

"2025. BICENTENARIO DE LA VIDA MUNICIPAL EN EL ESTADO DE MÉXICO"

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

ABRIL 2025





ZUMPANGO
La transformación continúa
2025-2027

“2025. Bicentenario de la vida Municipal en el Estado de México”

© **Municipio de Zumpango, Estado de México, 2025 - 2027.**

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

ABRIL 2025

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.



ÍNDICE

I. OBJETIVO DEL MANUAL.....	5
II. BASE LEGAL.....	6
III. ESTRUCTURA DE LOS PROCEDIMIENTOS.....	8
1. DIFUSIÓN DE ACTIVIDADES Y PROYECTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL.....	9
2. PRODUCCIÓN AUDIOVISUAL Y DISEÑOS GRÁFICOS, CON OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE DIFUSIÓN.....	15
3. SOLICITUD ENTREGABLE PARA EL AREA DE COMUNICACIÓN SOCIAL.....	20
4. ATENCION A MEDIOS.....	24
IV. SIMBOLOGÍA.....	29
V. REGISTRO DE EDICIONES.....	30
VI. DISTRIBUCIÓN.....	30
VII. HOJA DE VALIDACIÓN.....	31
VIII. HOJA DE ACTUALIZACIÓN.....	32



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.



I. OBJETIVO DEL MANUAL

Conocer el funcionamiento interno del área de Comunicación Social por lo que respecta a la 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.



II. BASE LEGAL

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

(Título Primero, Capítulo I De los Derechos Humanos y sus Garantías, Artículo 6° Constitucional). Última reforma publicada DOF 07-01-2025

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: 05 de Enero de 2025.

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 2016



5. Bando Municipal 2025

(Título Segundo Gobierno Municipal, de la Administración Pública Municipal y Organismo Auxiliares del Ayuntamiento; Capítulo Tercero De la Administración Pública Municipal; Sección Primera De la Administración Pública Centralizada, Artículo 187). *Fecha de actualización: 05 de Febrero de 2025.*



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



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 17-03-2025.
- Bando Municipal 2025 (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 187). Fecha de actualización: 05 de Febrero de 2025.

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.

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.

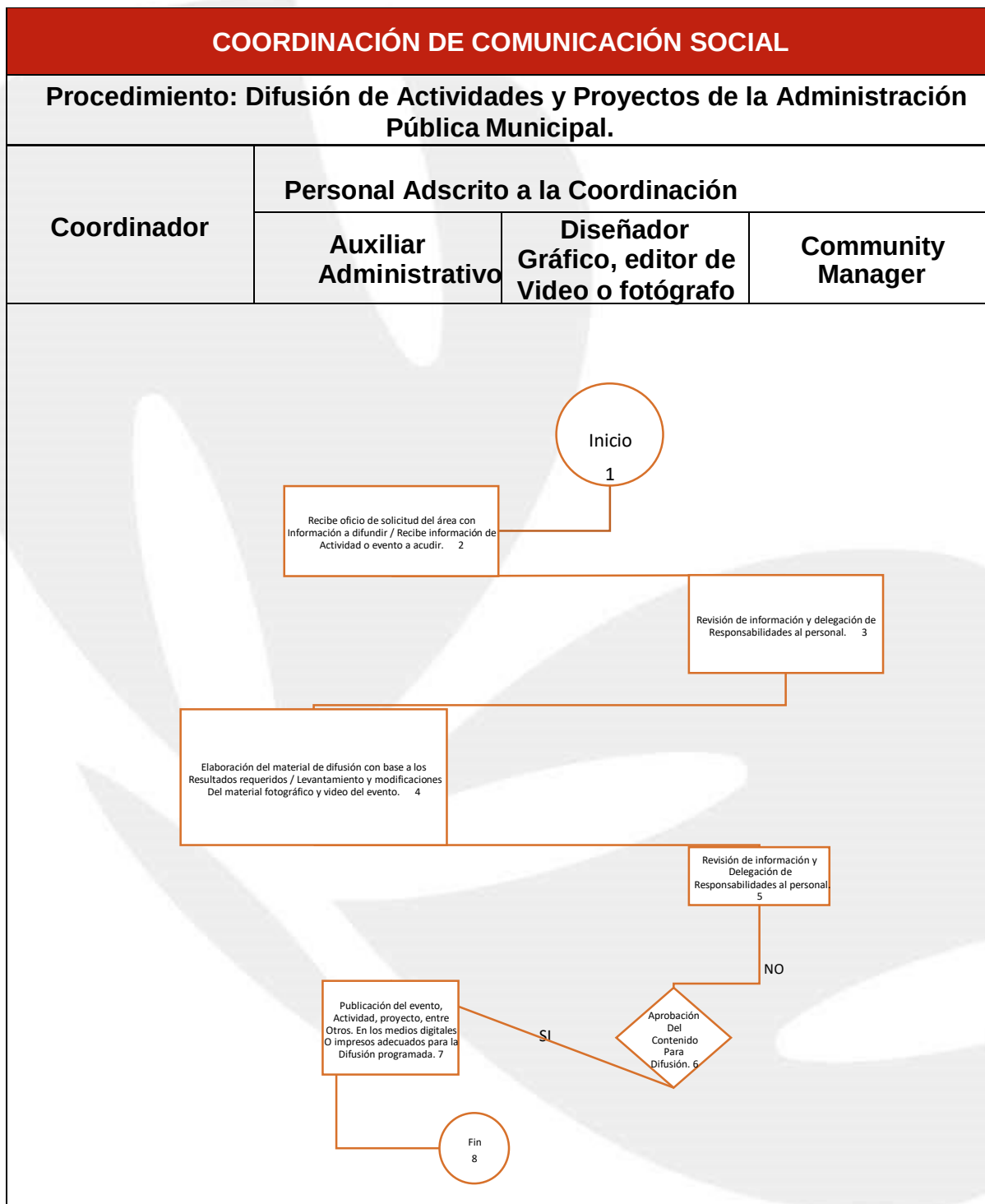


1.9 Desarrollo

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	Community manager	Publicación del evento, actividad, proyecto, entre otros. En los medios digitales o impresos adecuados para la difusión programada.
8	FIN	



1.10 Diagramación





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



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 Estados Unidos Mexicanos (Título Primero, Capítulo | De los Derechos Humanos y sus Garantías, Artículo 6° Constitucional). Última reforma publicada DOF 17-03-2025.
- Ley del Gobierno Digital del Estado de México y municipios (Sección Segunda, artículo 45, 71 y 72; Capítulo décimo Cuarto de las Herramientas Tecnológicas, Artículo 73) Última actualización: 05 de Abril de 2024.
- 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 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.

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.

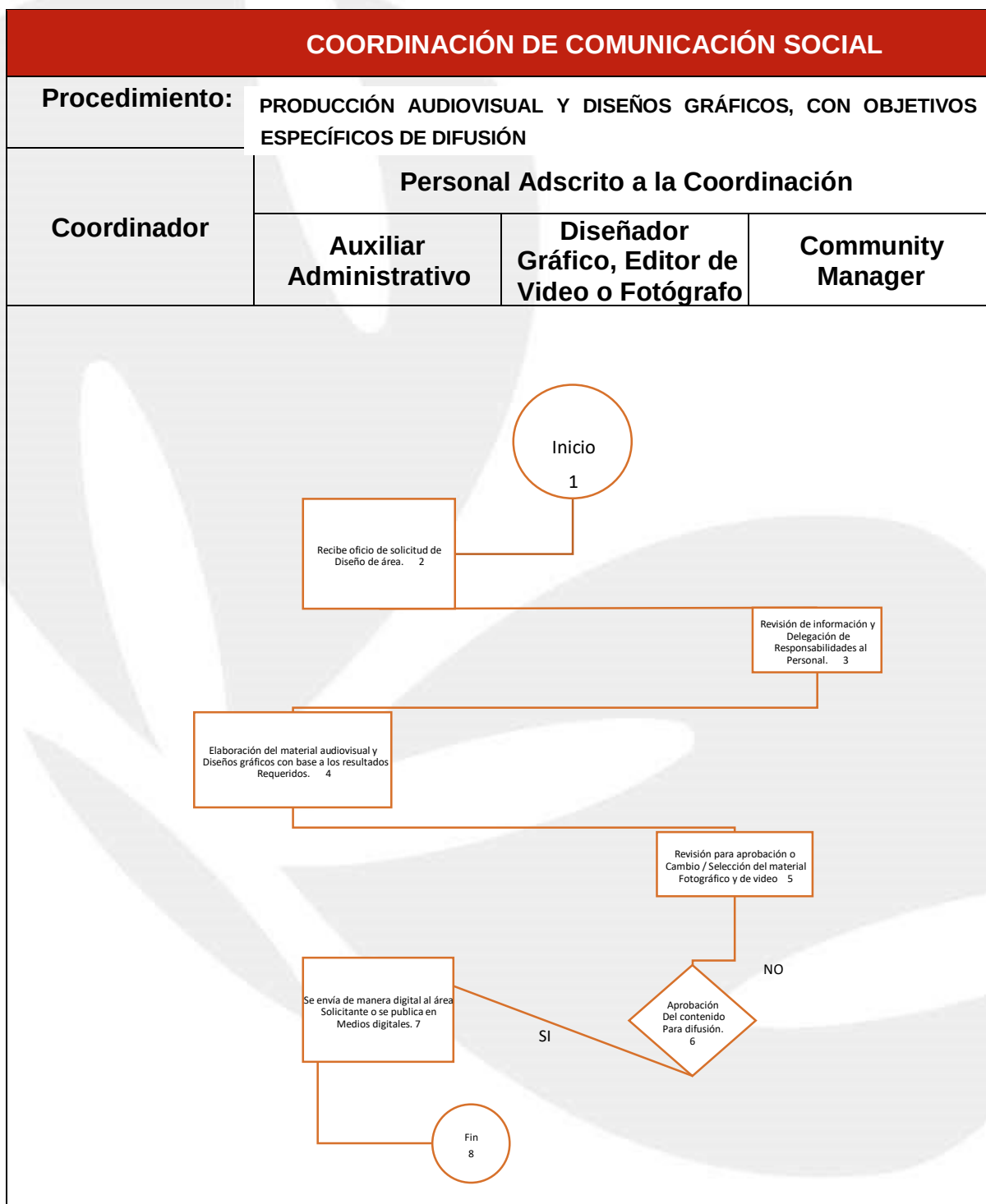


2.9 Desarrollo:

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 Community Manager	Se envía de manera digital al área solicitante o se publica en medio digitales.
8	FIN	



2.10 Diagramación:





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.



3. SOLICITUD ENTREGABLE PARA EL ÁREA DE COMUNICACIÓN SOCIAL

3.1 Objetivo:

El objetivo de una solicitud entregable para el área de Comunicación Social generalmente está relacionado con la planificación, desarrollo y entrega de materiales o proyectos que mejoren la comunicación y difundan información de manera efectiva.

3.2 Alcance:

Este proyecto tiene como propósito garantizar la planificación, elaboración y entrega de materiales comunicativos que permitan cumplir con los objetivos estratégicos del área de comunicación social.

3.3 Referencias:

Bando Municipal 2025 (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 187).
Fecha de actualización: 05 de Febrero de 2025.

3.4 Responsabilidades:

Las áreas solicitantes deberán realizar un oficio con las especificaciones del servicio que requiera como:

- Lona : Especificar las medidas requeridas, fecha de entrega, imágenes, logotipos,
- Diseño para plataforma Web o pagina Facebook: Logotipos, imágenes o referencias, digital, impreso, otras redes sociales, etc.

Fotografía: Fecha, hora y ubicación del lugar.



- Video: Resolución o formato deseado, guion.
- Perifoneo: Guion y música.
- Otro (especifique)

3.5 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 dependiendo la solicitud.

3.6 Resultados:

Diseño y desarrollo de contenido: Creación de mensajes, gráficos, videos, y demás materiales que se alineen con la identidad institucional y sean pertinentes para el público objetivo.

Coordinación y difusión: Implementación de estrategias de distribución mediante canales digitales, impresos y presenciales para maximizar el alcance y la efectividad de los mensajes.

Monitoreo y retroalimentación: Seguimiento del impacto de los materiales entregados para evaluar su eficacia y realizar ajustes futuros si es necesario.

Colaboración interdepartamental: Trabajo conjunto con otras áreas de la organización para garantizar coherencia y alineación con los objetivos generales.

3.7 Políticas:

- La solicitud deberá ser entrega con anticipación a la fecha de entrega del servicio solicitado.
- Se deberán respetar las leyes, normas, entre otras de protección de datos.

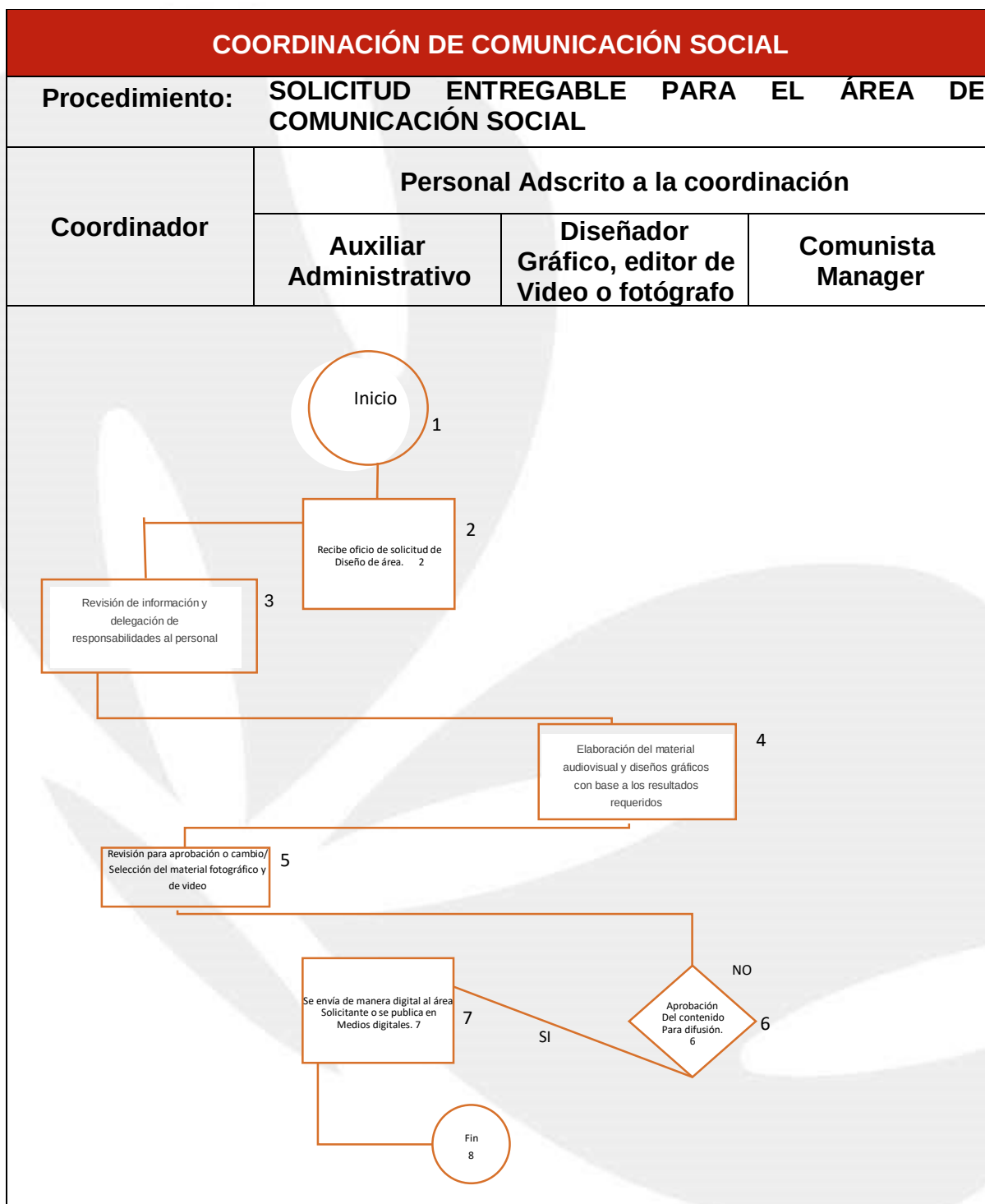


3.8 Desarrollo:

	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 Community Manager	Se envía de manera digital al área solicitante o se publica en medio digitales.
8	FIN	



3.9 Diagramación:





4. ATENCION A MEDIOS

4.1 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.

4.2 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.

4.3 Referencia:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Artículo 6° Constitucional). Última reforma publicada DOF 07-01-2025.
Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios (sección Segunda, artículo 45, 71 y 72; Capítulo Décimo Cuarto, artículo 73). Última actualización: POGG: 05 de abril de 2024.
- 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 POGG 22 de junio de 2023 2016 .
- Bando Municipal 2025 (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 187). *Fecha de actualización: 05 de Febrero de 2025.*

4.4 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.

4.5 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.

4.6 Insumos:

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

4.7 Resultado:

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

4.8 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.

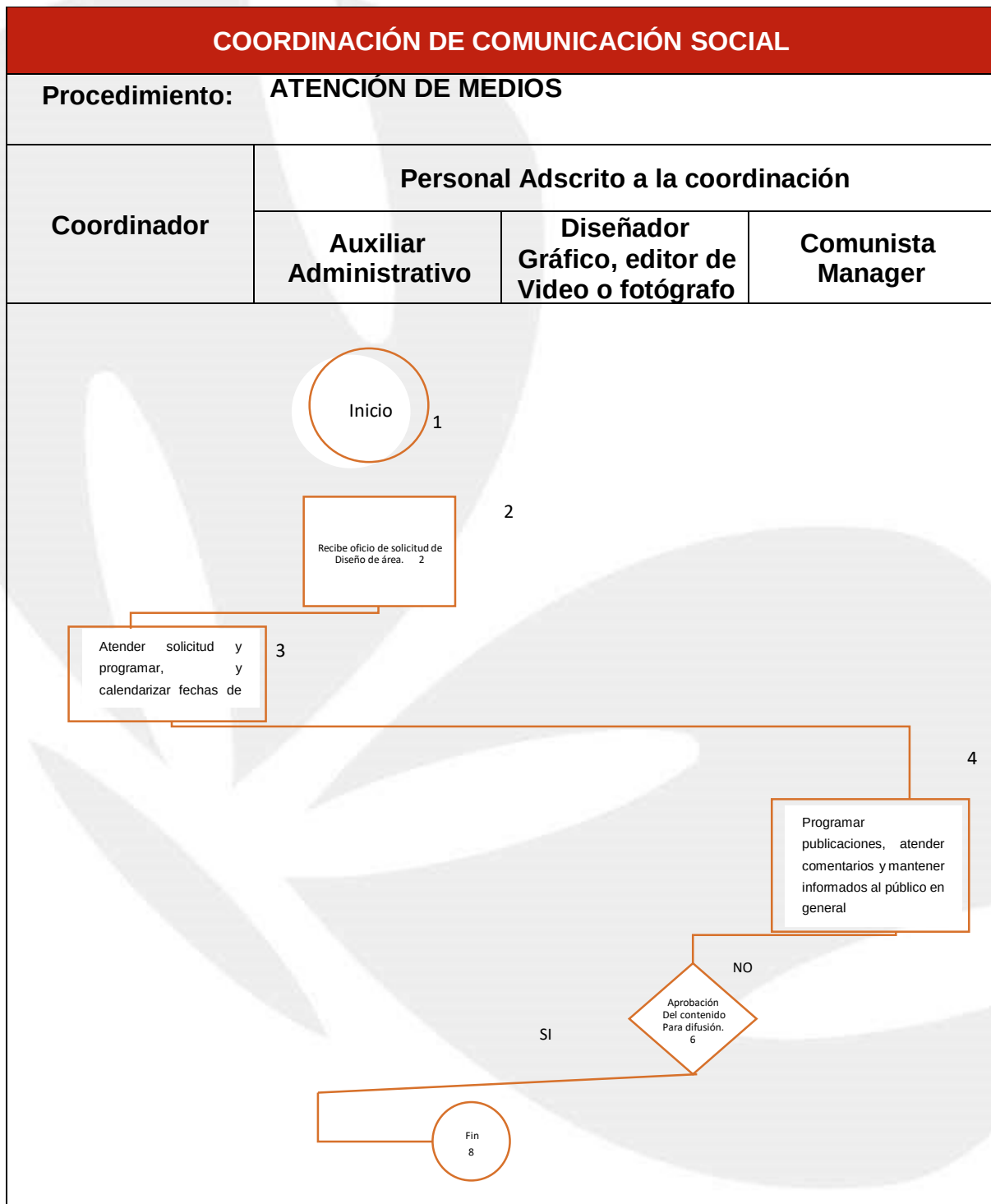


4.9 Desarrollo

	Unidad Administrativa/ Puesto	Actividad
1	INICIO	
2	Auxiliar Administrativo	Recibe oficio de solicitud de diseño del área
3	Coordinador de área	Atender solicitud, calendarizar fechas
4	Community Manager	Programar publicaciones, atender comentarios y mantener informados al público en general
5	FIN	



4.10 Diagramación:





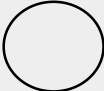
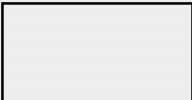
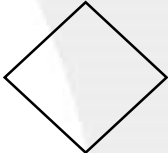
4.11 Medición:

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.



IV. SIMBOLOGÍA

SIMBOLO	REPRESENTA
	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
	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.
	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.
	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.
	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.



V. REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición (Abril 2025): Elaboración del Manual de Procedimientos de la Coordinación de Comunicación Social.

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



ZUMPANGO
La transformación continúa
2025-2027

"2025. Bicentenario de la vida Municipal en el Estado de México"

VII. HOJA DE VALIDACIÓN

APROBÓ



**GOBIERNO
MUNICIPAL DE
ZUMPANGO**



ZUMPANGO
La transformación continúa
2025-2027

Lic. Roselia Veridiana García Alquicira

Presidenta Municipal Constitucional de
Zumpango, Estado de México.

PRESIDENCIA

REVISÓ



**GOBIERNO
MUNICIPAL DE
ZUMPANGO**



ZUMPANGO
La transformación continúa
2025-2027

**SECRETARÍA DEL
AYUNTAMIENTO**

Lic. César Rodrigo Hernández Martínez

Secretario del Ayuntamiento del Municipio de Zumpango

ELABORÓ



**GOBIERNO
MUNICIPAL DE
ZUMPANGO**



ZUMPANGO
La transformación continúa
2025-2027

**COORDINACIÓN DE
COMUNICACIÓN SOCIAL**

M.A. Humberto Castillo Campos

Coordinador de Comunicación Social



HOJA DE ACTUALIZACIÓN

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DE ACTUALIZACIÓN
ABRIL DEL 2025	Elaboración del Manual de Organización de la Coordinación de Comunicación Social de Zumpango, Estado de México