

“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

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



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.

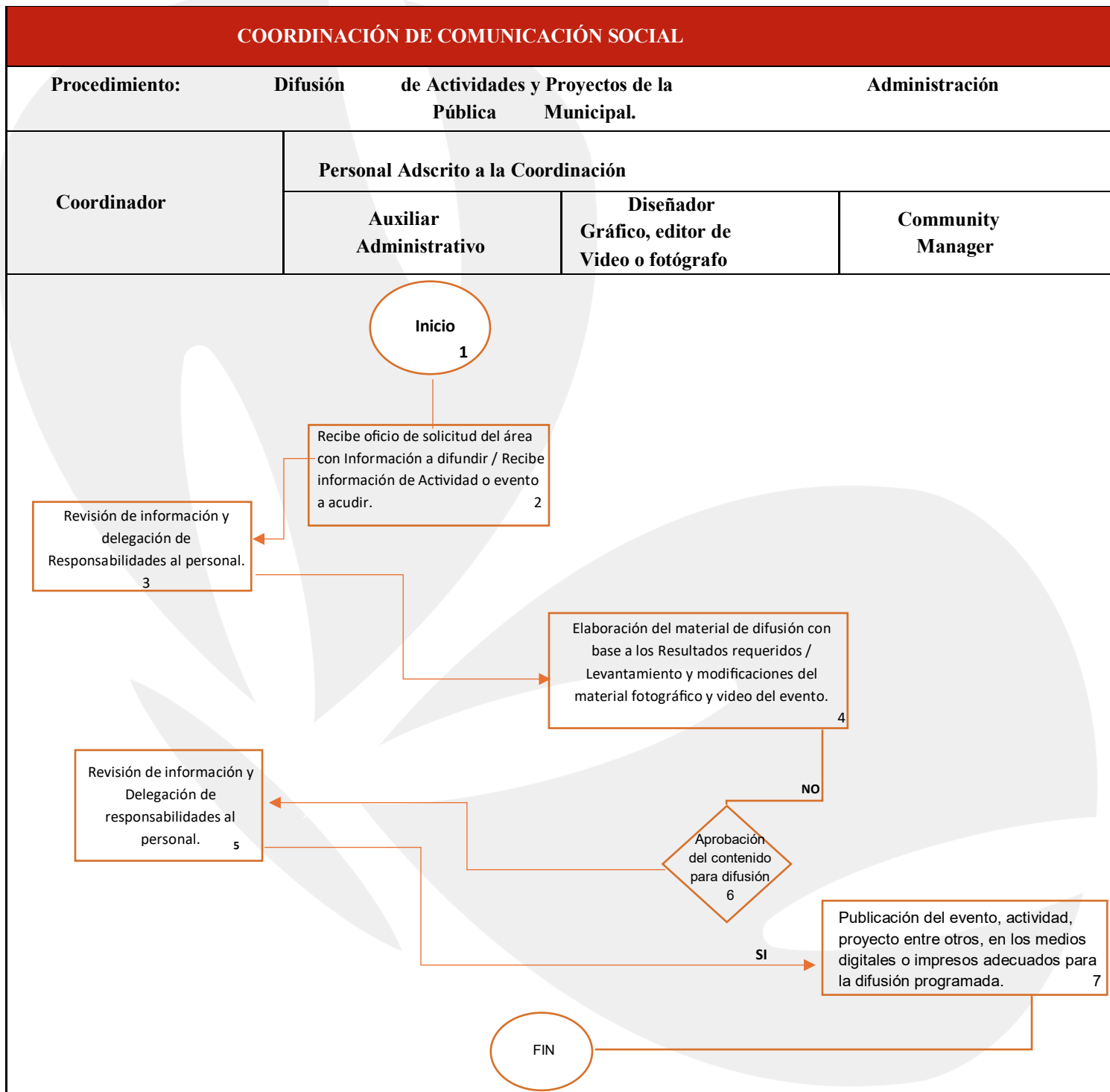


1.7 Desarrollo

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.

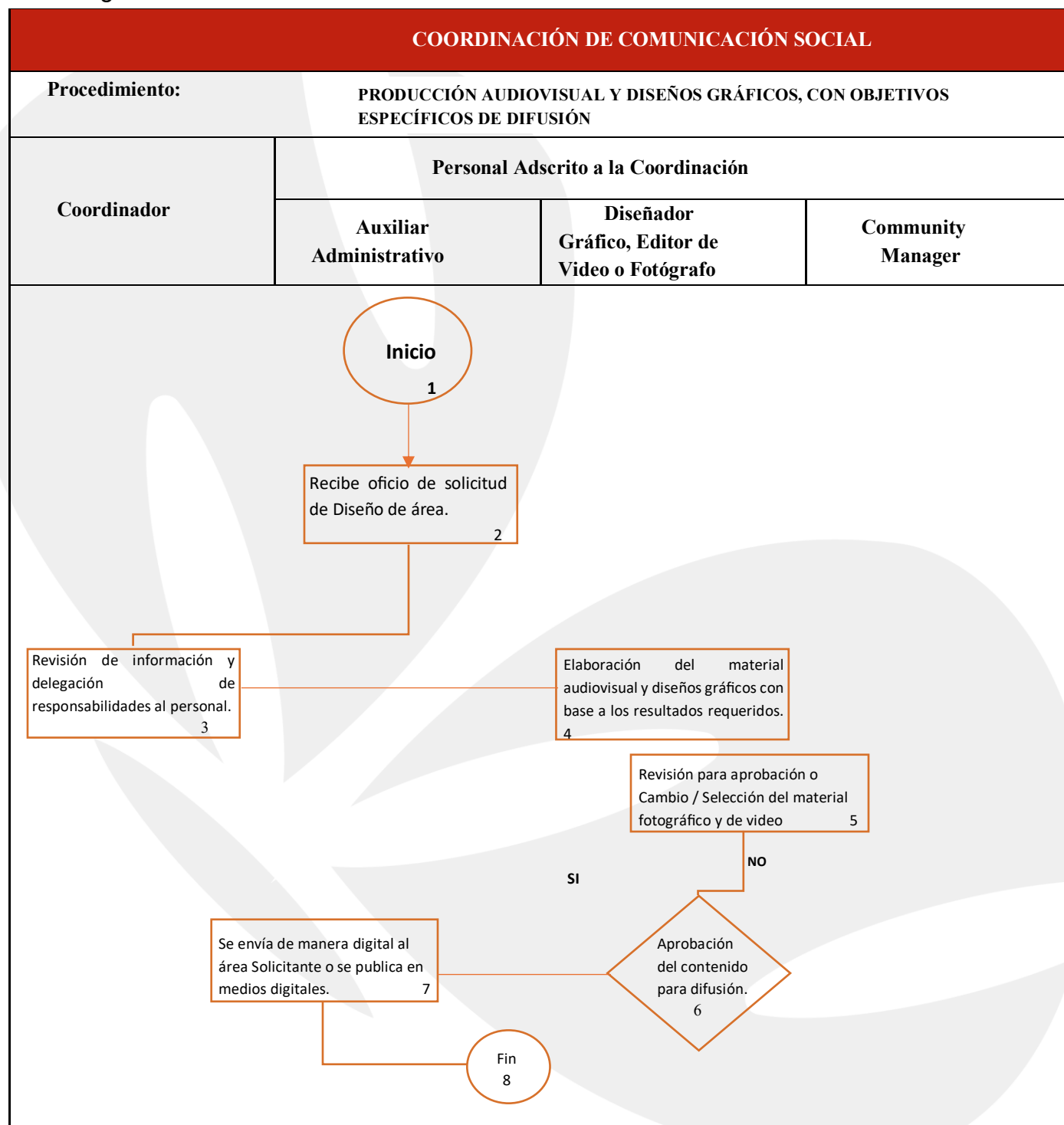


2.7 Desarrollo:

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

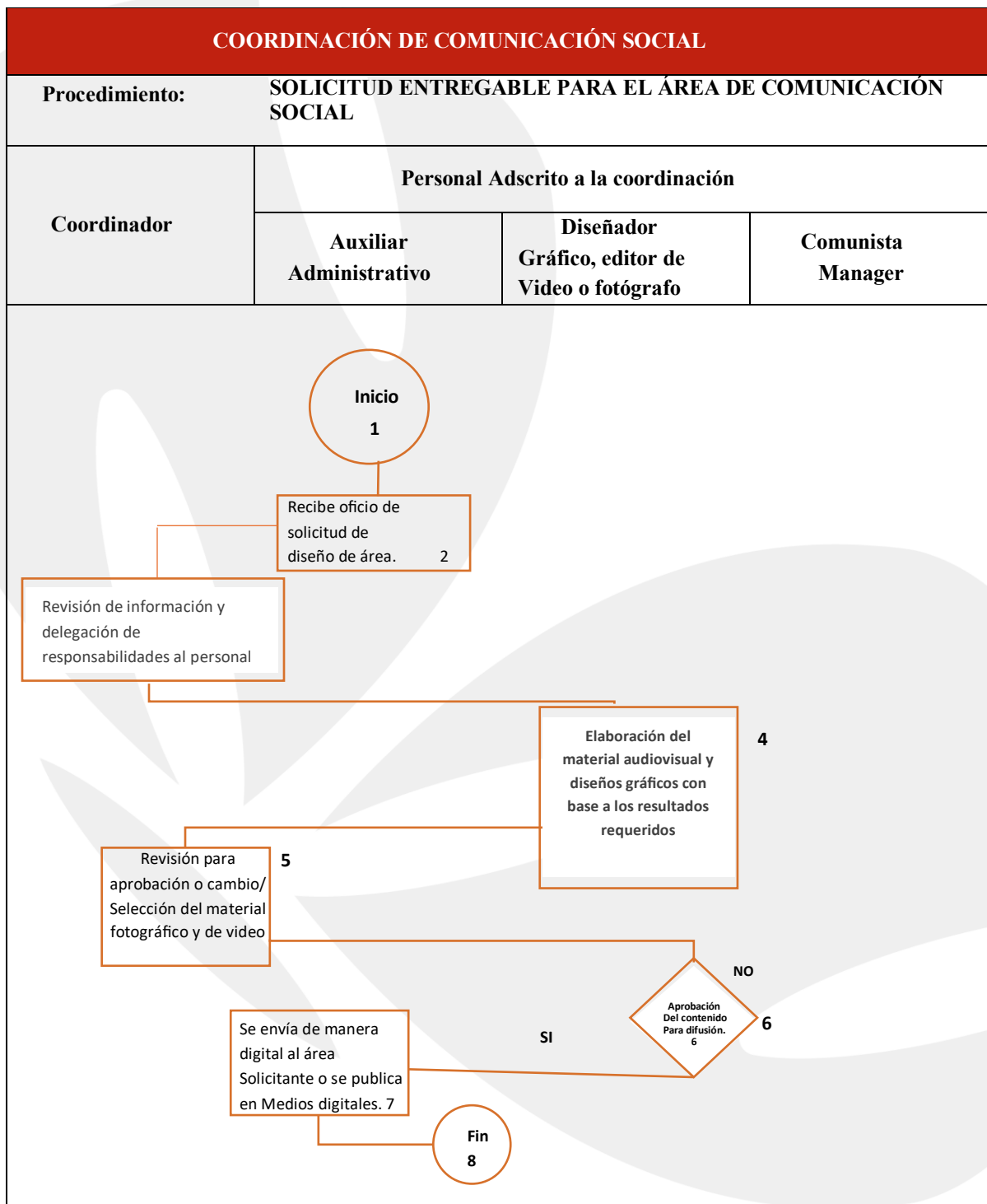


3.6 Desarrollo:

	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.

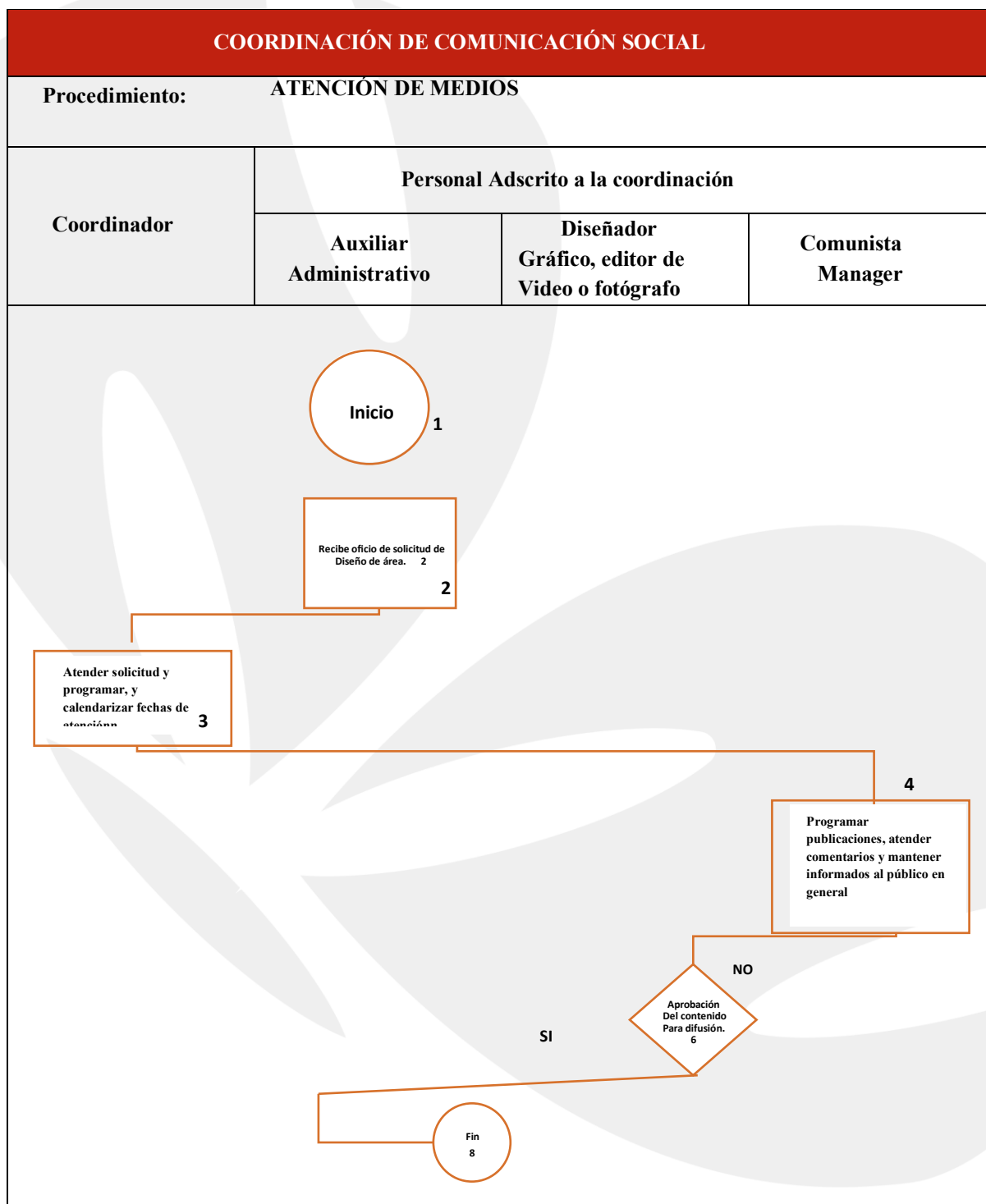


4.7 Desarrollo

	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

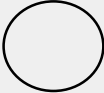
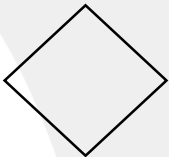


4.8 Diagramación





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

RÚBRICA

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

REVISÓ

RÚBRICA

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

ELABORÓ

RÚBRICA

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