



ALCALDÍA
SAN JUAN DE LA MAGUANA
— Renovación, Servicio y Desarrollo —

DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS

MANUAL

DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN Y
RELACIONES PÚBLICAS ALCALDÍA DE
SAN JUAN DE LA MAGUANA.



San Juan de la Maguana, RD

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN
Y RELACIONES PUBLICAS ALCALDIA DE SAN JUAN DE LA MAGUANA

Elaborado por los Integrantes del departamento:

Lic. Pedro Pablo Mateo
Director

Lic. Cesar Mateo de los Santos
Sub director

Marlenny Encarnación Valdez
Encargada de prensa

Lic. Adriel Duval
Asistente TIC

Colaboradores:

Revisión

Rubén Zabala Moreta M.A.
Lic. Casandro Fortuna

CARTA DE PRESENTACION DEL DIRECTOR DE RELACIONES PUBLICAS DE LA ALCALDIA DE SAN JUAN DE LA MAGUANA

La Dirección Comunicación y Relaciones Públicas de la Alcaldía de San Juan de la Maguana, con el propósito de resaltar y elevar las capacidades institucionales de la administración del gobierno municipal que encabeza el ingeniero Lenin de la Rosa, siente gran satisfacción en presentar a las autoridades del concejo de regidores, funcionarios administrativos y departamentales de la institución, empleados en general y a todos los interesados en conocer el ejercicio del Departamento, un manual de procedimientos que les sirva de guía en lo que respecta a su accionar, funcionamiento y labor, apegado al marco legal vigente.

Este manual establece con claridad las funciones y responsabilidades de los integrantes del Departamento de Comunicación y Relaciones Públicas en cuanto a lo que se debe hacer, cómo, para quién, cuándo hacerlo y quienes deben hacerlo, de manera que pueda desarrollarse una función eficiente sobre la imagen de la institución.

Es nuestro interés que la población este edificada en cuanto a todas las acciones que lleva a cabo el gobierno municipal, encabezado por el alcalde y los honorables regidores, enfatizando la tarea de generar trabajos que lleven orientación a los municipales y a quienes visiten la demarcación, para que así puedan recibir los beneficios como resultado de la inversión de los recursos administrados

CONTENIDO

<i>Introducción</i>	<i>01</i>
<i>Objetivos</i>	<i>02</i>
<i>Actividades del departamento de comunicación y relaciones públicas de la alcaldía de San Juan de la Maguana.....</i>	<i>03</i>
<i>Procedimiento de comunicación externa</i>	<i>04</i>
<i>Entrevistas al alcalde, regidores, funcionarios, profesionales y técnicos encargado del desarrollo de obras</i>	<i>04</i>
<i>Boletín de prensa</i>	<i>06</i>
<i>Rueda de prensa</i>	<i>07</i>
<i>Evento, protocolo y relaciones públicas</i>	<i>09</i>
<i>Procedimiento de comunicación interna/externa</i>	<i>11</i>

<i>Revista institucional</i>	<i>11</i>
<i>Actualización de página web</i>	<i>13</i>
<i>Correo electrónico institucional</i>	<i>15</i>
<i>Mural informativo</i>	<i>17</i>
<i>Manual de bienvenida</i>	<i>19</i>
<i>Misión, visión y valores del departamento de comunicación y relaciones públicas de la alcaldía de San Juan de la Maguana</i>	<i>20</i>

INTRODUCCIÓN

Este manual es realizado con la finalidad de plasmar una guía acerca de las tareas a desarrollar en el departamento de Comunicación y Relaciones Públicas de la alcaldía de San Juan de la Maguana.

En el mismo se establecen las reglas del departamento, dejando establecido claramente el comportamiento que debe exhibir cada miembro y el cumplimiento de su labor, para lograr los objetivos de mantener bien informada a la población acerca de las acciones de la institución, mantener buenas relaciones tanto entre el personal del departamento, como con las demás oficinas a lo interno, con los medios de comunicación y los distintos sectores de la sociedad.

Para una buena convivencia, armonía y rendimiento en el trabajo cada uno de los integrantes del Departamento está en el deber de exhibir un espíritu de compañerismo, respeto, trabajo en equipo y solidaridad.

Es importante que los miembros del equipo tengan presente que cualquier tema por algún error involuntario deberá ser discutido internamente y que cualquier crítica debe hacerle de forma personal y de manera constructiva con el fin de que el compañero pueda mejorar.

OBJETIVOS

Coordinar y mantener las relaciones institucionales internas y externas, los vínculos de la alcaldía con los medios de comunicación social, sobre la base de la implementación de políticas de comunicación e imagen que trace el alcalde, para la promoción de las acciones, como obras, programas, campañas de educación y cualquier ejecutoria llevada a cabo por la institución.

Velar por la efectiva organización de cada una de las actividades desarrolladas por la alcaldía, en aras de que tanto el público interno como externo valoren el criterio con que las mismas son efectuadas.

Recomendar el desarrollo de acciones, que tiendan a proporcionarle una buena imagen a la institución.

Actividades del departamento de Comunicación y Relaciones Públicas de la alcaldía de San Juan de la Maguana

- Preparar el plan de comunicación a desarrollar durante un año.
- Trabajar para lograr una buena imagen de la institución utilizando los mecanismos adecuados para esos fines.
- Elaborar las distintas estrategias adecuadas de comunicación e información institucional.
- Elaborar las políticas y estrategias de comunicación para construir boletines trimestrales acerca de los eventos desarrollados por la institución.
- Elaborar estrategias y políticas de comunicación para construir el material suficiente y adecuado, para construir un documental anual y una revista a los fines de ser presentados durante el acto de rendición de cuentas del alcalde cada año.
- Elaborar estrategias y políticas de comunicación para alimentar a menudo, la página web y las redes sociales de la alcaldía.
- Elaborar políticas y estrategias para la realización de Ruedas de Prensas, para informar actividades de sumo interés para la población y el intercambio con los periodistas y comunicadores sociales.
- Elaborar Estrategias y políticas para la realización de campañas publicitarias en aras de contribuir a fortalecer las acciones de la alcaldía.
- Coordinador la organización de encuentros interinstitucionales, de carácter local y nacional.
- Desarrollar en coordinación con las autoridades de la alcaldía las actividades, protocolos y las relaciones públicas de orden institucional.
- Coordinar el desarrollo de publicaciones específicas sobre eventos como el Carnaval, las Fiestas patronales y otras actividades culturales, deportivas y sociales.

- Diseñar la información que se publicará en carteles y redes sociales, en coordinación y colaboración con los diferentes departamentos de la alcaldía.
- Establecer mecanismos para el efectivo monitoreo de la comunicación interna

PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN EXTERNA

Para cumplir con el proceso de comunicación externa utilizaremos el procedimiento siguiente:

ENTREVISTAS AL ALCALDE, REGIDORES, FUNCIONARIOS, PROFESIONALES Y TÉCNICOS ENCARGADO DEL DESARROLLO DE OBRAS

DEFINICIONES:

Medios de comunicación:

Para radio, televisión, prensa escrita y redes sociales

Entrevistador:

Interesado de un determinado medio de comunicación

Bancos de Preguntas:

Posibles preguntas que haría el entrevistador al señor alcalde o a uno de los funcionarios de la alcaldía.

Clínicas de la entrevista:

Un repaso de lo que podría suceder en la entrevista

Las características son: gestos, tonalidad de la voz, respuestas cortas y concisas, etc.

EQUIPOS Y MATERIALES

- Cámaras de fotos y videos
- Micrófonos
- Luces
- Libretas
- Lapiceros
- Computadoras
- Impresoras
- Mixer o Consola de Audio
- Auriculares

PROCEDIMIENTO

- Temas a tratar
- Hacer contacto con las diferentes áreas técnicas de la institución a fin de preparar un documento general que sirviera como antecedente para la preparación de la entrevista
- Tenerle preparado al incumbente un listado de posibles preguntas que podrían surgir en medio de la entrevista.
- Socializar con los funcionarios dicho cuestionarios a los fines de consensuarlo
- Realizar un ensayo de entrevista en presencia de los demás funcionarios
- Acompañar al señor alcalde al medio de comunicación al que fue invitado.
- Grabar la entrevista para su archivo y posible derecho a réplica, aclaraciones o la realización de una nota de prensa sobre la misma.

RESPONSABILIDAD:

El fiel cumplimiento del presente procedimiento es responsabilidad del jefe del departamento de comunicación de la alcaldía de San Juan de la Maguana.

REGISTRO CONTROL DE ENTREVISTAS

Coordinador de entrevista	Nombre Del Entrevistado	Nombre del Entrevistador	Fecha de la entrevista	Hora de la Entrevista	Nombre del Medio de comunicación	Observaciones

BOLETIN DE PRENSA

DEFINICIONES:

Boletín de Prensa: Noticias generadas en el departamento de Comunicación y Relaciones Públicas, fruto del trabajo desarrollado en el día a día de labor de la institución, que se envía a los medios de comunicación para su publicación.

Medios de comunicación: Se refiera a cualquier medio de comunicación ya sea radio, televisión, prensa escrita, canales o periódicos digitales

EQUIPOS Y MATERIALES

- Computador
- Impresora

PROCEDIMIENTO

- Definición del tema a tratarse
- Hacer contacto con los diferentes departamentos de la institución a fin de elaborar un documento general que resulte como antecedente para la realización de un boletín de prensa
- Publicación del boletín de prensa, sujeto a espacio y política del medio de comunicación

RESPONSABILIDAD

El cumplimiento del presente procedimiento es responsabilidad del jefe del departamento de comunicación y el jefe del departamento que envía la información

REGISTRO CONTROL DE BOLETIN DE PRENSA

Fecha de Envío	Medio de Comunicación	Nombre del departamento que genera la información y temática	Fecha de Publicación	Observaciones

RUEDA DE PRENSA

DEFINICIONES

Rueda de Prensa: Es una invitación que hace la institución a los medios de comunicación, para hablar de un tema específico que se requiere dar a conocer a la opinión pública.

Medios de Comunicación: Se refiere a cualquier medio de comunicación, sea radio, televisión, prensa escrita o digital

Banco de Preguntas: Es el conjunto de probables preguntas que los asistentes a la rueda de prensa pueden hacer al expositor

EQUIPOS Y MATERIALES

- Dispositivo de grabación de sonido
- Cámara fotográfica
- Cámara de televisión
- Equipos de amplificación
- Proyector de presentaciones
- Computador e impresora
- Respaldo escrito de la temática de la Rueda de Prensa
- Souvenirs para los periodistas (Libretas, Lapiceros Serigrafiados)

PROCEDIMIENTO

- Definición del tema a tratarse
- Hacer contacto con los diferentes departamentos de la institución a fin de elaborar un documento general que resulte como antecedente para la realización de la Rueda Prensa

- Preparación de un posible banco de preguntas a ser formuladas probablemente por los representantes de los diferentes medios
- Invitación formal a los medios de comunicación
- Preparar de forma adecuada el lugar a donde se va a efectuar la Rueda de Prensa de acuerdo al número de medios invitados
- Preparación del equipo de amplificación, grabación y apoyo técnico
- Exposición o introducción por parte del convocante
- Seguimiento de la publicación del tema tratado en los diferentes medios de comunicación.
- Archivos de recortes de prensa, archivos de audios (Radio), Archivos de Videos (Televisión) y Archivos de publicaciones digitales

RESPONSABILIDAD

El cumplimiento del presente procedimiento es responsabilidad del encargado del departamento de Comunicación

REGISTRO DE RUEDAS DE PRENSA

Fecha	Medio de comunicación	Representante de los medios	Fecha de Publicación	Observaciones

EVENTO, PROTOCOLO Y REALCIONES PÚBLICAS

DEFINICIONES:

Evento: Es el desarrollo de algún acontecimiento importante que tenga que cumplir la alcaldía del municipio de San Juan de la Maguana

Protocolo: Normas Establecidas que deben seguirse en la realización de un evento

Relaciones Públicas: Diferentes actividades y programas de comunicación que se crean para sostener las buenas relaciones institucionales

EQUIPOS Y MATERIALES

- Dispositivo de grabación de sonido
- Cámara fotográfica
- Cámara de video
- Equipos de amplificación
- Computador e impresora

PROCEDIMIENTO

- Preparar borrador del programa
- Enviar al señor alcalde
- Aprobación por parte del señor alcalde
- Solicitud de fondos para el evento
- Desarrollo del evento
- Difusión en medios de comunicación si el caso lo amerita
- Publicación en medios de comunicación
- Seguimiento y archivo

RESPONSABILIDAD

El cumplimiento del presente procedimiento es responsabilidad del encargado del departamento de comunicación de la alcaldía de San Juan de la Maguana.

REGISTRO DE EVENTO, PROTOCOLO Y RELACIONES PUBLICAS

Nombre del evento	Fecha y hora de ejecución	Lugar de Ejecución	Persona responsable	Número de Asistentes	Observación

PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA/EXTERNA

Para el cumplimiento de la comunicación interna/externa el departamento de comunicación de la alcaldía de San Juan de la Maguana empleará los procedimientos siguientes:

PROCESO EXTERNO

REVISTA INSTITUCIONAL

DEFINICIONES:

Revista Institucional: Es un medio de comunicación impreso que recoge temas institucionales y de interés general vinculado al que hacer de esta. Su edición debe hacerse anual.

Instituciones Vinculadas: Son las diferentes instituciones que tienen algún tipo de vínculo, o ejercen algún control de vigilancia, o supervisión con la alcaldía de San Juan de la Maguana

EQUIPOS Y MATERIALES

- Dispositivo de grabación de sonido

- Cámara fotográfica
- Cámara de video
- Equipos de amplificación
- Computador e impresora

PROCEDIMIENTO

- Pedir colaboración de artículos a todos los departamentos de la institución, que sean de interés general o temas de actualidad.
- Formación del consejo editorial, cuya función será seleccionar los artículos a publicarse
- Tomar fotografías de los temas a publicarse
- Contratar con una empresa la venta de la publicidad para la edición de la revista, así como un contrato de cumplimiento y fechas.
- Entregar a la empresa editora un disco compacto o una memoria USB con la información a publicarse, ellos tienen la responsabilidad de corregir texto, diseño y publicación
- Entregar la revista a todas las áreas de la institución y empresas vinculadas con la alcaldía de San Juan de la Maguana

RESPONSABILIDAD

El cumplimiento del presente procedimiento es responsabilidad del encargado del departamento de comunicación y relaciones públicas de la alcaldía de San Juan de la Maguana.

REGISTRO DE LA REVISTA INSTITUCIONAL

Numero de revista	Fecha de revisión de Borrador	Responsable de revisión	Imprenta	Fecha de Impresión	Fecha de entrega a la alcaldía	Fecha de Distribución	Responsable de la distribución

ACTUALIZACION DE PAGINA WEB

DEFINICION:

Página Web: Es un medio de comunicación electrónico que sirve para difundir las informaciones que se producen y son de interés al interior de la institución, de igual forma se difunden los requisitos de concursos de ofertas, bases contractuales e información adicional para los usuarios externos que tiene la alcaldía.

EQUIPOS Y MATERIALES

- Internet
- Computador
- Impresora
- Página Web Institucional
- Cámara Fotográfica

PROCEDIMIENTO

- Establecer la necesidad del departamento de comunicación de difundir las informaciones de los principales departamentos como despacho del alcalde, Concejo de Regidores, transportación, Planeamiento Urbano, Obras Municipales, Cultura, Deportes, Genero, ETC.
- Elaborar el Boletín de prensa solicitando y recabando informaciones de los correspondientes departamentos.
- Correcciones de las informaciones antes de ser Publicada en la Página Web de la institución.
- Enviar a la alcaldía para su aprobación y determinar la necesidad de la publicación en la Página Web.
- Enviar la información al Departamento de Sistemas para su publicación en la Página Web
- Inserción de la información en la Página Web de la Institución por parte del Departamento de Sistemas.
- Seguimiento a cada una de las publicaciones.
- Garantizar que la oficina de libre acceso a la información pueda utilizar para los fines de transparencias las informaciones divulgadas por el departamento de Relaciones Públicas
- Retiro de información de la Página Web Institucional.

RESPONSABILIDAD

El cumplimiento del presente procedimiento es responsabilidad del encargado del Departamento de Comunicación de la Alcaldía de San Juan de la Maguana, Sub director, Encargado de Prensa y áreas involucradas de dicho departamento.

REGISTRO DE PÁGINA WEB

Fecha de inicio de publicación	Fecha retiro de Publicación	Nombre del responsable del retiro	Área involucrada	Observación
--------------------------------	-----------------------------	-----------------------------------	------------------	-------------

CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL

DEFINICIONES:

Correo Electrónico: Es un medio de comunicación mediante el cual los usuarios externos o internos en el ámbito de la política local, que requieren información específica se dirigen a la dirección de correo electrónico del departamento de comunicación, quien es el encargado de preparar y proporcionar las

informaciones, así como mantener una comunicación adecuada a través del mismo para fines laborales.

EQUIPOS Y MATERIALES.

- Computador
- Impresora
- Correo electrónico institucional para el Departamento de Comunicación de la Alcaldía de San Juan de la Maguana.
- Cámara Fotográfica.

PROCEDIMIENTO

- Revisar el correo electrónico institucional a través de la dirección asignada al departamento de comunicación con una frecuencia diaria.
- Responder todos los mensajes recibidos a través del correo electrónico, si el caso lo amerita y el departamento de comunicación cuenta con la información solicitada se contesta directamente, tanto de sus usuarios internos como externos.
- Si el requerimiento necesita información adicional, el Departamento de Comunicación hace la investigación del tema y surte de nombres y direcciones electrónicas con las que se podría comunicar el interesado.
- Dar el seguimiento del mensaje.

RESPONSABILIDAD

El cumplimiento del presente procedimiento es responsabilidad del encargado de Comunicación, encargado de informática y áreas relacionadas.

REGISTRO DE CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL

Fecha del Mensaje	Nombre del Solicitante	Dirección electrónica del depositante	Fecha de respuestas	Observaciones

MURAL INFORMATIVO

DEFINICIÓN:

Mural Informativo: Es un medio alternativo de información colocado en un lugar estratégico de la institución, con la finalidad de dar a conocer hechos y actividades importantes de la misma.

EQUIPOS Y MATERIALES.

- Computador
- Impresora
- Internet
- Cámara Fotográfica.
- Marcadores y resaltadores
- Papelería
- Cartulina
- Tachuela

REGISTRO DE LAS PUBLICACIONES DEL MURAL

Fecha	Área involucrada	Personal responsable	Observaciones

PROCEDIMIENTO

- Determinar cuáles son las actividades a desarrollar por cada uno de los departamentos, para la redacción y colocación en el mural.
- Investigar cuales son las efemérides patrias de cada día, para su publicación en el Mural Informativo.
- Investigar las efemérides internacionales más importantes para su publicación en el Mural Informativo.
- Publicar las sesiones del consejo de regidores y sus resoluciones y ordenanzas
- Publicar las circulares dirigidas al personal de la alcaldía

RESPONSABILIDAD

El cumplimiento del presente procedimiento es responsabilidad del encargado de Comunicación, Sub Encargado, de Prensa y secretaria de dicho departamento

MANUAL DE BIENVENIDA

El Manual de bienvenida para el personal que ingresará a trabajar en el Departamento de Comunicación consta de:

Carta de Bienvenida

Señorita y Señor

*Miembro del Departamento de Comunicación de
la alcaldía de San Juan de la Maguana.*

Presente

De mi consideración

Por medio de la presente, reciba usted un afectuoso saludo. Aprovecho la oportunidad para darle la bienvenida a usted, a partir de esta fecha, conformará parte de nuestro equipo, que permanentemente pretende conseguir como objetivo: el funcionamiento y desarrollo del Departamento de Comunicación y Relaciones Públicas de la Alcaldía de San Juan de la Maguana.

Quiero destacar que su presencia es sumamente necesaria y que nos enorgullece tener profesionales como usted en nuestro departamento y, estamos seguros, que todos sus aportes y esfuerzos personales en bienestar del grupo serán reconocidos.

Espero que su integración a nuestro departamento sea de lo mejor, se sienta cómodo y que logre concretar sus objetivos personales y profesionales en nuestra institución.

Atentamente

Lic. Pedro Pablo Mateo de los Santos

*Encargado de Comunicación y Relaciones Públicas Alcaldía
San Juan de la Maguana.*

MISION, VISION Y VALORES DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PUBLICAS DE LA ALCALDIA DE SAN JUAN DE LA MAGUANA

MISION:

Difundir y promover todas las acciones de desarrollo y avance de la gestión del gobierno local, con estrategias y políticas de comunicación social, así como el fortalecimiento de la gobernabilidad y el reconocimiento social del gobierno autónomo descentralizado

VISION:

Ser una entidad que promueve una nueva cultura política de renovación, servicio y desarrollo, donde la transparencia y eficiencia son ejes fundamentales para el bien de la población, garantizando de esa forma un buen posicionamiento de la imagen de la institución, estableciendo un vínculo de comunicación a corto mediano y largo plazo, que genere confianza, lealtad, satisfacción y una percepción positiva de la ciudadanía.

VALORES:

Transparencia: Comprometidos con la divulgación de informaciones claras, concisas, precisas y veraces garantizando que las mismas estén siempre acorde con la realidad comprobable de los hechos.

Integridad: Actuamos con ética y responsabilidad, asegurando que nuestras acciones reflejen los principios de justicia y respeto hacia la comunidad.

Eficiencia: Nos enfocamos en la búsqueda de ofrecer trabajos de calidad, maximizando los recursos y esfuerzos de cada uno para lograr una comunicación efectiva, asegurando resultados de excelencia en el tiempo.

Colaboración: Fomentamos el trabajo en equipo y la cooperación desde el departamento de comunicación hacia los demás, a lo interno de la alcaldía y a lo externo de la institución con la finalidad de alcanzar metas comunes y servir mejor a la comunidad.

Compromiso Social: Promovemos el desarrollo y bienestar de la sociedad, siendo sensibles a las necesidades y preocupaciones de la ciudadanía, trabajando para crear un impacto positivo en la comunidad.

Confianza: Con el trabajo tesonero construimos y mantenemos la confianza de la ciudadanía a través de una comunicación permanente, abierta y orientada al servicio.