

"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México"



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL DE ZUMPANGO, ESTADO DE MÉXICO.



SEPTIEMBRE 2024

"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México"

Municipio de Zumpango, Estado de México, 2022 - 2024.
Coordinación de Comunicación Social
Plaza Juárez S/N Centro Bo de San Juan, Zumpango, Estado de México.
Palacio Municipal
Teléfonos: (591) 91 83194

Coordinación de Comunicación Social.
Septiembre 2024

Impreso y Hecho en Zumpango, Estado de México.
La reproducción total o parcial de este documento se autorizará siempre y cuando se dé el crédito correspondiente a la Fuente.

"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México"

ÍNDICE

I. OBJETIVO DEL <i>MANUAL</i>	5
II. BASE <i>LEGAL</i>	6
III. ESTRUCTURA DE LOS <i>PROCEDIMIENTOS</i>	7
1. DIFUSIÓN DE ACTIVIDADES Y PROYECTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL	8
2. PRODUCCIÓN AUDIOVISUAL Y DISEÑOS GRÁFICOS, CON OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE DIFUSIÓN	13
3. SOLICITUD ENTREGABLE PARA EL AREA DE COMUNICACIÓN SOCIAL	18
4. ATENCION A MEDIOS	19
IV. SIMBOLOGÍA	24
V. REGISTRO DE EDICIONES	25
VI. DISTRIBUCIÓN	25
VII. HOJA DE VALIDACIÓN	26
VIII. HOJA DE ACTUALIZACIÓN	27

"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México"

INTRODUCCIÓN

El presente documento es de carácter general, cuya funcionalidad será como instrumento de información y consulta para dar a conocer los procedimientos operativos y/o administrativos, así como su apropiado seguimiento y uso.

Este podrá ser empleado por el personal del área de Comunicación Social, así como personas externas que requieran conocer las labores que corresponden a la misma

Dicho documento podrá ser modificado o actualizado de ser necesario, con base a las atribuciones que encomiende el Bando Municipal y/o autoridades e instancias que competan la regulación.

Cabe mencionar que estará basado en crear y ofrecer una imagen positiva del Gobierno Municipal a la comunidad mediante los diversos medios de comunicación.

Este manual es de utilización y aplicación obligatoria en todas las actividades administrativas y operativas que se realicen en la Coordinación de Comunicación Social.

Dentro de este contexto se consideró necesario que la dependencia, cuente con este documento base, que permite tener las tareas y procedimientos definidos y autorizados, los cuales podrán ser flexibilizados y/o modificados cuando las necesidades operativas así lo justifiquen, realizando la propuesta correspondiente al Cabildo.

"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México"

I. OBJETIVO DEL MANUAL

Conocer el funcionamiento interno del área de Comunicación Social por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.

Establecer e implementar los lineamientos de la imagen institucional, siendo el medio encargado y apropiado para la elaboración de la publicidad; así como obtener y difundir la información de las diversas áreas, dependencias, autoridades, órganos externos e internos de la Administración pública municipal respecto a las acciones, Programas, proyectos, etc. que se realizan, fortaleciendo y consolidando así la imagen del Gobierno Municipal ante la ciudadanía.

"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México"

II. BASE LEGAL

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Título Primero, Capítulo I De los Derechos Humanos y sus Garantías, Artículo 7° Constitucional). Última reforma publicada DOF 22-03-2024.

2. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México (Título Quinto Del Poder Público Municipal, Capítulo Tercero De las Atribuciones de los Ayuntamientos, Artículo 122; Título Sexto De la Administración y Vigilancia de los Recursos Públicos, Artículo 129; Título Octavo Prevenciones Generales, Artículo 139 BIS. Última reforma POGG: 21 de mayo de 2024.

3. Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios (Capítulo Noveno De las atribuciones para el desarrollo del Gobierno Digital, Sección Segunda De los Ayuntamientos, Artículo 45; Capítulo Décimo Tercero De la Seguridad y Protección de Datos Personales, Artículo 71 y 72; Capítulo Décimo Cuarto De las Herramientas Tecnológicas, Artículo 73). Última reforma POGG: 05 de abril de 2024.

4. Ley de Transparencia y Acceso a la información Pública del Estado de México y Municipios (Título Quinto De las Obligaciones de Transparencia, Capítulo I De los Postulados para la Publicación de la Información, Artículo 75, 76, 77, 86, 89 y 91; Título Sexto De la Información Clasificada, Capítulo I De la Clasificación y Desclasificación, Artículo 122, 123, 124 y 125). Última reforma POGG 22 de junio de 2023

5. Bando Municipal 2024 (Título Segundo Gobierno Municipal, de la Administración Pública Municipal y Organismos Auxiliares del Ayuntamiento; Capítulo Tercero De la Administración Pública Municipal; Sección Primera De la Administración Pública Centralizada, Artículo 189). Fecha de actualización: 05 de febrero del 2024.

"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México"

III. ESTRUCTURA DE LOS PROCEDIMIENTOS

1. Nombre del Procedimiento
2. Objetivo
3. Alcance
4. Referencias
5. Responsabilidades
6. Definiciones
7. Insumos
8. Resultados
9. Políticas
10. Desarrollo
11. Diagramación
12. Medición
13. Formatos e instructivos

"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México"

PROCEDIMIENTOS

1. DIFUSIÓN DE ACTIVIDADES Y PROYECTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL

1.1 Objetivo:

Incrementar el número de personas que estén informadas sobre las acciones de la Administración municipal, mediante la difusión en medios digitales e impresos de las actividades y proyectos realizadas y programadas

1.2 Alcance:

Aplica a los servidores públicos de la Coordinación de Comunicación Social del Municipio de Zumpango, a las personas externas que de manera directa o indirecta afecten en el presente procedimiento

1.3 Referencias:

- **Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos** (Título Primero, Capítulo | De los Derechos Humanos y sus Garantías, Artículo 6° Constitucional). Última reforma publicada DOF 05-02-2023.

5. Bando Municipal 2024

(Título Segundo Gobierno Municipal, de la Administración Pública Municipal y Organismos Auxiliares del Ayuntamiento; Capítulo Tercero De la Administración Pública Municipal; Sección Primera De la Administración Pública Centralizada, Artículo 189). Fecha de actualización: 05 de Febrero del 2024.

1.4 Responsabilidades:

La Coordinación de Comunicación Social es el área responsable de la difusión de actividades y proyectos de la administración pública municipal.

- **El Coordinador deberá:** Delegar las responsabilidades y supervisar que se realicen las actividades de manera eficiente y eficaz para el logro de los objetivos.
- **El Diseñador Gráfico, fotógrafo o editor de vídeo deberá:** Elaborar el material necesario para la difusión de las actividades y proyectos de la administración pública municipal.

"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México"

1.5 Definiciones:

- **Difusión:** Proceso de propagación o divulgación de conocimientos, noticias, actitudes, costumbres, modas, eventos de televisión, entre otros.
- **Medios digitales:** Son aquellos formatos a través de los cuales se puede crear, observar, transformar y conservar la información en una gran variedad de dispositivos electrónicos digitales.
- **Medios impresos:** son cualquier forma de comunicación escrita o pictórica, producida de forma mecánica o electrónica mediante impresión, fotocopia o métodos digitales, a partir de los cuales se pueden realizar múltiples copias a través de procesos automatizados.

1.6 Insumos:

- Información respecto a la actividad y/o proyecto a realizar.
- Levantamiento Fotográfico, infografía, animaciones, audios, video, entre otros que se requieran para realizar dicha difusión.
- Equipos de cómputo con las características y programas necesarios para realizar el material para la difusión.
- Equipos fotográficos y de video.

1.7 Resultados:

- Dar a conocer las actividades y proyectos de la Administración Pública municipal, así como poder medir el grado de aceptación por parte de los ciudadanos.

1.8 Políticas:

La difusión se realizará posterior a la aprobación del contenido fotográfico, escrito, infografía animada, video, entre otros.

- La información que se brinde deberá ser verídica y oportuna.
- Se deberán respetar las leyes, normas, entre otras de protección de datos.

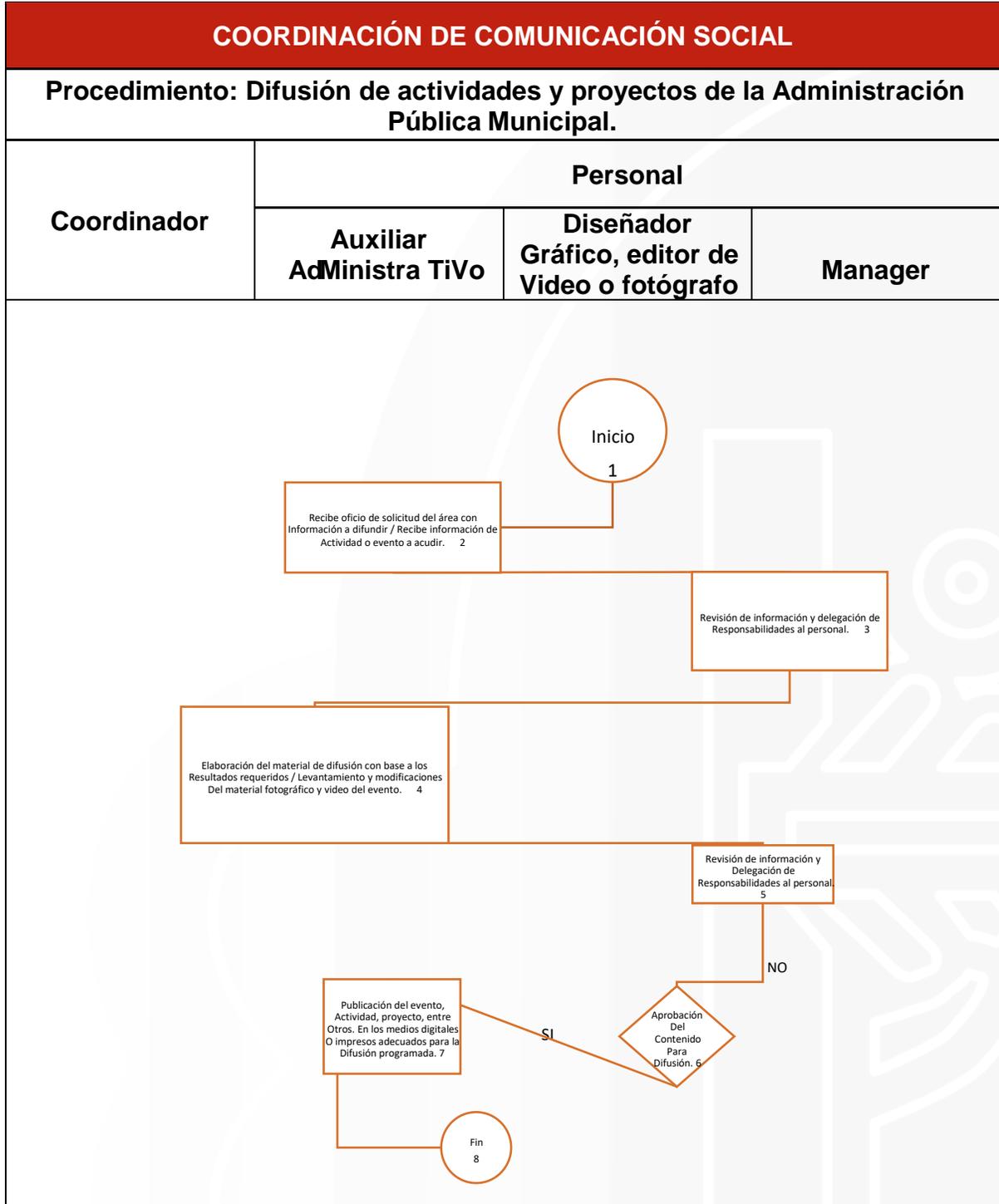
"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México"

1.9 Desarrollo

NO.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1	INICIO	
2	Auxiliar Administrativo	Recibe oficio de solicitud del área con información a difundir / recibe información de actividad o evento a acudir.
3	Coordinador de área	Revisión de información y delegaron de responsabilidades al personal.
4	Diseñador Gráfico, Fotógrafo y/o Editor de Video	Elaboración del material de difusión con base a los resultados requeridos / Levantamiento y modificaciones del material fotográfico y del video del evento o actividad.
5	Coordinador Del área	Revisión para aprobación o cambio / Selección de material fotográfico y de video.
6	Coordinador del área	Aprobación del contenido para difusión.
7	Comunista Manager	Publicación del evento, actividad, proyecto, entre otros. En los medios digitales o impresos adecuados para la difusión programada.
8	FIN	

"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México"

1.10 Diagramación



"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México"

1.11 Medición:

No. De solicitudes de difusión de información
/ No. De eventos programados
Por la administración X 100 = Porcentaje de actividades de difusión
realizadas

No. De actividades de difusión
realizadas

1.12 Formatos:

- Oficio de petición de difusión de actividad o proyecto

"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México"

2. PRODUCCIÓN AUDIOVISUAL Y DISEÑOS GRÁFICOS, CON OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE DIFUSIÓN

2.1 Objetivo

Desarrollar diseños gráficos de la información gubernamental para los diferentes medios de difusión.

2.2 Alcance

Aplica a los servidores públicos de la Coordinación de Comunicación Social del Municipio de Zumpango, a las personas externas que de manera directa o indirecta afecten en el presente procedimiento.

2.3 Referencias:

- Constitución Política de los Estado Unidos Mexicanos (Artículo 6° Constitucional). Última reforma publicada DOF 05-02-2021.
- Ley del Gobierno Digital del Estado de México y municipios (Sección Segunda, artículo 45, 71 y 72; Capítulo décimo Cuarto, Artículo 73) Última actualización: 16 de agosto de 2016.
- Ley de Transparencia y Acceso a la información pública del Estado de México y Municipios (Título Quinto, Capítulo 1, artículo 75, 76, 77, 86, 89, 91; Título Sexto, capítulo I, artículo 122, 123, 124 y 125) Última actualización 04 de mayo de 2016.

2.4 Responsabilidades:

La coordinación de comunicación social es el área responsable de la elaboración de los diseños para la difusión y eventos o actividades tanto cívicas como sociales de la administración pública municipal.

- El coordinador deberá: Delegar las responsabilidades y supervisar que se realicen las actividades de manera eficiente y eficaz para el logro de los objetivos.
- El Diseñador Gráfico, Fotógrafo o editor de video deberá: Elaborar el material necesario para la difusión de las actividades y proyectos de la administración pública municipal.
- El área solicitante deberá: Enviar un oficio con la solicitud del diseño requerido y/o llenar el documento de Solicitud de entregable para el área de Comunicación Social.

"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México"

2.5 Definiciones:

Diseño: Actividad creativa que tiene por fin proyectar objetos que sean útiles y estéticos.

Diseño Digital: acción de concebir, programar, proyectar y realizar comunicaciones visuales, producida en general por medios industriales destinadas a transmitir mensajes específicos a grupos sociales determinados.

2.6 Insumos

- Información respecto a la actividad y/o proyecto a realizar.
- Equipos de cómputo con las características y programas necesarios para realizar el material para la difusión. □ Equipos fotográficos y de video.

2.7 Resultados:

- Dar a conocer mediante los diseños (infografías, infografías animadas, folletos. Entre otros) las actividades a realizar por parte de la administración pública municipal.

2.8 Políticas:

- Los diseños serán entregados una vez autorizados por el coordinador y/o el área solicitante.
- La información que se brinde deberá ser verídica y oportuna.
- Se deberán respetar las leyes, normas, entre otras de protección de datos.

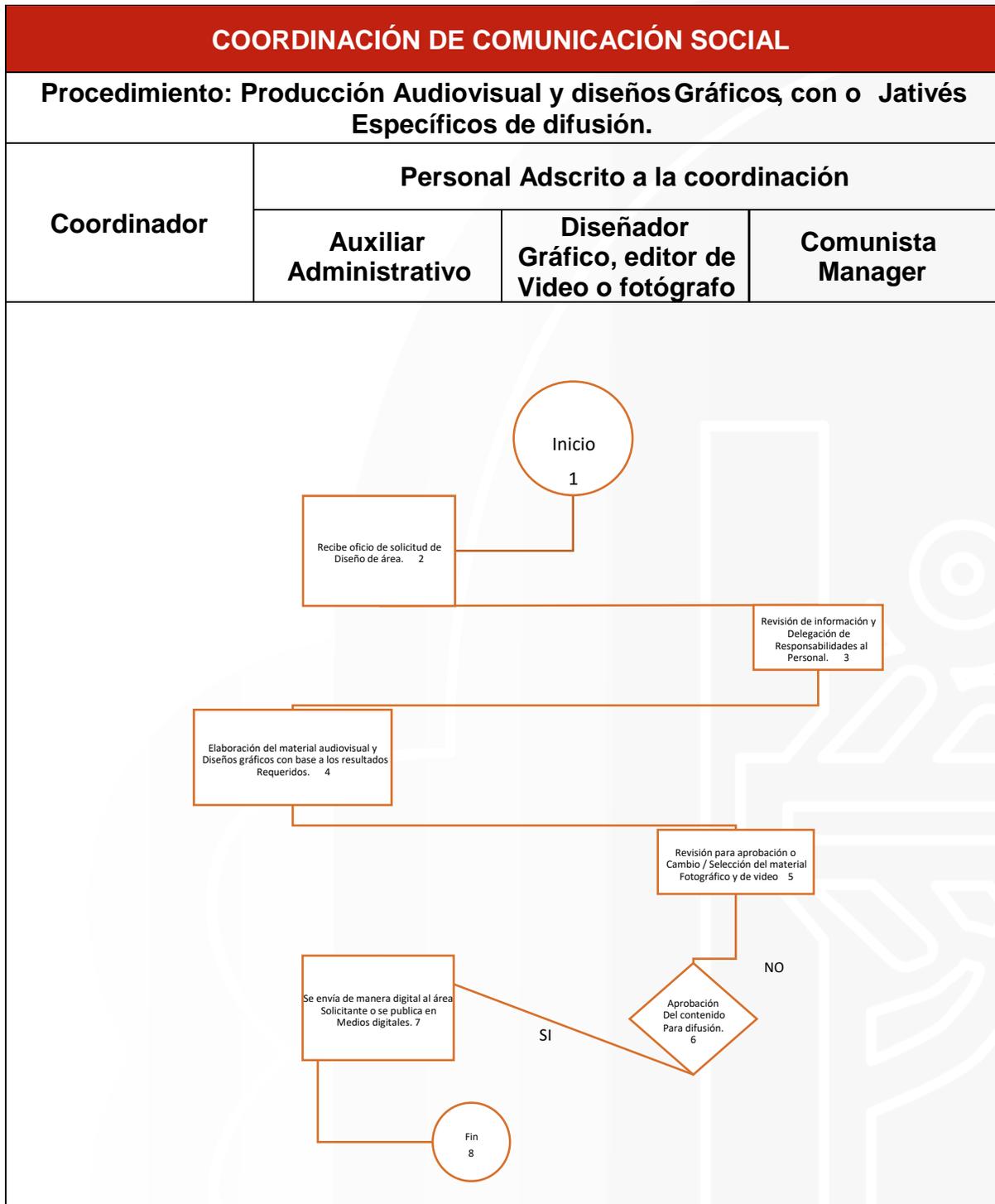
"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México"

2.9 Desarrollo:

No.	Unidad Administrativa/ Puesto	Actividad
1	INICIO	
2	Auxiliar Administrativo	Recibe oficio de solicitud de diseño del área.
3	Coordinador de área	Revisión de información y delegación de responsabilidades al personal.
4	Diseñador Gráfico, Fotógrafo y/o Editor de video	Elaboración del material audiovisual y diseños gráficos con base a los resultados requeridos.
5	Coordinador de área	Revisión para aprobación o cambio.
6	Coordinador del área	Aprobación del contenido para difusión.
7	Auxiliar Administrativo o Comunista Manager	Se envía de manera digital al área solicitante o se publica en medio digitales.
8	FIN	

"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México"

2.10 Diagramación:



"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México"

2.11 Medición:

No. De solicitudes de diseño con
fines específicos.

X 100

= Porcentaje de diseños

Realizados.

No. De diseños realizados.

2.12 Formatos:

- Oficio de solicitud de elaboración de diseño.

"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México"

3. ATENCION A MEDIOS

3.1 Objetivo:

Mejorar la visibilidad del municipio en el mundo digital. Incrementar la comunidad que sigue las redes sociales de la Administración pública municipal de Zumpango y transmitir un enfoque de alto valor con información de interés a la ciudadanía, así como analizar diariamente la información periodística y elaborar la síntesis informativa, además de monitorear en medios electrónicos e impresos la presencia en el panorama municipal, estatal, nacional e internacional de los integrantes de la administración pública municipal.

3.2 Alcance:

Aplica a los servidores públicos de la Coordinación de Comunicación Social del Municipio de Zumpango, a las personas externas que de manera directa o indirecta afecten en el presente procedimiento.

3.3 Referencia:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Artículo 6° Constitucional). Última reforma publicada DOF 05-21-2021.
- Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios (sección Segunda, artículo 45, 71 y 72; Capítulo Décimo Cuarto, artículo 73). última actualización: 16 de agosto del 2016.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios (Título quinto, Capítulo I, artículo 75, 76, 77, 86, 89 y 91; Título Sexto, capítulo I, artículo 122, 123, 124 y 125) última actualización 04 de mayo de 2016.
- Bando Municipal 2023 (Título Segundo Gobierno Municipal, de la Administración Pública Municipal y Organismos Auxiliares del Ayuntamiento; Capítulo Tercero De La Administración Pública Municipal; Sección Primera De La Administración Pública Centralizada, Artículo 189) Fecha de actualización: 05 de febrero de 2024.

3.4 Responsabilidades

La coordinación de Comunicación Social es el área responsable de la difusión, atención, seguimiento de la información en medios digitales en cuanto a la Administración pública municipal.

- El coordinador deberá: Delegar las responsabilidades y supervisar que se realicen las actividades de manera eficiente y eficaz para el logro de los objetivos.
- Comunista Manager: Realizar las actividades de atención ciudadana, análisis de noticias en redes sociales y medios digitales.

"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México"

3.5 Definiciones:

Diseño: Actividad creativa que tiene por fin proyectar objetos que sean útiles y estéticos.

Diseño digital: acción de concebir, programar, proyectar y realizar comunicaciones visuales, producidas en general por medios industriales y destinadas a transmitir mensajes específicos a grupos sociales determinados.

Redes sociales: Sitios de internet formados por comunidades de individuos con intereses o actividades en común (como amistad, parentesco, trabajo) y que permiten el contacto entre estos, de manera que se puedan comunicar e intercambiar información.

3.6 Insumos

- Equipos de cómputo con las características y programas necesarios para realizar el análisis, atención ciudadana, etc.

3.7 Resultados:

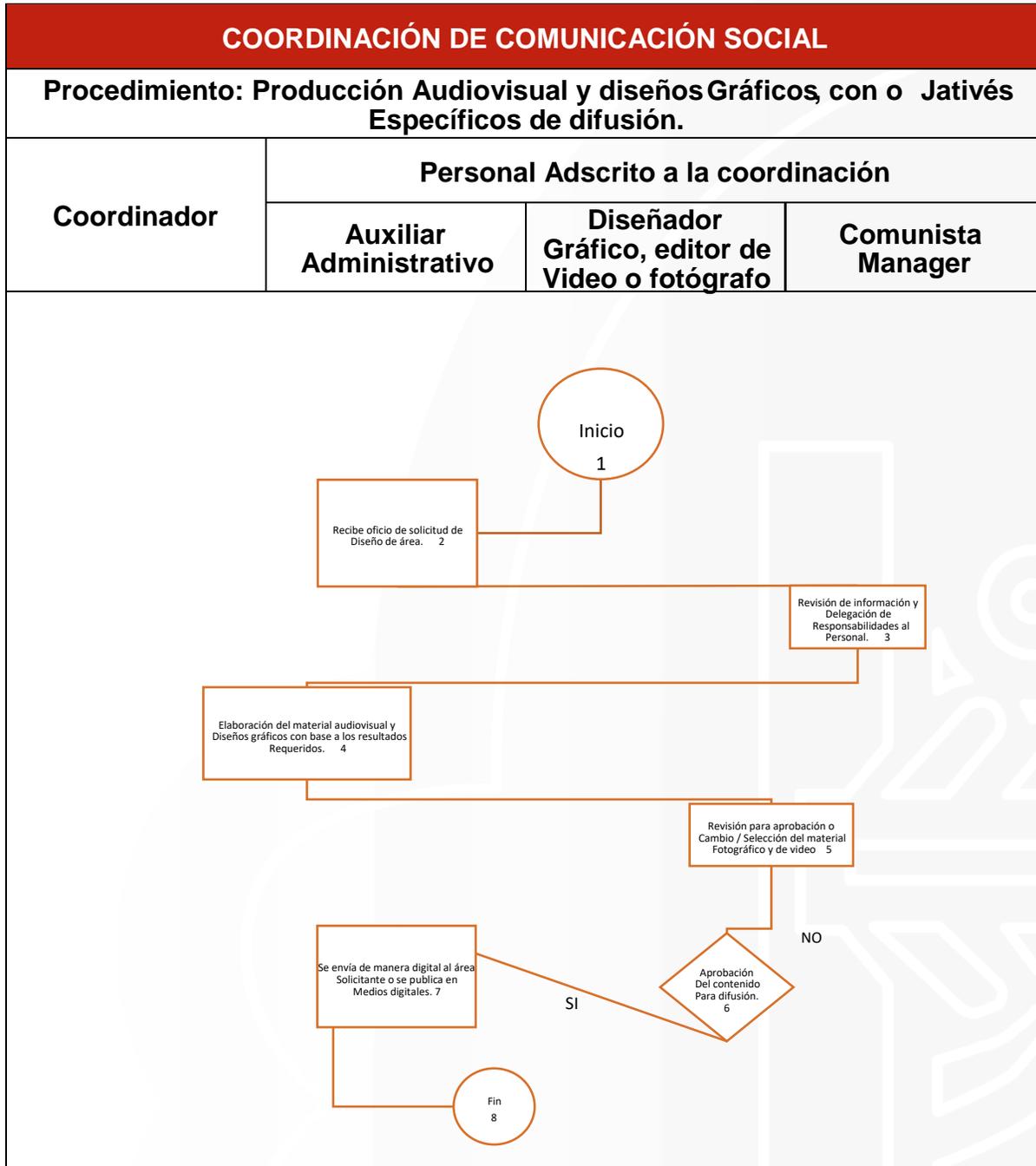
Análisis y medición sobre los niveles de aceptación de la Administración pública municipal.

3.8 Políticas:

- La atención a los ciudadanos a través de las redes sociales no debe contener groserías, debe ser clara.
- La información que se brinde deberá ser verídica y oportuna.

"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México"

3.10 Diagramación



"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México"

3.11 Medición:

No. De mensajes recibidos para
Atención ciudadana/ No. De
Síntesis por realizar. X 100

Porcentaje de mensajes de
= atención ciudadana realizados / síntesis
realizadas

No. De mensajes atendidos /
síntesis elaboradas.

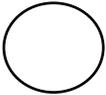
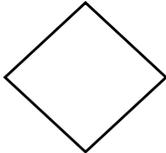
"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México"

3.12 Formatos e instructivos:

- Estadísticas mensuales o anuales de las publicaciones:

"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México"

IV. SIMBOLOGÍA

SIMBOLO	REPRESENTA
	<p>Inicio o final del procedimiento: Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotara la palabra INICIO y cuando se termine se escribirá la palabra FIN</p>
	<p>Conector de procedimientos: Es utilizando para señalar que un procedimiento proviene o es la continuación de otros. Es importante anotar dentro del símbolo el nombre del proceso del cual se deriva o hacia donde va.</p>
	<p>Decisión: Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación.</p>
	<p>Línea continua: Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Su dirección se maneja a través de terminar la línea con una pequeña línea vertical y puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.</p>
	<p>Línea continua: Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Su dirección se maneja a través de terminar la línea con una pequeña línea vertical y puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.</p>

V. REGISTRO DE EDICIONES

Tercera edición (marzo 2023): Actualización del manual

VI.DISTRIBUCIÓN

El origen del manual de procedimientos de encuentra en la forma de trabajo de la Coordinación de Comunicación Social.

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

1.- Presidencia

"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México"

VII. HOJA DE VALIDACIÓN

APRUEBA

Lic. Miguel Ángel Gamboa Monroy

Presidente Municipal Constitucional del Municipio de Zumpango, Estado de México.

REVISA

Lic. César Rodrigo Hernández Martínez

Secretario del Ayuntamiento del Municipio de Zumpango, Estado de México.

ELABORA

Lic. Francis Jaqueline Peña Ruiz

Coordinador de Comunicación Social del Municipio de Zumpango, Estado de México.

"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México"

VIII. HOJA DE ACTUALIZACIÓN

Fecha de actualización	Descripción de actualización
Octubre 2022	Actualización de procedimientos y cambio de coordinador.
Marzo 2023	Actualización Bando 2023
Julio 2024	Actualización de procedimientos y cambio de coordinador.
Septiembre 2024	Cambio de Coordinador