

"2026. AÑO DEL HUMANISMO MEXICANO EN EL ESTADO DE MÉXICO"

# **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL DE ZUMPANGO, ESTADO DE MÉXICO 2025-2027**

**JUNIO 2026**





**ZUMPANGO**  
*La transformación continúa!*  
**2025-2027**

**"2026. AÑO DEL HUMANISMO MEXICANO 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

JUNIO 2026

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.



## INDICE

|                                                                                          |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| INTRODUCCIÓN.....                                                                        | 4  |
| I. OBJETIVO DEL MANUAL.....                                                              | 5  |
| III. MARCO JURIDICO-ADMINISTRATIVO .....                                                 | 6  |
| III. ESTRUCTURA DE LOS PROCEDIMIENTOS .....                                              | 7  |
| IV. PROCEDIMIENTOS.....                                                                  | 8  |
| 1. DIFUSIÓN DE ACTIVIDADES Y PROYECTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL .....      | 8  |
| 2. PRODUCCIÓN AUDIOVISUAL Y DISEÑOS GRÁFICOS, CON OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE DIFUSIÓN..... | 12 |
| 3. SOLICITUD ENTREGABLE PARA EL ÁREA DE COMUNICACIÓN SOCIAL .....                        | 16 |
| 4. ATENCIÓN A MEDIOS.....                                                                | 20 |
| V. SIMBOLOGÍA .....                                                                      | 24 |
| VI. REGISTRO DE EDICIONES.....                                                           | 25 |
| VII. HOJA DE VALIDACIÓN .....                                                            | 26 |



## **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 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.



### III. MARCO JURIDICO-ADMINISTRATIVO

#### 1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

(Título Primero, Capítulo I De los Derechos Humanos y sus Garantías, Artículo 6° Constitucional). Sus reformas y adiciones.

#### 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). Sus reformas y adiciones.

#### 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). Sus reformas y adiciones.

#### 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). Sus reformas y adiciones.

#### 5. Bando Municipal 2026

(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 191). Sus reformas y adiciones.



### III. ESTRUCTURA DE LOS PROCEDIMIENTOS

|                                    |
|------------------------------------|
| <b>1. Nombre del Procedimiento</b> |
| <b>2. Objetivo</b>                 |
| <b>3. Referencias</b>              |
| <b>4. Definiciones</b>             |
| <b>5. Insumos</b>                  |
| <b>6. Resultados</b>               |
| <b>7. Políticas</b>                |
| <b>8. Desarrollo</b>               |
| <b>9. Diagramación</b>             |
| <b>10. Formatos e instructivos</b> |



## IV. 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 Referencias:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, (Título Primero, Capítulo I De los Derechos Humanos y sus Garantías, Artículo 6° Constitucional). Sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal 2026 (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 191). Sus reformas y adiciones.

#### 1.3 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.

#### 1.4 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.

#### **1.5 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.

#### **1.6 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.

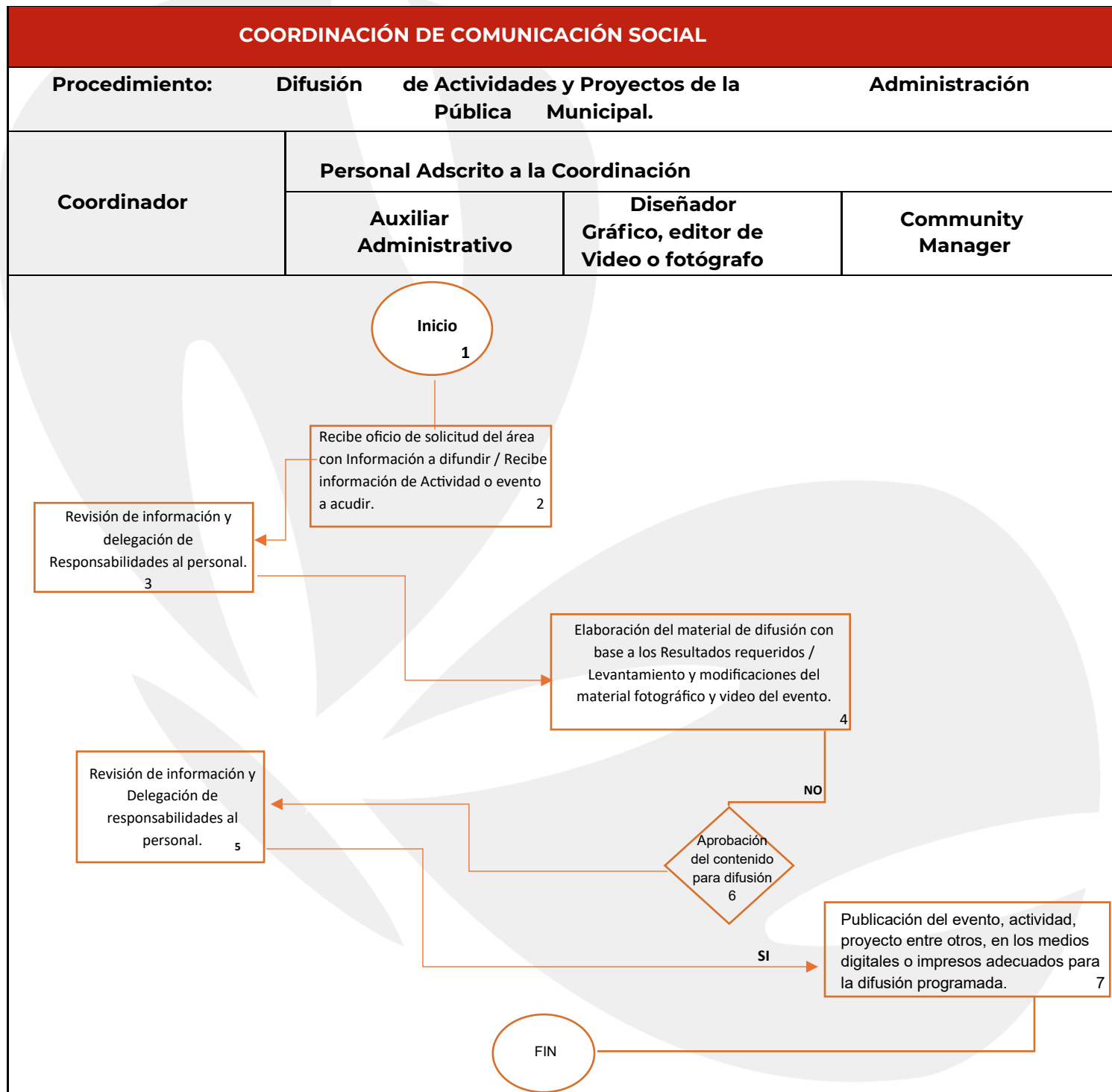


## 1.7 Desarrollo

| No. | Unidad Administrativa/ Puesto                    | Actividad                                                                                                                                                              |
|-----|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | INICIO                                           |                                                                                                                                                                        |
| 2   | Auxiliar Administrativo                          | Recibe oficio de solicitud del área con información a difundir/recibe información de la actividad o evento a acudir.                                                   |
| 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 de difusión con base a los resultados requeridos/ Levantamiento y modificaciones del material fotográfico y del video del evento o actividad. |
| 5   | Coordinador de 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                                              |                                                                                                                                                                        |



## 1.8 Diagramación





## **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 Referencias**

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, (Título Primero, Capítulo I De los Derechos Humanos y sus Garantías, Artículo 6° Constitucional). Sus reformas y adiciones.
- Ley del Gobierno Digital del Estado de México y (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). Sus reformas y adiciones.
- 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). Sus reformas y adiciones.

### **2.3 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.

### **2.4 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.

## **2.5 Resultados**

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

## **2.6 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.

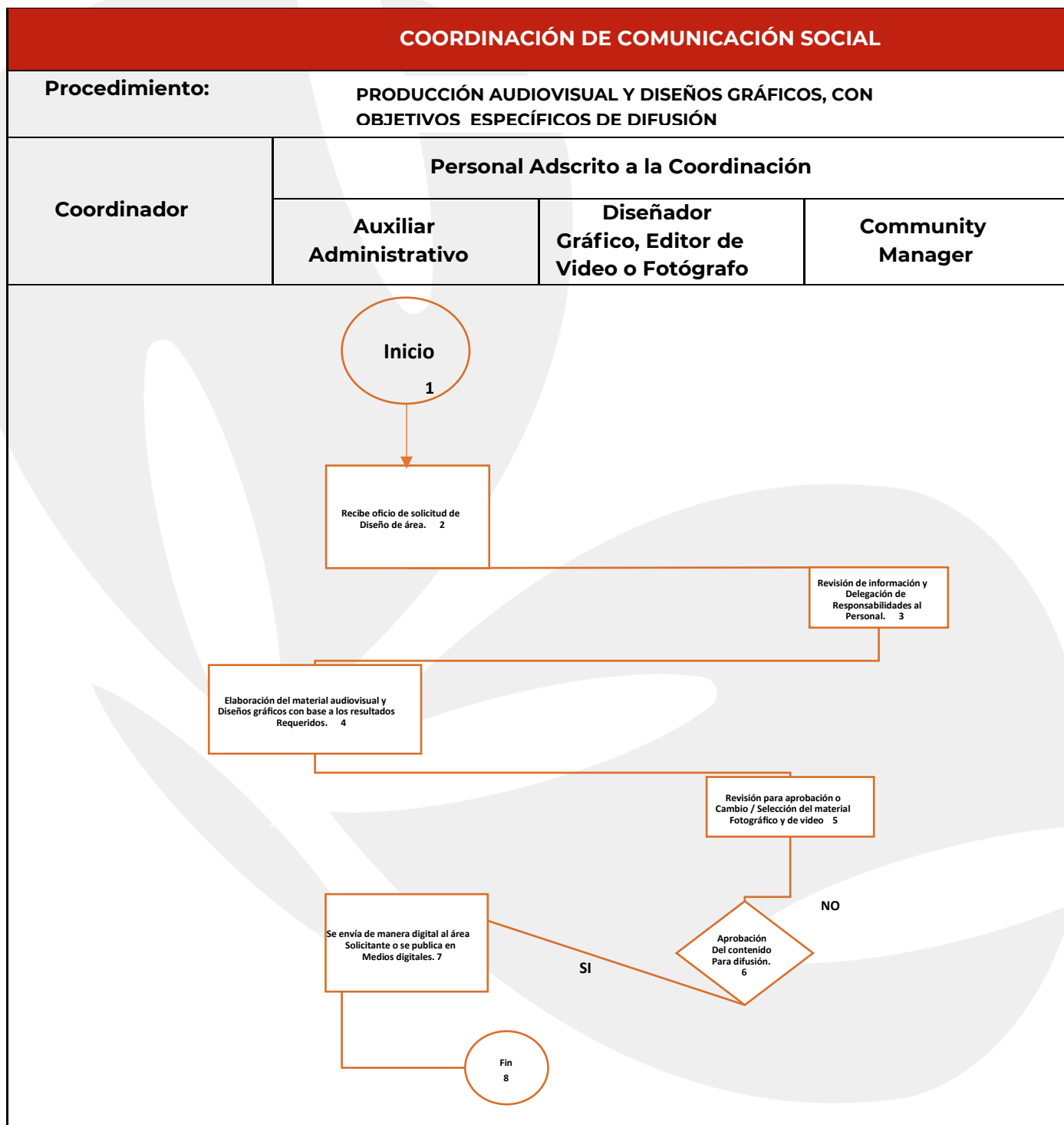


## 2.7 Desarrollo:

| 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:





### **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 Referencias:**

- Bando Municipal 2026 (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 191). Sus reformas y adiciones.

#### **3.3 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.

#### **3.4 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.

### **3.5 Políticas:**

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

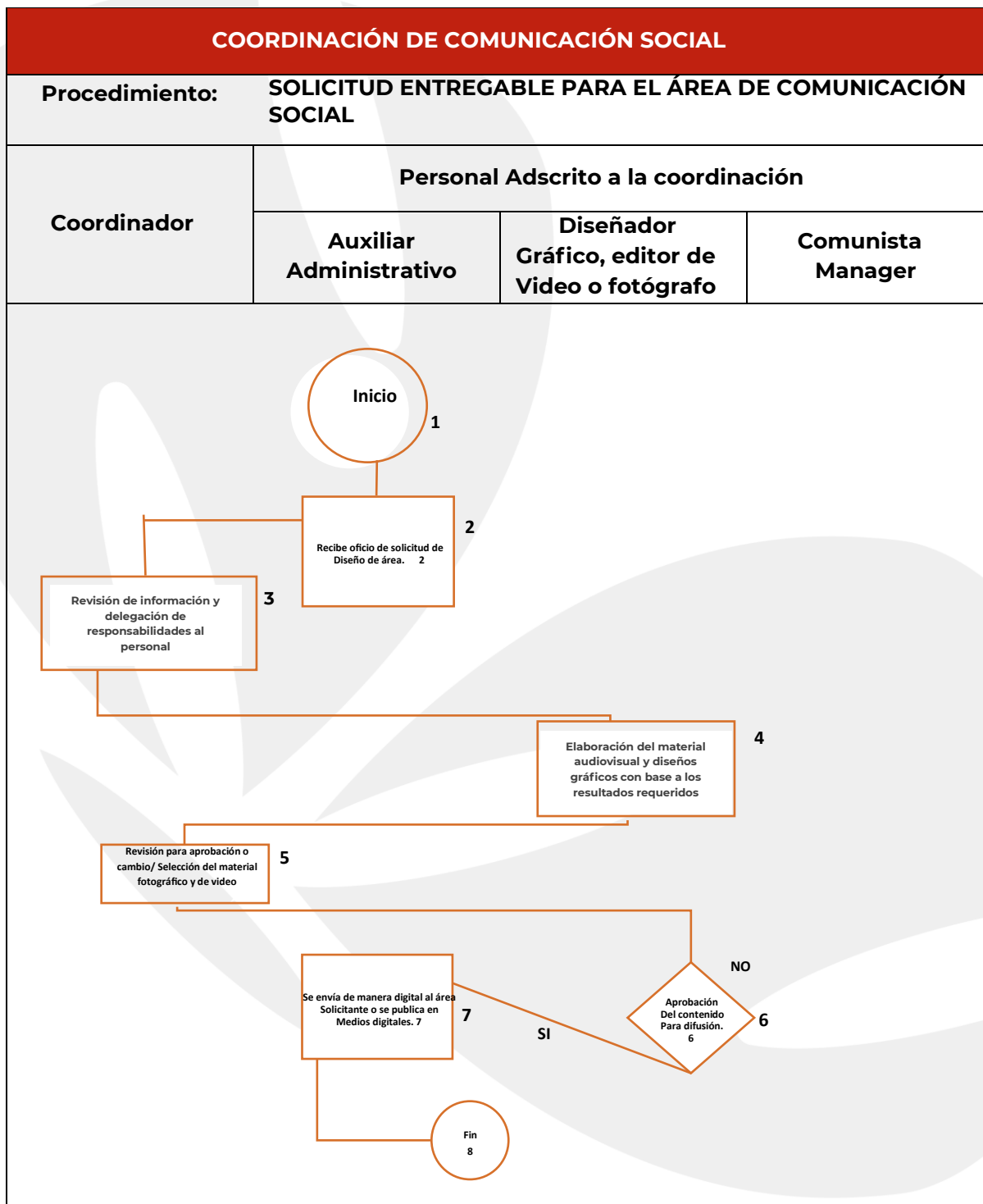


### 3.6 Desarrollo:

|   | 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                                              |                                                                                               |



### 3.8 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 Referencia:**

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Artículo 6° Constitucional). Sus reformas y adiciones.
- Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios 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). Sus reformas y adiciones.
- (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). Sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal 2026 (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 191). Sus reformas y adiciones.

### **4.3 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.

#### **4.4 Insumos:**

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

#### **4.5 Resultado:**

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

#### **4.6 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.

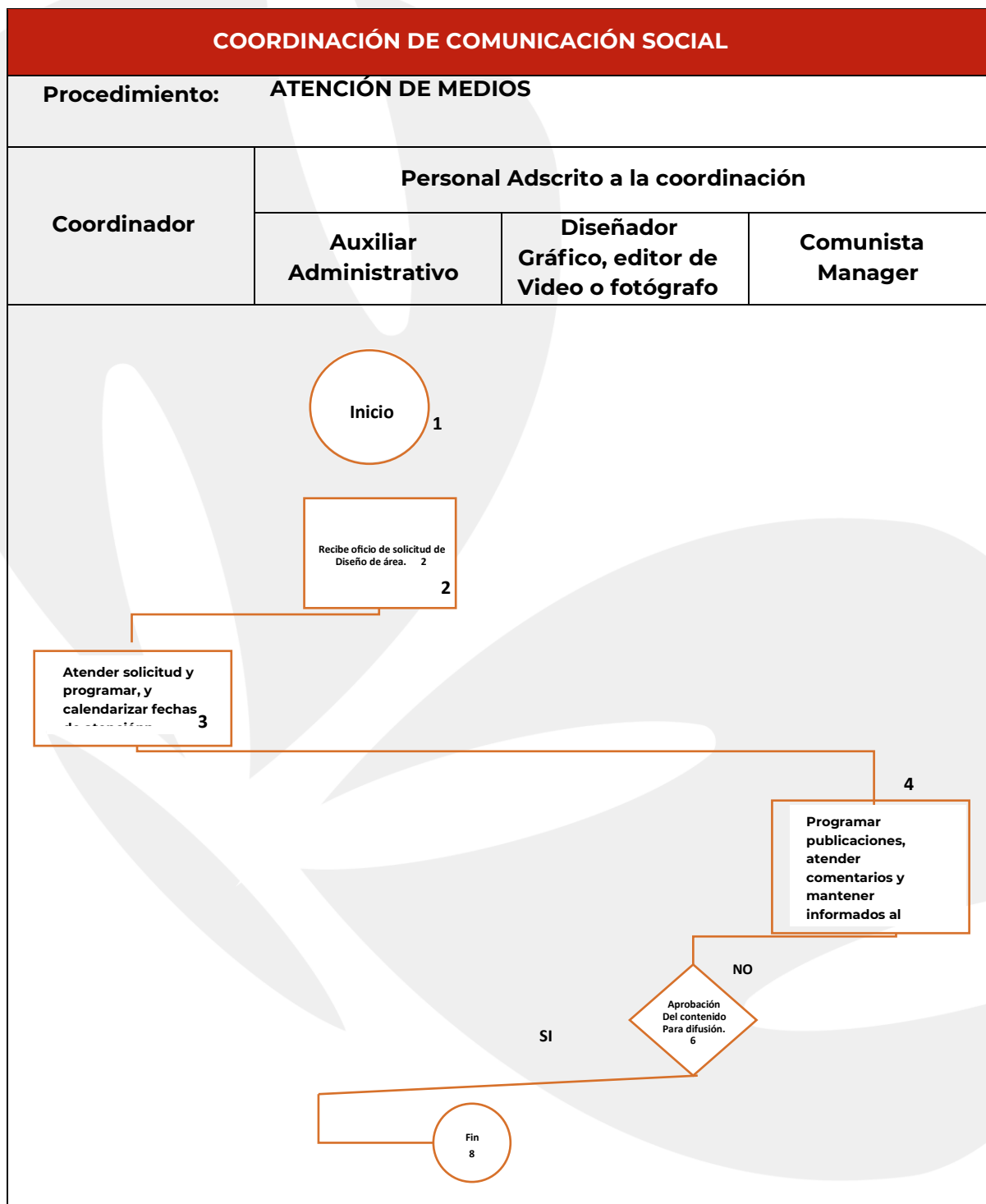


#### 4.7 Desarrollo

|   | 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                           |                                                                                          |

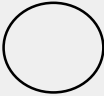
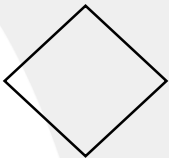


## 4.8 Diagramación





## V. 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 anotará 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 dónde 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.                          |





## VI. REGISTRO DE EDICIONES

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

Segunda edición (Junio 2026): Actualización del Manual de Procedimientos de la Coordinación de Comunicación Social.



## VII. HOJA DE VALIDACIÓN

### APROBÓ

---

Lic. Roselia Veridiana García Alquicira  
Presidenta Municipal Constitucional de  
Zumpango, Estado de México.

### REVISÓ

---

Lic. César Rodrigo Hernández Martínez  
Secretario del Ayuntamiento del Municipio de Zumpango

### ELABORÓ

---

M.A. Humberto Castillo Campos  
Coordinador de Comunicación Social del  
Ayuntamiento del Municipio de Zumpango