

Diagnóstico del Programa Presupuestario

R015 ACCIONES DE COMUNICACIÓN SOCIAL E IMAGEN INSTITUCIONAL

El presente documento contiene aspectos a considerar para la elaboración del **Diagnóstico del Programa Presupuestario (PP)** de nueva creación y actualización; especifica cómo el programa presupuestario contribuirá, al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la dependencia o entidad, considerando la situación problemática o necesidad que se pretende atender e incorporando estadísticas oficiales que permitan dimensionar y describir de manera general, las acciones a realizar para la atención del problema o necesidad, conforme a las disposiciones aplicables.

Objetivo.

Establecer la estructura para el Diagnóstico del PP y las características necesarias de cada elemento que integran la estructura, con la finalidad de apoyar la toma de decisiones en materia programática y presupuestaria.

Diagnóstico del Programa Presupuestario

<< R015 ACCIONES DE COMUNICACIÓN
SOCIAL E IMAGEN INSTITUCIONAL>>

<< 117 COORDINACIÓN GENERAL DE
COMUNICACIÓN Y AGENDA DIGITAL>>

<< DA30 COORDINACIÓN GENERAL DE
COMUNICACIÓN Y AGENDA DIGITAL>>

Ejercicio fiscal 2025

Diagnóstico del Programa Presupuestario

Hoja de Control de Actualizaciones del Diagnóstico

Revisión y Ejercicio Fiscal	Fecha dd/mm/aaaa	Descripción de la Modificación (Apartado / Sub apartado)
REV: 01 2024	13/06/2025	ACTUALIZACIÓN CONFORME AL CONVENIO DE COORDINACIÓN CELEBRADO ENTRE SU INSTITUCIÓN Y LA COORDINACIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN Y AGENDA DIGITAL (CGCAD), EN EL MARCO DEL PROGRAMA ANUAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL 2025

Contenido

1. Antecedentes y Descripción del Problema.....	6
1.1 Antecedentes.....	6
1.2 Evolución del problema.....	6
1.3 Estado actual del problema.....	7
<i>Diagnóstico del Programa Presupuestario</i>	
1.4 Definición del problema.....	7
1.5 Justificación del PP.....	8
1.6 Experiencias de atención.....	9
1.7 Árbol de problemas.....	10
2. Objetivos	11
2.1 Determinación y justificación de los objetivos de la intervención.....	11
2.2 Árbol de objetivos.....	12
2.3 Estrategia para la selección de alternativas.	13
2.4 Concentrado.	14
3. Cobertura	15
3.1 Metodología para la identificación de la población objetivo y definición de fuentes de información.	15
3.2 Estrategia de cobertura.....	16
3.3 Mecánica operativa.....	16
4. Registro del Programa Presupuestario en inventario.....	16
Bibliografía	17



Diagnóstico del Programa Presupuestario

1. Antecedentes y Descripción del Problema

1.1 Antecedentes.

De acuerdo con lo establecido en el Decreto del Ejecutivo del Estado, por el cual se crea la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital de fecha veintiocho de abril de dos mil diecisiete, su objeto es coordinar las políticas en materia de agenda digital de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal, y la relativa a los proyectos prioritarios que en la materia le encomiende el Titular del Ejecutivo del Estado para promover, producir, generar, administrar y difundir la información de diversa índole a través de medios de comunicación en todas sus modalidades y mecanismos.

En ese sentido, las acciones que el Gobierno del Estado de Puebla lleva a cabo para la satisfacción de necesidades de la población, así como para la atención de trámites y servicios deben ser realizados, con el fin de lograr un mayor alcance y hacer transparente el quehacer gubernamental.

La cercanía también debe basarse en un mecanismo de comunicación institucional claro y permanente con la ciudadanía, al interior y exterior del Estado. A través de una comunicación efectiva, se busca fortalecer la relación entre el gobierno y la sociedad, fomentando la participación ciudadana y el ejercicio pleno de los derechos democráticos. Con base en lo anterior, el programa presupuestario R015 Acciones de Comunicación Social e Imagen Institucional contribuye a establecer una relación más cercana con los diversos sectores de la sociedad.

1.2 Evolución del problema.

Con base en lo anterior, el programa presupuestario R015 Acciones de Comunicación Social e Imagen Institucional, contribuye a establecer una relación más cercana con los diversos sectores de la sociedad promoviendo enfoques innovadores de intervención, donde la prioridad es estar más próximos a la población. Esto conlleva fomentar la participación ciudadana, mejorar los canales de comunicación y promover la colaboración en la toma de decisiones; a través de la creación de vínculos significativos con la

ciudadanía, se busca facilitar la recepción, el análisis y la entrega de respuestas viables a los temas prioritarios en la agenda pública en todas las regiones del Estado de Puebla.

1.3 Estado actual del problema.

Diagnóstico del Programa Presupuestario

Dar una breve explicación de las características que presenta actualmente la población objetivo y las consecuencias que se generarían de no existir un PP que atienda la problemática. Deberá aportar elementos para dimensionar el problema o necesidad, según la naturaleza del programa, aspectos como su localización geográfica o área de enfoque.

Se describirá el problema o necesidad que se pretende atender o cubrir con el Programa Presupuestario o con cambios sustanciales, **con base en información oficial**, así como otras fuentes o datos nacionales o internacionales. Esta sección aportará elementos para dimensionar el problema o necesidad, definiendo, según la naturaleza del programa, aspectos tales como su localización geográfica, área de enfoque y distribución entre grupos de población, permitiendo generar hipótesis respecto a sus causas y consecuencias.

En la descripción del estado actual del problema se debe señalar, de ser pertinente, aquellos casos en los que el problema identificado presente afectaciones diferenciadas en ciertos grupos de población o ámbito de residencia: mujeres, niñas, niños, adolescentes, jóvenes, diversidad sexual, adultos mayores, pueblos y comunidades indígenas, afrodescendientes, personas con discapacidad y población rural.

1.4 Definición del problema.

La creación del programa presupuestario **R015 Acciones de Comunicación Social e Imagen Institucional** surge de la necesidad de mejorar la relación entre el gobierno y la sociedad, específicamente en la creación de una estrategia de comunicación efectiva y cercana que permita socializar de manera adecuada las acciones gubernamentales, fomentar la participación ciudadana y garantizar la transparencia en el quehacer público.

Con el objetivo de alcanzar a todas las regiones del Estado de Puebla, es esencial contar con un mecanismo que permita una comunicación clara, permanente y accesible, tanto al interior como al exterior del estado. Sin una estructura formal que se encargue de gestionar y fortalecer estos lazos, la capacidad del gobierno para atender las necesidades de la población, promover la transparencia y facilitar la participación ciudadana se ve limitada, afectando su legitimidad y el cumplimiento de sus objetivos.

Diagnóstico del Programa Presupuestario

1.5 Justificación del PP.

El programa presupuestario **R015 Acciones de Comunicación Social e Imagen Institucional**, busca resolver estas deficiencias mediante la creación de canales de comunicación más efectivos, la promoción de una mayor cercanía con la población y la facilitación de la colaboración en la toma de decisiones sobre los asuntos prioritarios en la agenda pública a través de:

1. Fortalecimiento del vínculo Interinstitucional - Sociedad

La comunicación efectiva y cercana implementada por el PP R015, permite socializar de manera adecuada las acciones gubernamentales, lo cual fomenta la confianza y legitimidad institucional. Mantener este canal es clave para responder a las expectativas ciudadanas, quienes demandan gobiernos transparentes y efectivos.

2. Promoción de la participación ciudadana

El PP R015 facilita la divulgación de programas y cauces de participación, lo cual permite a la ciudadanía involucrarse en decisiones públicas y sentirse parte activa de los procesos gubernamentales. En regiones alejadas, esto es especialmente importante para cerrar brechas informativas.

3. Garantía de transparencia y rendición de cuentas

El presupuesto destinado a comunicación social, es una herramienta para transparentar la gestión pública. La eliminación de este rubro pone en riesgo el acceso ciudadano a información gubernamental, debilitando los controles sociales.

4. Cobertura estatal homogénea y accesible

Para alcanzar a todas las regiones del estado –incluyendo zonas rurales y de difícil acceso– el PP R015 debe asegurar una estrategia de comunicación permanente y clara, en medios tradicionales, digitales y plataformas comunitarias.

5. Cumplimiento de marcos institucionales y normativos

La existencia de una estructura formal para comunicación social está respaldada por reglamentos locales, como los del Instituto Electoral y del gobierno municipal. El PPR015 permite responder a estas obligaciones legales y facilitar campañas informativas en periodos electorales, de salud, educación, prevención y emergencia.

Diagnóstico del Programa Presupuestario

6. Resultados comprobables y mejora continua

Al encajar en el esquema de Presupuesto basado en Resultados (PbR), el PP R015 se evalúa con indicadores específicos que documentan su impacto en términos de alcance, comprensión ciudadana y percepción gubernamental.

La continuidad del programa permite mantener la captación de datos relevantes para medir su eficacia.

7. Prevención de crisis de comunicación

En contextos de emergencia, epidemias o conflictos (como se vio durante el COVID-19), y las contingencias de emergencia derivadas de los niveles de alerta volcánica y otros fenómenos naturales, inde una estructura consolidada —como la que ofrece el PP R015— permite desplegar mensajes inmediatos y confiables, mitigando efectos adversos en la población.

1.6 Experiencias de atención.

En ese sentido, se realiza un recuento de las estrategias implementadas anteriormente en el orden nacional o local que tuvieron o tienen como objetivo la atención del problema, señalando sus logros, fallos y resultados.

1. Tlaxcala – Congreso local y jóvenes contra la corrupción

El Congreso del Estado lanzó una estrategia digital para involucrar a jóvenes (12-18 años) en campañas anticorrupción, solicitando videos cortos “Reels” sobre temas como “¿Qué es la corrupción?” Esta iniciativa busca fomentar la rendición de cuentas y la participación juvenil vía redes sociales.

2. Chiapas – Sistema Anticorrupción y difusión unificada

La Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción (SESAECH) realiza entrevistas breves en video a funcionarios, produce infografías, banners web y campañas con hashtags como #DiaporlaIntegridad. Coordinan mensajes unificados en redes para sensibilizar sobre valores en el servicio público.

3. Guanajuato – Caravanas móviles de comunicación social

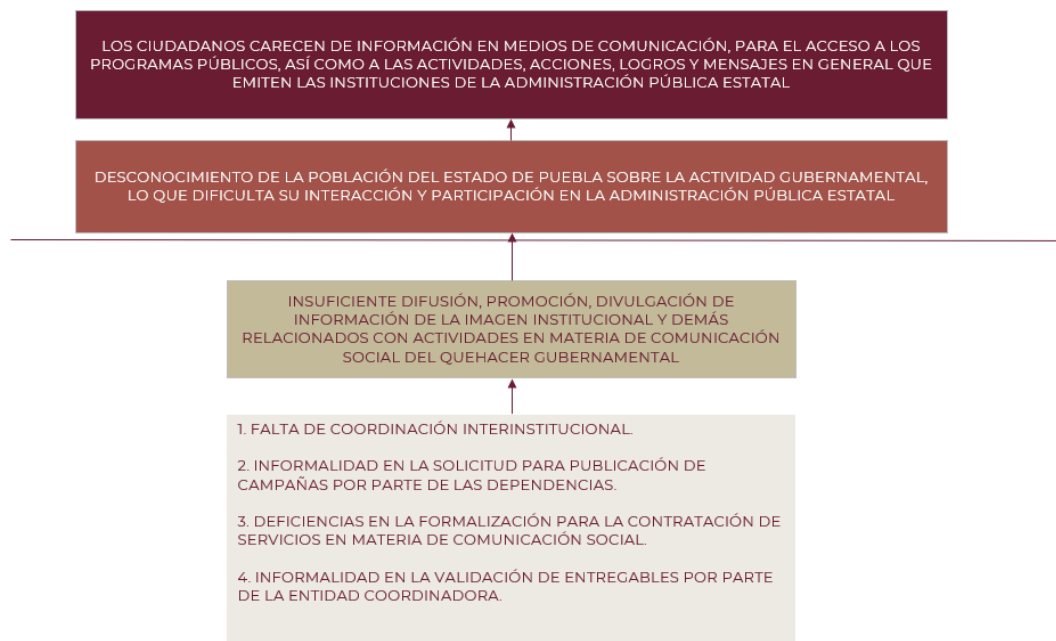
El gobierno estatal implementó “Caravanas Conmigo Gobernadora” en comunidades. Este modelo movilizó trámites, servicios y eficiencia gubernamental directamente al ciudadano, complementado con estrategias educativas, salud y cultura.

Programa	Población Objetivo	Objetivo del Programa	Resultados
Estrategia digital juvenil	Población en general	Campañas anticorrupción vía reels y TikTok, como en Tlaxcala	Aceptables, en espera de evaluación.
Comunicación coordinada	Población en general	Producción de videos, infografías y unificación de mensajes institucionales	Sin información.
Atención comunitaria móvil	Población en general	Rondas informativas o caravanas para escuchar y atender directamente a la población	Sin información.
Cadenas de información masiva	Población en general	Crear un canal estilo “Una Voz Con Todos” para contenidos oficiales	Sin información.

1.7 Árbol de problemas.

Presentar el árbol del problema incluyendo de forma esquemática el encadenamiento de causas y efectos del problema que se va a atender, conforme Manual de Programación.

Datos de Identificación del Programa Presupuestario		
Nombre del Ramo	22	ENTIDADES NO SECTORIZADAS
Responsable: Dependencia / Entidad / UR	117	COORDINACIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN Y AGENDA DIGITAL
Programa Presupuestario	R015	ACCIONES DE COMUNICACIÓN SOCIAL E IMAGEN INSTITUCIONAL



2. Objetivos

2.1 Determinación y justificación de los objetivos de la intervención.

En un contexto donde la confianza ciudadana y la participación se constituyen como pilares fundamentales de la gobernanza moderna, el programa presupuestario **R015 – Acciones de Comunicación Social e Imagen Institucional** cobra una relevancia estratégica para el Estado de Puebla. Su implementación se sustenta en la premisa de que una comunicación clara, cercana y estructurada, es esencial para fortalecer el vínculo entre gobierno-sociedad, para impulsar la transparencia, la corresponsabilidad y la legitimidad pública.

El enfoque del PP R015, no responde únicamente a una tradición de difusión institucional, sino que se enmarca en prácticas efectivas de gobierno cercano, integrando canales

digitales, medios comunitarios y acciones presenciales. Su propósito es convertir la comunicación institucional en un instrumento permanente de participación ciudadana, abarcando desde campañas de información pública, hasta estrategias de respuesta proactiva ante emergencias. Asimismo, el programa se alinea con los esquemas de Presupuesto basado en Resultados, permitiendo establecer indicadores claros que midan su impacto y efectividad.

Diagnóstico del Programa Presupuestario

De esta manera, los objetivos propuestos para el PP R015 se estructuran con una visión integral y medible, y buscan no sólo informar, sino también involucrar y empoderar a la ciudadanía poblana, asegurando que cada acción gubernamental sea percibida, comprendida y valorada en todo el territorio estatal.

2.2 Árbol de objetivos.

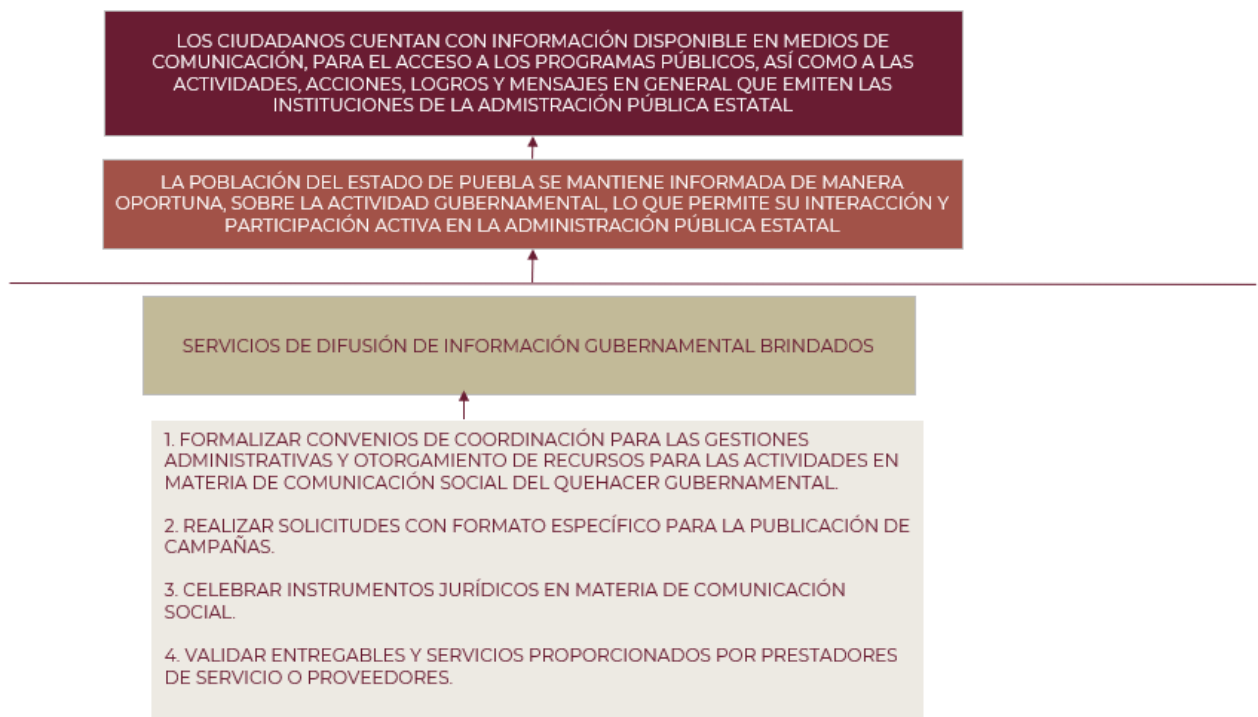
Identificar, a partir del árbol del problema, la manifestación contraria de los efectos y causas existentes como el espejo de los problemas solucionados, conforme Manual de Programación.



Árbol de Soluciones / Objetivos
Gráfica

Datos de identificación del Programa Presupuestario

Nombre del Ramo	22 ENTIDADES NO SECTORIZADAS
Responsable: Dependencia / Entidad	117 COORDINACIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN Y AGENDA DIGITAL
Programa Presupuestario	R015 ACCIONES DE COMUNICACIÓN SOCIAL E IMAGEN INSTITUCIONAL



2.3 Estrategia para la selección de alternativas.

En ese sentido se busca que las medidas propuestas a continuación en el PP R015 optimicen esfuerzos—alineados con el árbol de objetivos—para garantizar una intervención eficaz (impacto real), eficiente (uso adecuado de recursos), y factible (con estructuras y tecnología disponibles). El enfoque contempla también una gestión de riesgos clara y proactiva, anticipando y mitigando posibles obstáculos. Así, la intervención se consolida como la vía más efectiva y confiable para fortalecer la transparencia, participación y legitimidad gubernamental en Puebla.

2.4 Concentrado.

Concentrado Gráfica

Detallar de identificación del Programa Presupuestario

Nombre del Ramo	22	ENTIDADES NO SECTORIZADAS
Responsable: Dependencia / Entidad	117	COORDINACIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN Y AGENDA DIGITAL
Programa Presupuestario	R015	ACCIONES DE COMUNICACIÓN SOCIAL E IMAGEN INSTITUCIONAL

ÁRBOL DEL PROBLEMA	ÁRBOL DE OBJETIVOS	RESUMEN NARRATIVO
EFFECTOS	FINES	FIN
LOS CIUDADANOS CARECEN DE INFORMACIÓN EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN, PARA EL ACCESO A LOS PROGRAMAS PÚBLICOS, ASÍ COMO A LAS ACTIVIDADES, ACCIONES, LOGROS Y MENSAJES EN GENERAL QUE EMITEN LAS INSTITUCIONES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL	LOS CIUDADANOS CUENTAN CON INFORMACIÓN DISPONIBLE EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN, PARA EL ACCESO A LOS PROGRAMAS PÚBLICOS, ASÍ COMO A LAS ACTIVIDADES, ACCIONES, LOGROS Y MENSAJES EN GENERAL QUE EMITEN LAS INSTITUCIONES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL	CONTRIBUIR A CONSOLIDAR LA VINCULACIÓN EFECTIVA ENTRE EL GOBIERNO Y LA CIUDADANÍA MEDIANTE LA DIFUSIÓN OPORTUNA, CLARA Y MULTICANAL DEL CONTENIDO GUBERNAMENTAL
PROBLEMA CENTRAL	SOLUCIÓN	PROPÓSITO
DESCONOCIMIENTO DE LA POBLACIÓN DEL ESTADO DE PUEBLA SOBRE LA ACTIVIDAD GUBERNAMENTAL, LO QUE DIFICULTA SU INTERACCIÓN Y PARTICIPACIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL	LA POBLACIÓN DEL ESTADO DE PUEBLA SE MANTIENE INFORMADA DE MANERA OPORTUNA, SOBRE LA ACTIVIDAD GUBERNAMENTAL, LO QUE PERMITE SU INTERACCIÓN Y PARTICIPACIÓN ACTIVA EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL	LA POBLACIÓN DEL ESTADO DE PUEBLA CUENTA CON UNA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL CONSOLIDADA E IMPLEMENTADA, QUE GARANTIZA LA DIFUSIÓN CLARA, OPORTUNA Y MULTICANAL DE INFORMACIÓN GUBERNAMENTAL PARA MANTENER UNA RELACIÓN CERCANA ENTRE EL GOBIERNO Y LA CIUDADANÍA
CAUSAS (1ER NIVEL)	MEDIOS (1ER NIVEL)	COMPONENTES
INSUFICIENTE DIFUSIÓN, PROMOCIÓN, DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL Y DEMÁS RELACIONADOS CON ACTIVIDADES EN MATERIA DE COMUNICACIÓN SOCIAL DEL QUEHACER GUBERNAMENTAL	DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL A TRAVÉS DESERVICIOS DIGITALES / REDES SOCIALES; RADIO (DIGITAL); REVISTA Y PERIÓDICO (IMPRESO Y DIGITAL); Y TELEVISIÓN (DIGITAL)	SERVICIOS DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN GUBERNAMENTAL BRINDADOS
CAUSAS (2DO NIVEL)	MEDIOS (2DO NIVEL)	ACTIVIDADES
1. FALTA DE COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL. 2. INFORMALIDAD EN LA SOLICITUD PARA PUBLICACIÓN DE CAMPAÑAS POR PARTE DE LAS DEPENDENCIAS. 3. DEFICIENCIAS EN LA FORMALIZACIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN MATERIA DE COMUNICACIÓN SOCIAL. 4. INFORMALIDAD EN LA VALIDACIÓN DE ENTREGABLES POR PARTE DE LA ENTIDAD COORDINADORA.	1. FORMALIZAR CONVENIOS DE COORDINACIÓN PARA LAS GESTIONES ADMINISTRATIVAS Y OTORGAMIENTO DE RECURSOS PARA LAS ACTIVIDADES EN MATERIA DE COMUNICACIÓN SOCIAL DEL QUEHACER GUBERNAMENTAL. 2. REALIZAR SOLICITUDES CON FORMATO ESPECÍFICO PARA LA PUBLICACIÓN DE CAMPAÑAS. 3. CELEBRAR INSTRUMENTOS JURÍDICOS EN MATERIA DE COMUNICACIÓN SOCIAL. 4. VALIDAR ENTREGABLES Y SERVICIOS PROPORCIONADOS POR PRESTADORES DE SERVICIO O PROVEEDORES.	1. FORMALIZACIÓN DEL CONVENIO DE COORDINACIÓN PARA LAS GESTIONES ADMINISTRATIVAS Y OTORGAMIENTO DE RECURSOS PARA LAS ACTIVIDADES EN MATERIA DE COMUNICACIÓN SOCIAL DEL QUEHACER GUBERNAMENTAL. 2. REALIZACIÓN DE SOLICITUD CON FORMATO ESPECÍFICO PARA LA PUBLICACIÓN DE CAMPAÑAS. 3. CELEBRACIÓN DE INSTRUMENTOS JURÍDICOS EN MATERIA DE COMUNICACIÓN SOCIAL. 4. SOLICITUD PARA VALIDACIÓN DE ENTREGABLES Y SERVICIOS PROPORCIONADOS POR PRESTADORES DE SERVICIO O PROVEEDORES.

3. Cobertura

Diagnóstico del Programa Presupuestario

3.1 Metodología para la identificación de la población objetivo y definición de fuentes de información.

1. Para determinar la cobertura se focalizo a la población en el Estado de Puebla mayores a 15 años, que se pretende sea expuesta a un contenido gubernamental bajo el programa R015, siguiendo esta metodología estratégica:
 - Definición clara de población objetivo y cobertura deseada
 - Basándose en el Árbol de Objetivos, se identificó cuáles municipios son prioritarios; aquellos con alta marginación, baja conectividad digital, comunidades indígenas o rurales.
 - En criterios similares al Programa de Cobertura Social de la SCT: municipios con marginación media a muy alta, localidades cabeceras y con población indígena
2. Mapeo inicial y alineación con fuentes de referencia
 - Usa bases de datos del Censo de Población y vivienda del INEGI para conocer cobertura actual en Puebla.
 - Con el listado de 217 municipios, cruza esa información con criterios de marginación, conectividad y servicios de gobierno digital.
3. Alcance ciudadano (número de personas informadas a través de cualquier multicanal).
4. Disponibilidad de canales de contacto (sitios web, redes sociales oficiales, buzones comunitarios).
5. Inventario municipal: validar que cada municipio cuenta con canales activos de comunicación (web institucional, redes, teléfono, atención ciudadana).

Población de referencia, 217 municipios del Estado de Puebla; 32 Entidades Federativas

Población Potencial, 217 municipios del Estado de Puebla

Población objetivo, 217 municipios del Estado de Puebla

Población atendida, la población en el Estado de Puebla mayores a 15 años, que se ha sido expuesta a un contenido gubernamental

Población	Unidad de Medida	Valor 2025
Potencial	217 municipios del Estado de Puebla	217
Objetivo	217 municipios del Estado de Puebla	217
Atendida	217 municipios del Estado de Puebla y/o 32 Entidades federativas	217 y/o 32

3.2 Estrategia de cobertura.

En este sentido, la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital, quien funge como Secretaría Administradora de acuerdo con la Ley General de Comunicación, debe asegurar que las acciones que se lleven a cabo por las Secretarías y entidades de la Administración Pública Estatal, se encuentren alineadas con sus respectivas atribuciones. Estas acciones, se deberán realizar bajo criterios homologados que fortalecen la imagen institucional y buscan dar cumplimiento a la normativa aplicable, a los objetivos y metas establecidos en los instrumentos de planeación

3.3 Mecánica operativa.

No aplica

4. Registro del Programa Presupuestario en Inventario.

Registro del Programa Presupuestario

Tipología del PP: R015
Programa Presupuestario: R015 ACCIONES DE COMUNICACIÓN SOCIAL E IMAGEN INSTITUCIONAL
<i>Diagnostico del Programa Presupuestario</i>
Unidad Responsable del PP: 117 COORDINACIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN Y AGENDA DIGITAL

En caso de que el PP sea operado por más de una UR se deberá especificar las funciones que cada una desarrollará respecto al mismo.

Bibliografía

- Convenio de Coordinación celebrado entre las 11 Instituciones que participan en el Programa y la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital (CGCAD).
- Programa Anual de Comunicación Social 2025