



**San Luis Potosí**  
**Un Gobierno para Todos**

GOBIERNO DEL ESTADO 2009 - 2015

Secretaría  
de Educación  
de Gobierno del Estado

# MANUAL de Organización

**APLICADO A:**

**UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL**

SAN LUIS POTOSÍ, S.L.P., SEPTIEMBRE DE 2014

# CONTENIDO

	<b>Sección</b>
▪ Introducción	1
▪ Directorio	2
▪ Legislación o Base legal	3
▪ Misión	4
▪ Estructura Orgánica	5
▪ Organigrama	6
▪ Descripción de Funciones	7
▪ Autorización	8
▪ Control de Actualizaciones	9

# INTRODUCCIÓN

El presente manual se elaboro con el objeto de que los servidores públicos del Gobierno del Estado cuenten con una fuente de información que les permita conocer la organización de la **Unidad de Comunicación Social, adscrita a la Secretaría de Educación de Gobierno del Estado**, así como las funciones a su cargo.

Este documento presenta la Estructura Orgánica actualizada y autorizada, el marco jurídico en el que sustentan su actualización y funcionamiento, los objetivos que tienen encomendados y la descripción de las funciones que debe realizar para alcanzarlos.

Además el manual de organización facilita a los trabajadores y Servidores Públicos el conocimiento de sus obligaciones en el ámbito de su competencia, así mismo ayuda entre otras cosas, a integrar y orientar al nuevo personal y es un instrumento valioso de datos para estudios de productividad, reorganización y de recursos humanos.

La aplicación del presente manual es únicamente para el personal que integra la **Unidad de Comunicación Social** será la misma la responsable de actualizar o modificar su contenido.

Dado a la naturaleza dinámica de Gobierno del Estado, es necesario que cualquier cambio que se presente en la organización de las áreas, se comunique a la brevedad, a la Dirección de Organización y Métodos de Oficialía Mayor, con el objeto de revisarlos y mantener actualizada la Estructura Orgánica de la Administración Pública Estatal.

## **SECRETARIO DE EDUCACIÓN**

### **UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL**

Juan Adrián Vázquez Méndez

***Los ordenamientos o normas jurídicas que rigen la operación de la Unidad de Comunicación Social son los siguientes:***

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de San Luis Potosí.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Gobierno del Estado.
- Ley de los Trabajadores al Servicio de las Instituciones Públicas del Estado de S.L.P., publicada en el Periódico Oficial del Estado de fecha 8 de enero de 1996.
- Ley General de Educación.
- Ley de Educación del Estado de San Luis Potosí.
- Ley de Archivos del Estado de San Luis Potosí.
- Ley Estatal de Derechos Humanos.
- Ley de Transparencia Administrativa y Acceso a la Información Pública del Estado de San Luis Potosí.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios de San Luis Potosí.
- Decreto Administrativo que faculta al Oficial Mayor para autorizar, conjuntamente con cada uno de los Secretarios y Titulares de las diversas Dependencias y Entidades Descentralizadas del Poder Ejecutivo, sus respectivos manuales de organización y procedimientos.
- Decreto Administrativo del Código de Ética para los Servidores Públicos.
- Reglamento Interior de la Secretaría de Educación de Gobierno del Estado

*(Continúa)*

- Reglamento Interno de Servicio Social, Prácticas Profesionales y Residencia Profesional, Servicio PRONABES y Acción Social en las Dependencias y Planteles Escolares.
- Reglamento de las Condiciones Generales de Trabajo del Personal de la Secretaría de Educación Pública.
- Acuerdo Secretarial que establecen las Normas Generales de Control Interno
- Plan Estatal de Desarrollo 2009-2015.

Realizar con responsabilidad los objetivos y las acciones informativas que promuevan los contenidos del quehacer educativo de la Institución por medio de procesos de comunicación creativos y profesionales que permitan el diálogo e interacción con la sociedad, atender sus demandas y cumplir con lo dispuesto en el Artículo Tercero Constitucional.

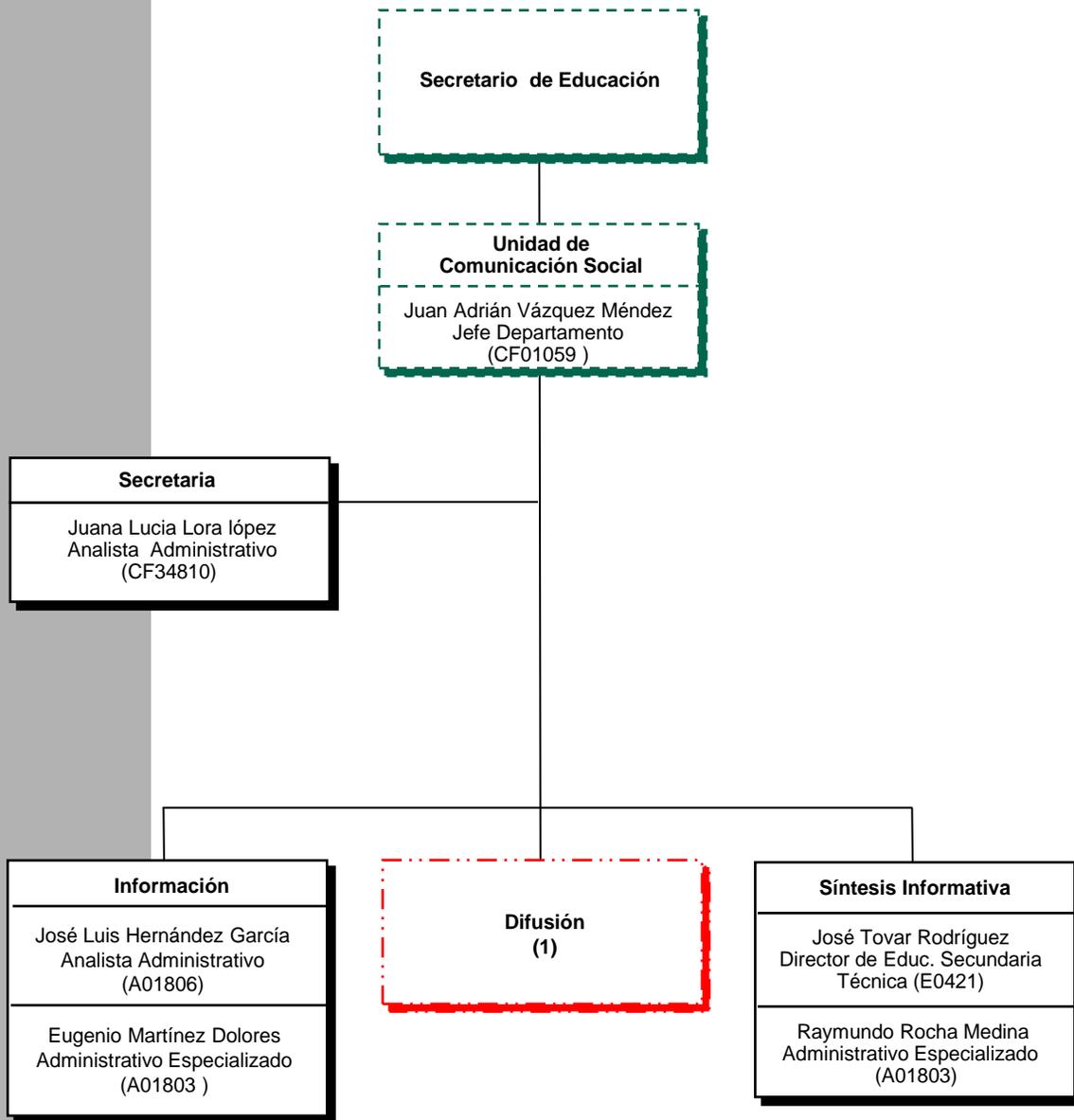
# ***ESTRUCTURA ORGÁNICA***

---

1.0 Secretaría de Educación.

1.6.8 Unidad de Comunicación Social.

## UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL



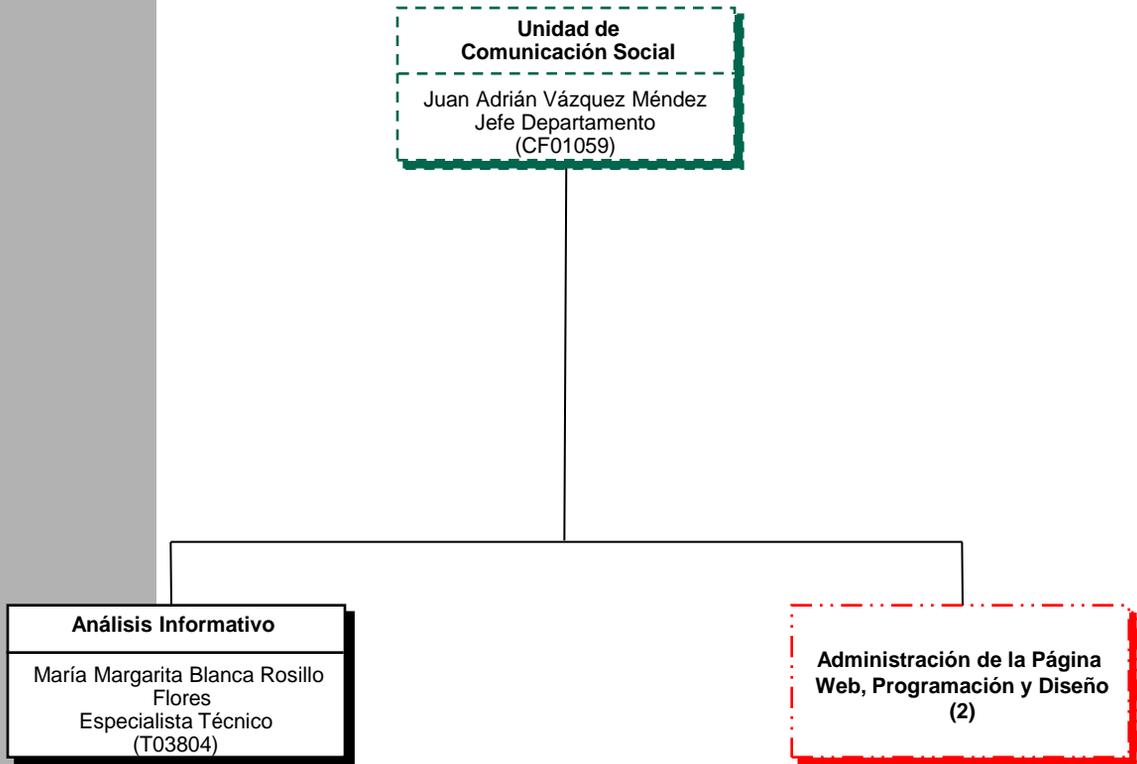
01 Personal de Confianza  
05 Personal de Base  
01 Honorarios Asimilables a Sueldos

Total: 6

La Lic. Ada Amelia Andrade Contreras, Directora de Administración de la Secretaría de Educación del Gobierno del Estado, certifica que el presente organigrama refleja el personal así como los puestos y nombramientos que integran la estructura vigente al mes de Septiembre del año 2014.

Firma: \_\_\_\_\_

## UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL



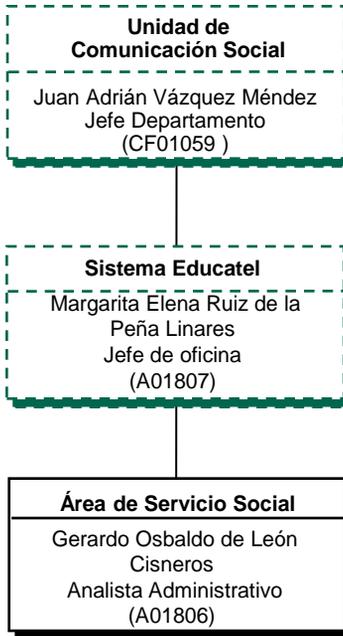
01 Personal de Base  
02 Honorarios Asimilables a Sueldos

Total: 03

La Lic. Ada Amelia Andrade Contreras, Directora de Administración de la Secretaría de Educación del Gobierno del Estado, certifica que el presente organigrama refleja el personal así como los puestos y nombramientos que integran la estructura vigente al mes de Septiembre del año 2014.

Firma: \_\_\_\_\_

## UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL



01 Personal de Confianza  
01 Personal de Base

Total: 02

La Lic. Ada Amelia Andrade Contreras, Directora de Administración de la Secretaría de Educación del Gobierno del Estado, certifica que el presente organigrama refleja el personal así como los puestos y nombramientos que integran la estructura vigente al mes de Septiembre del año 2014.

Firma: \_\_\_\_\_

# DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

## UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL

### OBJETIVO

Coordinar las políticas, funciones, actividades y procedimientos de difusión e información; diseñar, supervisar y evaluar el desarrollo de planes y programas informativos conforme a las normas, lineamientos y demás disposiciones de la Secretaría de Educación Pública y la Secretaría de Educación de Gobierno del Estado para realizar las acciones informativas que genera el quehacer educativo y cumplir los objetivos y metas de comunicación social de la institución.

### FUNCIONES

- Participar con el Titular de la Secretaría, en la elaboración de las políticas, programas y proyectos de información para la difusión del quehacer educativo y la realización de la comunicación social;
- Diseñar e implementar estrategias de información y comunicación en materia educativa para elevar la calidad de la educación y mantener informada a la sociedad del quehacer educativo;
- Realizar con el Titular de la Secretaría el análisis y evaluación de la información generada por los medios masivos de comunicación y acordar las estrategias a seguir;
- Informar al Titular de la Secretaría y demás Unidades Administrativas sobre los hechos o acontecimientos más relevantes que son generados en los medios masivos de comunicación en relación al quehacer educativo estatal, nacional e internacional para implementar políticas y estrategias de comunicación;
- Coordinar con los titulares de las áreas de la Secretaría para conocer sus necesidades de comunicación, establecer las políticas de información y las acciones de difusión a realizar de los programas y proyectos educativos que son de interés para la institución y la sociedad;

<b>Responsable</b>	<b>Directora de Administración</b>
Juan Adrián Vázquez Méndez	Lic. Ada Amelia Andrade Contreras

# DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

## **UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL (Continúa)**

- Coordinar con las Unidades Regionales de la institución la comunicación social y las políticas y estrategias informativas a seguir del quehacer educativo al interior del Estado;
- Proporcionar la orientación y asesoría para la difusión de las acciones del quehacer educativo a los titulares de las Unidades de la dependencia respecto a los espacios, costos y formatos de los medios masivos de comunicación;
- Coordinar con las Unidades Administrativas de la Dependencia los criterios y lineamientos para la elaboración de las publicaciones, materiales impresos, gráficos y audiovisuales, su edición, impresión y realización;
- Coordinar los eventos informativos del Secretario de Educación de Gobierno del Estado, así como de los titulares de las Unidades Administrativas para la difusión de sus actividades institucionales;
- Fortalecer las relaciones interinstitucionales para un mejor desarrollo del quehacer informativo y educativo;
- Asistir a reuniones e invitaciones convocadas por la Dirección de Comunicación Social de Gobierno del Estado y otras Instituciones en las cuales se requiera su participación para la capacitación y fortalecimiento informativo;
- Revisar periódicamente la misión, visión, objetivos y metas de la Unidad a fin de realizar las adecuaciones pertinentes y oportunas en materia de comunicación social;
- Verificar, supervisar y valorar la información que los medios de comunicación generan sobre el quehacer educativo para instrumentar las políticas y estrategias informativas a seguir;

<b>Responsable</b>	<b>Directora de Administración</b>
Juan Adrián Vázquez Méndez	Lic. Ada Amelia Andrade Contreras

# DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

## **UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL (Continúa)**

- Mantener una estructura orgánica actualizada como instrumento de operación de las estrategias informativas para los programas y proyectos y metas de la Unidad de Comunicación Social;
- Implementar y coordinar un desarrollo eficaz, eficiente y efectivo de los servicios informativos que presta la Unidad a la Institución y a la ciudadanía en general;
- Supervisar que la atención que se brinda a la ciudadanía mediante las fuentes informativas dependientes de esta Unidad, se realice de manera funcional, acertada y oportuna;
- Supervisar el seguimiento de la información y hechos más relevantes que acontecen en torno al Sistema Educativo para aplicar la estrategia informativa pertinente;
- Organizar la difusión de planes, programas y proyectos de comunicación e información de la dependencia;
- Convocar y realizar la evaluación de los planes, programas, proyectos y de sus objetivos y metas de la Unidad;
- Verificar con las áreas internas de la Unidad que se cumpla con los lineamientos, políticas de información y de operación establecidos para la emisión de la difusión e información de la Institución a los medios de comunicación;
- Desarrollar e innovar estrategias de información que fortalezcan el funcionamiento de la Unidad;
- Desarrollar un sistema de información integral, que facilite la toma de decisiones y designar las comisiones y/o grupos de trabajo para el análisis, propuestas y desarrollo de las acciones informativas en la Unidad;

<b>Responsable</b>	<b>Directora de Administración</b>
Juan Adrián Vázquez Méndez	Lic. Ada Amelia Andrade Contreras

# DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

## **UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL (Continúa)**

- Fortalecer la formación profesional del personal de la Unidad, mediante la capacitación para un mejor desempeño;
- Propiciar el trabajo en equipo con el personal adscrito a la Unidad para fortalecer el desarrollo de sus objetivos y metas;
- Prever los recursos humanos, financieros, materiales, y técnicos para la operación y funcionamiento de los planes, programas y/o proyectos informativos y de comunicación para cumplir con los objetivos y metas de la Unidad;
- Supervisar la aplicación eficiente de los recursos asignados a la Unidad;
- Estas funciones son enunciativas mas no limitativas.

<b>Responsable</b>	<b>Directora de Administración</b>
Juan Adrián Vázquez Méndez	Lic. Ada Amelia Andrade Contreras

# DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

## SECRETARIA

### OBJETIVO

Realizar las funciones secretariales y realizar trámites de administración eficiente de acuerdo a las políticas y procedimientos de la institución y apoyar en los asuntos que le competen a la Unidad de Comunicación Social para contribuir al logro de los objetivos y metas del área.

### FUNCIONES

- Atender las audiencias que se soliciten por el personal interno y externo y social al titular de la Unidad;
- Registrar la agenda de reuniones de trabajo y eventos del jefe de la Unidad;
- Actualizar de forma permanente lo directorios de los funcionarios de la dependencia de los medios masivos de comunicación y de las instituciones con las cuales se lleva relación;
- Realizar, atender y registrar la comunicación telefónica y canalizar la información al área correspondiente;
- Elaborar y/o capturar los diversos trabajos oficiales que le sean requeridos;
- Organizar y mantener actualizados los archivos documentales y magnéticos de la Unidad;
- Aplicar los procesos de recepción, registro, control y envío de la correspondencia en general y canalizarla a área correspondiente;
- Valorar y efficientar los procedimientos administrativos para mejorar el funcionamiento general de la Unidad;

Responsable	Directora de Administración
Juana Lucia Mora López	Lic. Ada Amelia Andrade Contreras

# DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

## SECRETARIA (Continúa)

- Proponer adecuaciones a los procedimientos administrativos para el mejor funcionamiento del área;
- Apoyar en el envío, vía fax o internet a las distintas oficinas de la Secretaría, la Síntesis Informativa;
- Solicitar, controlar y proporcionar el material de oficina para la realización de las actividades de la oficina;
- Controlar el mobiliario proporcionado a la oficina a través del inventario correspondiente;
- Estas funciones son enunciativas mas no limitativas.

<b>Responsable</b>	<b>Directora de Administración</b>
Juana Lucia Mora López	Lic. Ada Amelia Andrade Contreras

# DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

## INFORMACIÓN

### OBJETIVO

Implementar las políticas y procedimientos de información para cubrir los requerimientos de comunicación social e informativos de la Secretaría de Educación de Gobierno del Estado, dar a conocer sus servicios, planes y programas en los medios de comunicación masiva y cumplir con la misión, visión, objetivos y metas de la Unidad de Comunicación Social.

### FUNCIONES

- Elaborar y/o recabar información de las acciones realizadas por el titular y los funcionarios y del quehacer educativo de la institución para su difusión en los medios masivos de comunicación, con la previa indicación del jefe de la Unidad;
- Atender a las indicaciones con el jefe de la Unidad para coordinarse y realizar la cobertura de los eventos públicos generados por el titular y los de la institución para su difusión;
- Mantener informados al jefe de la Unidad, a las áreas de Difusión, de Síntesis Informativa y de Análisis Informativo del paquete de información de los medios de comunicación para su conocimiento y efectos;
- Organizar la información generada en la institución para su difusión a través de la Unidad a los medios de comunicación masiva;
- Valorar la calidad y contenido de la información que producen las áreas de la institución y del quehacer educativo para la elaboración de boletines y su envío a los medios de comunicación;

<b>Responsable</b>	<b>Directora de Administración</b>
Se anexa relación	Lic. Ada Amelia Andrade Contreras

# DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

## INFORMACIÓN (Continúa)

- Cubrir gráfica y periodísticamente, con audio y video grabación, los eventos realizados por el titular, funcionarios, niveles de educación y del quehacer educativo para la elaboración de material y boletines informativos para su difusión;
- Solicitar la agenda de actividades del titular o de otros funcionarios a fin de diseñar la estrategia operativa para cubrir los eventos;
- Solicitar el proceso y/o procesar y/o editar los registros fotográficos y audiovisuales para su revisión, aprobación y distribución de acuerdo a las políticas informativas de la institución a los medios masivos de comunicación;
- Informar al jefe de la Unidad sobre los requerimientos materiales, de transporte y suministros que serán necesarios para cubrir las actividades del titular;
- Elaborar y entregar los boletines informativos, transcripción y otros documentos que tienen el propósito de difundir las actividades del titular y de la institución en los medios masivos de comunicación;
- Enviar por correo electrónico o entrega directa del material fotográfico a medios;
- Supervisar y verificar que la recepción de los paquetes informativos se entreguen de forma oportuna a los medios masivos de comunicación;
- Atender las acciones del programa informativo institucional conforme a la calendarización señalada por la autoridad para su difusión;
- Atender a los medios masivos de comunicación en sus requerimientos de información para la realización de noticieros y programas informativos referentes a la institución, previa indicación y/o autorización del jefe de la Unidad;

<b>Responsable</b>	<b>Directora de Administración</b>
Se anexa relación	Lic. Ada Amelia Andrade Contreras

# DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

## INFORMACIÓN (Continúa)

- Reportar al jefe de la Unidad de todos aquellos elementos informativos para el desarrollo de las actividades;
- Administrar y archivar los recursos informativos archivos de imágenes y boletines de la Unidad conforme a las políticas establecidas;
- Mantener actualizada la información que proporcionan las diversas áreas de la institución para la elaboración de boletines y demás información para su difusión;
- Verificar que el uso de los sistemas de información se lleve a cabo con responsabilidad;
- Reportar al jefe de la Unidad de Comunicación Social sobre las fallas de los sistemas informativos;
- Participar en la elaboración de planes, programas y proyectos enfocados a mejorar la calidad informativa;
- Fortalecer desde la Unidad la opinión pública de la institución y su valoración y respeto hacia al quehacer informativo;
- Estas funciones son enunciativas no limitativas.

<b>Responsable</b>	<b>Directora de Administración</b>
Eugenio Martínez Dolores	
José Luis Hernández García	Lic. Ada Amelia Andrade Contreras

# DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

## DIFUSIÓN

### OBJETIVO

Realizar la difusión de las acciones, servicios, planes, programas y requerimientos de comunicación social de la Secretaría de Educación de acuerdo a las políticas y procedimientos informativos en los medios de comunicación masiva para cumplir con la misión, visión, objetivos y metas de la Unidad de Comunicación Social.

### FUNCIONES

- Acordar con el jefe de la Unidad el paquete informativo de la institución para enviar a los medios masivos de comunicación para su divulgación;
- Coordinar con el área de información, la forma y distribución de los paquetes informativos a distribuir para su difusión, previa indicación del jefe de la Unidad;
- Coordinar y supervisar los envíos de los paquetes informativos a los medios masivos de comunicación para la difusión de servicios y el quehacer educativo de la institución;
- Elaborar la síntesis informativa de los medios electrónicos e informar al jefe de la Unidad de su contenido para implementar las estrategias informativas correspondientes;
- Informar al jefe de la Unidad del registro de las declaraciones de la ciudadanía referentes a la institución, funcionarios o procedimientos;
- Organizar y distribuir en la institución la información derivada de los medios electrónicos para su respuesta, previa autorización del jefe de la Unidad;
- Atender a las acciones del programa informativo institucional conforme a la calendarización señalada para la difusión oportuna y actualizada del quehacer educativo e informar al jefe de la Unidad de los avances y seguimientos;

**Directora de Administración**

Lic. Ada Amelia Andrade Contreras

# DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

## **DIFUSIÓN** **(Continúa)**

- Elaborar y coordinar la información para la difusión en la radio, previa autorización del jefe de la Unidad;
- Verificar que el uso de los sistemas de información se lleve a cabo con responsabilidad;
- Participar en la elaboración de planes, programas y proyectos enfocados a mejorar la calidad informativa y de difusión;
- Reportar al jefe de la Unidad de Comunicación Social sobre las fallas de los sistemas informativos;
- Fortalecer desde la Unidad la opinión pública de la institución y su valoración y respeto hacia al quehacer informativo;
- Estas funciones son enunciativas no limitativas.

<b>Directora de Administración</b>
Lic. Ada Amelia Andrade Contreras

# DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

## SÍNTESIS INFORMATIVA

### OBJETIVO

Recopilar, analizar y sistematizar la información que se difunde en los medios de comunicación masivo para identificar y evaluar la información educativa e implementar estrategias y acciones de acuerdo a las políticas y procedimientos informativos de la institución, cubrir los requerimientos de comunicación social de la Secretaría de Educación de Gobierno del Estado y cumplir con los objetivos y metas de la Unidad.

### FUNCIONES

- Elaborar la síntesis informativa para el Titular de esta Secretaría, el jefe de la Unidad, y las demás áreas de la institución, para su conocimiento y efectos informativos correspondientes sobre los asuntos de su competencia;
- Mantener informado y entregar la síntesis informativa al jefe de la Unidad, para su conocimiento, análisis, evaluación y estrategias de información;
- Vincular sus acciones con las áreas de información, difusión y análisis informativo para su análisis, la propuesta de estrategias, difusión y archivo; tanto de aquéllas desarrolladas por la Unidad, como las adquiridas de terceros y las liberadas por la Secretaría de Educación Pública del Estado a través de la Unidad de Comunicación Social;
- Monitorear los programas periodísticos y noticiosos que difunden los medios de comunicación electrónicos para incluir en la síntesis informativa;
- Elaborar la síntesis informativa digital para la carpeta de prensa, y la página web de la institución;

<b>Responsable</b>	<b>Directora de Administración</b>
Se anexa relación	Lic. Ada Amelia Andrade Contreras

# DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

## SÍNTESIS INFORMATIVA (Continúa)

- Enviar y subir el contenido de la síntesis informativa digital a la Página Web para su publicación;
- Proporcionar la Síntesis Informativa a las áreas de la Secretaría de Educación, previa autorización del jefe de la Unidad;
- Proporcionar el servicio de consulta de información a las áreas de la institución que lo requieran previa solicitud oficial y autorización del jefe de la Unidad;
- Mantener actualizado el sistema informativo del área para proporcionar los servicios de consulta de la información a la Institución;
- Mantener actualizada la bitácora y archivos de temas abordados por los medios de comunicación vigentes o de importancia inherentes al quehacer educativo de la institución;
- Recopilar y sistematizar la información que está relacionada con la institución respecto al tema, evaluación y evolución de las notas informativas que se difunden en los medios de comunicación masiva;
- Realizar el seguimiento de la información de los temas educativos que se difundan en los medios masivos de comunicación solicitados por el jefe de la unidad para implementar las estrategias de políticas de información;
- Atender las acciones de los objetivos informativos institucionales conforme a la calendarización señalada por la autoridad para su detección oportuna en los medios de comunicación y verificar su contenido;
- Verificar que el uso de los sistemas de información se lleve a cabo con responsabilidad dentro de la Unidad;

<b>Responsable</b>	<b>Directora de Administración</b>
Se anexa relación	Lic. Ada Amelia Andrade Contreras

# DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

## SÍNTESIS INFORMATIVA (Continúa)

- Reportar al jefe de la Unidad de Comunicación Social sobre las fallas de los sistemas informativos;
- Participar en la elaboración de planes, programas y proyectos enfocados a mejorar la calidad informativa;
- Fortalecer desde la Unidad la opinión pública de la institución y su valoración y respeto hacia al quehacer informativo;
- Estas funciones son enunciativas no limitativas.

<b>Responsable</b>	<b>Directora de Administración</b>
José Tovar Rodríguez	
Raymundo Rocha Medina	Lic. Ada Amelia Andrade Contreras

# DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

## ANÁLISIS INFORMATIVO

### OBJETIVO

Efectuar el análisis de información para reorientar la difusión del quehacer educativo en los medios de comunicación masiva y aplicar las estrategias de comunicación para cumplir los objetivos y metas de la Unidad de Comunicación Social, según los requerimientos informativos de la Secretaría de Educación de Gobierno del Estado.

### FUNCIONES

- Proporcionar a la Unidad de Comunicación Social y a las áreas autorizadas de la misma, los servicios de análisis, seguimiento de temas y previsión de escenarios para establecer estrategias y políticas de comunicación social;
- Analizar la información difundida en los sistemas de información y los desarrollados por la Unidad, para seguimiento de temas, así como los adquiridos de terceros y por la Secretaría de Educación Pública para implementar estrategias informativas;
- Establecer los procesos de evaluación de opinión pública para detectar la función clara y precisa de los elementos informativos y acceder más fácilmente a la formación de actitudes y valores institucionales;
- Verificar que el uso de los sistemas de información se lleve a cabo con responsabilidad dentro de la Unidad;
- Reportar al jefe de la Unidad de Comunicación Social sobre las fallas de los sistemas informativos;
- Anticipar escenarios en materia de comunicación con el fin de proponer estrategias de comunicación al jefe de la Unidad;

<b>Responsable</b>	<b>Directora de Administración</b>
María Margarita Blanca Rosillo Flores	Lic. Ada Amelia Andrade Contreras

# DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

## ANÁLISIS INFORMATIVO (Continúa)

- Analizar los recursos informativos de la Unidad conforme a las normas y políticas establecidas para la cobertura de difusión de la institución;
- Vincular sus acciones con el jefe de la Unidad, las Áreas de Información, Difusión y Síntesis Informativa para diseñar acciones dirigidas a registrar y analizar los índices informativos que orienten sobre el conocimiento de la opinión pública;
- Realizar el análisis de información, datos y opiniones difundidas en los medios de comunicación con el propósito de anticipar las estrategias de comunicación y fundamentar la toma de decisiones en comunicación social;
- Participar en la elaboración de planes, programas y proyectos enfocados a mejorar la calidad informativa;
- Fortalecer desde la Unidad la opinión pública de la institución y su valoración y respeto hacia al quehacer informativo;
- Estas funciones son enunciativas no limitativas.

<b>Responsable</b>	<b>Directora de Administración</b>
María Margarita Blanca Rosillo Flores	Lic. Ada Amelia Andrade Contreras

# DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

## **ADMINISTRACIÓN DE LA PÁGINA WEB, PROGRAMACIÓN Y DISEÑO**

### **OBJETIVO**

Diseñar y administrar programas que permitan informar a los usuarios de la página Web de los servicios, planes, programas, y quehacer educativo de la Secretaría de Educación de Gobierno del Estado y mantener actualizados sus contenidos y su comunicación social para cumplir con la misión, visión, objetivos y metas de la Unidad.

### **FUNCIONES**

- Diseñar y programar los sistemas de información de la Institución para dar a conocer los servicios y el quehacer educativo a través de la página Web;
- Clasificar, integrar y actualizar la información del quehacer educativo de la Secretaría para incluir a la página Web;
- Integrar sistemas de comunicación y de información educativa que interactúen con las diversas áreas de la Secretaría;
- Asesorar y orientar al personal de la institución para la incorporación de contenidos sobre el quehacer educativo a la página Web;
- Proveer la información necesaria oportuna que requiriera el usuario a través de la página Web en coordinación con las áreas respectivas;
- Participar en la elaboración y diseño de nuevas secciones para cubrir los requerimientos informativos con las diversas Áreas de la Institución;
- Informar al titular de la Unidad de los contenidos informativos y banners de apoyo que se integrarán a la página Web para que proporcione las instrucciones respectivas;

<b>Directora de Administración</b>
------------------------------------

Lic. Ada Amelia Andrade Contreras
-----------------------------------

# DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

## **ADMINISTRACIÓN DE LA PÁGINA WEB, PROGRAMACIÓN Y DISEÑO (Continúa)**

- Evaluar la eficiencia y eficacia de la operación de la página Web junto con el titular de la Unidad para implementar estrategias de comunicación social, condiciones de operación y base de datos que permitan el mejor funcionamiento de este sistema;
- Participar en reuniones y cursos de capacitación convocados por la autoridad superior en los lineamientos y/o estrategias de comunicación e información en Internet;
- Estas funciones son enunciativas mas no limitativas.

**Directora de Administración**

Lic. Ada Amelia Andrade Contreras

# DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

## SISTEMA EDUCATEL

### OBJETIVO

Impulsar el desarrollo de una cultura institucional y de servicio, en el sector educativo, que propicie el mejoramiento con la que son prestados los trámites y servicios a la ciudadanía mediante un sistema de seguimiento y evaluación para elevar la eficiencia, calidad, productividad y mejorar la imagen en el servicio

### FUNCIONES

- Fungir como el Instrumento Técnico-Administrativo para la atención y canalización de las consultas y denuncias presentadas por los ciudadanos y atender, orientar y dirigir a la ciudadanía para la obtención de algún trámite o servicio en la Dependencia.
- Brindar atención a las consultas, quejas, denuncias, demandas, sugerencias y felicitaciones de la ciudadanía al sector educativo;
- Celebrar reuniones de evaluación y seguimiento periódicamente con los enlaces de cada uno de los niveles educativos y administrativos a fin de analizar los logros y deficiencias obtenidas en materia del servicio al público;
- Conocer los resultados de proceso de evaluación de los trámites, servicios, consultas, quejas, denuncias, demandas, peticiones y sugerencias a efecto de tomar conjuntamente con los responsables de cada área las medidas correctivas para el mejoramiento y prestación de los mismos;
- Formular recomendaciones y presentar propuestas de mejoramiento para los trámites y servicios;
- Proponer los procesos o procedimientos factibles para automatizar la información de carácter social e informativa del sector educativo a la ciudadanía;

Responsable	Directora de Administración
Margarita E. Ruiz de la Peña Linares	Lic. Ada Amelia Andrade Contreras

# DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

## **SISTEMA EDUCATEL (Continúa)**

- Capacitar los enlaces de cada una de las áreas de la dependencia en materia administrativa para el manejo adecuado del servicio, atención y orientación a la ciudadanía;
- Recibir, atender y escuchar a todos aquellos ciudadanos que se presenten con solicitudes referentes a trámites, servicios, quejas, demandas, denuncias y sugerencias en esta Secretaría;
- Recibir, analizar y turnar todas aquellas solicitudes que de manera escrita sean entregadas por los ciudadanos;
- Analizar, orientar y canalizar con el enlace correspondiente la solicitud presentada por el ciudadano, ya sea de manera escrita y/o personal;
- Estar presente en las negociaciones en la atención a grupos de manifestantes para dar un seguimiento completo a las solicitudes, demandas y denuncias junto con los responsables de las áreas correspondientes;
- Recibir, analizar y transmitir al (os) ciudadano (s), la respuesta emitida por el enlace del área correspondiente a la solicitud presentada por los ciudadanos;
- Apoyar al ciudadano cuando no sea atendido con dignidad, respeto, eficiencia y eficacia sobre los trámites que éste realice en cualquiera de las ventanillas de los diferentes niveles educativos y administrativos para que reciba el trato que merece;
- Revisar, clasificar y enviar todas aquellas consultas, quejas, sugerencias, peticiones que lleguen por medio del portal WEB de la Institución para su atención procedente;
- Evaluar periódicamente con los enlaces educativos y administrativos los servicios prestados;

<b>Responsable</b>	<b>Directora de Administración</b>
Margarita E. Ruiz de la Peña Linares	Lic. Ada Amelia Andrade Contreras

# DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

## **SISTEMA EDUCATEL** **(Continúa)**

- Conocer los resultados de proceso de evaluación de los trámites y servicios a efecto de tomar conjuntamente con los responsables de cada área, los enlaces y el jefe del Sistema Educatel, las medidas correctivas para el mejoramiento de los mismos;
- Vigilar junto con los responsables de cada área y los enlaces, la aplicación del seguimiento y las recomendaciones derivadas de las reuniones de evaluación de los trámites y servicios;
- Integrar el informe estadístico sobre la atención presentada en ventanillas y con los enlaces de cada área;
- Mantener actualizado el registro de las quejas, denuncias, trámites y servicios prestados;
- Aplicar encuestas sobre la opinión de servicios prestados en la Dependencia;
- Actualizar el programa de control y seguimiento de quejas, demandas, denuncias y sugerencias;
- Conjuntar en un solo formato, el acervo de directorios institucionales y de servidores públicos que complementen la información que se proporciona a los usuarios del Sistema Educatel;
- Atender las audiencias que se soliciten por el personal interno y externo del área;
- Registrar la agenda de reuniones de trabajo y eventos del área;
- Atender y registrar la comunicación telefónica;
- Capturar los trabajos oficiales que le sean requeridos;

<b>Responsable</b>	<b>Directora de Administración</b>
Margarita E. Ruiz de la Peña Linares	Lic. Ada Amelia Andrade Contreras

# DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

## SISTEMA EDUCATEL (Continúa)

- Organizar y mantener actualizados los archivos manuales y magnéticos;
- Aplicar los procesos de recepción, registro, control y envío de la correspondencia;
- Solicitar, controlar y proporcionar el material de oficina para la realización de las actividades de la misma;
- Controlar el mobiliario proporcionado a la oficina a través del inventario correspondiente, además de vigilar que el área se mantenga presentable;
- Escuchar, atender y orientar a todo ciudadano que ingrese a la Secretaría de Educación del Gobierno del Estado y que desee algún tipo de información, trámite o servicio de la Dependencia;
- Canalizar al Área de Atención Personal, en caso de ser necesario, al ciudadano que desee información más detallada, asesoría de algún trámite o servicio, y/o que deseen interponer alguna queja, denuncia, sugerencia o petición;
- Mantener actualizados los reportes diarios de asistencia de los ciudadanos al interior de la Secretaría y de los servicios que solicitó;
- Recibir, analizar e integrar el informe estadístico sobre el flujo de personas que ingresan a la Secretaría;
- Apoyar en el reparto y difusión de información por medio de programas, convocatorias, trípticos, etcétera, del quehacer educativo dirigidos a la ciudadanía;
- Estas funciones son enunciativas más no limitativas.

<b>Responsable</b>	<b>Directora de Administración</b>
Margarita E. Ruiz de la Peña Linares	Lic. Ada Amelia Andrade Contreras

# DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

## ÁREA DE SERVICIO SOCIAL

### OBJETIVO

Atender a todos los alumnos que deseen realizar su Servicio Social, Prácticas y Residencias Profesionales Servicio PRONABES y Acción Social como lo marca y se estipula por ley.

### FUNCIONES

- Solicitar a los Planteles de Educación Media Superior y Superior, alumnos para que realcen su Servicio Social, Prácticas profesionales, Residencia profesional, Servicio PRONABES y Acción Social dentro de la dependencia, planteles educativos, supervisiones de Zona y/o Jefaturas de Sector;
- Dar a conocer los derechos y obligaciones a los alumnos prestatarios por medio del Reglamento Interno de Servicio Social, Prácticas profesionales, Residencia profesional, Servicio PRONABES y Acción Social de la Dependencia independientemente la que se maneje dentro de cada plantel;
- Registrar y dar ubicación a los alumnos prestatarios dentro de la Dependencia, planteles educativos, supervisiones de Zona y/o Jefaturas de Sector por medio de una lista realizada con anterioridad;
- Solicitar a los alumnos ubicados en escuelas, supervisiones de zona y/o jefaturas de sector un oficio de requerimiento con las actividades a realizar y el horario a presentarse firmado por el titular;
- Elaborar Cartas de Aceptación, asignación y autorización a los prestatarios que hayan realizado su registro y entrega de requisitos;
- Pasar a validación con el Jefe del Sistema Educatel las Cartas de Aceptación, Asignación y Autorización de los alumnos que cumplan con los requisitos;

<b>Responsable</b>	<b>Directora de Administración</b>
Gerardo Osbaldo de León Cisneros	Lic. Ada Amelia Andrade Contreras

# DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

## ÁREA DE SERVICIO SOCIAL (Continúa)

- Pasar a validación y revisión con el Jefe del Sistema Educatel los reportes, trabajos finales y proyectos de residencia revisados y firmados con anterioridad por el responsable directo del prestatario;
- Elaborar Cartas de Liberación o constancias a los prestatarios que hayan concluido total o parcialmente su estadía dentro de la Dependencia, planteles educativos, supervisiones de zona y/o jefatura de sector siempre y cuando el alumno haya cumplido con lo estipulado anteriormente;
- Pasar a validación con el Jefe del Sistema Educatel las Cartas de Liberación o constancias de los prestatarios;
- Realizar visitas de verificación de estadía a las áreas de la Dependencia, planteles escolares, supervisiones de zona y/o jefaturas de sector;
- Notificar mediante oficio al Jefe del Sistema Educatel, el incumplimiento del reglamento por parte de los prestatarios que se encuentren en los planteles escolares, supervisiones de zona y/o jefaturas de sector;
- Realizar oficio a los planteles de educación media superior y superior para dar aviso de las irregularidades de los prestatarios y se proceda según reglamento interno del plantel y la Dependencia;
- Realizar visitas a los planteles de Educación Media Superior y Superior para revisar el padrón de alumnos prestatarios asignados a esta Dependencia;
- Actualizar la Estadística de Sustentantes por plantel, ubicación y carrera;
- Estas funciones son enunciativas más no limitativas.

<b>Responsable</b>	<b>Directora de Administración</b>
Gerardo Osbaldo de León Cisneros	Lic. Ada Amelia Andrade Contreras

# **AUTORIZACIÓN**

## **RESPONSABLE DE LA FORMULACIÓN DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL**

---

**Lic. Ada Amelia Andrade Contreras**  
Directora de Administración

---

**Lic. Juan Adrián Vázquez Méndez**  
Unidad de Comunicación Social

**REVISÓ**

---

**Lic. Gonzalo Ortuño Castro**  
Director de Organización y Métodos

**AUTORIZAN**

**SECRETARIO DE EDUCACIÓN**

**LA OFICIAL MAYOR DEL  
PODER EJECUTIVO**

---

**Dr. Juan Manuel Carreras López**

---

**C.P. Martha Elva Zúñiga Barragán**

# CONTROL DE ACTUALIZACIONES

## ACTUALIZACIÓN

\_\_\_\_\_  
FECHA

\_\_\_\_\_  
PARTE DEL MANUAL QUE SE ACTUALIZA

\_\_\_\_\_  
SECCIONES QUE SE MODIFICA(N)

**FORMULO**

**REVISO**

**AUTORIZAN**

\_\_\_\_\_  
Lic. Juan Adrián  
Vázquez Méndez  
**Jefe de la Unidad de  
Comunicación  
Social**

\_\_\_\_\_  
Lic. Gonzalo Ortuño  
Castro  
**Director de  
Organización y  
Métodos**

\_\_\_\_\_  
Lic. Juan Manuel  
Carreras López  
**Secretario de  
Educación**

\_\_\_\_\_  
C.P. ;Martha Elva  
Zúñiga Barragán  
**Oficial Mayor**