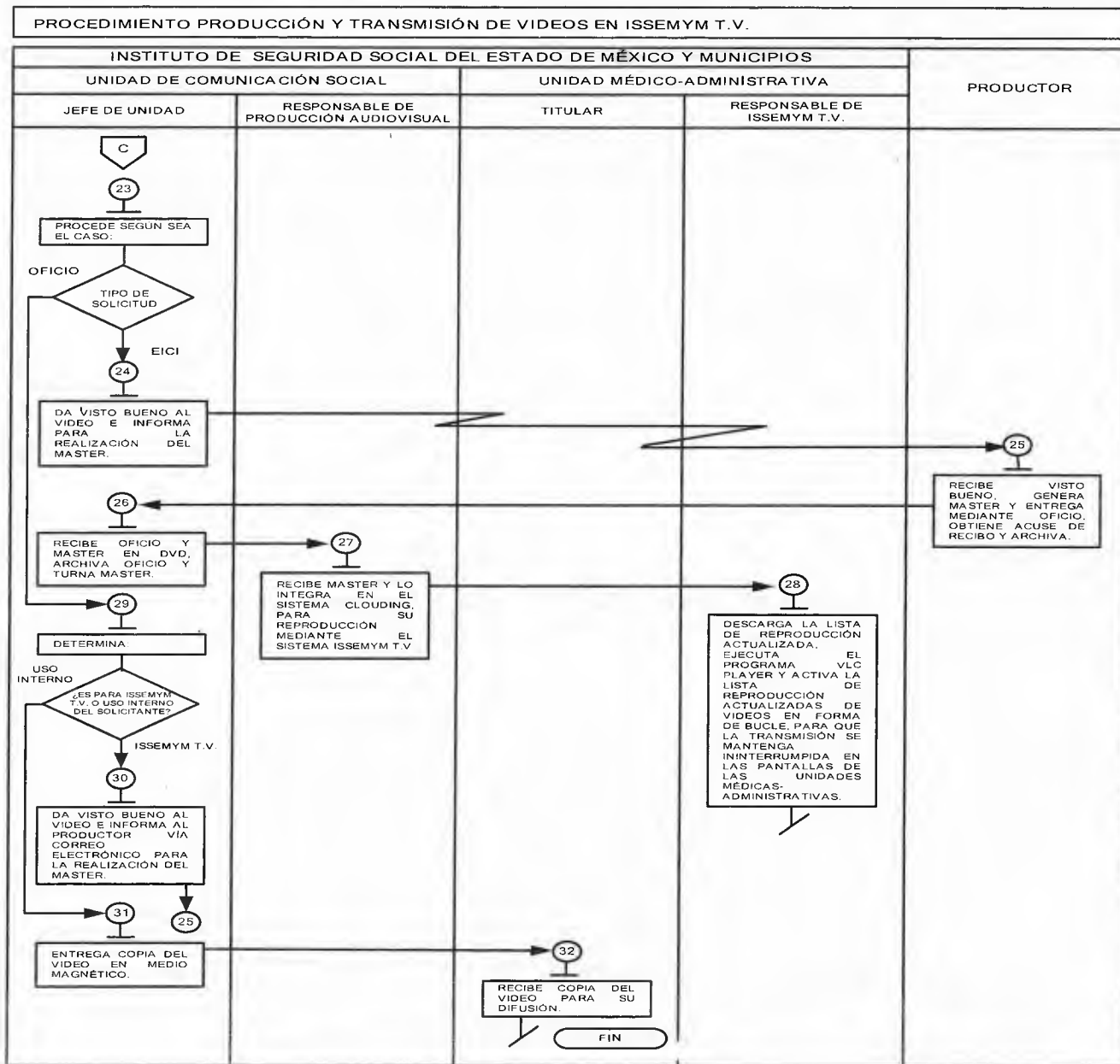


PROCEDIMIENTO PRODUCCIÓN Y TRANSMISIÓN DE VIDEOS EN ISSEM YM T.V.









**MEDICIÓN:**

Indicador para medir la eficacia de la producción de videos.

$$\frac{\text{Número mensual de videos realizados}}{\text{Número mensual de solicitudes de videos recibidas y/o programadas}} \times 100 = \text{Porcentaje de videos producidos y entregados mensualmente.}$$

Indicador para medir la eficiencia en la transmisión de videos.

$$\frac{\text{Número mensual de videos trasmitidos}}{\text{Número mensual de videos realizados}} \times 100 = \text{Porcentaje de videos transmitidos mensualmente.}$$

**Registro de evidencias:**

La atención a solicitudes de producción de videos queda registrada en la Nube-Sistema Clouding, en donde se alojará para que las Unidades Médico-Administrativas puedan acceder a ella para su reproducción mediante el Sistema ISSEMyM T.V.

**FORMATOS E INSTRUCTIVOS:**

No aplica.

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL DEL ISSEMYM</b>	Edición: Segunda
	Fecha: Febrero de 2015
	Código: 203F13000/03
	Página:

**PROCEDIMIENTO:**

Diseño y Producción de Materiales Gráficos.

**OBJETIVO:**

Promover los trámites y servicios que ofrece el Instituto, así como la difusión de prácticas adecuadas para mejorar la salud de la población mexiquense, mediante el diseño y producción de materiales gráficos.

**ALCANCE:**

Aplica a los servidores públicos adscritos a la Sección de Imagen Institucional de la Unidad de Comunicación Social que llevan a cabo el diseño y producción de material gráfico para la difusión de información institucional.

**REFERENCIAS:**

- Manual de Identidad Gráfica 2011-2017. Editado por la Coordinación General de Comunicación Social. Gobierno del Estado de México. Gaceta del Gobierno, 16 de abril de 2012.
- Manual de Normas y Políticas para la Emisión de Publicaciones Oficiales. Apartado I, Inciso 2, Subincisos 2.1, 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; Apartado III, Inciso 2, Subinciso 2.1, Inciso 3, Subincisos 1 al 4 y 8; Apartado IV, Inciso 2, Subinciso 2.1, inciso a; Apartado V, Inciso 1, Subincisos 1 al 3. Editado por el Consejo Editorial de la Administración Pública Estatal, 2006.
- Manual General de Organización del Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios. Apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, 203F13000 Unidad de Comunicación Social. Gaceta del Gobierno, 7 de octubre de 2009.
- Circular interna No. 061/2013. "Lineamientos Institucionales de Imagen". Editada por la Unidad de Comunicación Social del Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios, 29 de julio de 2013.

**RESPONSABILIDADES:**

La Unidad de Comunicación Social es la unidad administrativa responsable del diseño y producción de materiales gráficos para la difusión de información y actividades de las Unidades Médico-Administrativas del Instituto, a través de la Sección de Imagen Institucional.

El Jefe de la Unidad de Comunicación Social deberá:

- Turnar el oficio de solicitud para el diseño y producción de materiales gráficos con anexos al Editor de la Sección Editorial.
- Revisar conjuntamente con el Responsable de la Sección Editorial los contenidos de los materiales solicitados, validarlos y turnarlos al Responsable de Gestión de Dictámenes.
- Rubricar el formato de solicitud de autorización de publicación "CEAPE-003 Consejo Editorial de la Administración Pública Estatal".
- Recibir oficio de respuesta del Consejo Editorial de la Administración Pública Estatal con formatos y dummy impreso con observaciones.
- Turnar en original el número de autorización de publicación oficial y dictamen de imagen institucional al Responsable de Gestión de Dictámenes.
- Revisar que la imagen institucional del dummy cumpla con los requerimientos establecidos y autorizar la producción o rubricar oficio de validación de imagen institucional.

El Editor de la Sección Editorial deberá:

- Revisar, corregir y adecuar los contenidos de acuerdo al mensaje y materiales solicitados y presentar al Jefe de la Unidad de Comunicación Social.

El Responsable de Gestión de Dictámenes de la Sección de Imagen Institucional deberá:

- Designar al diseñador gráfico responsable.
- Remitir el diseño a la Unidad Médico-Administrativa para visto bueno del material gráfico solicitado.
- Requisar el formato "CEAPE-003 Consejo Editorial de la Administración Pública Estatal".
- Turnar número de autorización y dummy con modificaciones al editor, previo registro en hoja de cálculo.
- Entregar el material gráfico solicitado al área responsable para su distribución.
- Entregar 10 ejemplares del material gráfico al Centro General de Información y Documentación de la Gestión Gubernamental de la Secretaría de Finanzas para su registro y depósito legal, uno a la Secretaría Técnica del

Consejo Editorial de la Administración Pública Estatal y resguardar uno para archivo de la Unidad de Comunicación Social.

- Fotocopiar la factura y registrarla en el control de la Unidad de Comunicación Social.

El Diseñador Gráfico de la Sección de Imagen Institucional deberá:

- Elaborar el diseño del material solicitado y enviar por correo electrónico a la Sección Editorial para revisión de contenidos.
- Entregar al Responsable de la Sección de Imagen Institucional el diseño del material gráfico para su revisión.
- Entregar al Responsable de Gestión de Dictámenes una impresión del dummy, CD con archivo y la información necesaria para requisitar el formato "CEAPE-003 Consejo Editorial de la Administración Pública Estatal".
- Realizar las modificaciones en el proyecto de material gráfico indicadas por el Editor y determinar si se realiza la producción.
- Coordinar la impresión, empaquetar y entregar el material gráfico al Responsable de la Sección de Imagen Institucional.
- Entregar CD con los archivos para impresión al Responsable de la Sección de Imagen Institucional.

El Responsable de la Sección de Imagen Institucional deberá:

- Revisar con el Responsable de Gestión de Dictámenes las solicitudes de imagen y turnarlas al Diseñador Gráfico Responsable.
- Revisar que el diseño cumpla con las especificaciones requeridas y turnarlo para su validación al Jefe de la Unidad de Comunicación Social.
- Turnar el dummy digital a los Editores y Diseñador Gráfico Responsable.
- Remitir por correo electrónico el diseño para visto bueno del área solicitante.
- Verificar que la muestra de la producción de material gráfico cumpla con las especificaciones solicitadas.

El Responsable de la Unidad Médico-Administrativa deberá:

- Entregar al Jefe de la Unidad de Comunicación Social oficio de solicitud para el diseño y/o producción de materiales gráficos con anexos y archivos.
- Revisar que el diseño cumpla los requerimientos solicitados para su producción y emitir visto bueno del material.
- Gestionar la producción del material de conformidad con el procedimiento de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios de la Dirección de Adquisiciones y Servicios del Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios.
- Realizar producción del material gráfico y entregar 12 ejemplares a la Unidad de Comunicación Social.
- Recibir material gráfico solicitado para distribución y resguardo.

El Enlace de Comunicación Social de la Secretaría de Finanzas, Subcomité Editorial del Sector Finanzas del Consejo Editorial de la Administración Pública Estatal deberá:

- Autorizar a la Unidad de Comunicación Social la producción del material gráfico mediante oficio.

#### DEFINICIONES:

<b>CEAPE:</b>	Consejo Editorial de la Administración Pública Estatal. Órgano que regula y establece las políticas, criterios y lineamientos a los que debe sujetarse la actividad editorial de la Administración Pública Estatal.
<b>Cuenta de imagen institucional:</b>	Correo electrónico <a href="mailto:imagen.institucional@issemym.gob.mx">imagen.institucional@issemym.gob.mx</a> para recepción y/o entrega de textos y/o dummy digital.
<b>Dictamen:</b>	Documento que autoriza el uso de la imagen institucional, orientada a la producción en serie de determinado producto de comunicación.
<b>Diseño:</b>	Proceso técnico y creativo de elaboración de materiales gráficos e identidad visual, que puede ser aplicado a productos gráficos y editoriales.
<b>Dummy:</b>	Muestra original de un producto gráfico elaborado para visualización del usuario.
<b>EICI:</b>	Estrategia Integral de Comunicación Institucional. Programa de comunicación institucional que contiene las acciones a realizar durante el año.
<b>Identidad visual:</b>	Conjunto de símbolos que caracterizan a una institución o a un individuo y lo diferencian en la sociedad.
<b>Material gráfico:</b>	Objeto final impreso o digital que forma parte de una campaña de comunicación (cartel, pendón, folleto, página web, proscenio, etc.)
<b>Número de Autorización:</b>	Número consecutivo designado por el Consejo Editorial de la Administración Pública Estatal para identificar un producto autorizado para su impresión y difusión.
<b>Original Electrónico:</b>	Medio magnético que contiene los archivos técnicos necesarios para la reproducción de un material gráfico.
<b>Producto Editorial:</b>	Resultado de la integración de información, manejo de imagen institucional y diseño gráfico.

**INSUMOS:**

- Oficio de solicitud para diseño y/o producción de materiales gráficos, anexos y archivos.

**RESULTADOS:**

- Material gráfico impreso.

**INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:**

- Procedimiento inherente a la Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios.

**POLÍTICAS:**

- La Unidad de Comunicación Social jerarquizará el orden de atención para cada solicitud de diseño de material gráfico recibida, con base en la agenda institucional.
- La Sección de Imagen Institucional realizará los trabajos solicitados, de acuerdo con las especificaciones recibidas y a los lineamientos de imagen del Gobierno del Estado de México.
- Toda solicitud para la elaboración de material gráfico deberá especificar nombre y cargo del enlace designado y los datos para su localización, así como la aprobación del Coordinador del área correspondiente.
- Los oficios de solicitud para diseño y/o producción de materiales gráficos para eventos académicos y/o jornadas de aniversario deberán ser canalizados a la Unidad de Comunicación Social, a través de la Dirección de Educación e Investigación en Salud.
- Los oficios de solicitud para diseño y/o producción de material gráfico de salud deberán ser gestionados, a través de la Dirección de Atención a la Salud.
- Cuando las Unidades Médico-Administrativas no integren adecuadamente los expedientes de sus solicitudes y no entreguen la información completa, la Unidad de Comunicación Social se reservará el derecho de tramitar el número de autorización ante el Consejo Editorial de la Administración Pública Estatal y no realizará el diseño y producción de los materiales solicitados.

**DESARROLLO:**

**Procedimiento: Diseño y Producción de Materiales Gráficos.**

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Unidad Administrativa/Responsable Médico-	Elabora oficio de solicitud para el diseño y/o producción de materiales gráficos en original y copia, con anexos y archivo en medio magnético, entrega original a la Unidad de Comunicación Social, obtiene acuse de recibo en la copia del oficio y archiva.
2	Unidad de Comunicación Social/Jefe de Unidad	Recibe oficio de solicitud para el diseño y/o producción de materiales gráficos en original y copia, con anexos y archivo digital, acusa de recibo en copia y devuelve, se entera, obtiene fotocopia del oficio, adjunta anexos y archivo, turna al Editor y archiva original del oficio para su control.
3	Sección Editorial/Editor	Recibe fotocopia del oficio de solicitud con anexos y archivo digital, revisa y verifica que la información esté completa y determina:
4	Sección Editorial/Editor	¿Está completa la información? La información no está completa. Se comunica vía telefónica con el titular de la Unidad Médico-Administrativa para obtener la información faltante y le indica remitirla vía correo electrónico.
5	Unidad Administrativa/Responsable Médico-	Recibe llamada, se entera de la información faltante y la envía a través de correo electrónico. Se conecta con la operación número 3.
6	Sección Editorial/Editor	La información está completa. Revisa anexos y archivo digital, corrige y adecua los contenidos de acuerdo al mensaje y materiales solicitados, obtiene fotocopia del oficio y archiva para su control. Envía los textos corregidos al correo electrónico de la Sección de Imagen Institucional, asimismo turna al Responsable de Gestión de Dictámenes la copia de oficio de solicitud para su atención.
7	Sección de Imagen Institucional/Responsable de Gestión de Dictámenes	Recibe fotocopia del oficio de solicitud de diseño, se entera, informa y entrega solicitud al Diseñador Gráfico y le comunica que los textos se encuentran en el correo electrónico de la Sección de Imagen Institucional.

8	Sección de Institucional/Diseñador Gráfico	Imagen	Recibe fotocopia del oficio de solicitud de diseño, se entera que los textos corregidos se encuentran en el correo electrónico de la Sección de Imagen Institucional, archiva oficio, revisa que la información esté completa para la elaboración del diseño y determina: ¿Está completa la información?
9	Sección de Institucional/Diseñador Gráfico	Imagen	La información no está completa. Solicita por correo electrónico la información faltante al Editor.
10	Sección Editorial/Editor		Recibe correo electrónico mediante el cual le solicitan información faltante, la recaba con la Unidad Médico-Administrativa y envía por el mismo medio al Diseñador Gráfico.
11	Sección de Institucional/Diseñador Gráfico	Imagen	La información está completa o, en su caso, recibe información faltante. Diseña el material gráfico solicitado, integra archivo con los textos corregidos y envía por correo electrónico el dummy digital a la Sección Editorial para revisión de contenidos por el Editor.
12	Sección Editorial/Editor		Recibe mediante correo electrónico el dummy digital, revisa contenido y, en su caso, realiza ajustes, valida y remite al Diseñador Gráfico.
13	Sección de Institucional/Diseñador Gráfico	Imagen	Recibe dummy validado por correo electrónico y envía por el mismo medio al Responsable de Gestión de Dictámenes.
14	Sección de Institucional/Responsable de Gestión de Dictámenes	Imagen	Recibe dummy digital por correo electrónico, revisa que cumpla con las especificaciones requeridas y determina: ¿El dummy cumple con las especificaciones requeridas?
15	Sección de Institucional/Responsable de Gestión de Dictámenes	Imagen	El dummy no cumple con las especificaciones requeridas. Envía dummy digital por correo electrónico al Diseñador Gráfico con comentarios y adecuaciones para su solventación.
16	Sección de Institucional/Diseñador Gráfico	Imagen	Recibe por correo electrónico el dummy con comentarios y adecuaciones para su solventación, realiza las adecuaciones correspondientes, integra archivo con los textos corregidos y envía. Se conecta con la operación número 12.
17	Sección de Institucional/Responsable de Gestión de Dictámenes	Imagen	El dummy cumple con las especificaciones requeridas. Envía dummy digital por correo electrónico al Jefe de la Unidad de Comunicación Social para su validación.
18	Unidad de Comunicación Social/Jefe de Unidad		Recibe dummy digital por correo electrónico, revisa que cumpla con las especificaciones requeridas y determina: ¿Aprueba dummy digital?
19	Unidad de Comunicación Social/Jefe de Unidad		No aprueba el dummy. Turna dummy digital por correo electrónico con correcciones, adecuaciones y/o comentarios al Responsable de la Sección de Imagen Institucional.
20	Sección de Institucional/Responsable	Imagen	Recibe dummy por correo electrónico con correcciones, adecuaciones y/o comentarios, se entera y envía por el mismo medio al Editor.
21	Sección Editorial/Editor		Recibe dummy digital por correo electrónico con correcciones, adecuaciones y/o comentarios, realiza correcciones conjuntamente con el Diseñador Gráfico. Se conecta con la operación número 12.
22	Unidad de Comunicación Social/Jefe de Unidad		Aprueba el dummy. Valida y remite dummy por correo electrónico al Responsable de la Sección de Imagen Institucional.
23	Sección de Institucional/Responsable	Imagen	Recibe por correo electrónico el dummy aprobado e instruye al Responsable de Gestión de Dictámenes remitirlo vía correo electrónico al área solicitante para su visto bueno.
24	Sección de Institucional/Responsable de Gestión de Dictámenes	Imagen	Recibe instrucción y envía dummy por correo electrónico a la Unidad Médico-Administrativa solicitante con copia para el Jefe de la Unidad de Comunicación Social.
25	Unidad Administrativa/Responsable	Médico-	Recibe dummy, revisa que cumpla los requerimientos solicitados y determina: ¿El dummy cumple con lo solicitado?

- |    |   |                      |   |
|----|---|----------------------|---|
| 26 | Unidad Administrativa/Responsable   | Médico-              | El dummy no cumple con lo solicitado. Remite modificaciones del dummy al Responsable de Gestión de Dictámenes por correo electrónico con copia al Jefe de la Unidad de Comunicación Social.   |
| 27 | Sección de Dictámenes   | Imagen de Gestión de | Recibe correo electrónico del dummy con observaciones, revisa, reenvía y solventa con el Editor. Se conecta con la operación 12.  |
| 28 | Unidad de Comunicación Social/Jefe de Unidad  |                      | Recibe correo electrónico y se entera de las observaciones realizadas al dummy.   |
| 29 | Unidad Administrativa/Responsable   | Médico-              | El dummy cumple con lo solicitado. Da visto bueno al dummy mediante correo electrónico dirigido al Responsable de Gestión de Dictámenes con copia para el Jefe de la Unidad de Comunicación Social, asimismo informa el número de impresiones.  |
| 30 | Unidad de Comunicación Social/Jefe de Unidad  |                      | Recibe correo electrónico y se entera del visto bueno del dummy emitido por la Unidad Médico-Administrativa.  |
| 31 | Sección de Dictámenes   | Imagen de Gestión de | Recibe por correo electrónico el visto bueno del dummy, verifica número de impresiones solicitadas y determina: ¿Son más de 99 impresiones?   |
| 32 | Sección de Dictámenes   | Imagen de Gestión de | Son menos de 99 impresiones. Solicita al diseñador gráfico prepare archivo para impresión y/o entrega. Se conecta a la operación número 42.   |
| 33 | Sección de Dictámenes   | Imagen de Gestión de | Son más de 99 impresiones. Solicita al diseñador gráfico una impresión del dummy, CD con el archivo y la información necesaria para requisitar el formato de solicitud de publicación "CEAPE-003 Consejo Editorial de la Administración Pública Estatal".   |
| 34 | Sección Institucional/Diseñador Gráfico   | Imagen               | Se entera de la solicitud, entrega en forma económica una fotocopia del oficio de solicitud, impresión del dummy, CD con el archivo y la información necesaria para requisitar el formato de solicitud "CEAPE-003 Consejo Editorial de la Administración Pública Estatal".  |
| 35 | Sección de Dictámenes   | Imagen de Gestión de | Recibe información, dummy y CD, requisita el formato "CEAPE-003 Consejo Editorial de la Administración Pública Estatal" en un tanto, elabora oficio de solicitud de autorización de publicación dirigido a la Dirección General de Mercadotecnia/Consejo Editorial de la Administración Pública Estatal en original, recaba firma del Jefe de la Unidad de Comunicación Social, obtiene fotocopia, anexa una impresión del dummy y CD con archivo, envía, obtiene acuse de recibo en la copia del oficio y archiva. |
| 36 | Consejo Editorial de la Administración Pública Estatal/Dirección General de Mercadotecnia |                      | Recibe oficio de solicitud de autorización de publicación, dummy y CD, acusa de recibo en copia del oficio y devuelve, se entera y archiva oficio. Revisa, emite respuesta mediante oficio informando modificaciones o autorizando el número de impresiones solicitadas, envía oficio, dummy y CD a la Unidad de Comunicación Social, obtiene acuse de recibo en la copia del oficio y archiva.   |
| 37 | Unidad de Comunicación Social/Jefe de la Unidad   |                      | Recibe oficio de respuesta, dummy y CD, se entera y turna al Responsable de Gestión de Dictámenes.  |
| 38 | Sección de Dictámenes   | Imagen de Gestión de | Recibe oficio de respuesta, CD y dummy dictaminado, informa personalmente al responsable de la Sección de Imagen Institucional las modificaciones a realizar o, en su caso, el número de autorización que se deberá colocar en el material gráfico, entrega dummy y CD, efectúa su registro en la hoja de cálculo y archiva oficio.   |
| 39 | Sección Institucional/Responsable   | Imagen               | Recibe dummy y CD, se entera e informa correcciones, en su caso, y número de autorización vía correo electrónico al Editor. Resguarda dummy y CD.   |

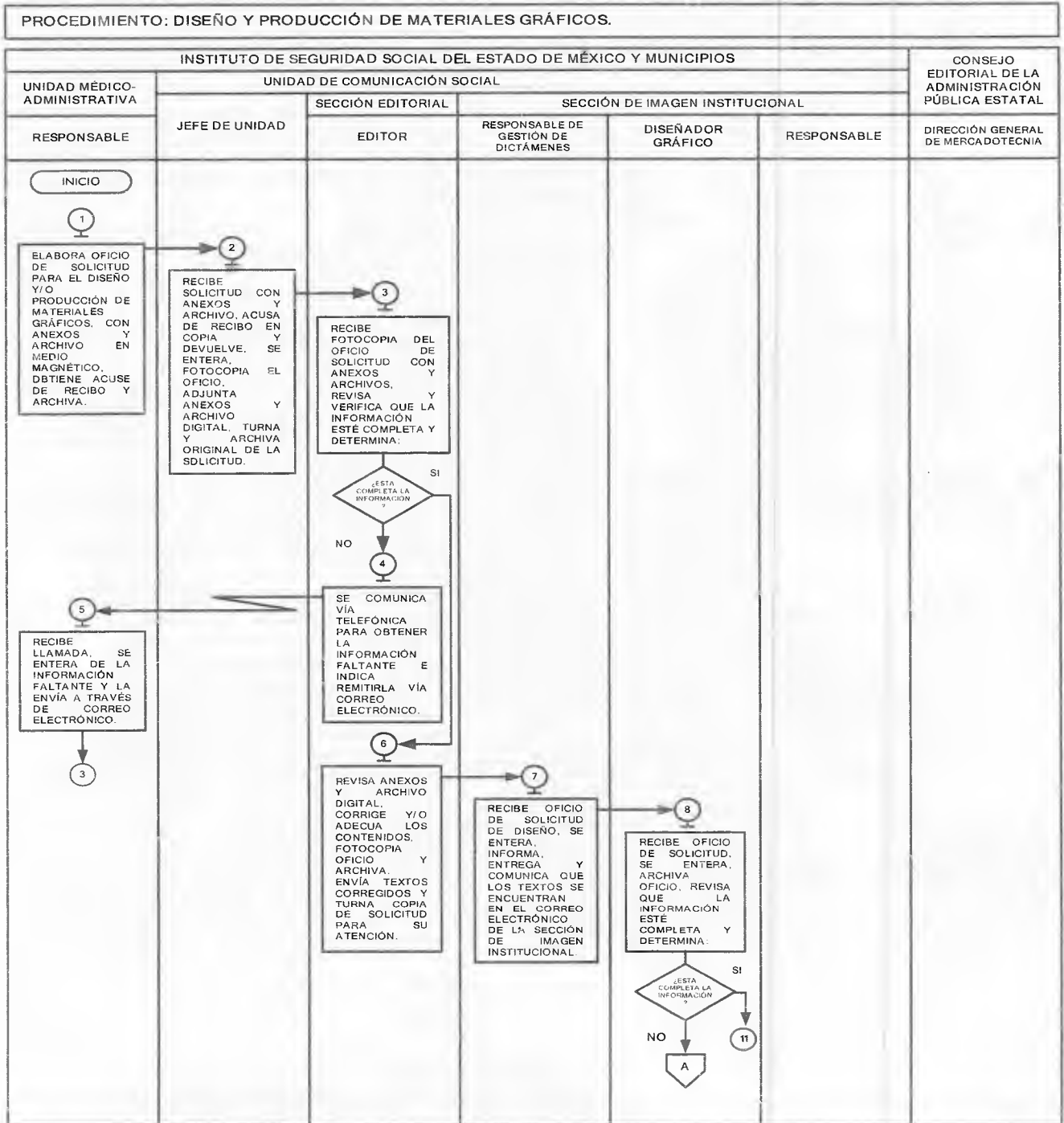
40	Sección Editorial/Editor		Recibe por correo electrónico las modificaciones a realizar y el número de autorización de publicación, revisa, corrige contenidos y turna dummy impreso y número de autorización al Diseñador Gráfico Responsable.
41	Sección de Institucional/Diseñador Gráfico	Imagen	Recibe dummy impreso y número de autorización, coloca en los materiales dictaminados el número de autorización y determina: ¿Realiza la producción de material gráfico?
42	Sección de Institucional/Diseñador Gráfico	Imagen	Si realiza producción del material gráfico. Coordina impresión o imprime, empaqueta y entrega el material gráfico al Responsable de la Sección de Imagen Institucional. Se conecta a la operación número 44.
43	Sección de Institucional/Diseñador Gráfico	Imagen	No realiza producción del material gráfico. Entrega CD con los archivos para reproducción de material gráfico al Responsable de Gestión de Dictámenes.
44	Sección de Institucional/Responsable de Gestión de Dictámenes	Imagen	Recibe CD con los archivos para reproducción o el material gráfico impreso, en su caso, elabora oficio de autorización de producción, recaba firma del Jefe de la Unidad de Comunicación Social, obtiene copia para acuse, anexa copia del oficio de autorización y CD con archivos o impresión de los materiales gráficos y turna al Responsable de la Unidad Médico-Administrativa para que realice la producción autorizada y distribución correspondiente.
45	Unidad Administrativa/Responsable	Médico-	Recibe oficio de autorización en original y copia, material gráfico solicitado (impreso o en CD), acusa de recibo en copia del oficio y devuelve, revisa y determina: ¿Realiza producción del material gráfico?
46	Unidad Administrativa/Responsable	Médico-	No realiza la producción del material gráfico. Realiza la distribución del material gráfico.
47	Unidad Administrativa/Responsable	Médico-	Si realiza la producción del material gráfico. Gestiona la producción del material gráfico y resguarda copia del oficio de autorización recibido. Se conecta con el procedimiento inherente a la Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios.
48	Unidad Administrativa/Responsable	Médico-	Realizada la producción del material gráfico por el proveedor designado, entrega 12 ejemplares del material, mediante oficio en original y copia, al Responsable de la Sección de Imagen Institucional, anexa factura original, obtiene acuse de recibo en copia y archiva.
49	Sección de Institucional/Responsable	Imagen	Recibe ejemplares del material gráfico, revisa que cumplan con lineamientos establecidos y determina: ¿La producción cumple con los lineamientos?
50	Sección de Institucional/Responsable	Imagen	La producción no cumple con los lineamientos. Devuelve los ejemplares recibidos y factura original al Administrador de la Unidad Médico-Administrativa solicitante para que gestione con el proveedor la corrección del material gráfico.
51	Unidad Administrativa/Administrador	Médico-	Recibe los ejemplares y factura original y gestiona con el proveedor la producción del material conforme al archivo generado. Se conecta con la operación número 47.
52	Sección de Institucional/Responsable	Imagen	La producción cumple con los lineamientos. Sella y firma factura original, anexa los 12 ejemplares del material y entrega al Responsable de la Sección de Gestión de Dictámenes.
53	Sección de Institucional/Responsable de Gestión de Dictámenes	Imagen	Recibe factura original y los 12 ejemplares del material, obtiene copia de la factura, recaba acuse de recibo del Administrador y le entrega el original de la factura sellada. Efectúa su registro de factura validada en la hoja de cálculo y archiva copia de la factura con un ejemplar del material para su control. Elabora oficio de envío de ejemplares, recaba firma del Jefe de la Unidad de Comunicación Social, obtiene copia para acuse, anexa 11 ejemplares del material y envía al titular de la Dirección

General de Innovación y Presidente del Subcomité Editorial del Sector Finanzas, para su registro y depósito legal, diez en el Centro General de Información y Documentación de la Gestión Gubernamental de la Secretaría de Finanzas (CIDOGEM) y uno a la Secretaría Técnica del Consejo Editorial de la Administración Pública Estatal, obtiene acuse de recibo en copia y archiva para su control.

54 Unidad Administrativa/Administrador Médico-

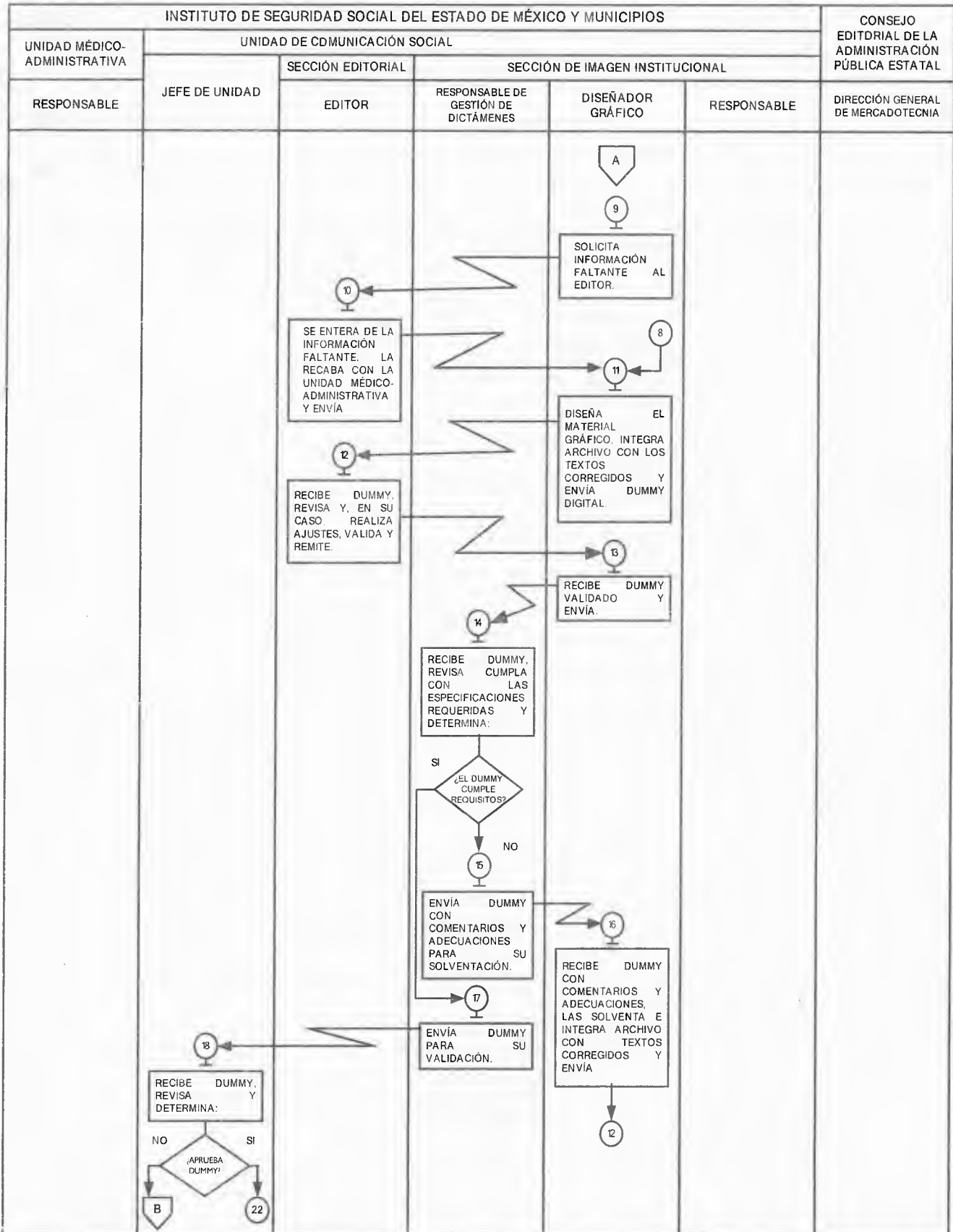
Recibe factura original sellada y procede a gestionar su pago. Se conecta con el procedimiento inherente al pago a proveedores.

**DIAGRAMACIÓN:**

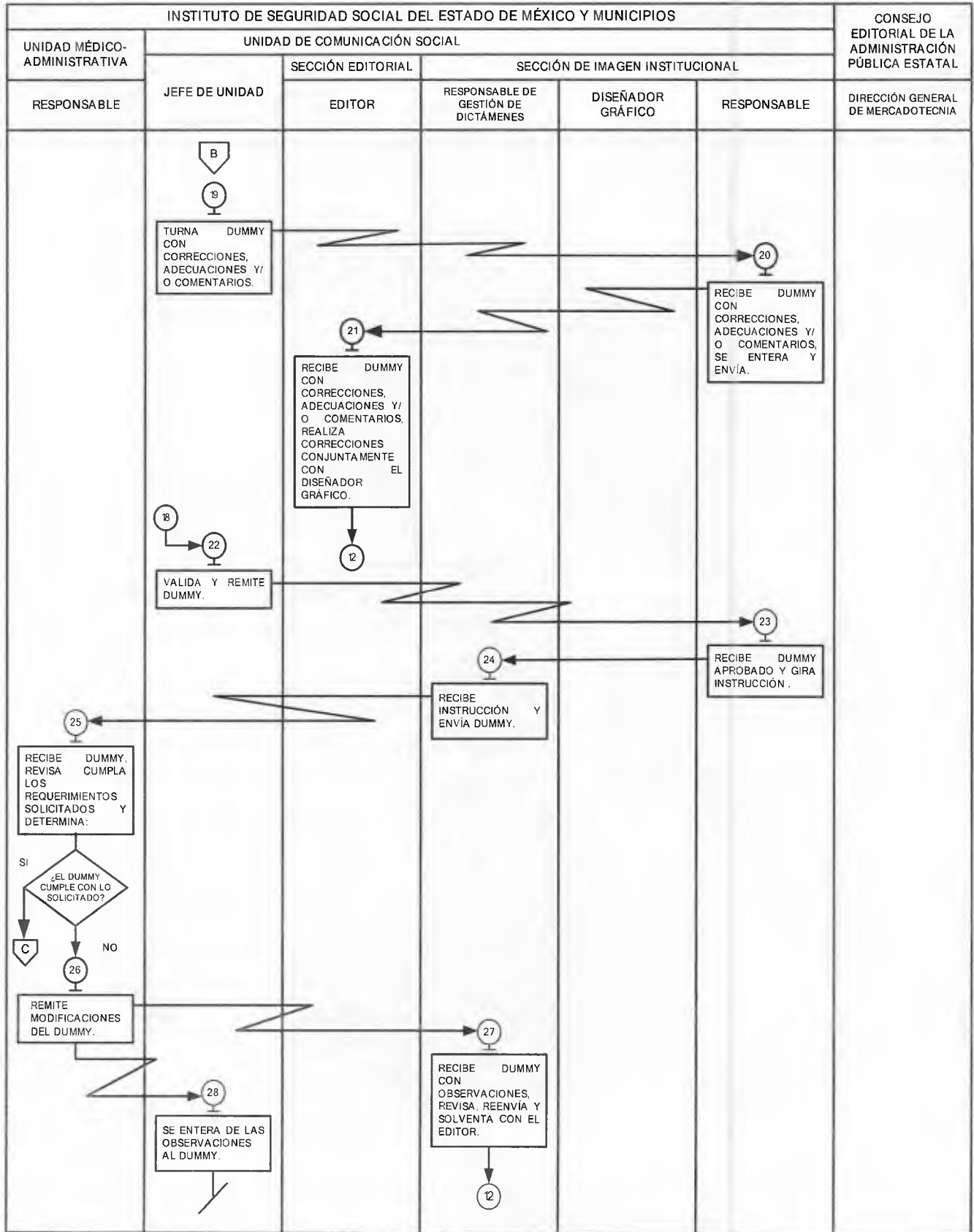




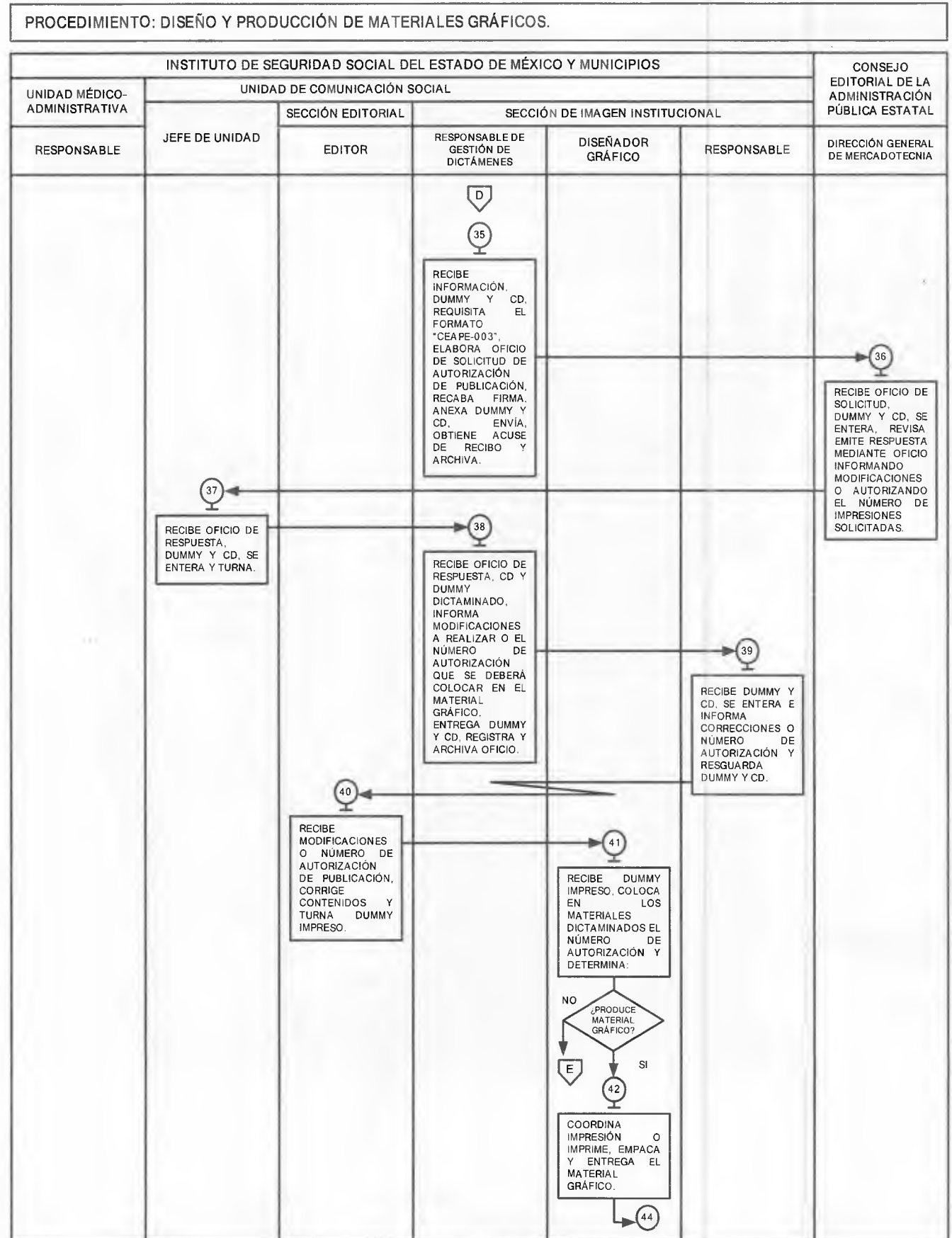
PROCEDIMIENTO: DISEÑO Y PRODUCCIÓN DE MATERIALES GRÁFICOS.



PROCEDIMIENTO: DISEÑO Y PRODUCCIÓN DE MATERIALES GRÁFICOS.

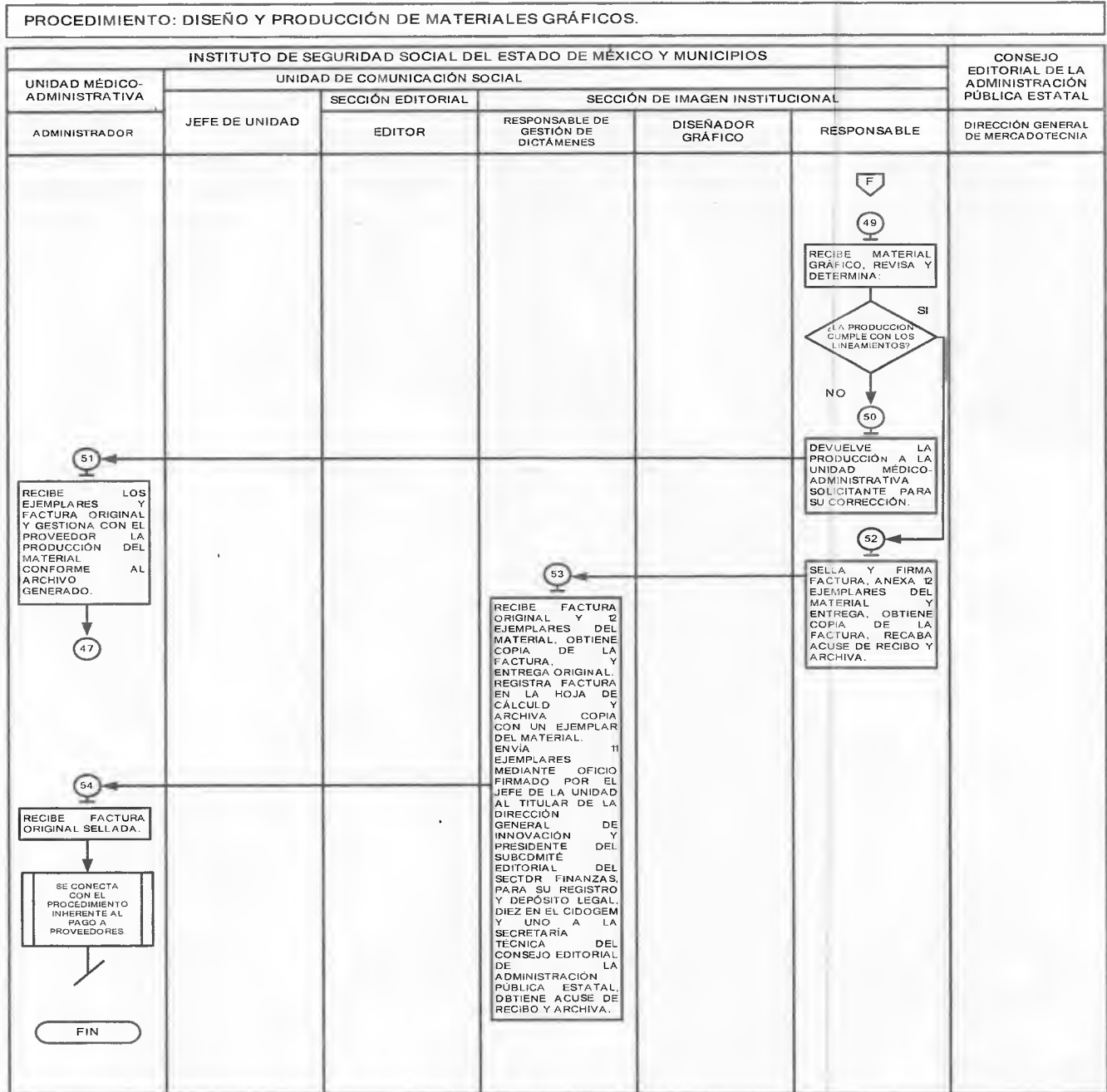






**PROCEDIMIENTO: DISEÑO Y PRODUCCIÓN DE MATERIALES GRÁFICOS.**

INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DEL ESTADO DE MÉXICO Y MUNICIPIOS						
UNIDAD MÉDICO-ADMINISTRATIVA	UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL					CONSEJO EDITORIAL DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL
	JEFE DE UNIDAD	SECCIÓN EDITORIAL	SECCIÓN DE IMAGEN INSTITUCIONAL			
RESPONSABLE			EDITOR	RESPONSABLE DE GESTIÓN DE DICTÁMENES	DISEÑADOR GRÁFICO	RESPONSABLE
					<p>ENTREGA CD CON LOS ARCHIVOS PARA IMPRESIÓN.</p> <p>43</p> <p>E</p>	
				<p>44</p> <p>RECIBE ARCHIVOS PARA REPRODUCCIÓN O EL MATERIAL IMPRESO, ELABORA OFICIO DE AUTORIZACIÓN DE PRODUCCIÓN, RECABA FIRMA DEL JEFE DE LA UNIDAD, ANEXA COPIA DEL OFICIO DE AUTORIZACIÓN Y CD CON ARCHIVOS O MATERIALES GRÁFICOS IMPRESOS Y TURNA.</p>		
<p>45</p> <p>RECIBE OFICIO DE AUTORIZACIÓN, MATERIAL GRÁFICO SOLICITADO (IMPRESO O EN CD), REVISY Y DETERMINA:</p> <p>SI ¿PRODUCE EL MATERIAL GRÁFICO?</p> <p>NO</p> <p>46</p> <p>REALIZA LA DISTRIBUCIÓN DEL MATERIAL.</p> <p>47</p> <p>GESTIONA LA PRODUCCIÓN DEL MATERIAL GRÁFICO Y RESGUARDA COPIA DEL OFICIO DE AUTORIZACIÓN.</p> <p>SE CONECTA CON EL PROCEDIMIENTO INHERENTE A LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS.</p> <p>48</p> <p>ENTREGA 2 EJEMPLARES DEL MATERIAL, MEDIANTE OFICIO, OBTIENE ACUSE DE RECIBO Y ARCHIVA.</p>						
						F



**MEDICIÓN:**

Indicador para medir la eficiencia en la atención de solicitudes de diseño y/o producción de material gráfico.

$$\frac{\text{Número mensual de solicitudes de diseño y/o producción de material gráfico atendidas}}{\text{Número mensual de solicitudes de diseño y/o producción de material gráfico recibidas}} \times 100\% = \text{Porcentaje de solicitudes de material gráfico atendidas al mes}$$

**Registro de evidencias:**

La atención a las solicitudes de diseño y/o producción de materiales gráficos queda registrada en los oficios de autorización y material entregado a la unidad administrativa solicitante.

**FORMATOS E INSTRUCTIVOS:**

CEAPE-003. Consejo Editorial de la Administración Pública Estatal (Este formato es emitido por el Consejo Editorial de la Administración Pública Estatal).

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD  
DE COMUNICACIÓN SOCIAL DEL ISSEMYM**

Edición:	Segunda
Fecha:	Febrero de 2015
Código:	203F13000/04
Página:	

**PROCEDIMIENTO:**

Integración y Distribución de la Síntesis Informativa.

**OBJETIVO:**

Mantener informados a los directivos y mandos medios del Instituto sobre los acontecimientos que genera y/o afectan al ISSEMyM en temas de seguridad social y salud a nivel municipal, estatal y nacional, a fin de ofrecer un panorama general de las noticias más relevantes del día, mediante la integración y distribución de la Síntesis Informativa.

**ALCANCE:**

Aplica al personal adscrito a la Sección de Monitoreo, Análisis y Síntesis Informativa de la Unidad de Comunicación Social, que tenga a su cargo el análisis y la integración de la información publicada en medios impresos y electrónicos para la elaboración y distribución de la Síntesis Informativa.

**REFERENCIAS:**

- Ley Federal del Derecho de Autor. Artículo 4, Apartado B, Fracción III, incisos a y b; Apartado C, Fracción III, inciso b; Artículos 15 y 16, Fracción II y VI; 27, Fracción III, incisos a-e; Artículos 82 y 86. Diario Oficial de la Federación, 24 de diciembre de 1996, reformas y adiciones.
- Manual de Normas y Políticas para la Emisión de Publicaciones Oficiales. Consejo Editorial de la Administración Pública Estatal. Apartado 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 y 2.7.1; Apartado III, Inciso 2, Subinciso 2.1. Editado por el Consejo Editorial de la Administración Pública Estatal 2006.
- Manual General de Organización del Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios. Apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, 203F13000 Unidad de Comunicación Social. Gaceta del Gobierno, 7 de octubre de 2009.

**RESPONSABILIDADES:**

La Unidad de Comunicación Social es la unidad administrativa responsable de la integración y distribución de la Síntesis Informativa para los directivos y mandos medios del ISSEMyM.

El Jefe de la Unidad de Comunicación Social deberá:

- Autorizar el contenido de la Síntesis Informativa.
- Instruir la distribución de la Síntesis Informativa.

El Responsable de la Sección de Monitoreo, Análisis y Síntesis Informativa deberá:

- Analizar el contenido de la información recabada en los boletines informativos emitidos, las notas informativas referentes o relacionadas con el Instituto y el resumen del monitoreo en noticieros, para seleccionar aquellas de impacto institucional.
- Integrar el volumen original de la Síntesis Informativa.

El Analista de la Sección de Monitoreo, Análisis y Síntesis Informativa deberá:

- Recibir diariamente las publicaciones locales, estatales y nacionales para revisión e identificación de notas de impacto.
- Monitorear diariamente los programas de noticias de radio, televisión y páginas web de los periódicos para identificar las notas de impacto que integrarán la Síntesis Informativa.

**DEFINICIONES**

- Clasificar:** Proceso que se realiza con las notas seleccionadas de los periódicos para separarlas por rubros.
- Notas neutras:** Información en las que se menciona al Instituto, pero no se emiten juicios de valor.
- Notas de Impacto:** Información relevante que está relacionada de manera positiva o negativa con el Instituto y/o sus servidores públicos. El impacto es directamente proporcional a la importancia del medio en el que se publica.
- Medios de Comunicación Impresos:** Canal por el cual se obtiene la información para estudiarla, procesarla y comunicarla.
- Monitoreo Medios Electrónicos:** Seguimiento de las transmisiones de radio, televisión e internet para el análisis de la información y/o mensajes que se difunden sobre el Instituto y/o sus servidores públicos.
- Sección:** Parte de un periódico donde aparecen regularmente los artículos sobre un sector definido, por ejemplo información general, política, deportes, etc.
- Selección:** Identificación de notas periodísticas que se consideren de relevancia para la Institución.

- Síntesis Informativa:** Resumen o compendio de notas informativas publicadas en los periódicos, revistas, sitios web y/o transmitidas en medios electrónicos durante un determinado periodo relacionadas o de importancia e interés para el Instituto para hacerlas del conocimiento de directivos y mandos medios.
- Transcripción Estenográfica:** Proceso de crear una representación escrita, rápida y concisa del audio de un programa de radio o televisión con la que se conciben descripciones breves del mismo.

**INSUMOS:**

- Publicaciones impresas locales, estatales y nacionales.
- Noticieros locales, estatales y nacionales transmitidos en radio y televisión.
- Páginas web de periódicos locales y nacionales.

**RESULTADOS:**

- Síntesis Informativa distribuida.

**INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:**

- Difusión de la Información Institucional en Medios Masivos de Comunicación.

**POLÍTICAS:**

- La distribución de la Síntesis Informativa se realizará con base en las instrucciones giradas por el Director General del Instituto al titular de la Unidad de Comunicación Social.
- La Unidad de Comunicación Social determinará los criterios de selección de noticias para su clasificación por rubros (salud, seguridad, etc.).
- La integración de la Síntesis Informativa se realizará en días hábiles, para el caso de días festivos y fines de semana, el día hábil siguiente. En casos de contingencia se elaborará en razón de la importancia o impacto de la información para la oportuna toma de decisiones.

**DESARROLLO:**

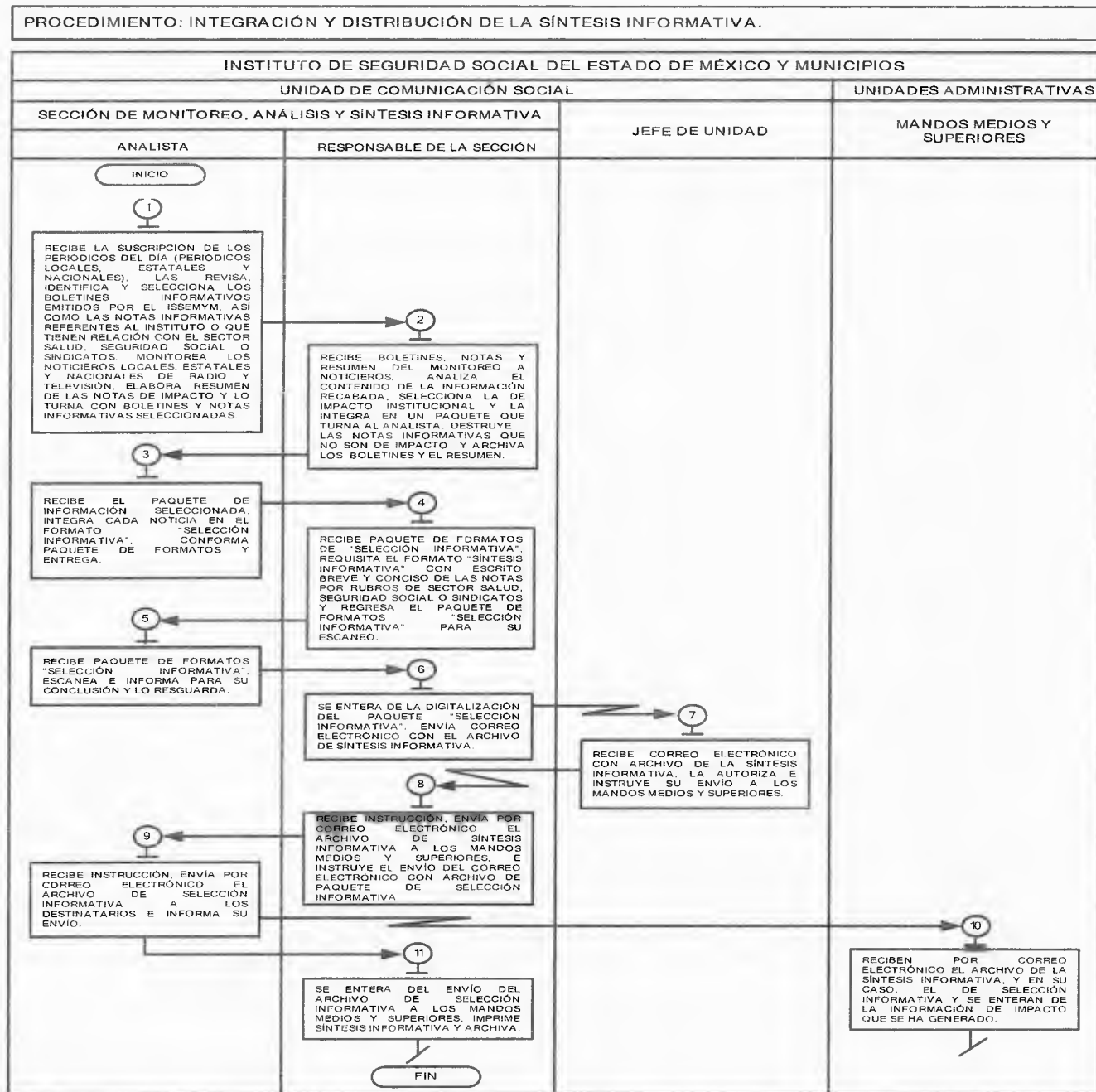
**Procedimiento:** Integración y Distribución de la Síntesis Informativa.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1	Sección de Monitoreo, Análisis y Síntesis informativa/Analista	Recibe la suscripción de los periódicos en el transcurso del día (periódicos locales, estatales y nacionales), las revisa, identifica y selecciona los boletines informativos emitidos por el ISSEMyM, así como las notas informativas referentes al Instituto o que tienen relación con el sector salud, seguridad social o sindicatos. Asimismo, monitorea los noticieros locales, estatales y nacionales de radio y televisión, elabora un resumen de las notas informativas de impacto y lo turna junto con boletines emitidos y las notas informativas seleccionadas al Responsable de la Sección de Monitoreo, Análisis y Síntesis Informativa.
2	Sección de Monitoreo, Análisis y Síntesis Informativa/Responsable de la Sección	Recibe boletines informativos, notas informativas y el resumen del monitoreo a noticieros, analiza el contenido de la información recabada, selecciona la de impacto institucional y la integra en un paquete que turna al Analista. Las notas informativas que no son de impacto se destruyen y archiva boletines y resumen.
3	Sección de Monitoreo, Análisis y Síntesis Informativa/Analista	Recibe el paquete de información seleccionada, integra cada noticia en el formato "Selección Informativa", conforma un paquete de formatos y entrega al Responsable de la Sección de Monitoreo, Análisis y Síntesis Informativa.
4	Sección de Monitoreo, Análisis y Síntesis Informativa/Responsable de la Sección	Recibe paquete de formatos de "Selección Informativa", revisa el formato "Síntesis Informativa" que contiene un escrito breve y conciso de las notas por rubros de sector salud, seguridad social o sindicatos y regresa al Analista el paquete de formatos "Selección Informativa" para su escaneo.
5	Sección de Monitoreo, Análisis y Síntesis / Analista	Recibe paquete de formatos "Selección Informativa", escanea e informa al Responsable de la Sección de Monitoreo, Análisis y Síntesis para su conclusión y lo resguarda.
6	Sección de Monitoreo, Análisis y Síntesis Informativa/Responsable de la Sección	Se entera de la digitalización del paquete "Selección Informativa". Envía correo electrónico con el archivo de Síntesis Informativa al Jefe de la Unidad.
7	Sección de Monitoreo, Análisis y Síntesis Informativa / Jefe de la Unidad	Recibe correo electrónico con archivo de la Síntesis Informativa, la autoriza e instruye al Responsable de la Sección de Monitoreo, Análisis y Síntesis Informativa su envío a los mandos medios y superiores.



- 8 Sección de Monitoreo, Análisis y Síntesis Informativa / Responsable de la Sección Recibe instrucción, envía por correo electrónico el archivo de Síntesis Informativa a los mandos medios y superiores, e instruye al Analista para el envío del correo electrónico con archivo de paquete de Selección Informativa.
- 9 Sección de Monitoreo, Análisis y Síntesis Informativa/ Analista Recibe instrucción, envía por correo electrónico el archivo de Selección Informativa a los destinatarios e informa su envío al Responsable de la Sección de Monitoreo, Análisis y Síntesis Informativa.
- 10 Unidades Administrativas/ Mandos Medios y Superiores Reciben por correo electrónico el archivo de la Síntesis Informativa, y en su caso, el de Selección Informativa y se enteran de la información de impacto que se ha generado para el Instituto.
- 11 Sección de Monitoreo, Análisis y Síntesis Informativa/Responsable de la Sección Se enteran del envío del archivo de Selección Informativa a los mandos medios y superiores, imprime Síntesis Informativa y archiva.

**DIAGRAMACIÓN:**



**MEDICIÓN:**

Indicador para medir las notas publicadas de impacto positivo para el Instituto, en el mes.

$$\frac{\text{Número de Notas positivas publicadas mensualmente}}{\text{Número total de notas publicadas mensualmente}} \times 100 = \text{Porcentaje de notas positivas publicadas en el mes}$$

Indicador para medir las notas publicadas de impacto negativas en el mes.

$$\frac{\text{Número de Notas negativas publicadas mensualmente}}{\text{Número total de notas publicadas mensualmente}} \times 100 = \text{Porcentaje de notas negativas publicadas en el mes}$$

Indicador para medir las notas publicadas de impacto casuístico en el mes.


$$\frac{\text{Número de Notas neutras publicadas mensualmente}}{\text{Número total de notas publicadas mensualmente}} \times 100 = \text{Porcentaje de notas neutras publicadas al mes}$$

**Registro de evidencia:**


Las publicaciones impresas, boletines informativos, notas informativas y noticias de radio y televisión de impacto para el Instituto, se integran en la Síntesis Informativa la cual queda archivada en la Sección de Monitoreo, Análisis y Síntesis Informativa.

**FORMATOS E INSTRUCTIVOS:**

- Selección Informativa.
- Síntesis Informativa.



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE MÉXICO



ENGRANDE

1/ PERIÓDICOS

2/  ABC

- AMANECEER
- ADELANTE EN LA NOTICIA
- ALFA
- AL DÍA
- BASTA
- DIARIO IMAGEN
- DEL DIARIO DE MÉXICO
- DEL DIARIO DE TOLUCA
- DEL ECONOMISTA
- EL GRÁFICO
- EL INFORMANTE
- EL SOL DE MÉXICO
- EL SOL DE TOLUCA
- EL UNIVERSAL
- EL VALLE
- EXCÉLSIOR
- HERALDO DE TOLUCA
- IMPULSO
- LA CALLE
- LA JORNADA
- LA PRENSA
- LA TRIBUNA
- METRO
- MILENIO NACIONAL
- MILENIO ESTADO DE MÉXICO
- NUESTRO MUNDO
- 8 COLUMNAS
- OVACIONES
- PORTAL
- PUNTUAL
- REFORMA

3/  Otro \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4/  < / >

5/  Páginas (s)

6/  Sección

7/  Fecha

## Instructivo de llenado

Nombre del formato: Selección informativa/ clave: 13 000 003/14

Objetivo: registrar las notas informativas seleccionadas de periódicos y/o revistas que contienen información específica y relevante, referente a temas del ISSEMyM, salud, seguridad social y/o de otras instituciones de salud pública que son de interés para los directivos del ISSEMyM.

Distribución y destinatario: la selección informativa original se resguarda en la Unidad de Comunicación Social y se envía una copia electrónica a los directivos y mandos medios del instituto.

No.	Concepto	Descripción
1	Periódicos	Título que refiere el listado de los diarios donde se publica alguna nota informativa.
2	<input type="checkbox"/>	Viñeta dispuesta para marcar con una "x" de acuerdo al nombre del periódico en que se publica la nota informativa seleccionada.
3	Otro	Escribir el nombre del periódico donde se publica la nota informativa seleccionada y que no esté en el listado.
4	( / )	Indicar el número de la (s) página (s) que abarca (n) la (s) nota (s) informativa (s).
5	Página (s)	Anotar el número de la (s) página (s) donde fue publicada la nota informativa.
6	Sección	Escribir el nombre de la sección que contiene la nota informativa.
7	Fecha	Indicar el día, el mes y el año exacto del periodo que contiene la (s) nota (s) informativa (s).
8	Espacio en blanco	Pegar la nota informativa que se extrajo del periódico.



ESTADO DE MÉXICO



ENGRANDE

ISSEMyM

Síntesis Informativa

1/ Fecha:

2/ ISSEMyM

2.1/Tema      2.2/ Resumen. (Periódico/Revista, pág. o Programa/Noticiero, Medio, Fecha o Referencia web)

3/ SECRETARÍA DE FINANZAS

3.1/Tema      3.2/ Resumen. (Periódico/Revista, pág. o Programa/Noticiero, Medio, Fecha o Referencia web)

4/ ESTATAL

4.1/Tema      4.2/ Resumen. (Periódico/Revista, pág. o Programa/Noticiero, Medio, Fecha o Referencia web)

5/ SALUD

5.1/Tema      5.2/ Resumen. (Periódico/Revista, pág. o Programa/Noticiero, Medio, Fecha o Referencia web)

6/ NACIONAL

6.1/Tema      6.2/ Resumen. (Periódico/Revista, pág. o Programa/Noticiero, Medio, Fecha o Referencia web)

Instructivo de llenado		
Nombre del formato: Síntesis Informativa / clave: 13 000 002/14		
Objetivo: registrar el contenido de las notas informativas que hacen referencia al ISSEMyM y temas de la Secretaría de Finanzas, salud, entorno estatal y nacional, así como aquellas que sean determinados por la Unidad de Comunicación Social de acuerdo a la coyuntura e interés informativo del momento.		
Distribución y destinatario: la síntesis informativa original se resguarda en la Unidad de Comunicación Social y se envía una copia a los directivos y mandos medios del instituto. A las unidades médicas y administrativas se les envía copia vía correo electrónico.		
No.	Concepto	Descripción
1	Fecha	Anotar día, mes y año en que se elabora la síntesis informativa.
2	ISSEMyM	Título que se refiere a la (s) nota (s) informativa (s) extraídas de los medios impresos, electrónicos y/o sitios web relacionadas con el ISSEMyM y/o algún funcionario en particular.
2.1	Tema	Referir de forma simplificada el tema de la (s) nota (s) informativa (s) en la siguiente columna de esa fila.
2.2	Resumen	Realizar una sinopsis con la información más importante de la nota informativa donde se comprenda la relevancia del tema. Al final, anotar el nombre del periódico o revista y el número de la página donde fue publicada y/o, especificar el nombre del programa de radio o televisión y la fecha en que se transmitió; o bien, el sitio web de donde se extrajo la información, según corresponda.
3	Secretaría de Finanzas	Título que se refiere a la (s) nota (s) informativa (s) extraídas de los medios impresos, electrónicos y/o sitios web relacionadas con la Secretaría de Finanzas del Gobierno del Estado de México.
3.1	Tema	Referir de forma simplificada el tema de la (s) nota (s) informativa (s) en la siguiente columna de esa fila.
3.2	Resumen	Realizar una sinopsis con la información más importante de la nota informativa donde se comprenda la relevancia del tema. Al final, anotar el nombre del periódico o revista y el número de la página donde fue publicada y/o, especificar el nombre del programa de radio o televisión y la fecha en que se transmitió; o bien, el sitio web de donde se extrajo la información, según corresponda.
4	Estatal	Título que se refiere a la (s) nota (s) informativa (s) extraídas de los medios impresos, electrónicos y/o sitios web relacionadas con temas de gobierno estatal, municipal, ámbito legislativo y de coyuntura.
4.1	Tema	Referir de forma simplificada el tema de la (s) nota (s) informativa (s) en la siguiente columna de esa fila.
4.2	Resumen	Realizar una sinopsis con la información más importante de la nota informativa donde se comprenda la relevancia del tema. Al final, anotar el nombre del periódico o revista y el número de la página donde fue publicada y/o, especificar el nombre del programa de radio o televisión y la fecha en que se transmitió; o bien, el sitio web de donde se extrajo la información, según corresponda.

5	Salud	Título que se refiere a la (s) nota (s) informativa (s) extraídas de los medios impresos, electrónicos y/o sitios web relacionadas con la Secretaría de Salud Estatal, Secretaría de Salud federal y afines.
5.1	Tema	Referir de forma simplificada el tema de la (s) nota (s) informativa (s) en la siguiente columna de esa fila.
5.2	Resumen	Realizar una sinopsis con la información más importante de la nota informativa donde se comprenda la relevancia del tema. Al final, anotar el nombre del periódico o revista y el número de la página donde fue publicada y/o, especificar el nombre del programa de radio o televisión y la fecha en que se transmitió; o bien, el sitio web de donde se extrajo la información, según corresponda.
6	Nacional	Título que se refiere a la (s) nota (s) informativa (s) extraídas de los medios impresos, electrónicos y/o sitios web relacionadas con temas de nivel nacional en el ámbito político, legislativo y de coyuntura.
6.1	Tema	Referir de forma simplificada el tema de la (s) nota (s) informativa (s) en la siguiente columna de esa fila.
6.2	Resumen	Realizar una sinopsis con la información más importante de la nota informativa donde se comprenda la relevancia del tema. Al final, anotar el nombre del periódico o revista y el número de la página donde fue publicada y/o, especificar el nombre del programa de radio o televisión y la fecha en que se transmitió; o bien, el sitio web de donde se extrajo la información, según corresponda.
Nota 1: No necesariamente todos los días existen todos los temas. Algunos apartados pueden ser ocasionales. Los apartados se modifican de acuerdo al grado de importancia del tema.		

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL DEL ISSEMYM</b>	Edición: Segunda
	Fecha: Febrero de 2015
	Código: 203F13000/05
	Página:

**PROCEDIMIENTO:**

Comunicación Institucional por facebook/twitter del ISSEMYM.

**OBJETIVO:**

Difundir información institucional al personal de las diferentes Unidades Médico-Administrativas del ISSEMYM, a los derechohabientes y/o al público en general, mediante las redes sociales.

**ALCANCE:**

Aplica a los servidores públicos adscritos a la Sección de Redes Sociales encargados de difundir información, a través de redes sociales al personal de las diferentes Unidades Médico-Administrativas del Instituto, a los derechohabientes y/o al público en general.

**REFERENCIAS:**

- Ley para el Uso de los Medios Electrónicos del Estado de México. Gaceta del Gobierno, 3 de septiembre de 2010.

- Reglamento de Comunicación Digital del Gobierno del Estado de México. [www.edomex.gob.mx](http://www.edomex.gob.mx).
- Reglamento de la Ley de Uso de Medios Electrónicos del Estado de México. Gaceta del Gobierno, 17 de junio de 2014.
- Acuerdo por el que se establecen las Normas Administrativas para la Asignación y Uso de Bienes y Servicios de las Dependencias y Organismos Auxiliares del Poder Ejecutivo Estatal, VI Sistema Estatal de Informática. Publicaciones Electrónicas e Internet. Normas SEI-029 a la SEI-032. Gaceta del Gobierno, 24 de febrero de 2005.
- Manual General de Organización del Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios. Apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, 203F 13000 Unidad de Comunicación Social. Gaceta del Gobierno, 7 de octubre de 2009.
- Manual de Identidad Redes Sociales del Gobierno del Estado de México. [www.edomex.gob.mx](http://www.edomex.gob.mx).

**RESPONSABILIDADES:**

La Unidad de Comunicación Social es la unidad administrativa responsable de difundir información institucional, a través de facebook/twitter.

El Jefe de la Unidad de Comunicación Social deberá:

- Revisar el contenido de la información a difundir a través de redes sociales.
- Enviar documento al Responsable de la Sección de Redes Sociales por correo electrónico para su emisión.

El Responsable de la Sección de Redes Sociales deberá:

- Recibir información semanalmente por parte del Editor en la Estrategia Integral de Comunicación Institucional (EICI).
- Entregar información de los mensajes al Jefe de la Unidad de Comunicación Social.
- Recibir del Jefe de la Unidad de Comunicación Social, vía correo electrónico, la información autorizada y emitir durante el transcurso de la semana los mensajes, a través de las redes sociales de facebook/twitter.
- Elaborar un informe semanal de la cantidad de mensajes emitidos y los medios empleados para tal efecto y enviar por correo electrónico a la Secretaría de Finanzas y a la Unidad de Comunicación Social.

**DEFINICIONES:**

<b>EICI:</b>	(Estrategia Integral de Comunicación Institucional). Programa de comunicación institucional que contiene las acciones a realizar durante el año.
<b>Redes sociales:</b>	Son comunidades virtuales donde interactúan los usuarios, funcionan como una plataforma de comunicación e intercambio.
<b>Facebook:</b>	Red Social que permite la fácil interacción entre personas, empresas e instituciones, a través de medios digitales.
<b>Twitter:</b>	Red social que permite de manera directa la comunicación entre usuarios al estilo del Sistema de Mensaje Instantáneo en 140 caracteres.
<b>Mensaje:</b>	Información que el emisor envía al receptor, a través de un canal de comunicación determinado.

**INSUMOS:**

- Estrategia Integral de Comunicación Institucional (EICI).
- Información de los mensajes para redes sociales.

**RESULTADOS:**

- Difusión de Información Institucional, a través de las redes sociales de facebook/twitter.
- Informe semanal de mensajes emitidos, a través de facebook/twitter.

**INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:**

- Atención de Menciones, Quejas, Preguntas y/o Mensajes recibidos Vía Redes Sociales.

**POLÍTICAS:**

- La información que se difunde en facebook/twitter será recabada por el editor teniendo como fuente a la Coordinación correspondiente, a fin de contar con datos fidedignos.
- El Responsable de la Sección de Redes Sociales mantendrá actualizada la información publicada, al menos una vez en días laborales.
- Las publicaciones deberán mantener un carácter informativo conforme a los principios de prevención y cuidado de la salud, actividades institucionales y aquellas inherentes a la seguridad social.
- El Responsable de la Sección de Redes Sociales realizará publicaciones mediante mensajes de contenido atractivo con un lenguaje claro, conciso y, en el caso de facebook, deberá acompañar la información con imágenes relativas del tema con estética y calidad adecuada que reflejen el mensaje deseado y acorde a una postura institucional.

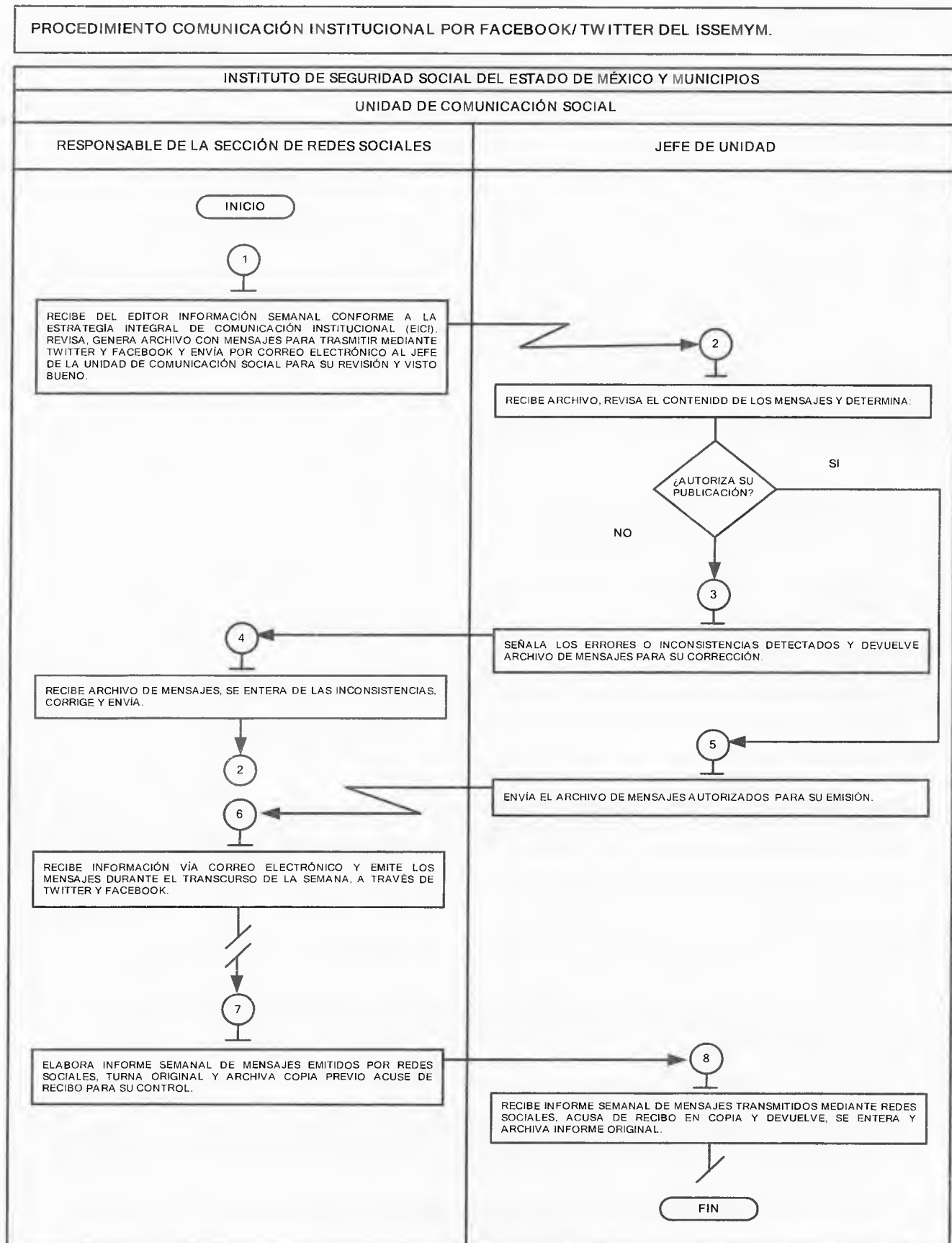
**DESARROLLO:**

Procedimiento: Comunicación Institucional por facebook/twitter del ISSEMYM.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Unidad de Comunicación Social/Responsable de la Sección de Redes Sociales	Recibe del editor vía correo electrónico información semanal conforme a la Estrategia Integral de Comunicación Institucional (EICI), revisa, genera archivo con mensajes para transmitir mediante twitter y facebook y envía por correo electrónico al Jefe de la Unidad de Comunicación Social para su revisión y visto bueno.
2	Unidad de Comunicación Social/Jefe de Unidad	Recibe archivo vía correo electrónico, revisa el contenido de los mensajes y determina:  ¿Autoriza su publicación?
3	Unidad de Comunicación Social/Jefe de Unidad	No autoriza la publicación de mensajes.  Señala los errores o inconsistencias detectados y devuelve archivo de mensajes para su corrección.
4	Unidad de Comunicación Social/Responsable de la Sección de Redes Sociales	Recibe archivo de mensajes, se entera de las inconsistencias, corrige y envía por correo electrónico al Jefe de la Unidad de Comunicación Social.  Se conecta con la operación número 2.
5	Unidad de Comunicación Social/Jefe de Unidad	Si autoriza la publicación de mensajes. Envía el archivo de mensajes autorizado por correo electrónico al Responsable de Redes Sociales para su emisión.
6	Unidad de Comunicación Social/Responsable de la Sección de Redes Sociales	Recibe información vía correo electrónico y emite los mensajes durante el transcurso de la semana, a través de twitter y facebook.
7	Unidad de Comunicación Social/Responsable de la Sección de Redes Sociales	Elabora Informe semanal de mensajes emitidos por cada red social empleada para tal efecto, en original y copia, turna original al Jefe de la Unidad de Comunicación Social y archiva copia previo acuse de recibo para su control.
8	Unidad de Comunicación Social/Jefe de Unidad	Recibe Informe semanal de mensajes transmitidos mediante redes sociales, acusa de recibo en copia y devuelve, se entera y archiva informe original.



**DIAGRAMACIÓN:**



**MEDICIÓN:**

Indicador para medir la eficiencia en la emisión de mensajes vía twitter y facebook.

Número semanal de mensajes emitidos vía twitter y facebook

x 100 = Porcentaje de mensajes transmitidos vía twitter y facebook.

Número semanal de mensajes obtenidos de la información recibida del EICl

**Registro de evidencias:**

La comunicación institucional a través de de redes sociales queda registrada en el Informe Semanal de seguidores a través de facebook y twitter.

**FORMATOS E INSTRUCTIVOS:**

No aplica.

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL DEL ISSEMYM</b>	Edición:	Segunda
	Fecha:	Febrero de 2015
	Código:	203F 13000/06
	Página:	

**PROCEDIMIENTO:**

Atención de Menciones, Quejas, Preguntas y/o Mensajes recibidos vía Redes Sociales.

**OBJETIVO:**

Dar respuesta oportuna a las menciones, quejas, preguntas y/o mensajes de los derechohabientes y/o público en general que se publican en redes sociales.

**ALCANCE:**

Aplica a los servidores públicos de la Sección de Redes Sociales adscritos a la Unidad de Comunicación Social responsables de atender las menciones, quejas, preguntas y/o mensajes vía redes sociales.

**REFERENCIAS:**

- Ley para el Uso de los Medios Electrónicos del Estado de México. Gaceta del Gobierno, 3 de septiembre de 2010.
- Reglamento de Comunicación Digital del Gobierno del Estado de México. [www.edomex.gob.mx](http://www.edomex.gob.mx).
- Reglamento de la Ley de Uso de Medios Electrónicos del Estado de México. Gaceta del Gobierno, 17 de junio de 2014.
- Acuerdo por el que se establecen las Normas Administrativas para la Asignación y Uso de Bienes y Servicios de las Dependencias y Organismos Auxiliares del Poder Ejecutivo Estatal, VI Sistema Estatal de Informática. Publicaciones Electrónicas e Internet. Normas SEI-029 a la SEI-032. Gaceta del Gobierno, 24 de febrero de 2005.
- Manual General de Organización del Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios. Apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, 203F 13000 Unidad de Comunicación Social. Gaceta del Gobierno, 7 de octubre de 2009.
- Manual de Identidad Redes Sociales del Gobierno del Estado de México. [www.edomex.gob.mx](http://www.edomex.gob.mx).

**RESPONSABILIDADES:**

La Unidad de Comunicación Social es la unidad administrativa responsable de dar respuesta y/o canalizar para su atención las menciones, quejas, preguntas y/o mensajes emitidos por los derechohabientes y/o público en general, mediante redes sociales.

El Responsable de la Sección de Redes Sociales deberá:

- Monitorear en las redes sociales, así como en el correo electrónico institucional, las menciones, quejas, preguntas y/o mensajes emitidos por los derechohabientes y/o público en general respecto de la atención recibida por los servidores públicos y/o personal médico o, en su caso, de información inherente o de competencia directa del Instituto y darles respuesta.
- Clasificar los mensajes de acuerdo a su tipo (menciones, quejas y/o solicitud de información del Instituto).

El Enlace de la Coordinación correspondiente deberá:

- Emitir respuesta al Responsable de la Sección de Redes Sociales y/o atender las solicitudes presentadas por los derechohabientes o público en general.

**DEFINICIONES:**

**Agradecimiento o felicitación:** o Cuando un derechohabiente reconoce en forma satisfactoria los servicios que proporciona el ISSEMYM.

**EICI:** (Estrategia Integral de Comunicación Institucional) Programa de comunicación institucional que contiene las acciones a realizar durante el año.

**Queja o solicitud de carácter urgente:** Expresión de inconformidad que realizan los derechohabientes, vía redes sociales, derivadas de una mala atención médica que pueda poner en riesgo su integridad.

**Queja o solicitud normativa:** Expresión de inconformidad que realizan los derechohabientes vía redes sociales, derivadas de una apreciación negativa del servicio y/o atención médica pero que no pone en riesgo su integridad.

**Pregunta o Mención:** Solicitud de información sobre temas relativos al ISSEMYM o, en su caso, expresión de gratitud que se experimenta como consecuencia de un trato amable o atención médica oportuna y humana, con el fin de reconocer al servidor público que la proporcionó.

**Sistema de Atención Mexiquense (SAM)** Medio electrónico del Gobierno del Estado de México mediante el cual la ciudadanía puede presentar sus quejas, denuncias, sugerencias y reconocimientos, así como cualquier irregularidad que haya afectado o que pueda afectar sus intereses. También puede ser utilizado para realizar sugerencias y reconocimientos que, a su juicio, merezcan algunos servidores públicos o cualquiera de los servicios prestados.

**INSUMOS:**

- Menciones, quejas, preguntas y/o mensajes recibidos a través de redes sociales del ISSEMYM.

**RESULTADOS:**

- Menciones, quejas, preguntas y/o mensajes en redes sociales atendidas.

**INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:**

- Procedimiento Comunicación Institucional por facebook/twitter del ISSEMYM.
- Procedimiento inherente a la atención de solicitudes de información.
- Procedimiento inherente a la atención de quejas.

**POLÍTICAS:**

- El Responsable de la Sección de Redes Sociales deberá dar respuesta a las solicitudes de información recibidas con carácter urgente o no, en un plazo máximo de 24 horas.
- El Responsable de la Sección de Redes Sociales deberá ser respetuoso con el usuario de la red y no emitir opinión personal de los asuntos recibidos, la atención y respuesta se dará únicamente sobre información institucional.
- El Responsable de la Sección de Redes Sociales deberá notificar al superior inmediato o instancia correspondiente, sobre los asuntos relevantes recibidos a través de las redes sociales o mediante el correo electrónico institucional.

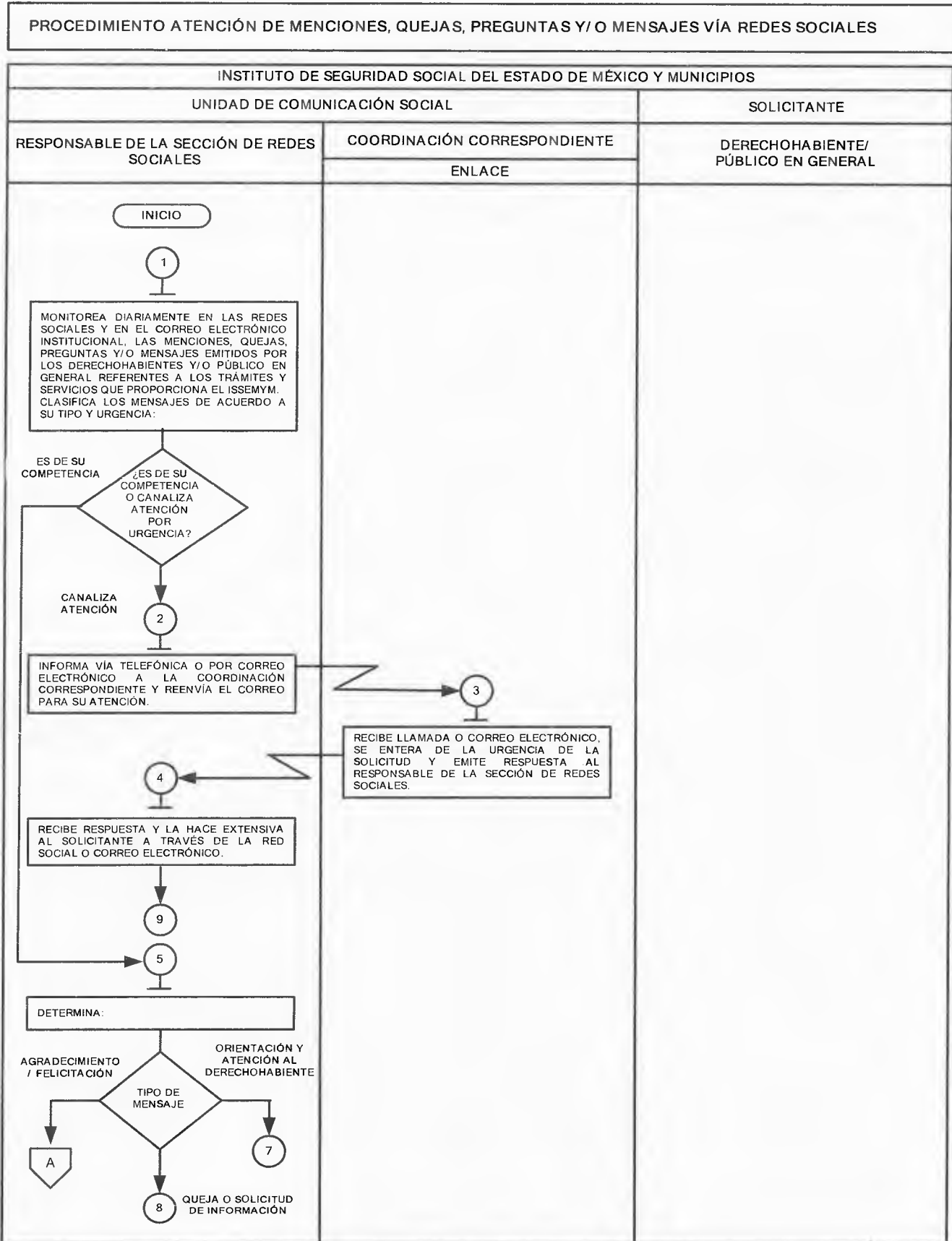
- El Responsable de la Sección de Redes Sociales deberá usar el correo electrónico para dar seguimiento a las menciones, quejas, preguntas y/o mensajes que emitan los derechohabientes con el fin de mantener contacto personal con ellos y para resguardar la confidencialidad de los datos que proporcionan.
- Cuando se reciba una queja o solicitud de carácter urgente, el Responsable de la Sección de Redes Sociales deberá informar al Enlace de la Coordinación correspondiente para dar respuesta inmediata al derechohabiente.

**DESARROLLO:**

Procedimiento: Atención de Menciones, Quejas, Preguntas y/o Mensajes vía Redes Sociales.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Unidad de Comunicación Social/ Responsable de la Sección de Redes Sociales	Monitorea diariamente en las redes sociales y en el correo electrónico institucional, las menciones, quejas, preguntas y/o mensajes emitidos por los derechohabientes y/o público en general referentes a los trámites y servicios que proporciona el ISSEMYM. Clasifica los mensajes de acuerdo a su tipo y urgencia, procede según sea el caso: ¿Es de su competencia o canaliza atención por urgencia?
2	Unidad de Comunicación Social/ Responsable de la Sección de Redes Sociales	Canaliza la atención del mensaje por urgencia. Informa vía telefónica o por correo electrónico al enlace de la Coordinación correspondiente (Servicios de Salud, Prestaciones y Seguridad Social, Finanzas, Administración o Innovación y Calidad) y le reenvía el correo para su atención.
3	Coordinación correspondiente/Enlace	Recibe llamada o correo electrónico, se entera de la urgencia de la solicitud y emite respuesta por la misma vía al Responsable de la Sección de Redes Sociales.
4	Unidad de Comunicación Social/ Responsable de la Sección de Redes Sociales	Recibe respuesta y la hace extensiva al solicitante a través de la red social o correo electrónico. Se conecta con la operación número 9.
5	Unidad de Comunicación Social/ Responsable de la Sección de Redes Sociales	Es de su competencia. Determina: ¿El mensaje es de agradecimiento o felicitación; orientación y atención al derechohabiente; o queja o solicitud de información general?
6	Unidad de Comunicación Social/ Responsable de la Sección de Redes Sociales	El mensaje es de agradecimiento o felicitación. Hace extensivo el agradecimiento o felicitación al destinatario.
7	Unidad de Comunicación Social/ Responsable de la Sección de Redes Sociales	El mensaje es de orientación y atención al derechohabiente. Proporciona información solicitada al derechohabiente sobre servicios y tramites institucionales. Se conecta con la operación número 9.
8	Unidad de Comunicación Social/ Responsable de la Sección de Redes Sociales	El mensaje es de queja o solicitud de información general. Informa al solicitante acceder, según corresponda al Sistema de Atención Mexiquense (SAM), en la liga: <a href="http://www.secogem.gob.mx/SAM/DatosPersonales.asp?Accion=Nuevo&amp;TtipoTram=1">http://www.secogem.gob.mx/SAM/DatosPersonales.asp?Accion=Nuevo&amp;TtipoTram=1</a> o al Portal de Transparencia en la liga: <a href="http://www.saimex.org.mx/saimex/ciudadano/login.page">http://www.saimex.org.mx/saimex/ciudadano/login.page</a>
9	Solicitante/derechohabiente o público en general	Recibe respuesta y atiende indicaciones. Se conecta con los procedimientos inherentes a la atención de solicitudes de información y atención de quejas.

**DIAGRAMACIÓN:**



PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE MENCIONES, QUEJAS, PREGUNTAS Y/ O MENSAJES VÍA REDES SOCIALES

INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DEL ESTADO DE MÉXICO Y MUNICIPIOS

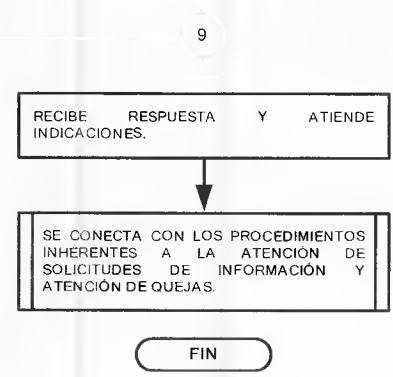
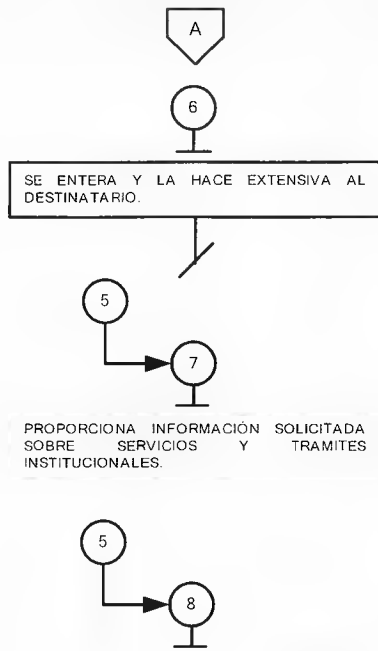
UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL

SOLICITANTE

RESPONSABLE DE LA SECCIÓN DE REDES SOCIALES

COORDINACIÓN CORRESPONDIENTE  
ENLACE

DERECHOHABIENTE/  
PÚBLICO EN GENERAL



**MEDICIÓN:**

Indicador para medir la atención de menciones, quejas, preguntas y/o mensajes recibidos a través redes sociales.

Número mensual de menciones, quejas, preguntas y/o mensajes atendidos en las redes sociales

\_\_\_\_\_ x 100 = Porcentaje de menciones, quejas, preguntas y/o mensajes atendidos vía redes sociales

Número mensual de menciones, quejas, preguntas y/o mensajes recibidos en redes sociales

**Registro de evidencias:**

La atención de mensajes recibidos vía redes sociales queda registrada en las redes sociales del ISSEMYM.

**FORMATOS E INSTRUCTIVOS:**

– No aplica.

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL DEL ISSEMYM</b>	Edición: Segunda
	Fecha: Febrero de 2015
	Código: 203F13000/07
	Página:

**PROCEDIMIENTO:**

Equipamiento de Señalización en Unidades Médico-Administrativas.

**OBJETIVO:**

Favorecer la orientación, la información y desplazamiento ágil de los usuarios en las instalaciones de las unidades médico-administrativas para facilitar su acceso a los trámites y servicios que otorga el Instituto, mediante la señalización de las mismas.

**ALCANCE:**

Aplica al personal adscrito a la Unidad de Comunicación Social, a la Subdirección de Obras y Mantenimiento y a los Departamentos de Protección Civil y de Seguridad e Higiene, de igual forma a los titulares de las unidades médico-administrativas del Instituto que participan en las actividades de señalización.

**REFERENCIAS:**

- Manual de Identidad Gráfica 2011-2017. Editado por la Coordinación General de Comunicación Social, Gobierno del Estado de México, Gaceta del Gobierno, 16 de abril de 2012.
- Manual de Señalización. Editado por la Coordinación General de Comunicación Social, Gobierno del Estado de México, 2012.
- Manual General de Organización del Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios. Apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, 203F13000 Unidad de Comunicación Social. 203F60300 Subdirección de Obras y Mantenimiento, 203F61104 Departamento de Protección Civil, 203F62102 Departamento de Seguridad e Higiene. Gaceta del Gobierno, 7 de octubre de 2009.
- Circular Interna No. 061/2013. "Lineamientos Institucionales de Imagen". Editada por la Unidad de Comunicación Social del Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios, 29 de julio de 2013.

**RESPONSABILIDADES:**

La Unidad de Comunicación Social es la unidad administrativa responsable de autorizar los materiales para el equipamiento de señalización de las Unidades Médico-Administrativas del Instituto.

El Jefe de la Unidad de Comunicación Social deberá:

- Atender los oficios de solicitud de señalización presentados por las Unidades Médico-Administrativas.
- Autorizar la producción del material de muestra.

El Responsable de la Sección de Imagen Institucional deberá:

- Verificar en las tablas de presupuesto proporcionadas por la Unidad de Planeación, Programación y Evaluación que las Unidades Médico-Administrativas cuenten con recursos para la atención de las solicitudes de señalización.
- Elaborar oficio de autorización para gestionar la compra del material requerido para el equipamiento de señalización, anexas archivos con lineamientos establecidos en el Manual de Señalización para la elaboración del material muestra y turnarlos al administrador.
- Verificar que el material muestra cumpla con la normatividad aplicable.
- Remitir el material de muestra al Jefe de la Unidad de Comunicación Social para su autorización.
- Sellar factura original y entregar al administrador para tramitar su pago.

El Administrador de la Unidad Médico-Administrativa deberá:

- Solicitar la lista de requerimientos para el equipamiento a la Subdirección de Obras y Mantenimiento, y a los Departamentos de Protección Civil y de Seguridad e Higiene.
- Validar mediante oficio, los materiales requeridos para la señalización en coordinación con la Subdirección de Obras y Mantenimiento y los Departamentos de Protección Civil y de Seguridad e Higiene.
- Realizar la gestión de compra de los materiales de señalización de conformidad con el procedimiento inherente a la Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios.
- Enviar al Responsable de la Sección de Imagen Institucional una muestra del material a producir, previa verificación del cumplimiento de los lineamientos establecidos en la materia.
- Realizar con el proveedor la producción del material de señalización autorizado.
- Supervisar el equipamiento total de los materiales de señalización en coordinación con la Subdirección de Obras y Mantenimiento, y los Departamentos de Protección Civil y de Seguridad e Higiene.
- Emitir oficio de equipamiento y recabar firmas de validación del Subdirector de Obras y Mantenimiento, y de los Jefes de los Departamentos de Protección Civil y de Seguridad e Higiene.
- Entregar al Responsable de Imagen Institucional factura original.

El Subdirector de Obras y Mantenimiento y los Jefes de los Departamentos de Protección Civil y de Seguridad e Higiene deberán:

- Firmar de validación el oficio de solicitud de equipamiento de señalización.

**DEFINICIONES:**

<b>EICI:</b>	Estrategia Integral de Comunicación Institucional. Programa de comunicación institucional que contiene las acciones a realizar durante el año.
<b>Equipamiento de señalización:</b>	de Conjunto de placas de acrílico y calcomanías con los señalamientos necesarios para la orientación e información de conformidad con los lineamientos institucionales establecidos.
<b>Identidad:</b>	Conjunto de símbolos que caracterizan a una institución o a un individuo y lo diferencian en la sociedad.
<b>Material de comunicación:</b>	de Refiere a las placas destinadas a emitir o recibir información institucional como: portamurales, portadocumentos o buzones de sugerencias, entre otros.



**Señalización:** Sistema de signos y símbolos ubicados estratégicamente para permitir al derechohabiente, familiar y/o paciente identificar los mensajes de: orientación, información, precaución, prohibición y obligación para que actúe de manera correcta en determinada situación y agilice su desplazamiento al acceder a los distintos servicios.

**INSUMOS:**

- Oficio de solicitud de equipamiento de señalización debidamente validado por la Subdirección de Obras y Mantenimiento, y/o los Departamentos de Protección Civil, y de Seguridad e Higiene.
- Muestras de placas y accesorios para validación de producción.

**RESULTADOS:**

- Unidades médico-administrativas señalizadas.

**INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:**

- Procedimiento inherente a la Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios de la Dirección de Adquisiciones y Servicios.

**POLÍTICAS:**

- La Unidad de Comunicación Social determinará, con base en la agenda institucional, el orden de atención de las solicitudes de equipamiento de señalización recibidas.
- Todos los oficios de solicitud de equipamiento de señalización turnados a la Unidad de Comunicación Social deberán ser validados por el Coordinador del área correspondiente, así como por los titulares de la Subdirección de Obras y Mantenimiento, y de los Departamentos de Protección Civil y de Seguridad e Higiene, en el rubro de su responsabilidad.
- Las Unidades Médico-Administrativas no podrán producir material de señalización sin que la Unidad de Comunicación Social verifique, mediante la muestra del mismo, que se cumple con los lineamientos que garanticen el apego a las disposiciones que rigen la imagen institucional del Gobierno del Estado de México.
- La compra del material requerido para la muestra de señalización que no se gestione ante la Dirección de Adquisiciones y Servicios, lo realizarán las Unidades Médico-Administrativas mediante la modalidad de Adjudicación Directa, en términos de lo establecido en el Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de México para el Ejercicio Fiscal correspondiente.

**DESARROLLO:**

**Procedimiento:** Equipamiento de Señalización en Unidades Médico-Administrativas.

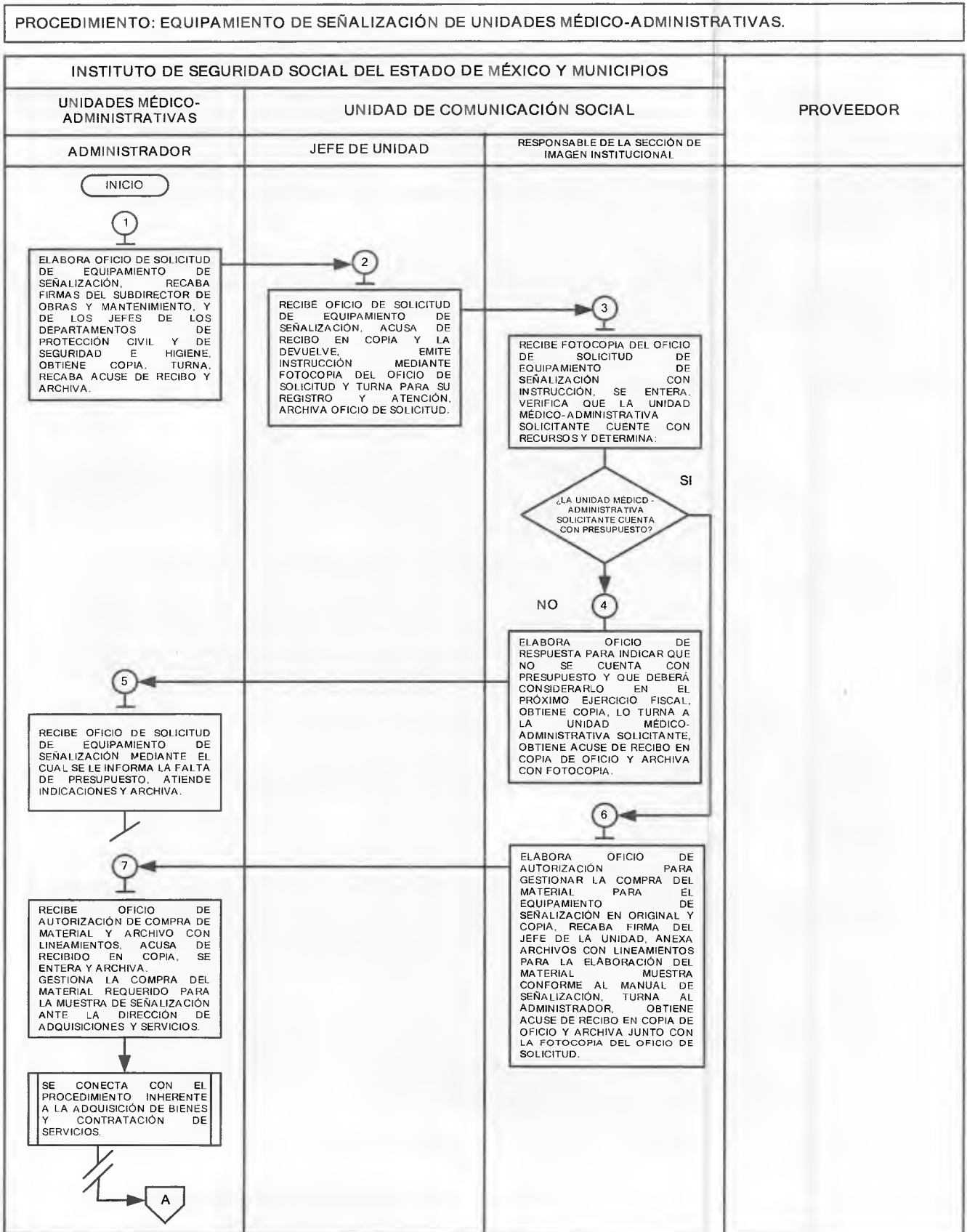
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Unidades Médico-Administrativas/ Administrador	Elabora oficio de solicitud de equipamiento de señalización, recaba firmas de validación de los titulares de la Subdirección de Obras y Mantenimiento, y de los Departamentos de Protección Civil y de Seguridad e Higiene, obtiene copia, turna solicitud a la Unidad de Comunicación Social, recaba acuse de recibo en la copia del oficio y archiva para su control.
2	Unidad de Comunicación Social/Jefe de Unidad	Recibe original y copia del oficio de solicitud de equipamiento de señalización, acusa de recibo en copia y la devuelve, se entera y emite instrucción mediante fotocopia del oficio de solicitud de equipamiento de señalización que turna al Responsable de la Sección de Imagen Institucional para su registro y atención, archiva el original del oficio de solicitud.
3	Unidad de Comunicación Social/Responsable de la Sección de Imagen Institucional	Recibe fotocopia del oficio de solicitud de equipamiento de señalización e instrucción, se entera, verifica en las tablas de presupuesto proporcionadas por la Unidad de Planeación, Programación y Evaluación que la Unidad Médico-Administrativa solicitante cuente con recursos para atender su solicitud de señalización y determina:

¿La Unidad Médico – Administrativa solicitante cuenta con presupuesto?

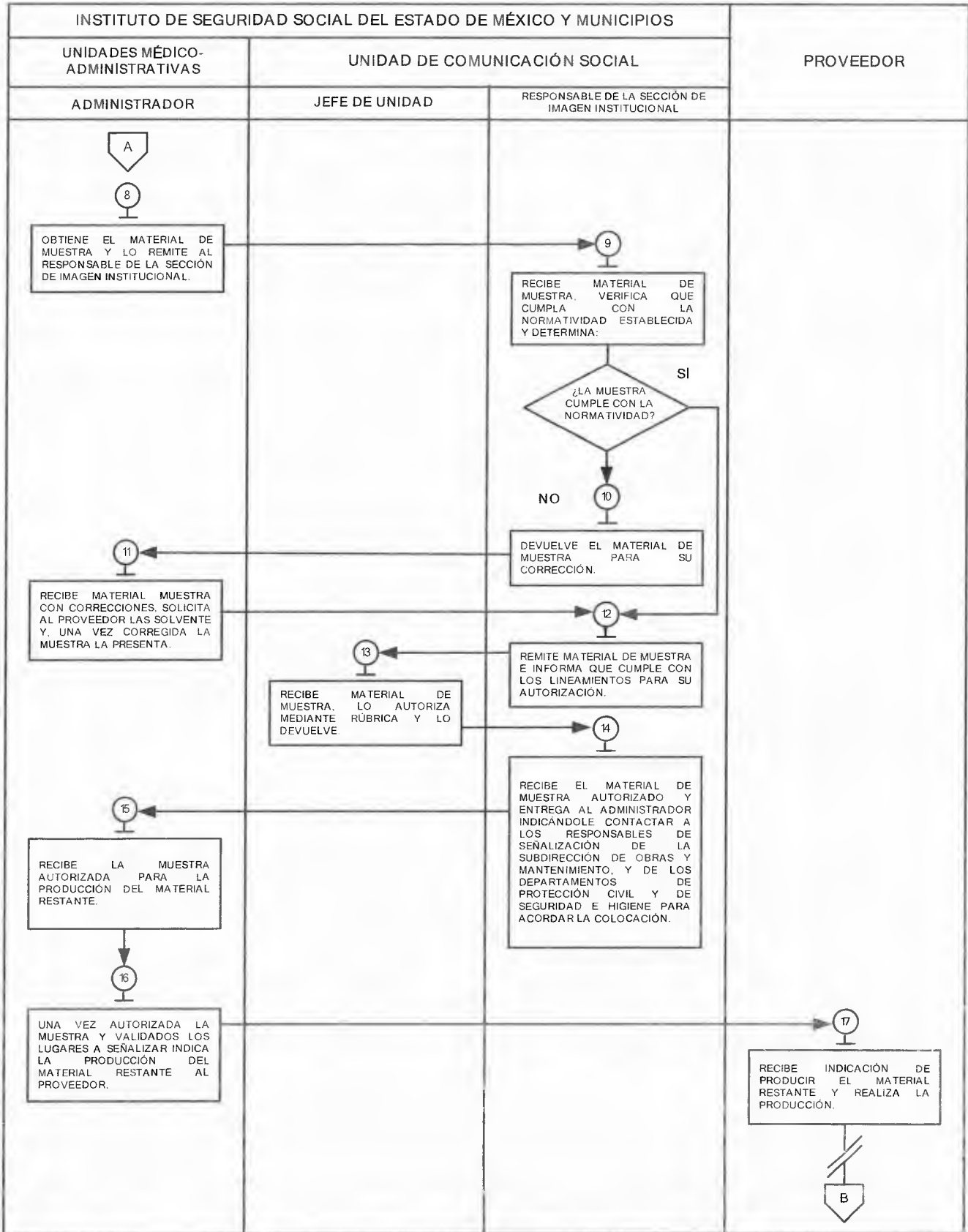
- |    |   |   |
|----|---|---|
| 4  | Unidad de Comunicación Social/Responsable de la Sección de Imagen Institucional | <p>La Unidad Médico-Administrativa solicitante no cuenta con presupuesto para atender la solicitud de señalización.</p> <p>Elabora oficio de respuesta para indicar que no se cuenta con presupuesto y que deberá considerarlo en el próximo ejercicio fiscal, obtiene copia, turna oficio a la unidad médico-administrativa solicitante, obtiene acuse de recibo en la copia del oficio y archiva junto con la fotocopia para su control.</p>  |
| 5  | Unidades Médico-Administrativas/ Administrador                                  | <p>Recibe oficio de solicitud de equipamiento de señalización mediante el cual se le informa de la falta de presupuesto, acusa de recibo en copia del oficio y devuelve, atiende indicaciones para programarlo en el próximo ejercicio fiscal y archiva oficio.</p>   |
| 6  | Unidad de Comunicación Social/Responsable de la Sección de Imagen Institucional | <p>La Unidad Médico-Administrativa solicitante cuenta con presupuesto para atender la solicitud de señalización.</p> <p>Elabora oficio de autorización para gestionar la compra del material requerido para el equipamiento de señalización en original y copia, recaba firma del Jefe de la Unidad de Comunicación Social, anexa archivos con lineamientos para la elaboración del material muestra conforme al Manual de Señalización, turna al Administrador, obtiene acuse de recibo en la copia del oficio y archiva junto con la fotocopia del oficio de solicitud.</p> |
| 7  | Unidades Médico-Administrativas/ Administrador                                  | <p>Recibe oficio de autorización de compra de material y archivo con lineamientos, acusa de recibo en copia y devuelve, se entera y archiva oficio original.</p> <p>Gestiona la compra del material requerido para la muestra de señalización ante la Dirección de Adquisiciones y Servicios.</p> <p>Se conecta con el procedimiento inherente a la Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios.</p>  |
| 8  | Unidades Médico-Administrativas/ Administrador                                  | <p>Obtiene el material de muestra y lo remite personalmente al Responsable de la Sección de Imagen Institucional.</p>   |
| 9  | Unidad de Comunicación Social/Responsable de la Sección de Imagen Institucional | <p>Recibe material de muestra, verifica que cumpla con la normatividad establecida y determina:</p> <p>¿El material de muestra cumple con la normatividad?</p>  |
| 10 | Unidad de Comunicación Social/Responsable de la Sección de Imagen Institucional | <p>El material de muestra no cumple con la normatividad.</p> <p>Devuelve el material de muestra al Administrador para realizar las correcciones correspondientes.</p>   |
| 11 | Unidades Médico-Administrativas/ Administrador                                  | <p>Recibe material muestra con correcciones, solicita al proveedor las solvente y, una vez corregida la muestra la presenta al Responsable de la Sección de Imagen Institucional.</p>   |
| 12 | Unidad de Comunicación Social/Responsable de la Sección de Imagen Institucional | <p>El material de muestra cumple con la normatividad, o en su caso, fue corregido.</p> <p>Remite material de muestra al Jefe de la Unidad de Comunicación Social y le informa que cumple con los lineamientos para su autorización.</p>   |

- |    |   |         |   |
|----|---|---------|---|
| 13 | Unidad de Comunicación Social/Jefe de Unidad  |         | Recibe material de muestra, se entera que cumple con la normatividad establecida, lo autoriza mediante rúbrica en el mismo y lo devuelve al Responsable de la Sección de Imagen Institucional.  |
| 14 | Unidad de Comunicación Social/Responsable de la Sección de Imagen Institucional                                     |         | Recibe el material de muestra autorizado y entrega al Administrador indicándole contactar a los responsables de señalización de la Subdirección de Obras y Mantenimiento, y de los Departamentos de Protección Civil y de Seguridad e Higiene para acordar la colocación de los mismos.   |
| 15 | Unidades Administrativas/<br>Administrador  | Médico- | Recibe muestra autorizada para la producción del material restante.   |
| 16 | Unidades Administrativas/<br>Administrador  | Médico- | Una vez autorizada la muestra y validados los lugares a señalar indica la producción del material restante al proveedor.  |
| 17 | Proveedor   |         | Recibe indicación de producción del material restante, y realiza la producción correspondiente.   |
| 18 | Proveedor   |         | Concluida la producción total del material, elabora factura en original y copia, y la entrega conjuntamente con la producción del material al administrador de la Unidad Médico-Administrativa, Archiva copia de la factura con acuse de recibo.  |
| 19 | Unidades Administrativas/<br>Administrador  | Médico- | <p>Recibe producción total del material junto con la factura original.</p> <p>Elabora oficio en original y copia mediante el cual informa fecha de colocación de la señalización a los responsables de la Subdirección de Obras y Mantenimiento, y de los Departamentos de Protección Civil y de Seguridad e Higiene, obtiene acuse de recibo en copia del oficio y archiva. Resguarda material y factura, y espera fecha de colocación y</p> <p>Se conecta con la operación número 21.</p> |
| 20 | Subdirección de Obras y Mantenimiento/<br>Departamentos de Protección Civil y de Seguridad e Higiene (Responsables) |         | Reciben oficio en original y copia, acusan de recibo en copia y devuelven, programan la fecha de colocación del material y archivan oficio.   |
| 21 | Unidades Administrativas/<br>Administrador  | Médico- | En la fecha programada realiza la señalización y, una vez concluido el equipamiento, elabora oficio en original y copia dirigido a la Unidad de Comunicación Social, recaba firmas de validación del Subdirector de Obras y Mantenimiento y de los Jefes de los Departamentos de Protección Civil y de Seguridad e Higiene en el oficio, anexa factura original y entrega.  |
| 22 | Unidad de Comunicación Social/<br>Jefe de Unidad  |         | Recibe original y copia del oficio de notificación de equipamiento y factura, se entera que se concluyó el equipamiento, sella y valida factura, obtiene fotocopia de ésta, anexa factura original a la copia del oficio de notificación con acuse de recibo y devuelve, archiva para su control el original del oficio de notificación y copia de la factura.  |
| 23 | Unidades Administrativas/<br>Administrador  | Médico- | <p>Recibe copia del oficio de notificación con acuse de recibo y factura original para su control.</p> <p>Se conecta con el procedimiento inherente al pago a proveedores.</p>  |

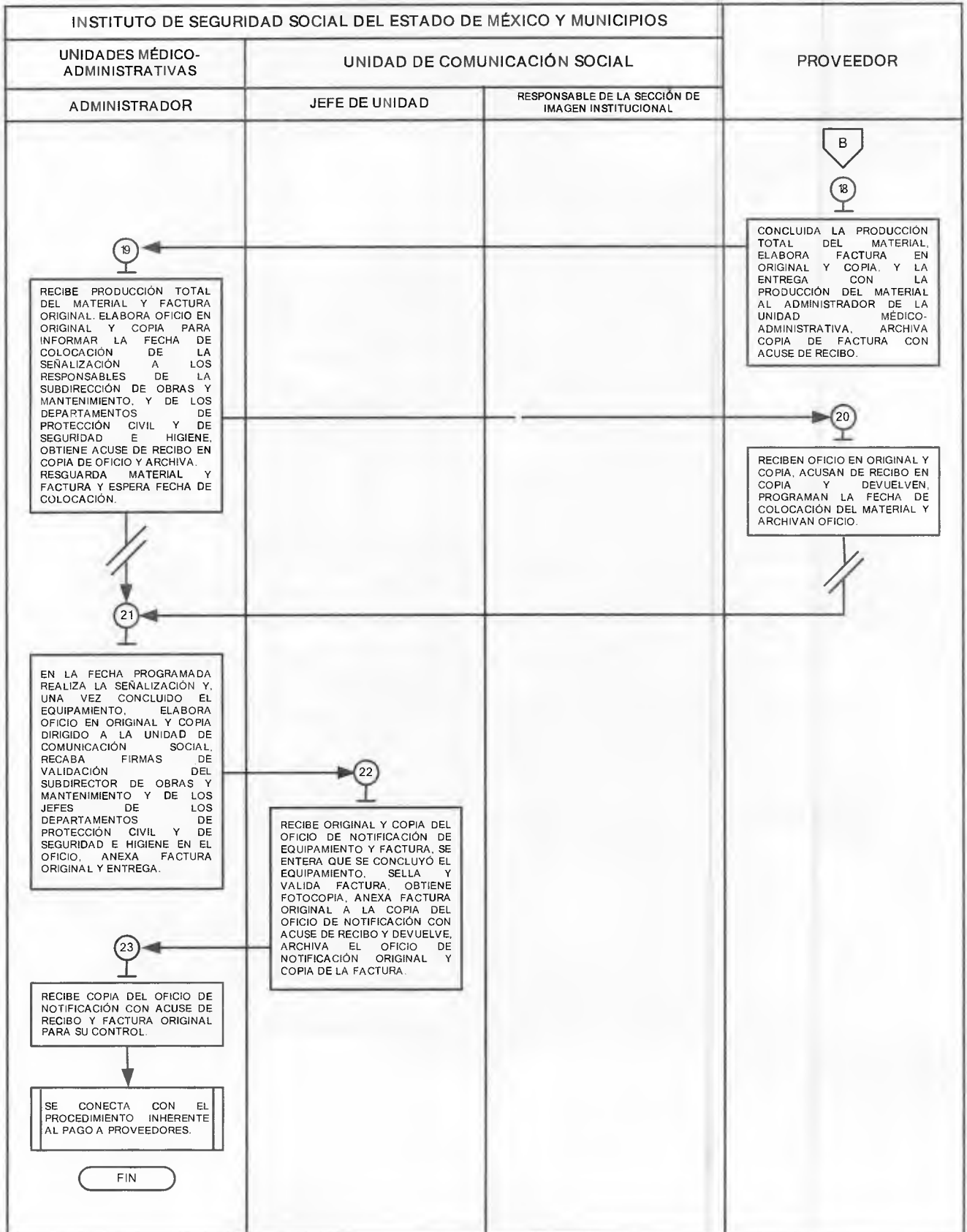
**DIAGRAMACIÓN:**



PROCEDIMIENTO: EQUIPAMIENTO DE SEÑALIZACIÓN DE UNIDADES MÉDICO-ADMINISTRATIVAS.



PROCEDIMIENTO: EQUIPAMIENTO DE SEÑALIZACIÓN DE UNIDADES MÉDICO-ADMINISTRATIVAS.



**MEDICIÓN:**

Indicador para medir la eficiencia en la atención de las solicitudes de señalización.

Número mensual de solicitudes de señalización autorizadas

Número mensual de solicitudes de señalización recibidas

X 100=

Porcentaje de solicitudes de señalización atendidas al mes

**Registro de evidencias:**

El equipamiento de señalización de las Unidades Médico-Administrativas queda registrado en los oficios de autorización de imagen y producción del material, así como en el oficio de notificación de equipamiento de señalización.






**FORMATOS E INSTRUCTIVOS:**






No aplica.

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL DEL ISSEMYM</b>	Edición: Segunda
	Fecha: Febrero de 2015
	Código: 203F13000
	Página:

**SIMBOLOGÍA**

Para la elaboración de los diagramas se utilizaron los siguientes símbolos, los cuales tienen la representación y significado siguiente:

Símbolo	Representa
	<b>Inicio o final del procedimiento.</b> Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando se termine se escribirá la palabra FIN.
	<b>Conector de Operación.</b> Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia o requiere conectarse a otra operación lejana dentro del mismo procedimiento.
	<b>Operación.</b> Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de la acción que se realiza en ese paso.
	<b>Conector de hoja en un mismo procedimiento.</b> Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia donde va y al principio de la siguiente hoja de donde viene; dentro del símbolo se anotará la letra "A" para el primer conector y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto.
	<b>Decisión.</b> Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación.

	<p><b>Línea continua.</b> Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Su dirección se maneja a través de terminar la línea con una pequeña punta de flecha y puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.</p>
	<p><b>Fuera de flujo.</b> Cuando por necesidades del procedimiento, una determinada actividad o participación ya no es requerida dentro del mismo, se utiliza el signo de fuera de flujo para finalizar su intervención en el procedimiento.</p>
	<p><b>Interrupción del procedimiento.</b> En ocasiones el procedimiento requiere de una interrupción para ejecutar alguna actividad o bien, para dar tiempo al usuario de realizar una acción o reunir determinada documentación. Por ello, el presente símbolo se emplea cuando el proceso requiere de una espera necesaria e insoslayable.</p>
	<p><b>Conector de Procedimientos.</b> Es utilizado para señalar que un procedimiento proviene o es la continuación de otros. Es importante anotar dentro del símbolo el nombre del proceso del cual se deriva o hacia donde va.</p>
	<p><b>Línea de comunicación.</b> Indica que existe flujo de información, la cual se realiza a través de teléfono, télex, fax, módem, etc. La dirección del flujo se indica como en los casos de líneas de guiones y continua.</p>

**REGISTRO DE EDICIONES**

Primera edición, noviembre de 2009. Elaboración del manual.

Segunda edición, febrero de 2015. Actualización del manual.

**DISTRIBUCIÓN**

El Manual de Procedimientos de la Unidad de Comunicación Social del ISSEMYM se genera en tres tantos, distribuyéndose de la siguiente manera:

1. Coordinación de Innovación y Calidad, para su resguardo.
2. Unidad de Comunicación Social, para su implantación.
3. Dirección de Legalización y del Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", para su publicación.

**VALIDACIÓN**

Delfino Reyes Paredes  
**Director General del ISSEMYM**  
(Rúbrica).

María del Carmen Rojas Bolaños  
**Coordinadora de Innovación y Calidad**  
(Rúbrica).

Ingrid Paola Madrigal Martínez  
**Jefa de la Unidad de Comunicación Social**  
(Rúbrica).

Ariana Lizbeth Vázquez Loza  
**Directora de Mejoramiento de Procesos**  
(Rúbrica).

Francisco Javier Mejía Torres  
**Subdirector de Procedimientos Operativos**  
(Rúbrica).