

 PRONÓSTICOS PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	DIRECCIÓN GENERAL		1	23
	CLAVE DEL DOCUMENTO: DGE-PRO-02		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2003	NIVEL DE REVISIÓN	14

NOMBRE DEL DOCUMENTO: COMUNICACIÓN

FIRMAS

REVISÓ: RICARDO SÁNCHEZ SÁNCHEZ
GERENTE DE RELACIONES PÚBLICAS

AUTORIZÓ: JOSÉ ALFONSO PASCUAL SOLÓRZANO FRAGA
SUBDIRECTOR GENERAL DE SERVICIOS
COMERCIALES

 PRONÓSTICOS PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	DIRECCIÓN GENERAL		2	23
	CLAVE DEL DOCUMENTO: DGE-PRO-02		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2003	NIVEL DE REVISIÓN	14

NOMBRE DEL DOCUMENTO: COMUNICACIÓN

ÍNDICE

I.	Objetivo	3
II.	Alcance	3
III.	Fundamento Jurídico y Referencias Normativas	3
IV.	Políticas	3
V.	Descripción de las Actividades	9
VI.	Diagrama de Flujo	17
VII.	Plan de Calidad	18
VIII.	Control de Cambios	20
IX.	Glosario	22
X.	Anexos	23

 PRONÓSTICOS PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	DIRECCIÓN GENERAL		3	23
	CLAVE DEL DOCUMENTO: DGE-PRO-02		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2003	NIVEL DE REVISIÓN	14

NOMBRE DEL DOCUMENTO: COMUNICACIÓN

I. OBJETIVO

Establecer las actividades para fortalecer la imagen institucional, mediante la aplicación de estrategias de comunicación para eficientar la difusión de la información de Pronósticos para la Asistencia Pública (Pronósticos) al público en general y al personal de Pronósticos, a través de los diferentes medios de comunicación electrónicos y de prensa escrita con que cuenta la Gerencia de Relaciones Públicas.

II. ALCANCE

Esta norma interna inicia cuando las áreas solicitan o determinan difundir alguna información y con la identificación de medios de comunicación para generar publicaciones y/o emisiones de Pronósticos al público en general (no son inserciones) y termina con la difusión interna de la información y/o entrevista generada.

III. FUNDAMENTO JURÍDICO Y REFERENCIAS NORMATIVAS

Fundamento Jurídico

- Manual General de Organización.
- Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información.

Referencia Normativas

- ISO 9001: Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.
- ISO/IEC 27001: Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información – Requerimientos.
- WLA-SCS: Estándar de Control de la Seguridad de la WLA.
- ISO 22301: Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio y Seguridad Social- Requisitos.
- Norma 22301: Requisitos para el Sistema de Gestión de la continuidad del Negocio y Seguridad Social. Marco de Responsabilidad Social.

IV. POLÍTICAS

1. La Gerencia de Relaciones Públicas es el área encargada de difundir la información institucional relevante y de interés general acerca de Pronósticos.

 PRONÓSTICOS PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	DIRECCIÓN GENERAL		4	23
	CLAVE DEL DOCUMENTO: DGE-PRO-02		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2003	NIVEL DE REVISIÓN	14

NOMBRE DEL DOCUMENTO: COMUNICACIÓN

2. La Gerencia de Relaciones Públicas es la encargada de la publicación de los eventos e invitaciones realizados por Pronósticos mediante boletines institucionales, en el blog gob.mx/pronosticos, o las distintas redes sociales institucionales, de acuerdo al perfil de cada uno.
3. La información que se pretenda difundir por las distintas áreas, debe ser revisada por la Gerencia de Relaciones Públicas, misma que debe evaluar la conveniencia de su difusión y, en su caso, determinar el medio de comunicación para su publicación.
4. Toda la información a difundir por las distintas áreas, debe ser enviada a través de oficio acompañado del formato **COM-08** "Solicitud de Publicación en Boletín Institucional", especificando en él los días de su difusión y a quiénes va dirigido junto con la información a publicar; solicitando a la Gerencia de Relaciones Públicas la publicación de correspondiente.
5. La Gerencia de Relaciones Públicas, podrá contratar los servicios de proveedores externos para las síntesis y monitoreo de información relacionada con Pronósticos, que se difunda en los medios de comunicación electrónica y de prensa escrita. **Ver Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.**
6. La Gerencia de Relaciones Públicas en caso de no contratar los servicios de monitoreo de Información para las síntesis de información relacionada con Pronósticos, que se difunda en los medios de comunicación electrónica y de prensa escrita, o no cuente con ninguna síntesis informativa oficial que compartir, podrá hacer copartícipes al personal de la misma Gerencia de Relaciones Públicas, si así lo considera, para que se realice el monitoreo y la entrega de la Síntesis electrónica a todo el personal de Pronósticos.
7. Los medios con que cuenta la Gerencia de Relaciones Públicas para difundir la información son:
 - Correo electrónico denominado: boletin@pronosticos.gob.mx,
 - La Intranet (mensajes de divulgación pop-up),
 - Síntesis Electrónica.
 - Portal web www.gob.mx/pronosticos en su apartado de BLOG o galería fotográfica o video.

A. Para la Difusión de Información Institucional proveniente de las distintas áreas.

A.1 Correo electrónico denominado boletin@pronosticos.gob.mx

 PRONÓSTICOS PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	DIRECCIÓN GENERAL		5	23
	CLAVE DEL DOCUMENTO: DGE-PRO-02		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2003	NIVEL DE REVISIÓN	14

NOMBRE DEL DOCUMENTO: COMUNICACIÓN

8. A través del correo electrónico boletin@pronosticos.gob.mx se envía información como avisos, circulares y notas cuya característica principal es enterar al personal a la brevedad.
9. Para el envío de cualquier tipo de información a través del boletín, es necesario que los oficios, circulares, notas informativas, solicitudes y el documento con la información a difundir, estén debidamente firmados por el titular o responsable del área que solicita la difusión de dicha información.

A.2 La Intranet mensajes de divulgación (pop-up)

10. Para el caso de requerir incorporar mensajes de promoción (pop-up) el área de diseño será la responsable de generar el gráfico e incorporarlo a la página web.
11. Para el caso de requerir incorporar información a la página de Intranet; las solicitudes correspondientes, deben ser dirigidas a la Subdirección General de Informática a través de la Mesa de servicios de TI. **Ver Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información.**

B. Órganos de difusión en Pronósticos para la Asistencia Pública.

B.1 Síntesis Electrónica.

12. La Gerencia de Relaciones Públicas enviará (en caso de existir información destacada) una síntesis electrónica de las notas Institucionales destacadas que se hayan publicado en los principales periódicos, revistas, radio y televisión nacional y difundirlas por correo electrónico al personal de Pronósticos.
13. La Gerencia de Relaciones Públicas debe enviar a los empleados de Pronósticos la Síntesis Electrónica elaborada de lunes a viernes antes de las 11:00 a.m.
14. La Gerencia de Relaciones Públicas no debe proporcionar la Síntesis Electrónica de manera impresa, salvo excepciones plenamente justificadas.
15. La difusión de contenido de entretenimiento, o promociones, será realizado por medio del boletín institucional a petición del área requirente.

 PRONÓSTICOS PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	DIRECCIÓN GENERAL		6	23
	CLAVE DEL DOCUMENTO: DGE-PRO-02		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2003	NIVEL DE REVISIÓN	14

NOMBRE DEL DOCUMENTO: COMUNICACIÓN

B.2 Ventanilla Única.

- La Gerencia de Relaciones Públicas es la encargada de publicar en el portal www.gob.mx/pronosticos dentro de los apartados de BLOG, galería fotográfica y videos, los contenidos que la Dirección General considere sean aptos para su difusión. Sobre otros contenidos en el portal web son responsabilidad de cada área y sus enlaces de publicación.

C. Para la emisión de documentos estandarizados internos.

- La emisión de oficios internos, circulares y notas informativas; así como otros documentos de información interna que en su momento se estandaricen, se sujetará a los criterios establecidos por cada uno de ellos.

D. Atención de requerimientos de información de clientes, comercializadores y/o agentes, y público en general.

- Todos los requerimientos de información, quejas, sugerencias y/o aclaraciones realizados por clientes, comercializadores y/o agentes, y público en general, por ejemplo: historia de Pronósticos, trámite de agencias, resultados de concursos y sorteos, pago de premios y donde pueden acudir a cobrarlos, promociones, etcétera; es decir, aspectos de naturaleza diferente a la atención que se proporciona por el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI), deben ser atendidos conforme a lo establecido en el documento **Ver SSC-INT-03 Centro de Atención y SAJ-BAS-03 Bases para la Integración y Funcionamiento del Comité de Transparencia de Pronósticos para la Asistencia Pública.**

E. Para la difusión de la Información o entrevistas.

- La Gerencia de Relaciones Públicas es la encargada de contactar con los diferentes medios de comunicación para lograr difundir sin costo alguno, información referente a las actividades relevantes de Pronósticos o posibles entrevistas que se realicen al Director General o funcionarios de Pronósticos.
- La Dirección General, Subdirecciones Generales y Direcciones de área solicitantes son las responsables de proporcionar a la Gerencia de Relaciones Públicas la información que se requiera difundir, la información es responsabilidad del área que la emite.
- La Gerencia de Relaciones Públicas es el área responsable de generar las tarjetas de información, comunicado de prensa y/o Press Kit (en su caso) y de tramitar su posible publicación en medios a través del manejo estratégico de la información.

 PRONÓSTICOS PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	DIRECCIÓN GENERAL		7	23
	CLAVE DEL DOCUMENTO: DGE-PRO-02		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2003	NIVEL DE REVISIÓN	14

NOMBRE DEL DOCUMENTO: COMUNICACIÓN

22. La Gerencia de Relaciones Públicas puede sugerir a la Subdirección General de Servicios Comerciales, la inserción pagada en medios impresos de alguna información, como: esquilas, felicitaciones o reconocimientos, entre otros.
23. La Gerencia de Relaciones Públicas es el área responsable de dar seguimiento a la información enviada a los diferentes medios, para acordar la posible publicación y/o menciones en los medios de comunicación.
24. La Gerencia de Relaciones Públicas es el área responsable de atender las solicitudes de información de los representantes de los medios de comunicación y de solicitar la información a las diferentes áreas de Pronósticos, que permita atender los requerimientos.
25. Las áreas de Pronósticos que requieran publicar en los distintos medios periodísticos: artículos, avisos, boletines de prensa, convocatorias, reportajes, invitaciones y hacer declaraciones oficiales de Pronósticos, deben enviar a la Gerencia de Relaciones Públicas un oficio adjuntando circular u otro documento con la información a publicar.
26. Una vez realizada la entrega de información a los medios de comunicación, la Gerencia de Relaciones Públicas no puede realizar cambios, ajustes, ni ver notas, imágenes, etc. antes de su publicación.

F. Eventos Especiales.

27. La Subdirección General de Servicios Comerciales debe confirmar los eventos especiales que programe y el lugar en donde se llevará a cabo el evento e informar a la Gerencia de Relaciones Públicas quien se encargará de coordinar la logística del evento.
28. La Gerencia de Relaciones Públicas para la realización de un evento especial debe:
 - ✓ Coordinar la logística del evento, así como la de los invitados.
 - ✓ Enviar la invitación a medios de comunicación, sólo en caso de ser solicitado por la Dirección General.
 - ✓ Elaborar (con apoyo del área de diseño) y publicar la invitación del evento al personal de Pronósticos.
 - ✓ Solicitar los datos personales para el archivo de "Invitados" de Pronósticos.
 - ✓ Preparar los diplomas-reconocimientos a entregar a los Invitados especiales.

 PRONÓSTICOS PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	DIRECCIÓN GENERAL		8	23
	CLAVE DEL DOCUMENTO: DGE-PRO-02		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2003	NIVEL DE REVISIÓN	14

NOMBRE DEL DOCUMENTO: COMUNICACIÓN

G. Para la emisión de documentos estandarizados externos.

29. La emisión de oficios que son dirigidos a Instituciones externas a Pronósticos, para tal efecto.

H. Del Proceso contra Actos de Corrupción

30. Para evitar actos de corrupción, y con la finalidad de optimizar las tareas bajo las que se encuentra sujeta la operación de la Subdirección General de Servicios Comerciales, a través de la Gerencia de Relaciones Públicas, se establece que cualquier persona involucrada en alguna de las etapas anteriormente descritas sin importar el nivel jerárquico al que pertenezca, podrá denunciar cualquier acto de corrupción del que tenga conocimiento en la aplicación del presente procedimiento, el cual deberá notificarlo a las instancias correspondientes de Pronósticos. **Ver SAF-PRO-44 Procedimiento para la Recepción y Protocolo de la Atención de Quejas y Denuncias.**

 PRONÓSTICOS PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	DIRECCIÓN GENERAL		9	23
	CLAVE DEL DOCUMENTO: DGE-PRO-02		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2003	NIVEL DE REVISIÓN	14

NOMBRE DEL DOCUMENTO: COMUNICACIÓN

V. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD		REGISTRO
1. ÁREA SOLICITANTE 2. GERENTE DE RELACIONES PÚBLICAS Y/O JEFE DE OFICINA	1.1	Comunicación Institucional A. Para la difusión de Información Institucional proveniente de las distintas áreas, correo electrónico. <u>boletin@pronosticos.gob.mx</u>	OFICIO COM-01 DOCUMENTO A DIFUNDIR FORMATO COM-08 OFICIO COM-01 DOCUMENTO A DIFUNDIR FORMATO COM-08
		Envía oficio y formato COM-O8 solicitando la difusión de la información a la Gerencia de Relaciones Públicas, firmados por el Titular del área nivel mínimo Gerencia o equivalente, especificando días y a quienes va dirigido.	
		Recibe y revisa la información enviada por el área (contenido, redacción y ortografía). Ver plan de calidad.	
		¿La ortografía, redacción y contenido de la información a difundir es correcta?	
		2.2 No.- Devuelve al área solicitante. Regresa actividad 1.1. 2.3 Si.- Difunde la información. Fin	
3. GERENTE DE RELACIONES PÚBLICAS Y/O JEFE DE OFICINA/ DISEÑADORA GRÁFICA ASISTENTE	3.1	B. Órganos de difusión en Pronósticos para la Asistencia Pública. Síntesis Electrónica.	INFORMACIÓN
		3.1 Revisa personalmente, a través de un proveedor del servicio de monitoreo, o de los boletines institucionales oficiales (Presidencia), la información publicada en los distintos medios periodísticos para crear la Síntesis Electrónica que se entrega por correo electrónico al personal de Pronósticos, con información general o temas especializados.	

 PRONÓSTICOS PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	DIRECCIÓN GENERAL		10	23
	CLAVE DEL DOCUMENTO: DGE-PRO-02		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2003	NIVEL DE REVISIÓN	14

NOMBRE DEL DOCUMENTO: COMUNICACIÓN

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD		REGISTRO
4. GERENTE DE RELACIONES PÚBLICAS	3.2	Realiza un análisis y jerarquiza la información a difundir, en caso de que la Síntesis sea realizada por la Gerencia. Ver plan de calidad.	INFORMACIÓN
		¿La información es vigente al momento de su publicación?	
	3.3	No.- Revisa con su equipo, si existe información que pueda ser incluida en la síntesis de ese día o el día hábil siguiente.	
	3.4	Si.- Agrupa la información en archivo con formato PDF.	ARCHIVOS CON FORMATO PDF
	3.5	Almacena los archivos con formato PDF.	
	3.6	Prepara la carátula de la Síntesis Informativa.	SÍNTESIS ELECTRÓNICA
	3.7	Realiza el envío de la información general a través de correo electrónico al personal de Pronósticos antes de las 11:00 a.m. y la información especializada a los Directores de las áreas. Fin	CORREO ELECTRÓNICO
Comunicación Externa			
5. TÍTULAR DEL ÁREA RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN	4.1	Determina el tema a posicionar en los medios de comunicación, en acuerdo con el Director General y en coordinación con el Subdirector General de Servicios Comerciales.	
	4.2	Solicita al área que corresponda, la información correcta que necesita para elaborar líneas discursivas, a través de correo electrónico.	CORREO ELECTRÓNICO
	5.1	Recibe solicitud y envía información a la Gerencia de Relaciones Públicas, a través de correo electrónico.	CORREO ELECTRONICO

 PRONÓSTICOS PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	DIRECCIÓN GENERAL		11	23
	CLAVE DEL DOCUMENTO: DGE-PRO-02		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2003	NIVEL DE REVISIÓN	14

NOMBRE DEL DOCUMENTO: COMUNICACIÓN

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD		REGISTRO
6. GERENTE DE RELACIONES PÚBLICAS	6.1	Recibe la información de las áreas a través de correo electrónico.	CORREO ELECTRÓNICO
	6.2	Determina y define estrategia de comunicación y difusión así como plan de medios (entrevistas, comunicados de prensa, tarjeta informativa, conferencia de prensa, solicitar inserciones a Subdirección de Promoción y Publicidad en Medios, etc.) en acuerdo con el Director General y en coordinación con el Subdirector General de Servicios Comerciales.	
	6.3	Redacta las líneas discursivas que incluyen cifras, datos duros y mensajes sugeridos de acuerdo a la información recibida de las áreas, en donde estas son las responsables de la información proporcionada.	
	6.4	Envía líneas discursivas a las áreas responsables de la información para su visto bueno, a través de correo electrónico.	
7. TITULAR DEL ÁREA RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN	7.1	Recibe líneas discursivas y revisa información.	CORREO ELECTRÓNICO
	7.2	Envía a la Gerencia de Relaciones Públicas con su visto bueno o en su caso con las modificaciones necesarias.	
8. GERENTE DE RELACIONES PÚBLICAS	8.1	Recibe el visto bueno a través de correo electrónico de las áreas sobre las líneas discursivas e instrumenta estrategia de difusión. Fin.	CORREO ELECTRÓNICO
	Envío de Información		
	8.2	Elabora la tarjeta informativa o comunicado de prensa, según sea el caso, con base en las líneas discursivas. Ver plan de calidad. ¿La ortografía, redacción y contenido de la información a difundir es correcta?	TARJETA INFORMATIVA O COMUNICADO DE PRENSA

 PRONÓSTICOS PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	DIRECCIÓN GENERAL		12	23
	CLAVE DEL DOCUMENTO: DGE-PRO-02		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2003	NIVEL DE REVISIÓN	14

NOMBRE DEL DOCUMENTO: COMUNICACIÓN

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD		REGISTRO
	8.3	No.- Regresa a la actividad 4.2.	TARJETA INFORMATIVA O COMUNICADO DE PRENSA CORREO ELECTRÓNICO
	8.4	Si.- Envía a través de correo electrónico a los medios de comunicación la tarjeta informativa o el comunicado de prensa.	
	8.5	Realiza un monitoreo de medios, a fin de detectar si se realizó la publicación o difusión de la información, en el caso de ser un medio impreso y/o electrónico, se reporta en la Síntesis electrónica, del siguiente día hábil. Fin	
	Realización de Entrevistas		
	8.6	Contacta por teléfono al medio de comunicación, para posible entrevista y propone horarios para reunión con el Director General.	
	8.7	Verifica la agenda del Director General para conceder la entrevista.	
	8.8	Prepara una tarjeta de apoyo para el Director General, con datos generales acerca del medio y temas a posicionar que sean de interés para Pronósticos.	
	8.9	Entrega la tarjeta de apoyo al Director General, previo a la entrevista para su revisión y análisis.	
	8.10	Coordina la logística con las áreas involucradas (Subdirección de Concursos y Sorteos, Gerencia de Servicios Generales y Master) para llevar a cabo la entrevista en el Foro.	
	8.11	Graba la entrevista realizada al Director General y elabora la versión estenográfica de la misma.	
			VERSIÓN ESTENOGRÁFICA

 PRONÓSTICOS PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	DIRECCIÓN GENERAL		13	23
	CLAVE DEL DOCUMENTO: DGE-PRO-02		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2003	NIVEL DE REVISIÓN	14

NOMBRE DEL DOCUMENTO: COMUNICACIÓN

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD		REGISTRO
	8.12	Realiza monitoreo de medios, a fin de detectar si se realizó la difusión de la información o en caso de ser inserciones pagadas, solicitará los “testigos” (grabaciones o ediciones) de tales.	CARPETA CON NOTAS
	8.13	Reporta en la Síntesis electrónica del siguiente día hábil en caso de ser un medio impreso y/o electrónico.	
	8.14	Solicita a la Subdirección General de Informática a través de la Mesa de Servicios de TI, la Publicación en la página Web de Pronósticos, la grabación electrónica en caso de ser entrevista en radio o televisión y estenográfica en caso de ser una publicación escrita. Ver Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Tecnologías de la Información y comunicaciones y de seguridad de la información.	
	8.15	Elabora carpeta con las notas publicadas en medios impresos para archivo del área. Fin.	
	Eventos Especiales		
9. PERSONAL DESIGNADO POR LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS COMERCIALES	9.1	Informa a la Gerencia de Relaciones Públicas por teléfono o a través de correo electrónico los nombres de las personalidades que serán invitados especiales, lugar y logística del evento.	CORREO ELECTRÓNICO
10. GERENTE DE RELACIONES PÚBLICAS/ JEFE DE OFICINA	10.1	Recibe información y elabora Directorio de Proveedores y Logística del evento.	DIRECTORIO DE PROVEEDORES COM-05 LOGÍSTICA DEL EVENTO COM-06

 PRONÓSTICOS PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	DIRECCIÓN GENERAL		14	23
	CLAVE DEL DOCUMENTO: DGE-PRO-02		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2003	NIVEL DE REVISIÓN	14

NOMBRE DEL DOCUMENTO: COMUNICACIÓN

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD		REGISTRO
	10.2	Coordina la logística del Evento en los siguientes puntos: - Edecanes. - Semblanza escrita. - Semblanza en video. - Audio. - Fotógrafo. - Maestro de ceremonias. - Conductor (a). - Servicio de traslado de Invitados Especiales.	LOGÍSTICA DEL EVENTO COM-06
	10.3	Prepara Diplomas-reconocimientos a los Invitados Especiales. (Con apoyo del área de Diseño)	
	10.4	Envía la invitación a medios de comunicación, en caso de ser solicitado por la Dirección General a través de correo electrónico; con un día como mínimo de anticipación.	INVITACIÓN ELECTRÓNICA
	10.5	Invita al personal de Pronósticos a través de correo electrónico.	INVITACIÓN ELECTRÓNICA
	10.6	Envía la invitación recordatorio a medios de comunicación a través de correo electrónico.	INVITACIÓN ELECTRÓNICA
	10.7	Registra a los medios de comunicación que asistieron el día del evento. Al término del mismo entrega un paquete de prensa.	REGISTRO DE ASISTENCIA
	10.8	Realiza monitoreo de medios, a fin de detectar si se realizó la difusión de la información o en caso de ser inserciones pagadas con apoyo del o los proveedores contar con los “testigos” (grabaciones o ediciones) de tales. Fin	
		Evento o Conferencia de Prensa	
	10.9	Identifica los medios de comunicación a convocar.	

 PRONÓSTICOS PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	DIRECCIÓN GENERAL		15	23
	CLAVE DEL DOCUMENTO: DGE-PRO-02		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2003	NIVEL DE REVISIÓN	14

NOMBRE DEL DOCUMENTO: COMUNICACIÓN

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD		REGISTRO
	10.10	Elabora el oficio de invitación al evento o conferencia de prensa.	OFICIO COM-01
	10.11	Envía el oficio de invitación a los medios de comunicación seleccionados a través de correo electrónico.	CORREO ELECTRÓNICO
	10.12	Establece contacto por teléfono con los jefes de información de los diferentes medios de comunicación impreso y/o electrónicos, seleccionados a fin de reiterar la invitación realizada.	
	10.13	Determina con el visto bueno de la Dirección General y la Subdirección General de Servicios Comerciales el espacio físico donde se llevará a cabo el evento o la conferencia de prensa.	
	10.14	Solicita a las áreas que corresponda, el apoyo necesario para la instalación de escenografía y equipo técnico de audio, así como distribución de espacios para ubicación de los representantes de medios de comunicación y el equipo que puedan utilizar reporteros, fotógrafos y camarógrafos.	
	10.15	Integra el paquete de prensa (press-kit) que contiene: ✓ Comunicado de prensa. ✓ Presentación impresa o en CD (en su caso). ✓ Hojas de datos de Productos (en su caso). ✓ Resumen del procedimiento de sorteos (en su caso).	
	10.16	Registra a los medios de comunicación que asistieron el día del evento.	
	10.17	Realiza el evento o la conferencia de prensa, grabando el audio y/o video del mismo. Entrega un paquete de prensa.	

 PRONÓSTICOS PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	DIRECCIÓN GENERAL		16	23
	CLAVE DEL DOCUMENTO: DGE-PRO-02		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2003	NIVEL DE REVISIÓN	14

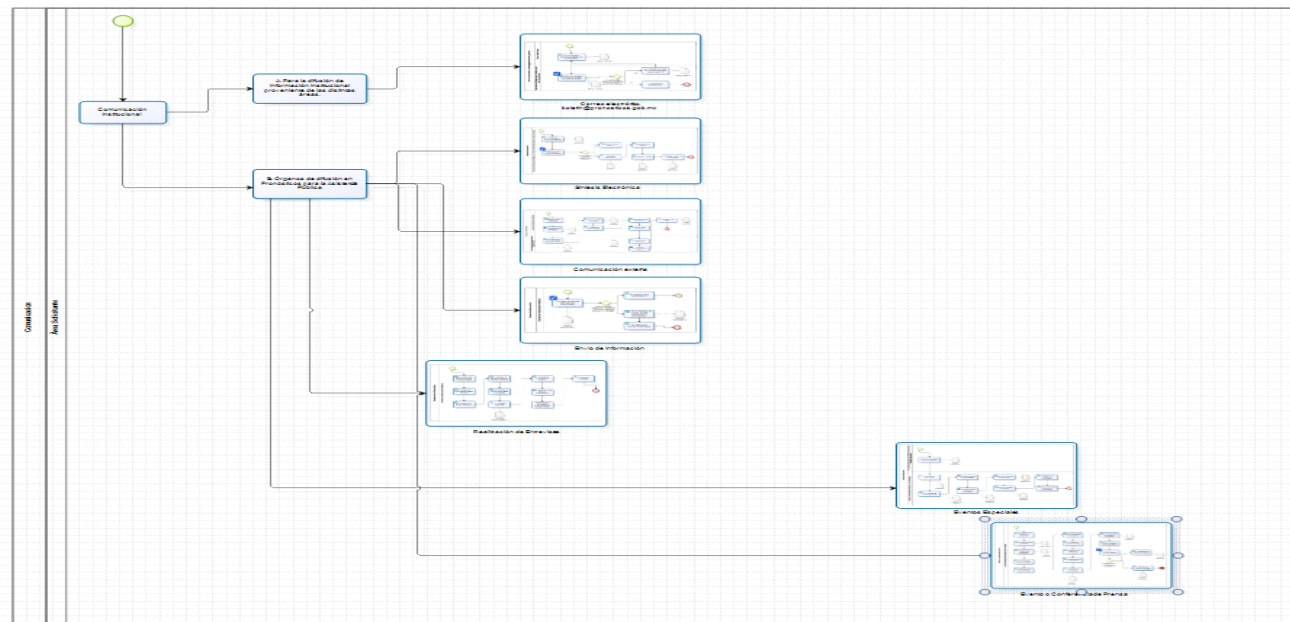
NOMBRE DEL DOCUMENTO: COMUNICACIÓN

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD		REGISTRO
	10.18	Elabora las versiones estenográficas correspondientes.	ARCHIVO ELECTRÓNICO
	10.19	Envía a través de correo electrónico a los medios de comunicación, en su caso: comunicado de prensa, tarjeta informativa y/o versiones estenográficas.	CORREO ELECTRÓNICO
	10.20	Confirma por teléfono la recepción de los documentos.	
	10.21	Realiza monitoreo de medios, dando seguimiento a notas relacionadas al evento y verifica el impacto en los medios de comunicación. Ver plan de calidad.	
	¿El impacto en los medios de comunicación es positivo?		
	10.22	No.- Determina los ajustes necesarios en estrategia de difusión, a través del envío por correo electrónico de tarjeta informativa, comunicado de prensa y/o entrevista, o en su caso vía telefónica a los medios de comunicación.	ARCHIVO ELECTRÓNICO TARJETA INFORMATIVA O COMUNICADO DE PRENSA
	10.23	Si.- Obtiene evidencia en medio electrónico del evento o conferencia realizada, en el caso de ser un medio impreso, se reporta en la Síntesis electrónica, del siguiente día hábil y elabora carpeta con las notas. En el caso de ser medios electrónicos, se publica la misma en la página Web de Pronósticos.	ARCHIVO ELECTRÓNICO CARPETAS CON NOTAS
	Fin de procedimiento.		

 PRONÓSTICOS PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	DIRECCIÓN GENERAL		17	23
	CLAVE DEL DOCUMENTO: DGE-PRO-02		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2003	NIVEL DE REVISIÓN	14

NOMBRE DEL DOCUMENTO: COMUNICACIÓN

VI. DIAGRAMA DE FLUJO.



Ver archivo del diagrama de flujo



 PRONÓSTICOS PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	DIRECCIÓN GENERAL		18	23
	CLAVE DEL DOCUMENTO: DGE-PRO-02		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2003	NIVEL DE REVISIÓN	14

NOMBRE DEL DOCUMENTO: COMUNICACIÓN

VII. PLAN DE CALIDAD

No	ACTIVIDADES	RESPONSABLE DE LA VERIFICACIÓN	FRECUENCIA DE VERIFICACIÓN	CARACTERÍSTICA A VERIFICAR	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	REGISTRO	PLAN DE ACCIÓN ANTE SITUACIONES NO CONFORMES
1.	Recibe y revisa la información enviada por el área (contenido, redacción y ortografía).1	Gerente de Relaciones Públicas y/o Jefe de Oficina	Cada que se recibe la información.	Que la información sea de interés para el personal. No existan faltas de ortografía. Que la redacción de la información sea entendible a todo el personal.	Cumple con la redacción, ortografía y que sea de interés general.	Información a difundir.	La Gerencia de Relaciones Públicas hará las correcciones de estilo que considere convenientes y las enviará al área solicitante para obtener su visto bueno.
2	Realiza un análisis y jerarquiza la información a difundir, en caso de que la Síntesis sea realizada por la Gerencia.	Gerente de Relaciones Públicas y/o Jefe de Oficina/ Diseñadora Gráfica Asistente.	De lunes a viernes cuando se realiza la Síntesis Electrónica.	Fecha de publicación y/o mención ubicación (Página, Sección o Minuto del Programa), Autor o Medio de Comunicación.	Información vigente de Pronósticos, sus marcas, así como de juegos y sorteos en general.	“Testigos” (grabaciones o ediciones) de tales. Archivo electrónico.	La Gerencia de Relaciones Públicas en caso de que el Proveedor del servicio no reporte alguna o no haya detectado personalmente. Información publicada o con mención en radio o televisión, la incluirá en la Síntesis del día hábil siguiente.
3.	Elabora la tarjeta informativa o comunicado de prensa, según sea el caso, con base en las líneas discursivas.	Gerente de Relaciones Públicas	Cada que se elaboran los documentos.	Datos correctos y vigentes. No existan faltas de ortografía. Que la redacción de la información sea entendible.	Cumple con la vigencia de información, con buena redacción y ortografía.	Tarjeta Informativa y/o Comunicado de Prensa.	La Gerencia de Relaciones Públicas hará las correcciones de estilo y/o información que considere convenientes y las enviará al área solicitante para obtener su visto bueno.

 PRONÓSTICOS PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	DIRECCIÓN GENERAL		19	23
	CLAVE DEL DOCUMENTO: DGE-PRO-02		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2003	NIVEL DE REVISIÓN	14

NOMBRE DEL DOCUMENTO: COMUNICACIÓN

No	ACTIVIDADES	RESPONSABLE DE LA VERIFICACIÓN	FRECUENCIA DE VERIFICACIÓN	CARACTERÍSTICA A VERIFICAR	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	REGISTRO	PLAN DE ACCIÓN ANTE SITUACIONES NO CONFORMES
4	Realiza monitoreo de medios, dando seguimiento a notas relacionadas al evento y verifica el impacto en los medios de comunicación.	Gerente de Relaciones Públicas /Jefe de Oficina.	Cada vez que se realice un evento o conferencia de prensa.	Si la difusión en medios es positiva o negativa para la imagen Institucional.	Si el comentario es positivo.	Archivo electrónico.	La Gerencia de Relaciones Públicas determina los ajustes necesarios en estrategia de difusión, a través del envío por correo electrónico de tarjeta informativa, comunicado de prensa y/o entrevista, o en su caso vía telefónica a los medios de comunicación.

 PRONÓSTICOS PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	DIRECCIÓN GENERAL		20	23
	CLAVE DEL DOCUMENTO: DGE-PRO-02		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2003	NIVEL DE REVISIÓN	14

NOMBRE DEL DOCUMENTO: COMUNICACIÓN

VIII. CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
10	Se incluye política para la emisión de documentos estandarizados.	Junio, 2009
11	Se fusionan los procedimientos Comunicación Institucional y Comunicación Externa, queda como Comunicación.	Noviembre, 2010
12	Se actualizaron los responsables de firmar el documento, el Índice y la versión de las Normas; se modificó el Objetivo y el alcance; se incluyó el Fundamento Jurídico; Cambió el nombre del instructivo "Contact Center" por "Centro de Atención". Cambiaron los incisos D (actual C), E (actual D), F (actual E), G (actual F) y H (actual G). Se eliminó el subtítulo del inciso C y cambiaron los incisos: C1 (Actual B1) Y C2 (Actual B3). Se modificaron las políticas 4, 5, 9, 11, 12, 13, 19, 26, 28, 29 y 30. Se eliminó la política 8. Cambió la numeración de las políticas 6 (actual 7) y 7 (actual 8). Se adicionó la política 6. Se modificaron las actividades 1.1, 2.2, 4.1, 4.2, 5.1, 5.2, 5.3, 5.7. Cambió la numeración y se modificaron las actividades 6.1 (actual 5.15), 7.2 (actual 5.16), 7.3 (actual 5.17), 7.4 (actual 5.18), 10.1 (actual 8.2), 12.1 (actual 10.1), 12.3 (actual 10.3), 12.5 (actual 10.5), 12.6 (actual 10.6), 14.2 (actual 10.12), 14.4 (actual 10.14), 14.5 (actual 10.15), 15.1 (actual 11.1), 16.2 (actual 12.2), 16.3 (actual 12.3), 16.5 (actual 12.4), 16.6 (actual 12.5), 16.7 (actual 12.6), 16.11 (actual 12.8), 16.14 (actual 12.10), 16.15 (actual 12.11), 16.17 (actual 12.13), 16.23 (actual 12.19), 16.24 (actual 12.20), 16.25 (actual 12.21) y 16.26 (actual 12.22). Cambió la numeración 7.5 (actual 5.19), 7.6 (actual 5.20), 7.7 (actual 5.21), 8.1 (actual 6.1), 8.2 (actual 6.2), 9.1 (actual 7.1), 10.2 (actual 8.3), 10.3 (actual 8.4), 11.1 (actual 9.1), 11.2 (actual 9.2), 12.2 (actual 10.2), 12.4 (actual 10.4), 12.7 (actual 10.7), 12.8 (actual 10.8), 12.9	Enero, 2016

 PRONÓSTICOS PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	DIRECCIÓN GENERAL		21	23
	CLAVE DEL DOCUMENTO: DGE-PRO-02		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2003	NIVEL DE REVISIÓN	14

NOMBRE DEL DOCUMENTO: COMUNICACIÓN

	(actual 10.9), 12.10 (actual 10.10), 14.1 (actual 10.11), 14.3 (actual 10.13), 16.1 (actual 12.1), 16.10 (actual 12.7), 16.13 (actual 12.9), 16.16 (actual 12.12), 16.18 (actual 12.14), 16.19 (actual 12.15), 16.20 (actual 12.16), 16.21 (actual 12.17), 16.22 (actual 12.18), 16.27 (actual 12.23). Se eliminaron las actividades 7.1, 13.1, 16.4, 16.8, 16.9 y 16.12; se adicionó la actividad 8.1. Se modificó el Diagrama de Flujo de acuerdo con las actividades. Se modificaron los Planes de Calidad 1, 2, 5, 6 y 7, se adicionó el plan 2 y 4; se eliminó el plan 4. Se modificó el Glosario.	
13	Se actualizaron los responsables de firmar el documento; se modificó el Objetivo. En lo general en el documento cambio “Entidad” por “Pronósticos”. Se modificó la clave y nombre de la Norma Interna de referencia “SAJ-INT-03 Integración y Funcionamiento del Comité de Información de Pronósticos para la Asistencia Pública” por “SAJ-BAS-03 Bases para la integración y Funcionamiento del Comité de Transparencia de Pronósticos para la Asistencia Pública”. Se eliminaron los apartados “Guía de Entretenimiento” y Revista Gente Pronósticos” y se adicionó “Ventanilla Única”. Se modificaron las políticas 2, 4, 6, 7, 12, 13, 14 y 19. Se eliminaron las políticas 16 y 17; Se adicionaron 16, 17 y 31. Se modificó la actividad 1.1; Se eliminaron las actividades 3.1, 4.1, 4.2, 4.3, 5.8, 5.9, 5.10, 5.11, 5.12, 5.13, 5.14, 5.15, 5.16, 5.17, 5.18, 5.19, 5.20 y 5.21. Se cambió la numeración y se modificaron las actividades 5.1 (actual 3.1), 5.2 (actual 3.2), 5.3 (actual 3.3), 5.4 (actual 3.4), 5.5 (actual 3.5), 5.6 (actual 3.6), 10.3 (actual 8.3), 10.5 (actual 8.5), 10.10 (actual 8.10) y 10.12 (actual 8.12). Cambio la numeración de la actividades 5.7 (actual 3.7), 6.1 (actual 4.1), 6.2 (actual 4.2), 7.1 (actual 5.1), 8.1 (actual 6.1), 8.2 (actual 6.2), 8.3 (actual 6.3), 8.4 (actual 6.4), 9.1 (actual 7.1), 9.2 (actual 7.2), 10.1 (actual 8.1), 10.2 (actual 8.2), 10.4 (actual 8.4), 10.6 (actual 8.6), 10.7 (actual 8.7), 10.8 (actual 8.8), 10.9 (actual 8.9), 10.11 (actual 8.11), 10.13 (actual 8.13), 10.14 (actual 8.14), 10.15 (actual 8.15), 11.1 (actual 9.1), 12.1 (actual 10.1), 12.2 (actual 10.2), 12.3 (actual 10.3), 12.4 (actual 10.4), 12.5 (actual 10.5), 12.6 (actual 10.6), 12.7 (actual 10.7), 12.8 (actual 10.8), 12.9 (actual 10.9), 12.10 (actual 10.10),	Junio, 2018

 PRONÓSTICOS PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	DIRECCIÓN GENERAL		22	23
	CLAVE DEL DOCUMENTO: DGE-PRO-02		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2003	NIVEL DE REVISIÓN	14

NOMBRE DEL DOCUMENTO: COMUNICACIÓN

14	12.11 (actual 10.11), 12.12 (actual 10.12), 12.13 (actual 10.13), 12.14 (actual 10.14), 12.15 (actual 10.15), 12.16 (actual 10.16), 12.17 (actual 10.17), 12.18 (actual 10.18), 12.19 (actual 10.19), 12.20 (actual 10.20), 12.21 (actual 10.21), 12.22 (actual 10.22) y 12.23 (actual 10.23). Se eliminaron los planes de calidad No. 2, 3 y 5; Se modificaron y cambió la numeración de los planes de calidad No.4 (actual 2) y No. 6 (actual 3); Cambió de numeración del plan de calidad No.7 (actual 4). Se actualizó el Glosario de Términos.	Agosto, 2020
	Se actualizaron los responsables de firmar el documento; Se actualizó el Estatuto Orgánico de Pronósticos para la Asistencia Pública y se dio de baja a la Subdirección General de Mercadotecnia y sus funciones pasaron a la Subdirección General de Servicios Comerciales. Se modificaron las políticas 4, 10 y 12; Se eliminó la política 14; Cambiaron de numeración las políticas 15 (actual 14), 16 (actual 15), 17 (actual 16), 18 (actual 17), 19 (actual 18), 20 (actual 19), 21 (actual 20), 22 (actual 21), 24 (actual 23), 25 (actual 24), 26 (actual 25), 27 (actual 26), 30 (actual 29) y 31 (actual 30); Cambiaron de numeración y se modificaron las políticas 23 (actual 22), 28 (actual 27) y 29 (actual 28). Se modificaron las actividades 1.1, 4.1, 6.2, 10.3 y 10.13.	

IX. GLOSARIO

Boletín interno:

Es el medio de comunicación de Pronósticos para la Asistencia Pública, que refiere a las actividades pasadas y presentes, así como las proyecciones futuras de Pronósticos que son dadas a conocer de manera impresa o electrónica a todos los empleados de Pronósticos con el fin de mantener una línea de comunicación e información de los mismos en todos sus niveles.

Conferencia de prensa:

Comunicación que establece un expositor en tono formal al exponer un tema ante un auditorio. La información debe ser formal y directa.

Datos duros:

Cifras, porcentajes, cuadros comparativos y estadísticas.

 PRONÓSTICOS PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	DIRECCIÓN GENERAL		23	23
	CLAVE DEL DOCUMENTO: DGE-PRO-02		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	NOVIEMBRE, 2003	NIVEL DE REVISIÓN	14

NOMBRE DEL DOCUMENTO: COMUNICACIÓN

Evento:

Actividad pública como un foro, presentación de campañas, entre otros.

INAI:

Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

Líneas discursivas:

Mensajes básicos que incluyen información institucional que serán utilizados en los documentos y/o entrevistas con los medios de comunicación, los cuales incluyen información redactada de manera tal, que garantice un mayor impacto en los medios de comunicación.

MAAGTIC-SI:

Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Tecnologías de la Información y comunicaciones y de Seguridad de la Información

MAAGMAASP:

Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Monitoreo de medios:

Revisión de la información publicada y/o difundida a través de los diferentes medios de comunicación, como son periódicos, revistas, radio, televisión y páginas Web.

Press Kit o Paquete de Prensa:

Documentos impresos corporativos como hoja de datos, hoja corporativa y comunicado de prensa que son enviados a los medios de comunicación.

Pronósticos:

Pronósticos para la Asistencia Pública.

Tarjeta informativa:

Documento que se envía a los medios electrónicos digitales de prensa escrita con el propósito de darles a conocer acciones, logros y objetivos de Pronósticos.

Versión estenográfica:

Trascripción en archivo electrónico de entrevistas, conferencias, notas informativas, y/o menciones que se reproduzcan en eventos y/o medios de comunicación.

X. ANEXOS

No Aplica.