

"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

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

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

"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.

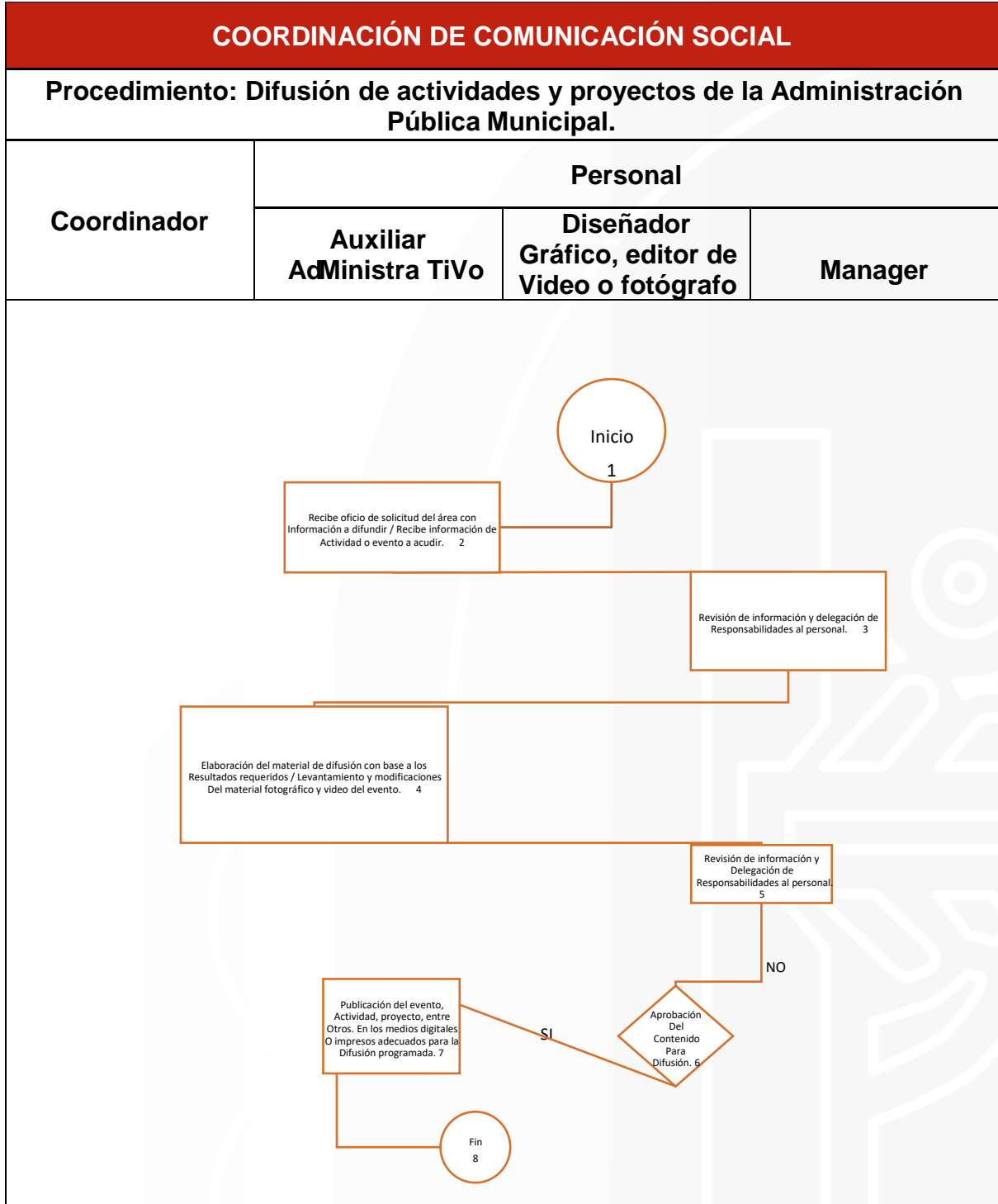
"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México"

### 1.9 Desarrollo

NO.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1	<b>INICIO</b>	
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	<b>FIN</b>	

"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.

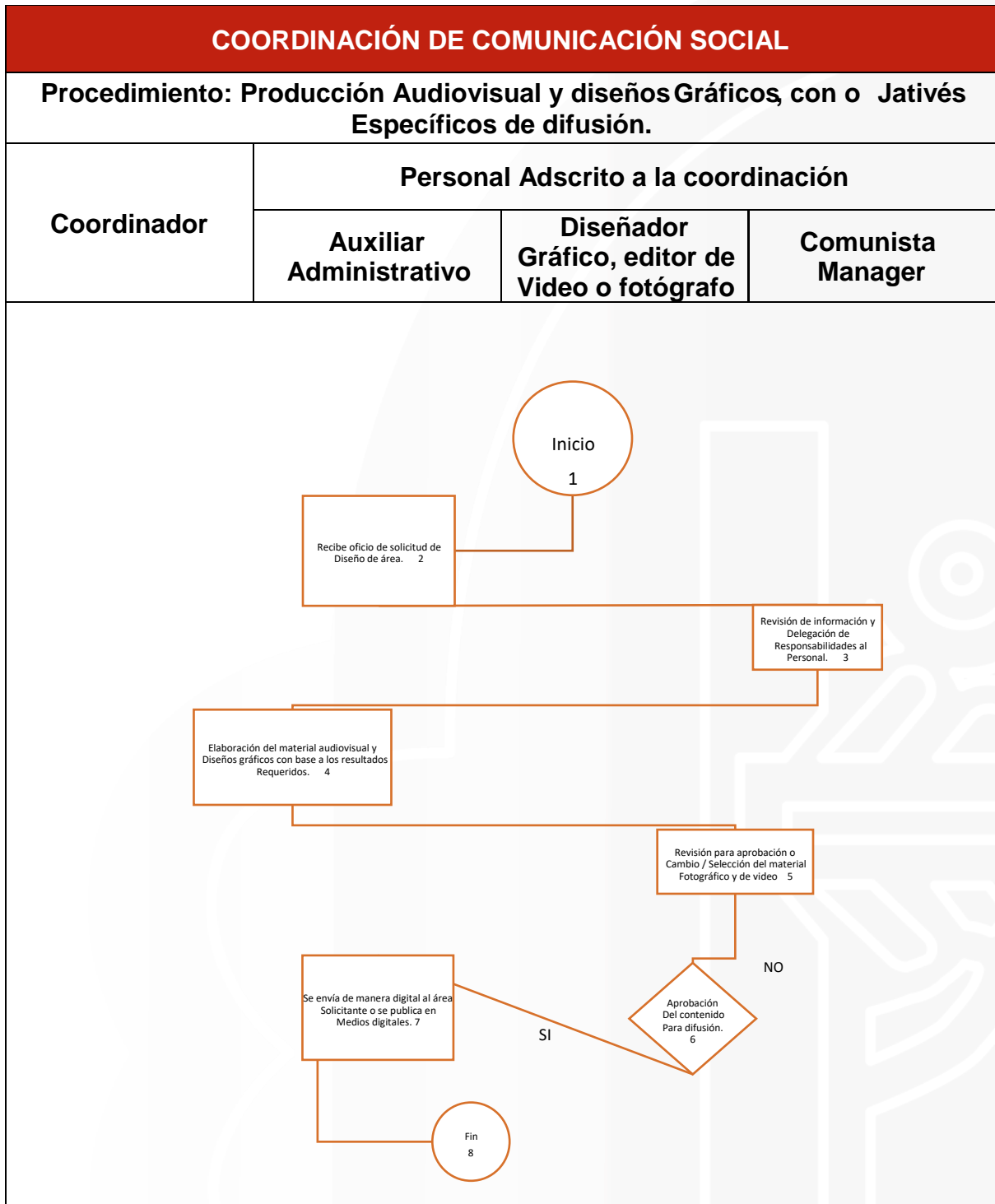
"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México"

## 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"

**SOLICITUD ENTREGABLE PARA EL AREA DE COMUNICACIÓN SOCIAL**

**Área Solicitante:**

**Nombre del proyecto:**

**Entregable solicitado:**

Lona	Diseño para plataforma web	Fotografía	Video	Perifoneo	Otro (especifique)
------	----------------------------	------------	-------	-----------	--------------------

En caso de que solicite un entregable impreso o digital:

Medidas requeridas:                      ancho x                      alto.

Fecha requerida:

En caso que solicite cubrir un evento con fotografía y/o video:

Fecha y hora requerida:

Ubicación:

Observaciones:

"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:

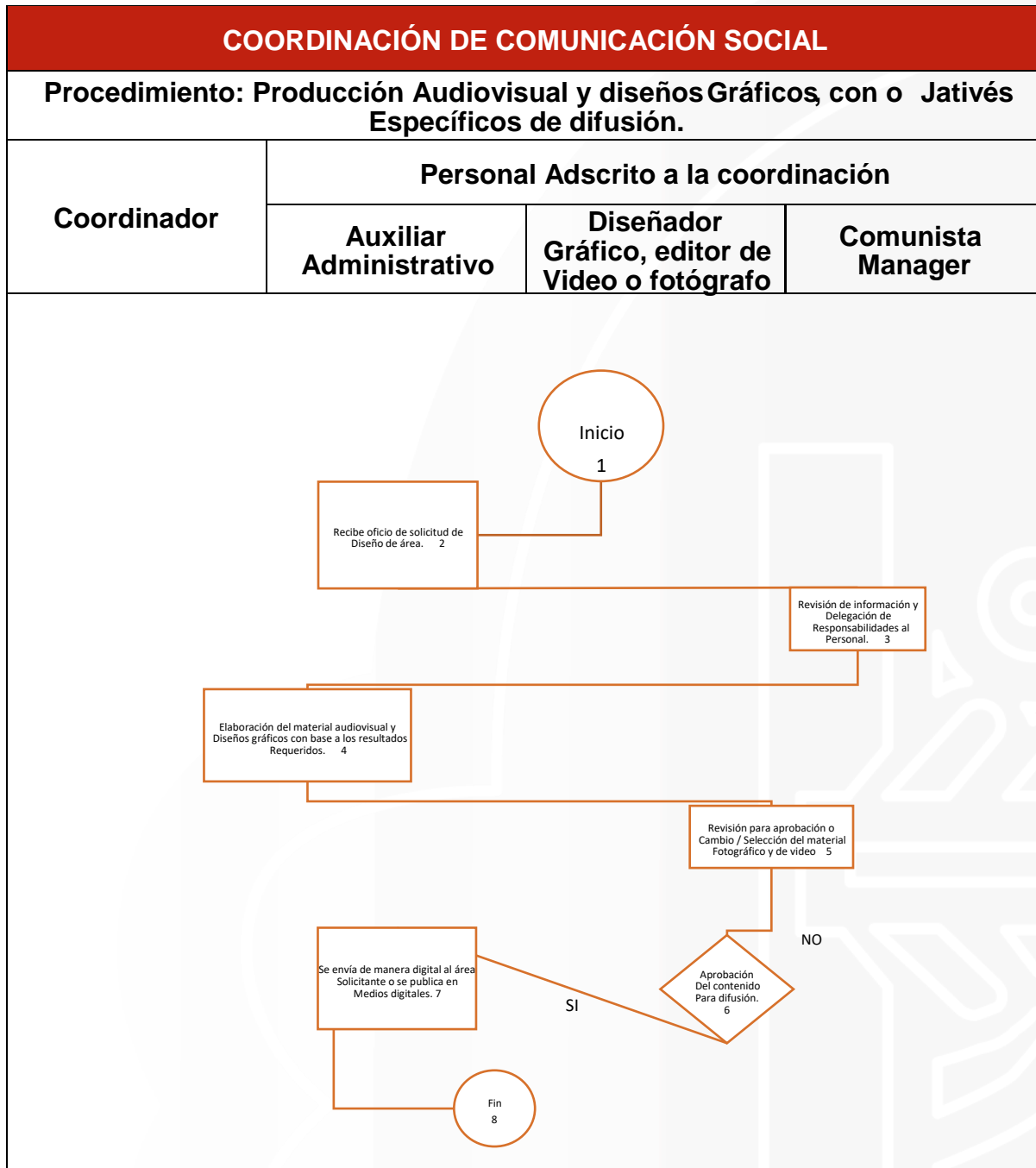
Análisis y medición sobre los niveles de aceptación de la Administración pública municipal.

### 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.

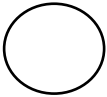

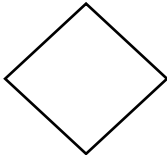


"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México"

**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><b>Inicio o final del procedimiento:</b> 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><b>Conector de procedimientos:</b> 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><b>Decisión:</b> 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><b>Línea continua:</b> 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><b>Línea continua:</b> 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

<b>Fecha de actualización</b>	<b>Descripción de actualización</b>
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