



GOBIERNO DE
CHALCO
2022-2024

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL



Chalco, Estado de México, junio de 2023.



© **Gobierno de Chalco, 2022-2024**

Coordinación de Comunicación Social
Reforma No. 4, Colonia Centro,
Chalco, Estado de México, C.P. 56600
Tel. 597 2 82 80 Ext. 2227 y 2104

Coordinación de Comunicación Social

Junio de 2023

Primera Edición

Impreso y realizado en Chalco, Estado de México.

La reproducción total o parcial de este documento se autorizará siempre y cuando se dé el crédito correspondiente a la fuente.



DIRECTORIO INSTITUCIONAL

José Miguel Gutiérrez Morales
Presidente Municipal

Rosalba Jiménez Ramírez
Síndica Municipal

Sergio Eder Ramírez Jurado
Primera Regiduría

Esmeralda Mejía Isasi
Segunda Regiduría

Víctor Hugo Juárez Barberena
Tercera Regiduría

Rosaura Olivera Carrasco
Cuarta Regiduría

José Antonio Aguilar Galicia
Quinta Regiduría

María Del Rosario Espejel Hernández
Sexta Regiduría

Rey Chávez Sosa
Séptima Regiduría

Guadalupe López Rodríguez
Octava Regiduría

Oscar Enrique Solórzano Hernández
Novena Regiduría

César Enrique Vallejo Sánchez
Secretario del Ayuntamiento



ÍNDICE

	Pág.
I. PRESENTACIÓN	5
II. INTRODUCCIÓN	6
III. OBJETIVO GENERAL	8
IV. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	8
1. Procedimiento GCH-CCS-P01-2023 Cobertura fotográfica y/o videográfica de eventos institucionales	8
2. Procedimiento GCH-CCS-P02-2023 Difusión de información en redes sociales institucionales ..	14
3. Procedimiento GCH-CCS-P03-2023 Gestión de información oficial del Gobierno de Chalco para medios de comunicación	19
4. Procedimiento GCH-CCS-P04-2023 Elaboración de material editorial digital y/o para impresión	25
5. Procedimiento GCH-CCS-P05-2023 Elaboración de material audiovisual	32
6. Procedimiento GCH-CCS-P06-2023 Elaboración de material gráfico	38
7. Procedimiento GCH-CCS-P07-2023 Creación y modificación de sistemas informáticos	45
8. Procedimiento GCH-CCS-P08-2023 Publicación de información en sitios web institucionales ...	52



9. Procedimiento GCH-CCS-P09-2023	
Creación o atención a fallas de correo electrónico institucional	57
10. Procedimiento GCH-CCS-P10-2023	
Atención de solicitudes de soporte técnico	61
11. Procedimiento GCH-CCS-P11-2023	
Emisión de dictamen técnico para bajas de bienes informáticos	67
12. Procedimiento GCH-CCS-P12-2023	
Emisión de dictamen técnico previo a la adquisición, arrendamiento y/o contratación de bienes y servicios en materia de TIC	73
V. SIMBOLOGÍA	79
VI. GLOSARIO	80
VII. DISTRIBUCIÓN	83
VIII. ACTUALIZACIÓN	84
IX. VALIDACIÓN	85



I. PRESENTACIÓN

El Gobierno de Chalco ha desarrollado herramientas administrativas con la finalidad de acrecentar su capacidad de respuesta y redefinir las estrategias y líneas de acción para crear las condiciones institucionales orientadas a la optimización de sus esquemas de trabajo, simplificación de sus procesos e innovación en sus métodos de gestión.

Bajo este esquema, el presente **Manual de Procedimientos** se elaboró integrando los elementos, criterios, políticas normas de operación e información sobre los procesos básicos que el personal adscrito a la Coordinación debe conocer y aplicar para el desempeño eficiente de sus funciones.

Dicho documento constituye una guía para la correcta aplicación de las normas y procedimientos vigentes en las Unidades Administrativas que conforman la Coordinación de Comunicación Social; mismo que está reflejado en la operatividad de la Estructura Orgánica vigente; promoviendo así mayor eficacia y eficiencia que permitan dar cumplimiento a los objetivos establecidos en el Plan de Desarrollo Municipal del Gobierno de Chalco 2022-2024.

Es importante señalar que, el Manual de Procedimientos está sujeto a ser actualizado tomando en cuenta la creciente evolución que en el ámbito de la gestión pública municipal se presente.



II. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Procedimientos, es un instrumento administrativo que apoya la realización del quehacer cotidiano institucional. En él se agrupan todos los procedimientos donde se documentan las operaciones que deben seguirse para la obtención de resultados de las funciones de la Coordinación de Comunicación Social.

El manual contempla la interrelación e identificación de los procesos que se realizan en las Unidades Administrativas de dicha Coordinación, existe plena congruencia entre los procedimientos y las funciones asignadas y contempladas en el Manual de Organización.

Es así que, este documento queda a disposición a los servidores públicos adscritos a esta Dependencia del Gobierno de Chalco, por tratarse de un instrumento normativo y de consulta, en el que se contemplan los métodos y técnicas de trabajo que deben de seguirse para la realización de los procedimientos.

Su contenido está integrado por los siguientes apartados: I. Presentación, II. Introducción, III. Objetivo General, IV. Descripción de los Procedimientos, V. Simbología, VI. Glosario, VII. Distribución, VIII. Validación y IX. Actualización.



III. OBJETIVO GENERAL

Describir el método y orden secuencial de las actividades para la correcta ejecución de los procedimientos que se realizan en la Coordinación de Comunicación Social, a fin de garantizar el óptimo aprovechamiento de los recursos humanos, materiales y financieros.

IV. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

1. Procedimiento GCH-CCS-P01-2023

Cobertura fotográfica y/o videográfica de eventos institucionales.

1.1. Objetivo del Procedimiento

Mantener información oportuna y veraz sobre los testimonios de las actividades en el Gobierno de Chalco, mediante la cobertura fotográfica y/o videográfica de eventos institucionales.

1.2. Alcances

Aplica a los servidores públicos del Departamento de Comunicación e Imagen Institucional de la Coordinación de Comunicación Social del Gobierno de Chalco, Dependencias Administrativas y a los Organismos Descentralizados que integran el Gobierno de Chalco en la medida de su interacción con el procedimiento.

1.3. Marco Jurídico

- Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal vigente, Capítulo XIX, De la Coordinación de Comunicación Social, Artículo 85, fracción I.



1.4. Responsabilidades

La Coordinación de Comunicación Social es la Dependencia Administrativa responsable de coordinar las actividades propias para llevar a cabo la cobertura fotográfica y/o videográfica de eventos institucionales.

El Coordinador (a) deberá:

- Revisar y analizar la solicitud de evento institucional a cubrir; y
- Notificar al Departamento de Comunicación e Imagen Institucional sobre la cobertura fotográfica y/o videográfica del evento institucional a cubrir.

El Departamento de Comunicación e Imagen Institucional deberá:

- Registrar, agendar y dar seguimiento a la solicitud del evento institucional a cubrir;
- Realizar la cobertura fotográfica y/o videográfica del evento institucional; y
- Realizar el boletín informativo.

1.5. Insumos

- Oficio de solicitud de cobertura fotográfica y/o videográfica del evento institucional.

1.6. Resultado

- El Boletín informativo y evidencia fotográfica y videográfica del evento.



1.7. Políticas

- Las Dependencias Administrativas y los Organismos Descentralizados que integran el Gobierno de Chalco, deberán solicitar mediante oficio o correo electrónico a la Coordinación de Comunicación Social, en un lapso no menor a 72 horas, la cobertura del evento institucional.
- El Departamento de Comunicación e Imagen Institucional será el responsable del uso correcto del equipo de vídeo y/o fotográfico para realizar la cobertura fotográfica y/o videográfica del evento institucional.
- La solicitud de cobertura fotográfica y/o videográfica del evento institucional deberá cumplir con los siguientes requisitos:
 1. Nombre del evento institucional a cubrir;
 2. Fecha, hora, lugar y dirección del evento institucional a cubrir; y
 3. Especificación precisa para cubrir el evento institucional (foto y/o video).
 4. La entrega de solicitudes debe realizarse en un horario de 9:00 a 16:00 horas, de lunes a viernes. Esto con la finalidad de ser incluida en la agenda de eventos institucionales a cubrir.

1.8. Formatos de anexos

- En este procedimiento no genera ningún formato



1.9. Descripción de las actividades

Desarrollo del Procedimiento para la Cobertura fotográfica y/o videográfica de eventos institucionales

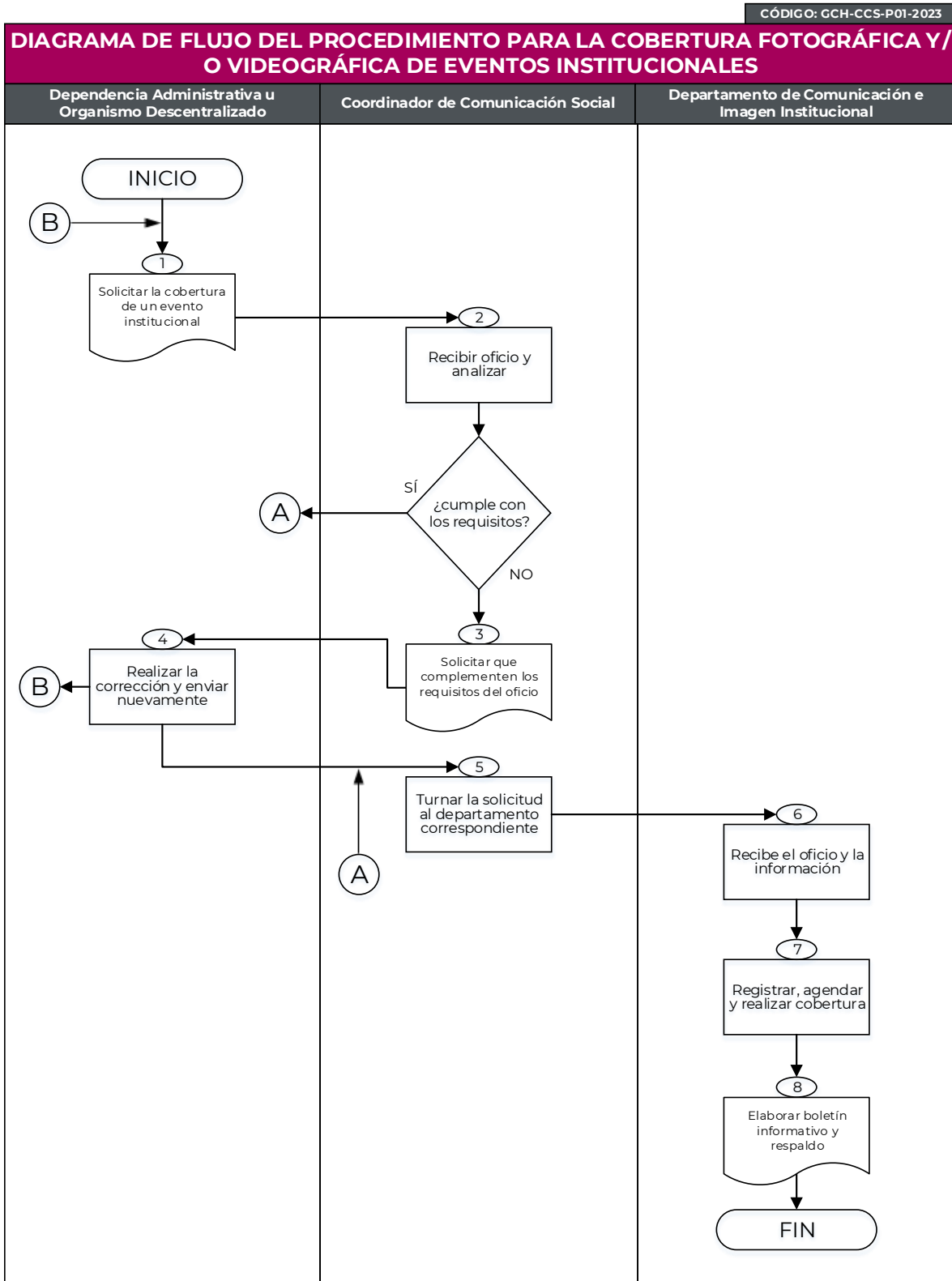
No.	Responsable	Actividad
1	Las Dependencias Administrativas u Organismos Descentralizados	Solicita, mediante oficio o a través de correo electrónico, la cobertura fotográfica y/o videográfica del evento institucional.
2	El Coordinador de Comunicación Social	Recibe oficio de solicitud y analiza si la solicitud de cobertura del evento institucional cumple con los requisitos y determina: ¿Cumple con los requisitos? <ul style="list-style-type: none">• No cumple con los requisitos, se continúa con la actividad 3.• Sí cumple con los requisitos, se continúa con la actividad 5.
3	El Coordinador de Comunicación Social	Elabora oficio o correo electrónico solicitando a la Dependencia Administrativa o al Organismo Descentralizado que complemente los requisitos para la cobertura del evento institucional.
4	Las Dependencias Administrativas u Organismos Descentralizados	Recibe oficio o correo electrónico y realiza la corrección de la información de la cobertura del evento institucional y la envía a la Coordinación de Comunicación Social. Se conecta con la actividad 1 .
5	El Coordinador de Comunicación Social	Turna la solicitud al Departamento de Comunicación e Imagen Institucional para que realice la cobertura fotográfica y/o videográfica del evento institucional.



6	Departamento de Comunicación e Imagen Institucional	Recibe el oficio de solicitud de la cobertura fotográfica y/o videográfica del evento institucional.
7	Departamento de Comunicación e Imagen Institucional	Registra, agenda y realiza la cobertura del evento institucional.
8	Departamento de Comunicación e Imagen Institucional	Realiza respaldo del material y verifica los datos para la elaboración del boletín informativo. Fin del procedimiento.



1.10. Diagrama de flujo del procedimiento





2. Procedimiento GCH-CCS-P02-2023

Difusión de información en redes sociales institucionales.

2.1. Objetivo del Procedimiento

Mantener informada a la ciudadanía sobre de las actividades, obras y/o acciones que realizan las Dependencias Administrativas u Organismos Descentralizados que integran el Gobierno de Chalco, mediante la publicación y difusión de información en redes sociales institucionales como YouTube, Facebook, Twitter, Instagram y en el Sitio Web Institucional.

2.2. Alcances

Aplica a los servidores públicos del Departamento de Comunicación e Imagen Institucional de la Coordinación de Comunicación Social del Gobierno de Chalco, Dependencias Administrativas y a los Organismos Descentralizados que integran el Gobierno de Chalco en la medida de su interacción con el procedimiento.

2.3. Marco Jurídico

- Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal vigente, Capítulo XIX, De la Coordinación de Comunicación Social, Artículo 85, fracción I.

2.4. Responsabilidades

La Coordinación de Comunicación Social es la Dependencia Administrativa responsable de publicar en las redes sociales institucionales las actividades, obras y acciones del Gobierno de Chalco.

El Coordinador (a) deberá:

- Revisar y analizar la solicitud de difusión de información;
- Notificar al Departamento de Comunicación e Imagen Institucional sobre la solicitud recibida; y
- Dar seguimiento al cumplimiento de la solicitud.



El Departamento de Comunicación e Imagen Institucional deberá:

- Analizar, verificar y seleccionar el contenido multimedia para la difusión de la información, así como la redacción y publicación en las redes sociales; y
- Registrar y dar seguimiento a la solicitud.

2.5. Insumos

- Oficio de solicitud de publicación de información en redes sociales institucionales.

2.6. Resultado

- Difusión de información en las redes sociales institucionales (YouTube, Facebook, Twitter, Instagram y/o sitio web institucional).

2.7. Políticas

- Las Dependencias Administrativas y los Organismos Descentralizados que integran el Gobierno de Chalco deberán solicitar mediante oficio o correo electrónico a la Coordinación de Comunicación Social, en un lapso no menor a 72 horas, la solicitud de difusión de información en redes sociales.
- La solicitud de publicación de información en redes sociales institucionales deberá cumplir con los siguientes requisitos:
 1. Ficha técnica con la información que se requiere difundir, servidoras o servidores públicos, integrantes de la sociedad civil o instituciones involucradas, tema de la publicación, temporalidad de publicación, lugar y relevancia del evento.
 2. Fotografías propuestas, en caso de contar con ellas.
 3. Especificar red(es) social(es) en la que se requiere realizar la difusión.
 4. La entrega de solicitudes debe realizarse en un horario de 9:00 a 16:00 horas, de lunes a viernes.



- El Departamento de Comunicación e Imagen Institucional será el responsable de la selección de fotografías, videos y determinación de la redacción; si el objetivo de la solicitud no cumple con información útil, verídica y oportuna, la solicitud será rechazada.
- En el caso de que la solicitud de difusión de la información deba ser publicada en el sitio web institucional, se turnará la solicitud al Departamento de Gobierno Digital para su publicación, una vez que el Departamento de Comunicación e Imagen Institucional haya finalizado la edición y la aprobación de fotografías, videos y redacción correspondiente, según sea el caso.

2.8. Formatos de anexos

- En este procedimiento no genera ningún formato

2.9. Descripción de las actividades

Desarrollo del procedimiento para la difusión de información en redes sociales institucionales

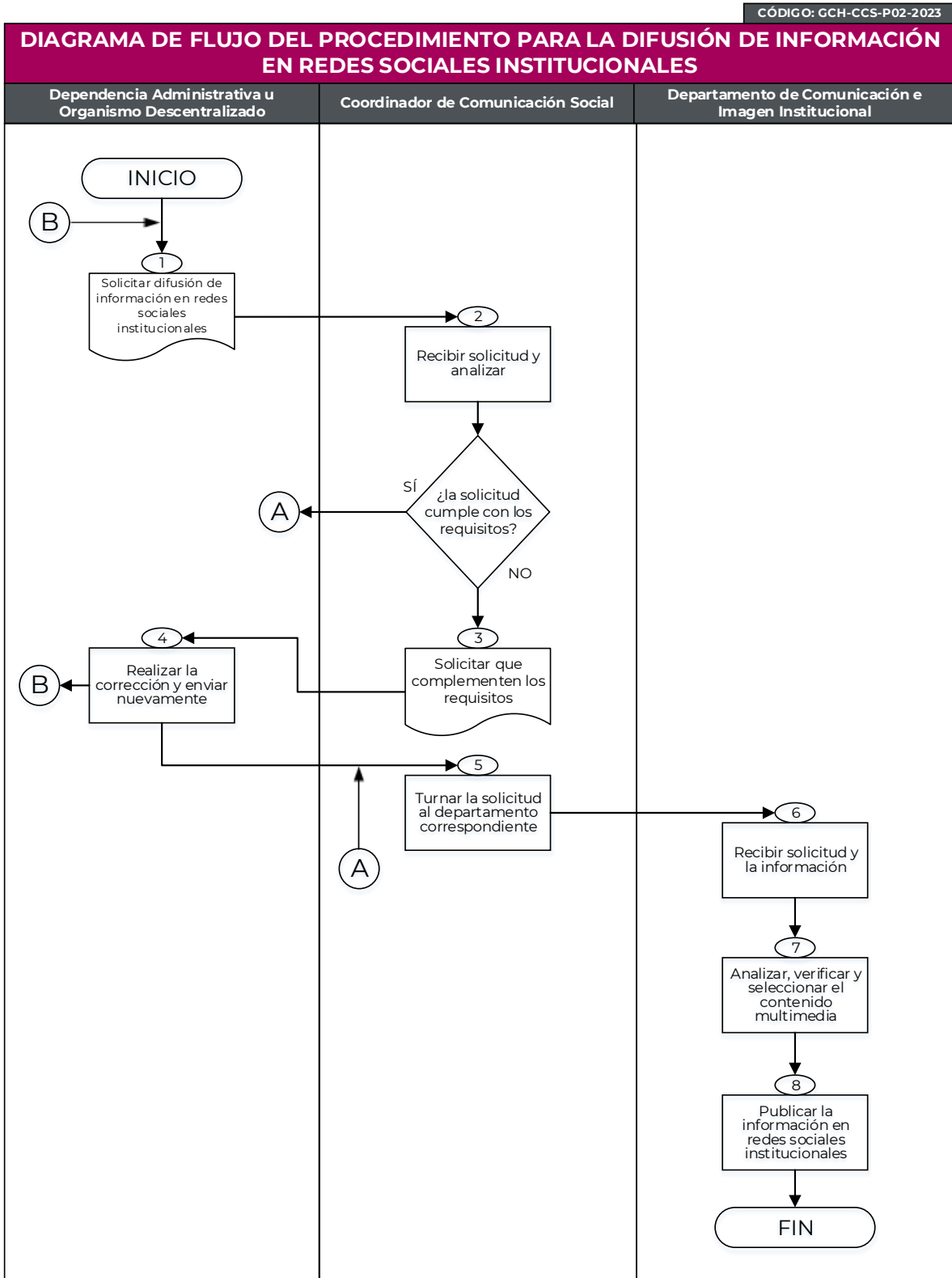
No.	Responsable	Actividad
1	Dependencia Administrativas u Organismo Descentralizado	Solicita mediante oficio o a través de correo electrónico, la difusión de información sobre las actividades, obras y/o acciones del Gobierno de Chalco en redes sociales institucionales.
2	El Coordinador de Comunicación Social	Recibe oficio de solicitud y analiza si la solicitud de difusión de información cumple con los requisitos y determina: ¿Cumple con los requisitos? <ul style="list-style-type: none">• No cumple con los requisitos, se continúa con la actividad 3.• Sí cumple con los requisitos, se continúa con la actividad 5.



3	El Coordinador de Comunicación Social	Elabora oficio o correo electrónico solicitando a la Dependencia Administrativa o al Organismo Descentralizado que complemente los requisitos para la difusión de información.
4	Las Dependencias Administrativas u Organismos Descentralizados	Recibe oficio o correo electrónico y realiza la corrección de la información para la difusión, y la envía nuevamente a la Coordinación de Comunicación Social. Se conecta con la actividad 1.
5	El Coordinador de Comunicación Social	Turna la solicitud al Departamento de Comunicación e Imagen Institucional para que realice la difusión de información.
6	Departamento de Comunicación e Imagen Institucional	Recibe la solicitud de difusión de información.
7	Departamento de Comunicación e Imagen Institucional	Analiza, verifica y selecciona el contenido multimedia para la difusión de la información y trabaja la redacción para la publicación en las redes sociales institucionales.
8	Departamento de Comunicación e Imagen Institucional	Publicación de la información en las redes sociales institucionales. Fin del procedimiento.



2.10. Diagrama de flujo del procedimiento





3. Procedimiento GCH-CCS-P03-2023

Gestión de información oficial del Gobierno de Chalco para medios de comunicación.

3.1. Objetivo del Procedimiento

Mantener el acercamiento entre los medios de comunicación y el Gobierno de Chalco a través de la entrega de la información requerida por los medios de comunicación sobre las actividades, obras y/o acciones que realizan las Áreas, Unidades, Dependencias Administrativas u Organismos Descentralizados que integran el Gobierno de Chalco.

3.2. Alcances

Aplica a los servidores públicos de la Coordinación de Comunicación Social del Gobierno de Chalco, a las Dependencias Administrativas y a los Organismos Descentralizados que integran el Gobierno de Chalco, así como los medios de comunicación locales, regionales, nacionales e internacionales.

3.3. Marco Jurídico

- Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal vigente, Capítulo XIX, De la Coordinación de Comunicación Social, Artículo 85, fracción I.

3.4. Responsabilidades

La Coordinación de Comunicación Social es la Dependencia Administrativa responsable de establecer las relaciones públicas con los medios de comunicación locales, regionales, nacionales e internacionales, así como ser el enlace entre las Dependencias Administrativas y los Organismos Descentralizados que integran el Gobierno de Chalco.



El Coordinador (a) deberá:

- Revisar y analizar la solicitud de información del medio de comunicación;
- Entregar la información solicitada; en caso de no contar con ella, solicitarla y/o canalizar al medio de comunicación con la o las Dependencias Administrativas y/o los Organismos Descentralizados que cuenten con la información; y
- Monitorear la información que se publica.

3.5. Insumos

- Oficio de solicitud de información oficial por parte de los medios de comunicación.

3.6. Resultado

- Información oficial del Gobierno de Chalco.

3.7. Políticas

- El medio de comunicación deberá ponerse en contacto con la Coordinación de Comunicación Social, con anterioridad al oficio de solicitud, para plantear el tema de la entrevista o investigación.
- La Coordinación de Comunicación Social evaluará el tema planteado por el medio de comunicación.
- La Coordinación de Comunicación Social informará, canalizará y/o solicitará la información de interés correspondiente del medio de comunicación a las Dependencias Administrativas y a los Organismos Descentralizados que integran el Gobierno de Chalco.



- La solicitud de información oficial deberá cumplir con los siguientes requisitos:
 1. Especificar el tema o temas de investigación.
 2. Nombre del servidor(a) público a entrevistar (en caso de que se requiera una entrevista).
 3. La entrega de solicitudes debe realizarse en un horario de 9:00 a 16:00 horas, de lunes a viernes.

3.8. Formatos de anexos

- En este procedimiento no genera ningún formato

3.9. Descripción de las actividades

Desarrollo del procedimiento para la gestión de información oficial del Gobierno de Chalco para medios de comunicación

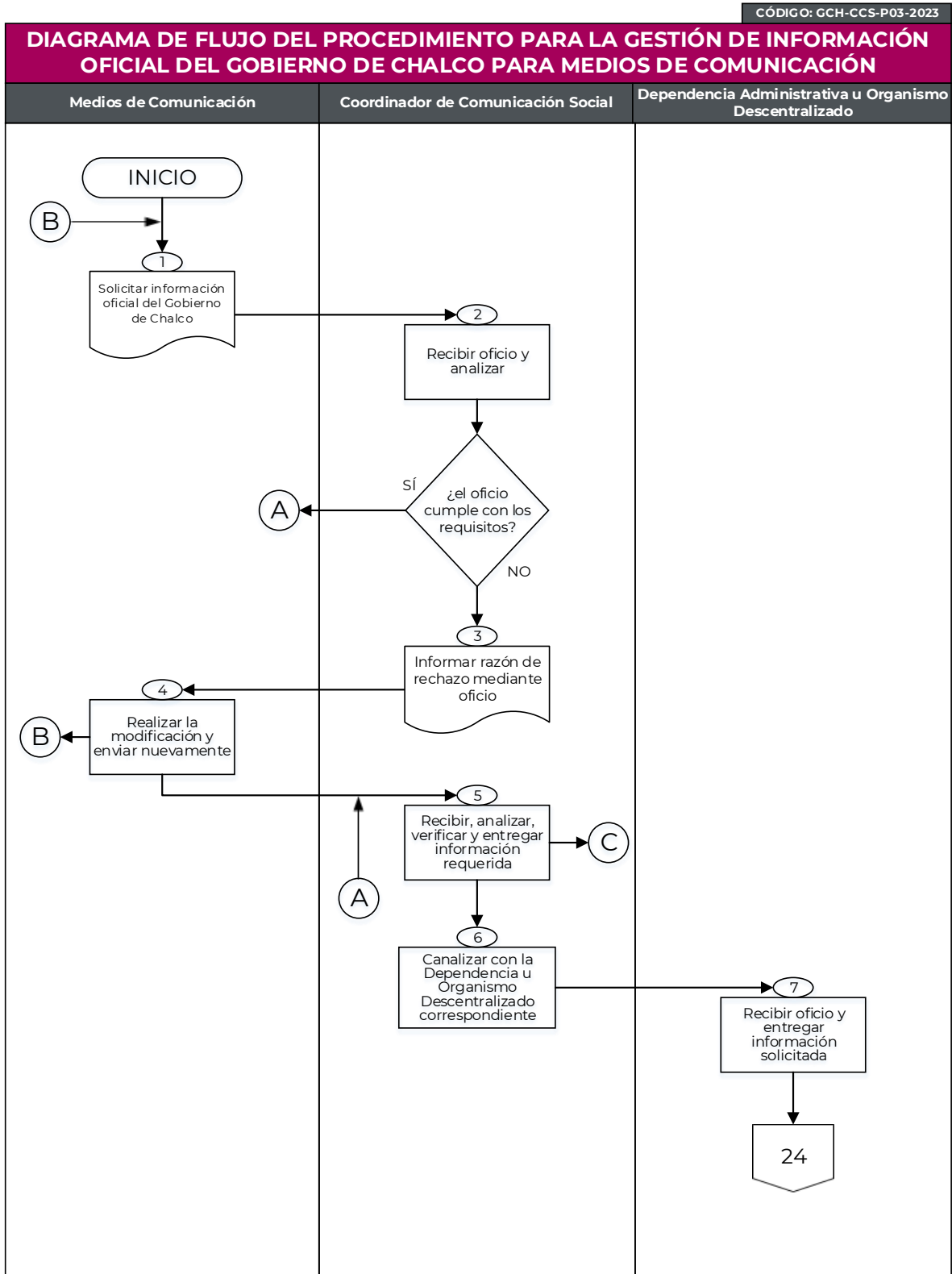
No.	Responsable	Actividad
1	Medio de comunicación	Solicita mediante oficio, la información sobre las actividades, obras y/o acciones del Gobierno de Chalco.
2	El Coordinador de Comunicación Social	Recibe oficio de solicitud y analiza si la solicitud de información cumple con los requisitos y determina: ¿Cumple con los requisitos? <ul style="list-style-type: none">• No, se continúa con la actividad 3.• Sí, se continúa con la actividad 5.
3	El Coordinador de Comunicación Social	Elabora oficio, informando al medio de comunicación la razón del rechazo de solicitud.
4	Medio de comunicación	Recibe oficio y realiza la modificación de la solicitud de información y la envía a la Coordinación de Comunicación Social. Se conecta con la actividad 1.



5	El Coordinador de Comunicación Social	En caso de contar con la información: recibe, analiza, verifica y entrega la información requerida y/o agenda entrevista. Se continúa con la actividad 9.
6	El Coordinador de Comunicación Social	En caso de no contar con la información: canaliza al medio de comunicación, con la (s) Dependencia (s) Administrativa (s) u Organismo (s) Descentralizado (s) correspondientes.
7	Dependencias Administrativas u Organismos Descentralizados	Reciben oficio de solicitud de información y Realiza la entrega de la misma al medio de comunicación.
8	Medio de comunicación	Recibe y publica la información oficial del Gobierno de Chalco.
9	Dependencias Administrativas u Organismos Descentralizados	Informa a la Coordinación de Comunicación Social la entrega de la información solicitada por el medio de comunicación.
10	El Coordinador (a) de Comunicación Social	Registra la conclusión de la solicitud y da seguimiento a la publicación correspondiente por parte de los medios de comunicación. Fin del procedimiento.



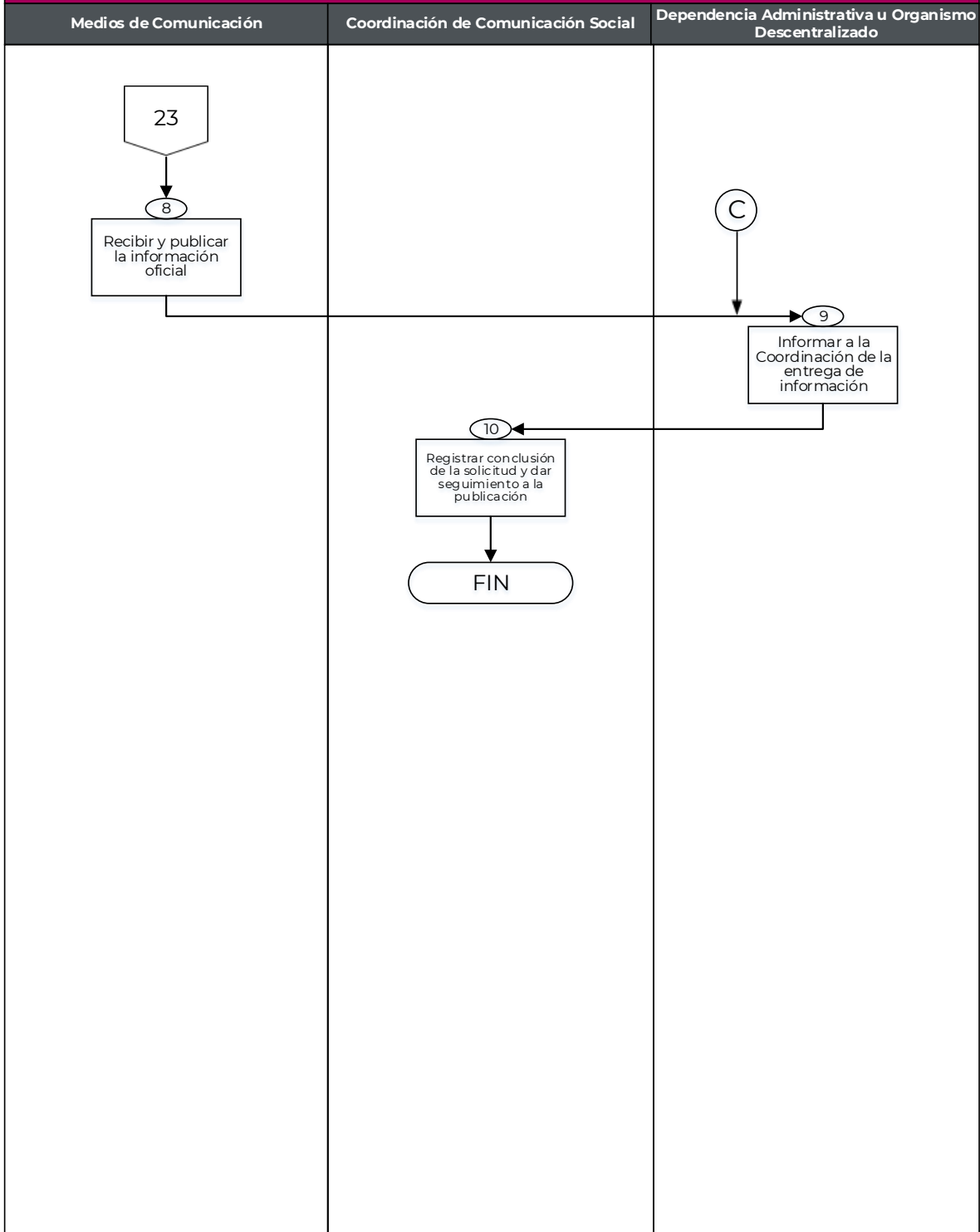
3.10. Diagrama de flujo del procedimiento





CÓDIGO: GCH-CCS-P03-2023

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE INFORMACIÓN OFICIAL DEL GOBIERNO DE CHALCO PARA MEDIOS DE COMUNICACIÓN





4. Procedimiento GCH-CCS-P04-2023

Elaboración de material editorial digital y/o para impresión.

4.1. Objetivo del Procedimiento

Mantener informada a la ciudadanía, de manera gráfica, sobre las actividades, obras y acciones de las Dependencias Administrativas u Organismos Descentralizados del Gobierno de Chalco, a través de material editorial digital y/o para impresión.

4.2. Alcances

Aplica a los servidores públicos del Departamento de Comunicación e Imagen Institucional de la Coordinación de Comunicación Social del Gobierno de Chalco, a las Dependencias Administrativas u a los Organismos Descentralizados que integran el Gobierno de Chalco en la medida de su interacción con el procedimiento.

4.3. Marco Jurídico

- Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal vigente, Capítulo XIX, De la Coordinación de Comunicación Social, Artículo 85, fracción I.

4.4. Responsabilidades

La Coordinación de Comunicación Social es la Dependencia Administrativa responsable de realizar el diseño gráfico del material editorial digital e impreso acerca de las actividades, obras y acciones del Gobierno de Chalco.

El Coordinador (a) deberá:

- Revisar y analizar la solicitud de elaboración de material editorial digital y/o para impresión;
- Notificar al Departamento de Comunicación e Imagen Institucional sobre la solicitud recibida; y
- Dar seguimiento al cumplimiento de la solicitud.



El Departamento de Comunicación e Imagen Institucional deberá:

- Analizar y elaborar el diseño del material editorial digital y/o para impresión;
- Enviar propuesta del diseño gráfico del material editorial digital y/o para impresión a las Dependencias Administrativas u Organismos Descentralizados del Gobierno de Chalco solicitantes; y
- Realizar el registro del material editorial digital y/o para impresión elaborado.

4.5. Insumos

- Oficio de solicitud de elaboración de material editorial digital y/o para impresión.

4.6. Resultado

- Material editorial digital y/o para impresión (díptico, tríptico, volante, cartel, periódico, revista y/o libro).

4.7. Políticas

- Las Dependencias Administrativas y los Organismos Descentralizados deberán entregar la solicitud de elaboración del material editorial digital y/o para impresión 7 días hábiles previos a la fecha requerida.
- La solicitud de elaboración de material editorial digital y/o para impresión deberá cumplir con los siguientes requisitos:
 1. Justificar brevemente la elaboración del material editorial.
 2. Especificar el formato requerido (por ejemplo: *.pdf*, *.doc*, *etc.*) y si el material editorial será digital, para impresión o ambos.
 3. En el caso de ser material editorial digital, especificar la plataforma en la que será utilizado.



4. En el caso de ser material editorial para impresión, especificar el tipo de material en el que se imprimirá y el tamaño real en centímetros.
 5. Especificar los datos del material editorial solicitado (eslogan, texto, logotipos, fecha e imagen).
 6. La entrega de solicitudes debe realizarse en un horario de 9:00 a 16:00 horas, de lunes a viernes.
- El Departamento de Comunicación e Imagen Institucional analizará y seleccionará el software necesario para la elaboración del material editorial digital y/o para impresión.
 - Debido a que el material editorial digital y/o para impresión se envía para su revisión y aprobación previo a su utilización a las Dependencias Administrativas u Organismos Descentralizados del Gobierno de Chalco solicitantes, es necesario que en la solicitud se asigne un enlace para dar seguimiento y así poder mantener comunicación directa para la corrección, modificación o nueva creación del material editorial digital y/o para impresión.

4.8. Formatos de anexos

- En este procedimiento no genera ningún formato



4.9. Descripción de las actividades

Desarrollo del procedimiento para la elaboración de material editorial digital y/o para impresión

No.	Responsable	Actividad
1	Las Dependencias Administrativas u Organismos Descentralizados	Solicita, mediante oficio o a través de correo electrónico, la elaboración del material editorial.
2	El Coordinador de Comunicación Social	Recibe oficio de solicitud y analiza si la solicitud de elaboración del material editorial cumple con los requisitos y determina: ¿Cumple con los requisitos? <ul style="list-style-type: none">• No, se continúa con la actividad 3.• Sí, se continúa con la actividad 5.
3	El Coordinador de Comunicación Social	Elabora oficio o correo electrónico, solicitando a la Dependencia Administrativa o al Organismo Descentralizado que complemente los requisitos para la elaboración del material editorial.
4	Las Dependencias Administrativas u Organismos Descentralizados	Recibe oficio o correo electrónico y realiza la corrección de la información para la solicitud de elaboración del material editorial y la envía nuevamente al Coordinador (a) de Comunicación Social. Se conecta con la actividad 1.
5	El Coordinador de Comunicación Social	Turna la solicitud al Departamento de Comunicación e Imagen Institucional para que realice la elaboración del material editorial.



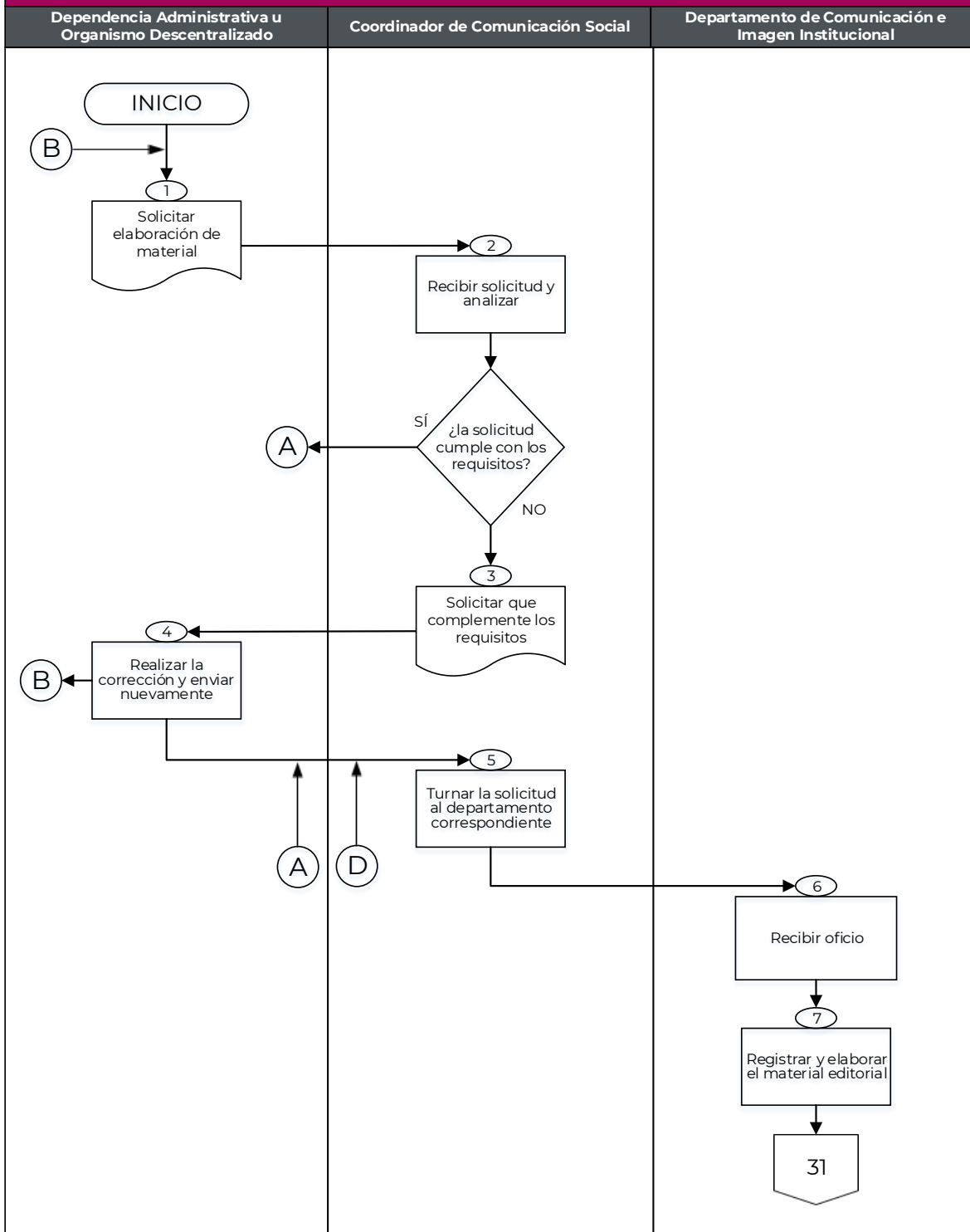
6	Departamento de Comunicación e Imagen Institucional	Recibe el oficio de solicitud de la elaboración del material editorial.
7	Departamento de Comunicación e Imagen Institucional	Registra y elabora el material editorial.
8	Departamento de Comunicación e Imagen Institucional	Envía propuesta a la Dependencia Administrativa u Organismo Descentralizado solicitante.
9	Las Dependencias Administrativas u Organismos Descentralizados	En caso de aprobación: Revisa, aprueba y hace de conocimiento a la Coordinación de Comunicación Social. Se continúa en la actividad 11.
10	Las Dependencias Administrativas u Organismos Descentralizados	En caso de modificaciones o correcciones: hace de conocimiento dichas modificaciones o correcciones a la Coordinación de Comunicación Social, a través de oficio de solicitud o correo electrónico. Se conecta con actividad 5.
11	Departamento de Comunicación e Imagen Institucional	Realiza respaldo del material editorial y concluye la solicitud. Fin del procedimiento.



4.10. Diagrama de flujo del procedimiento

CÓDIGO: GCH-CCS-P04-2023

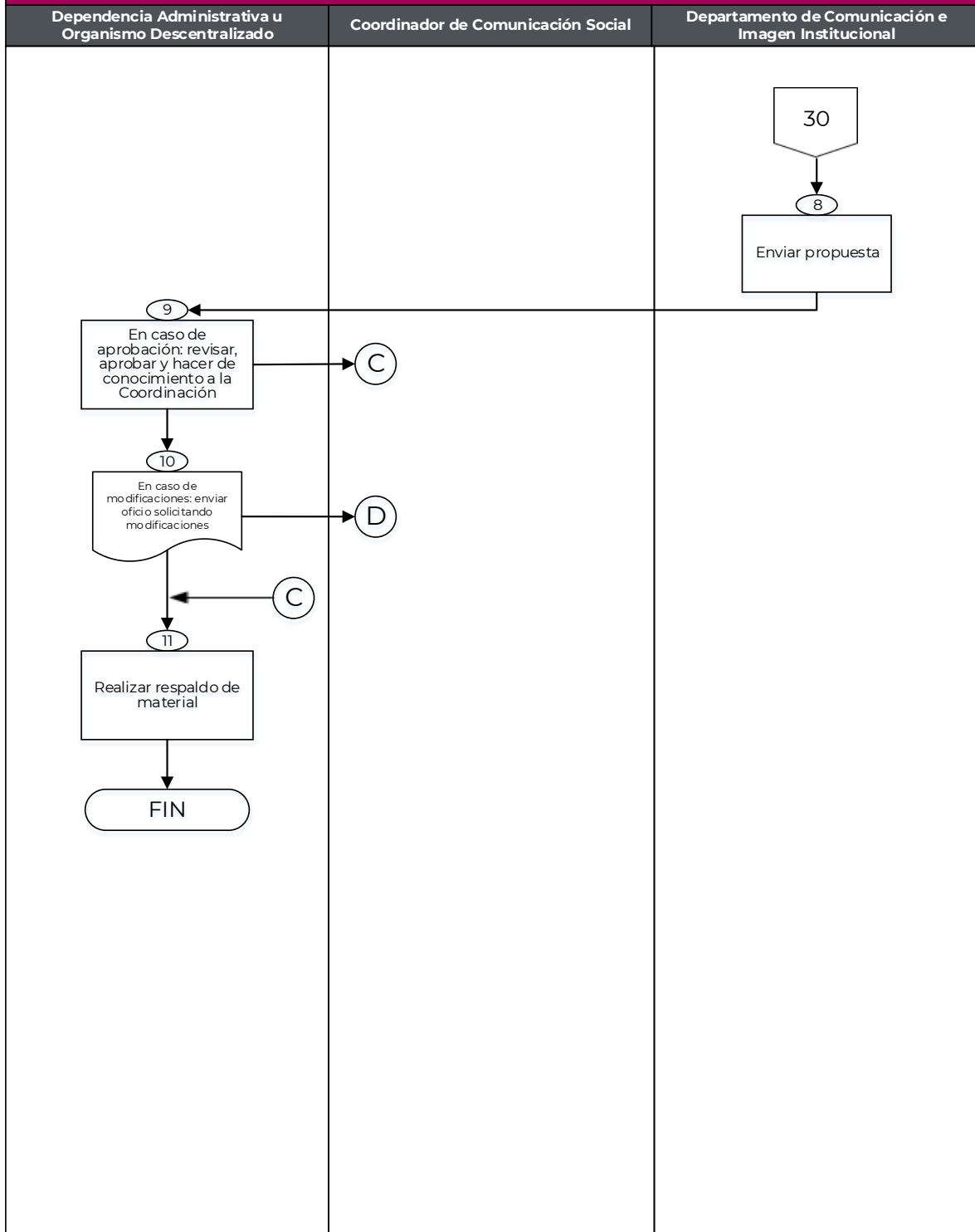
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE MATERIAL EDITORIAL DIGITAL Y/O PARA IMPRESIÓN





CÓDIGO: GCH-CCS-P04-2023

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE MATERIAL EDITORIAL DIGITAL Y/O PARA IMPRESIÓN





5. Procedimiento GCH-CCS-P05-2023

Elaboración de material audiovisual.

5.1. Objetivo del Procedimiento

Mantener informada a la ciudadanía sobre las actividades, obras y acciones de las Dependencias Administrativas u Organismos Descentralizados que integran el Gobierno de Chalco, a través de la elaboración de material audiovisual.

5.2. Alcances

Aplica a los servidores públicos del Departamento de Comunicación e Imagen Institucional de la Coordinación de Comunicación Social del Gobierno de Chalco, Dependencias Administrativas y a los Organismos Descentralizados que integran el Gobierno de Chalco en la medida de su interacción con el procedimiento.

5.3. Marco Jurídico

- Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal vigente, Capítulo XIX, De la Coordinación de Comunicación Social, Artículo 85, fracción I.

5.4. Responsabilidades

La Coordinación de Comunicación Social es la Dependencia Administrativa responsable de desarrollar la elaboración de material audiovisual acerca de las actividades, obras y acciones del Gobierno de Chalco.

El Coordinador (a) deberá:

- Revisar y analizar la solicitud de elaboración de material audiovisual.
- Notificar al Departamento de Comunicación e Imagen Institucional sobre la solicitud recibida; y
- Dar seguimiento al cumplimiento de la solicitud.



El Departamento de Comunicación e Imagen Institucional deberá:

- Analizar y elaborar el material audiovisual;
- Enviar propuesta del material audiovisual a las Dependencias Administrativas u Organismos Descentralizados del Gobierno de Chalco solicitantes; y
- Realizar el registro del material audiovisual elaborado.

5.5. Insumos

- Oficio de solicitud de elaboración del material audiovisual.

5.6. Resultado

- Material audiovisual (video, spot de audio, animación).

5.7. Políticas

- Las Dependencias Administrativas y los Organismos Descentralizados deberán realizar la solicitud de elaboración de material audiovisual 7 días hábiles previos a la fecha requerida.
- La solicitud de elaboración de material audiovisual deberá cumplir con los siguientes requisitos:
 1. Justificar brevemente el desarrollo del material audiovisual.
 2. Tema sobre el que se desarrollará el contenido y hacia quién está dirigida la información.
 3. Especificar si el material es visual o de audio.
 4. Especificar la duración requerida.
 5. Especificar en que medio o plataforma será reproducido el material audiovisual.
 6. La entrega de solicitudes debe realizarse en un horario de 9:00 a 16:00 horas, de lunes a viernes.



- El Departamento de Comunicación e Imagen Institucional analizará y seleccionará el software necesario para la elaboración del material audiovisual.
- Debido a que el material audiovisual se envía para su revisión y aprobación previo a su utilización a las Dependencias Administrativas u Organismos Descentralizados del Gobierno de Chalco solicitantes, es requerido que en la solicitud se asigne un enlace para dar seguimiento y así poder mantener comunicación directa para la corrección, modificación o nueva creación del material audiovisual.

5.8. Formatos de anexos

- En este procedimiento no genera ningún formato

5.9. Descripción de las actividades

Desarrollo del procedimiento para la elaboración de material audiovisual

No.	Responsable	Actividad
1	Las Dependencias Administrativas u Organismos Descentralizados	Solicita, mediante oficio o a través de correo electrónico, la elaboración de material audiovisual.
2	El Coordinador de Comunicación Social	Recibe oficio de solicitud y analiza si la solicitud de elaboración del material audiovisual cumple con los requisitos y determina: ¿Cumple con los requisitos? <ul style="list-style-type: none">• No cumple, se continúa con la actividad 3.• Sí cumple, se continúa con la actividad 5.



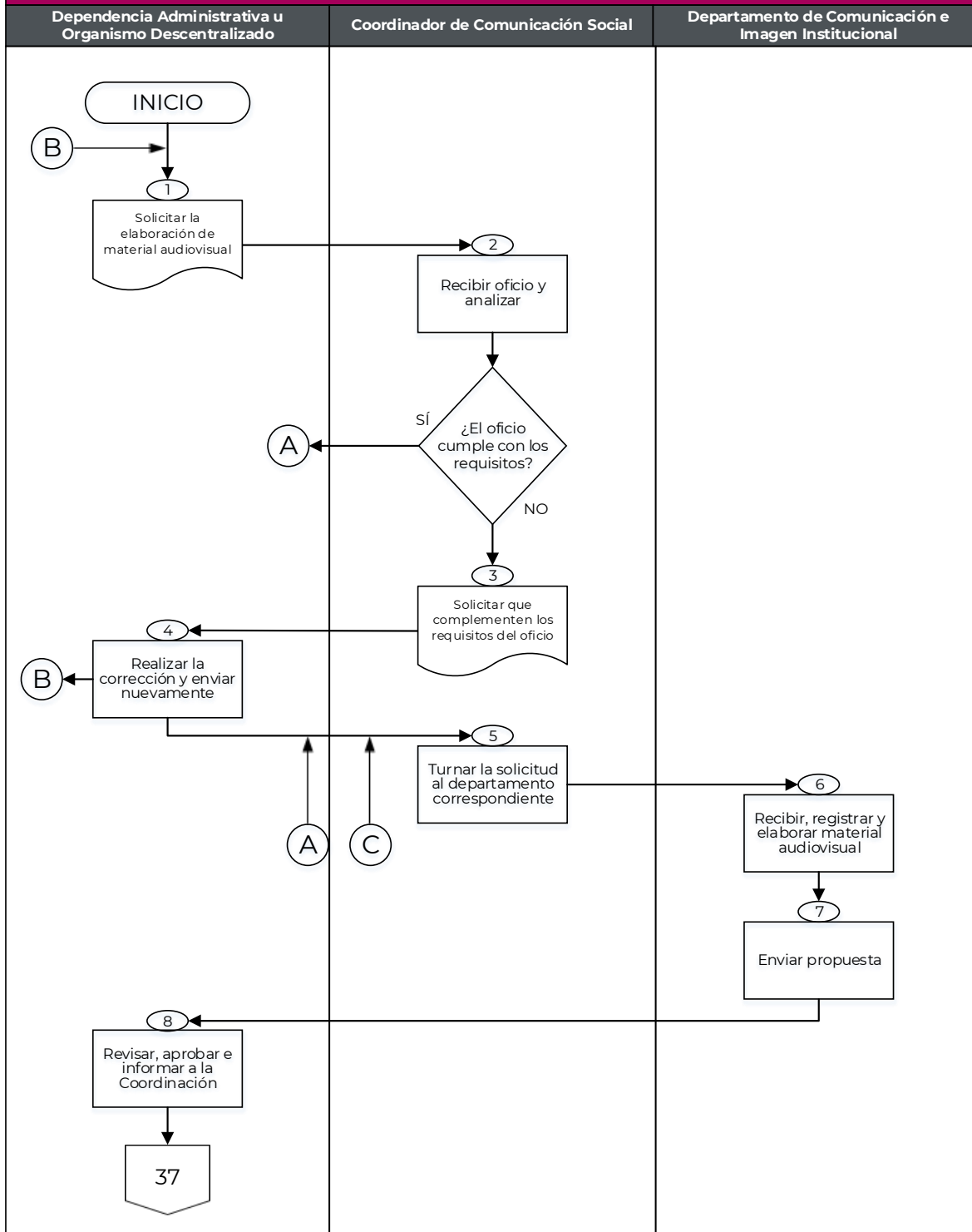
3	El Coordinador de Comunicación Social	Elabora oficio o correo electrónico, solicitando a la Dependencia Administrativa o al Organismo Descentralizado, para que complemente los requisitos para la elaboración del material audiovisual.
4	Las Dependencias Administrativas u Organismos Descentralizados	Recibe oficio o correo electrónico y realiza la corrección de la información de la elaboración del material audiovisual y la envía a la Coordinación de Comunicación Social. Se conecta con la actividad 1.
5	El Coordinador de Comunicación Social	Turna la solicitud al Departamento de Comunicación e Imagen Institucional para que realice la elaboración del material audiovisual.
6	Departamento de Comunicación e Imagen Institucional	Recibe el oficio, registra y elabora el material audiovisual.
7	Departamento de Comunicación e Imagen Institucional	Envía propuesta a la Dependencia Administrativa u Organismo Descentralizado.
8	Las Dependencias Administrativas u Organismos Descentralizados	Revisa, aprueba y hace de conocimiento a la Coordinación de Comunicación Social.
9	Las Dependencias Administrativas u Organismos Descentralizados	En caso de que se requieran modificaciones o correcciones se hace de conocimiento las observaciones a la Coordinación de Comunicación Social. Se conecta con la actividad 5.
10	Departamento de Comunicación e Imagen Institucional	Realiza respaldo del material audiovisual y concluye la solicitud. Fin del procedimiento.



5.10. Diagrama de flujo del procedimiento

CÓDIGO: GCH-CCS-P05-2023

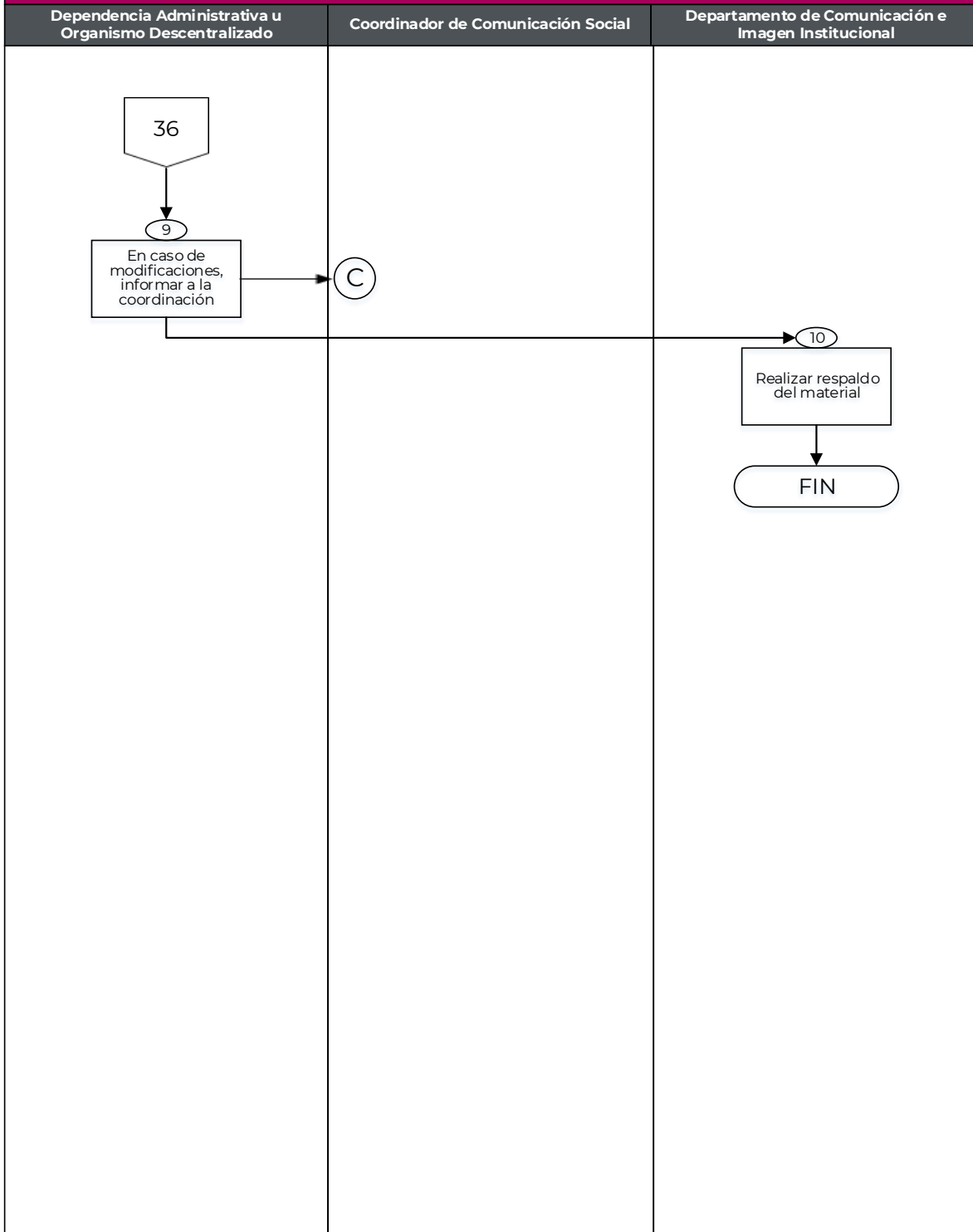
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE MATERIAL AUDIOVISUAL





CÓDIGO: GCH-CCS-P05-2023

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE MATERIAL AUDIOVISUAL





6. Procedimiento GCH-CCS-P06-2023

Elaboración de material gráfico.

6.1. Objetivo del Procedimiento

Mantener informada a la ciudadanía sobre las actividades, obras y acciones de las Dependencias Administrativas u Organismos Descentralizados que integran el Gobierno de Chalco, a través de la elaboración de material gráfico.

6.2. Alcances

Aplica a los servidores públicos del Departamento de Comunicación e Imagen Institucional de la Coordinación de Comunicación Social del Gobierno de Chalco, Dependencias Administrativas y a los Organismos Descentralizados que integran el Gobierno de Chalco en la medida de su interacción con el procedimiento.

6.3. Marco Jurídico

- Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal vigente, Capítulo XIX, De la Coordinación de Comunicación Social, Artículo 85, fracción I.

6.4. Responsabilidades

La Coordinación de Comunicación Social es la Dependencia Administrativa responsable de desarrollar el material gráfico acerca de las actividades, obras y acciones del Gobierno de Chalco.

El Coordinador (a) deberá:

- Revisar y analizar la solicitud de la elaboración del material gráfico;
- Notificar al Departamento de Comunicación e Imagen Institucional sobre la solicitud recibida; y
- Dar seguimiento al cumplimiento de la solicitud.



El Departamento de Comunicación e Imagen Institucional deberá:

- Analizar y elaborar el desarrollo del material gráfico;
- Enviar propuesta de diseño del material gráfico a las Dependencias Administrativas u Organismos Descentralizados del Gobierno de Chalco solicitantes; y
- Realizar el registro del material gráfico elaborado.

6.5. Insumos

- Oficio de solicitud de elaboración de material gráfico.

6.6. Resultado

- Material gráfico (logotipo, imagen institucional, invitación, tarjeta de presentación, diploma, constancia, reconocimiento, personificador, señalética, banner digital, banner impreso, fotomontaje, mampara, lona).

6.7. Políticas

- Las Dependencias Administrativas y los Organismos Descentralizados deberán realizar la solicitud de elaboración del material gráfico 3 días hábiles previos a la fecha requerida.
- La solicitud de elaboración material gráfico deberá cumplir con los siguientes requisitos:
 1. Justificar brevemente el desarrollo del material gráfico.
 2. Especificar el tipo de material gráfico requerido y el formato necesario (Ejemplo: *.pdf, .doc, .png, .jpg, etc.*).
 3. Especificar si el material gráfico será digital o para impresión, en el caso de ser material gráfico para impresión, se requerirá especificar el tamaño real de impresión y tipo de material en el que se imprimirá.
 4. En el caso de ser material gráfico digital, se requerirá especificar sobre qué plataforma será utilizado.



5. Datos del material editorial solicitado (Eslogan, texto, logotipos, fecha e imagen).
 6. La entrega de solicitudes debe realizarse en un horario de 9:00 a 16:00 horas, de lunes a viernes.
- La Coordinación de Comunicación Social no realiza impresiones de ningún tipo.
 - El Departamento de Comunicación e Imagen Institucional analizará y seleccionará el software necesario para la elaboración del material gráfico.
 - Debido a que el material gráfico se envía para su revisión y aprobación previo a su utilización a las Dependencias Administrativas u Organismos Descentralizados del Gobierno de Chalco solicitantes, es requerido que en la solicitud se asigne un enlace para dar seguimiento y así poder mantener comunicación directa para la corrección, modificación o nueva creación del material gráfico.

6.8. Formatos de anexos

- En este procedimiento no genera ningún formato



6.9. Descripción de las actividades

Desarrollo del procedimiento para la elaboración de material gráfico

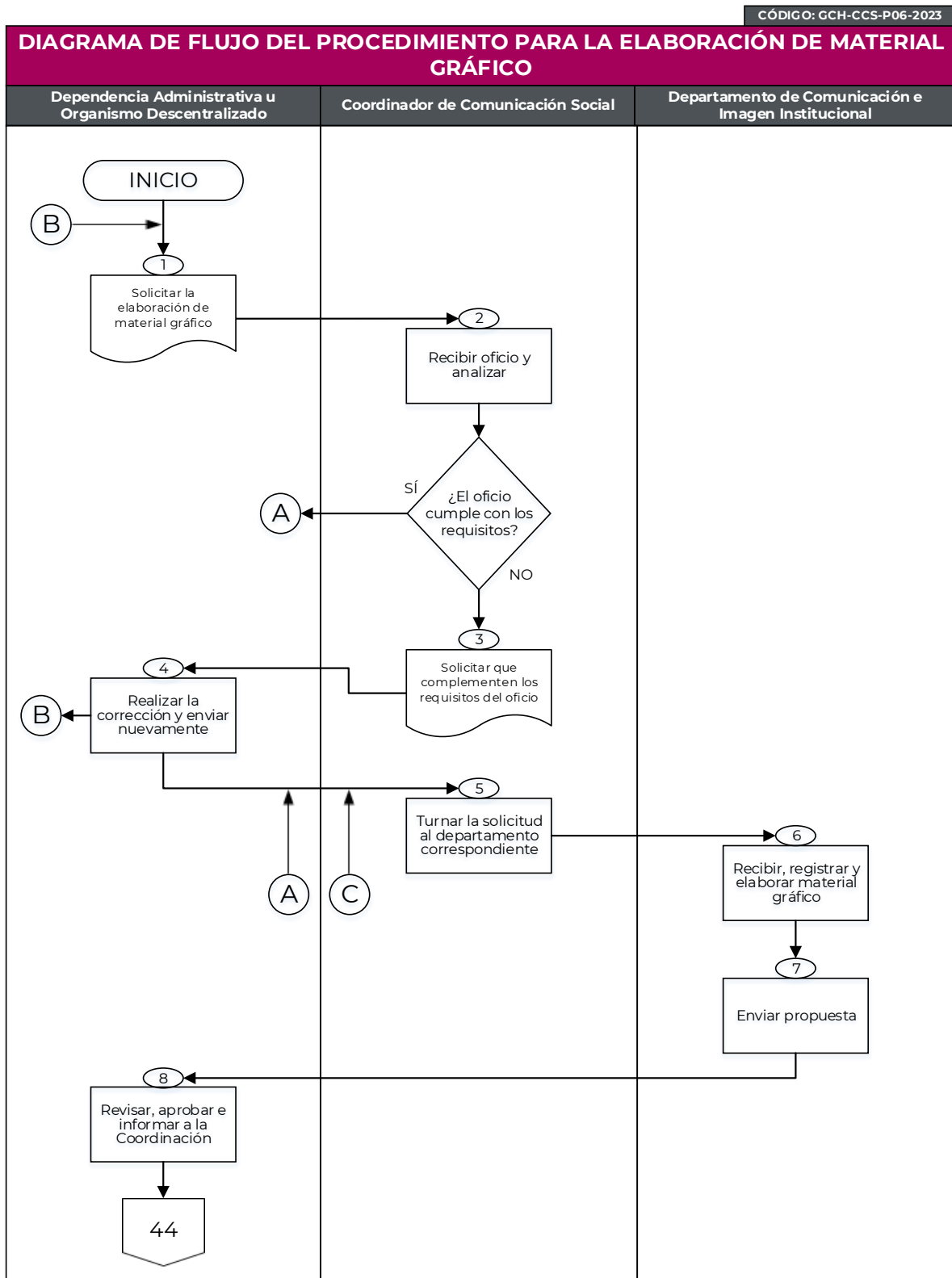
No.	Responsable	Actividad
1	Las Dependencias Administrativas u Organismos Descentralizados	Solicita, mediante oficio o a través de correo electrónico, la elaboración de material gráfico.
2	El Coordinador de Comunicación Social	Recibe oficio de solicitud y analiza si la solicitud de elaboración del material audiovisual cumple con los requisitos y determina: ¿Cumple con los requisitos? <ul style="list-style-type: none">• No cumple, se continúa con la actividad 3.• Sí cumple, se continúa con la actividad 5.
3	El Coordinador de Comunicación Social	Elabora oficio o correo electrónico, solicitando a la Dependencia Administrativa o al Organismo Descentralizado, para que complemente los requisitos para la elaboración del material gráfico.
4	Las Dependencias Administrativas u Organismos Descentralizados	Recibe oficio o correo electrónico y realiza la corrección de la información de la elaboración del material audiovisual y la envía a la Coordinación de Comunicación Social. Se conecta con la actividad 1.
5	El Coordinador de Comunicación Social	Turna la solicitud al Departamento de Comunicación e Imagen Institucional para que realice la elaboración del material gráfico.



6	Departamento de Comunicación e Imagen Institucional	Recibe el oficio, registra y elabora el material gráfico.
7	Departamento de Comunicación e Imagen Institucional	Envía propuesta a la Dependencia Administrativa u Organismo Descentralizado.
8	Las Dependencias Administrativas u Organismos Descentralizados	Revisa, aprueba y hace de conocimiento a la Coordinación de Comunicación Social.
9	Las Dependencias Administrativas u Organismos Descentralizados	En caso de que se requieran modificaciones o correcciones se hace de conocimiento las observaciones a la Coordinación de Comunicación Social. Se conecta con la actividad 5.
10	Departamento de Comunicación e Imagen Institucional	Realiza respaldo del material y concluye la solicitud. Fin del procedimiento.



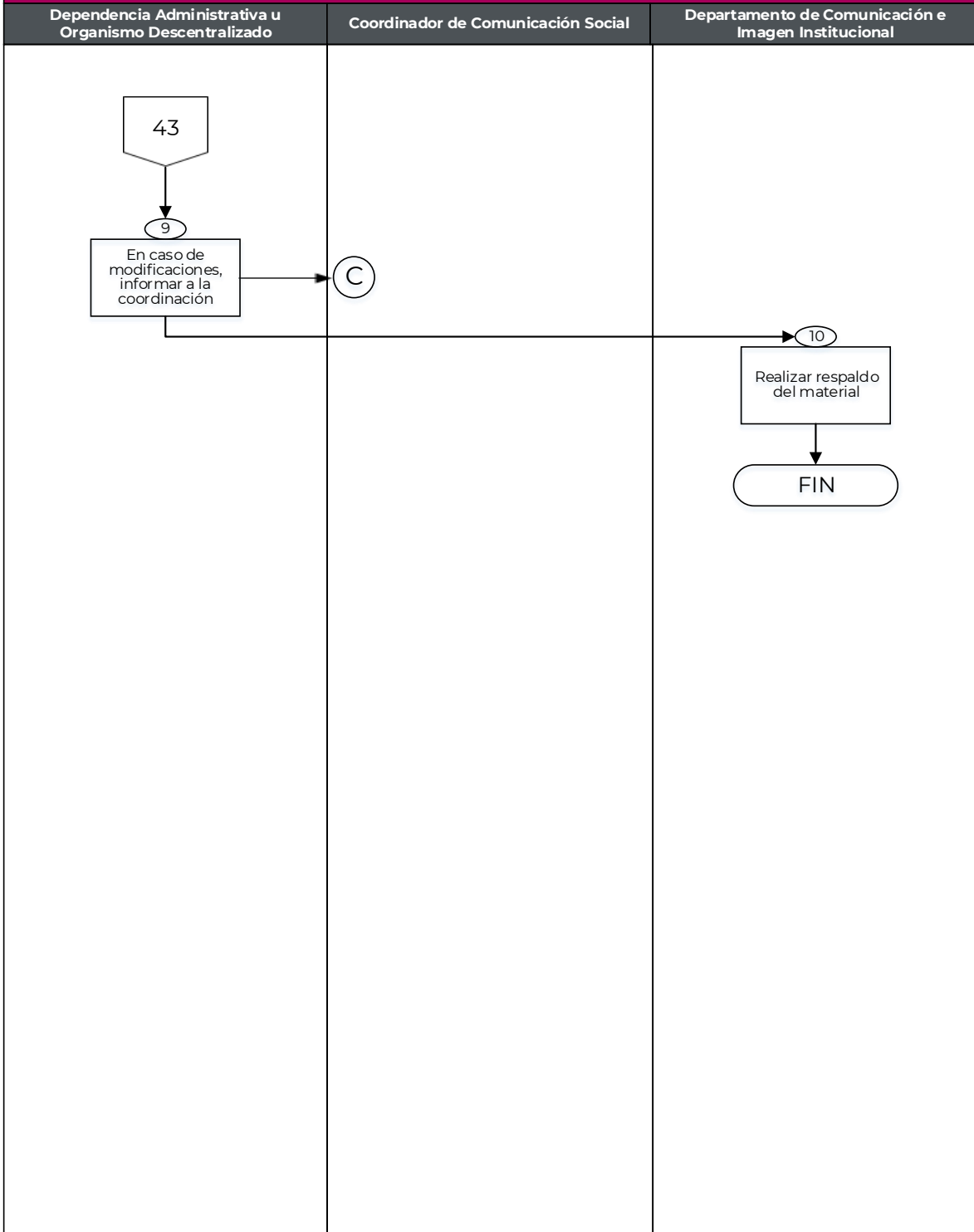
6.10. Diagrama de flujo del procedimiento





CÓDIGO: GCH-CCS-P06-2023

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE MATERIAL GRÁFICO





7. Procedimiento GCH-CCS-P07-2023

Creación y modificación de sistemas informáticos.

7.1. Objetivo del Procedimiento

Reducir el tiempo para realizar un trámite, servicio o procesos de las Dependencias Administrativas u Organismos Descentralizados que integran el Gobierno de Chalco, facilitando el manejo de datos e información, mediante la creación y modificación de sistemas informáticos.

7.2. Alcances

Aplica a los servidores públicos del Departamento de Gobierno Digital de la Coordinación de Comunicación Social del Gobierno de Chalco, a las Dependencias Administrativas u Organismos Descentralizados que integran el Gobierno de Chalco en la medida de su interacción con el procedimiento.

7.3. Marco Jurídico

- Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios, Sección Segunda, De los Ayuntamientos, Artículo 45, fracción I.
- Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal vigente, Capítulo XXI, De la Coordinación de Tecnologías de la información, Artículo 96, fracción VII.

7.4. Responsabilidades

La Coordinación de Comunicación Social es la Dependencia Administrativa responsable de desarrollar los sistemas informáticos municipales.



El Coordinador (a) deberá:

- Revisar y analizar la solicitud de creación o modificación del sistema informático;
- Notificar al Departamento de Gobierno Digital sobre la solicitud recibida; y
- Dar seguimiento a la solicitud.

El Departamento de Gobierno Digital deberá:

- Analizar la viabilidad técnica de la creación o modificación del sistema informático;
- Realizar el desarrollo, almacenamiento y pruebas de operación del sistema informático;
- Realizar los respaldos, modificaciones y correcciones en los sistemas informáticos; y
- Realizar la capacitación de la creación y modificación del sistema informático a las y los servidores públicos de la Dependencia Administrativa u Organismo Descentralizado solicitante.

7.5. Insumos

- Oficio de solicitud de creación o modificación del sistema informático.

7.6. Resultado

- Sistema informático.



7.7. Políticas

- Las Dependencias Administrativas y los Organismos Descentralizados deberán señalar en el oficio de solicitud de creación o modificación del sistema informático a la o el servidor público quien fungirá como enlace para la coordinación de mesas de trabajo.
- El tiempo de desarrollo o modificación del sistema informático lo definirá el Departamento de Gobierno Digital en función a la complejidad del mismo.
- Solo se harán modificaciones a los sistemas informáticos desarrollados y administrados por esta Coordinación.
- Antes de dar por terminado el desarrollo o la modificación del sistema informático se requiere de un periodo de pruebas por parte de las Dependencias Administrativas y los Organismos Descentralizados solicitantes, siendo éstas las que deberán autorizar, por escrito, la liberación del sistema informático solicitado.
- Los requisitos necesarios para aprobar la solicitud son:
 1. Nombre del sistema informático a crear / modificar.
 2. justificación de la creación / modificación.
 3. Objetivo.
 4. La entrega de solicitudes debe realizarse en un horario de 9:00 a 16:00 horas, de lunes a viernes.

7.8. Formatos de anexos

- En este procedimiento no genera ningún formato



7.9. Descripción de las actividades

Desarrollo del procedimiento para la creación y modificación de sistemas informáticos

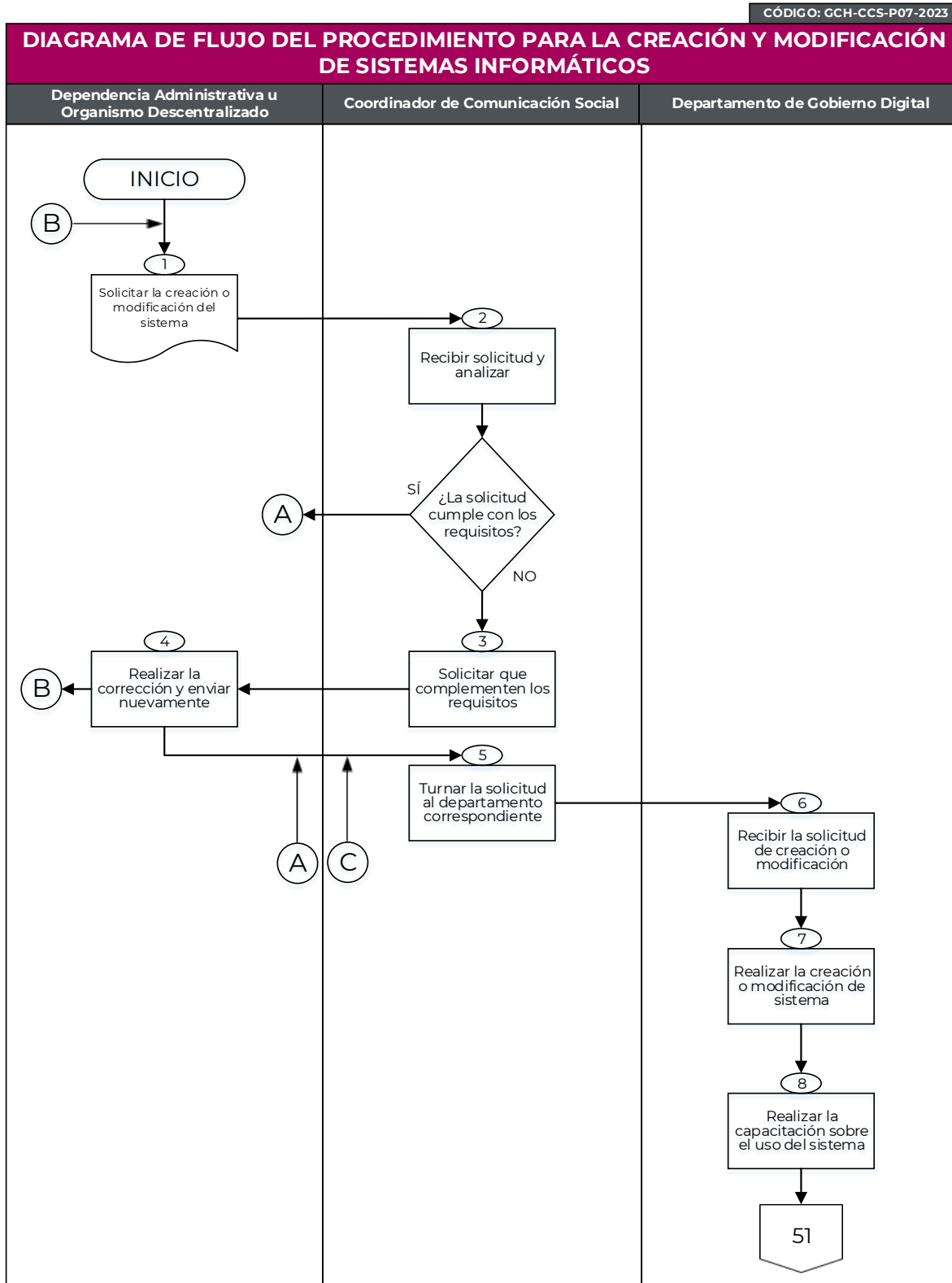
No.	Responsable	Actividad
1	Las Dependencias Administrativas u Organismos Descentralizados	Solicita mediante oficio la creación o modificación del sistema informático.
2	El Coordinador de Comunicación Social	Recibe oficio de solicitud y analiza si la creación o modificación del sistema informático cumple con los requisitos y determina: ¿Cumple con los requisitos? <ul style="list-style-type: none">• No, se continúa con la actividad 3.• Sí, se continúa con la actividad 5.
3	El Coordinador de Comunicación Social	Regresa el oficio y solicita a la Dependencia Administrativa o al Organismo Descentralizado que complemente los requisitos de la solicitud para la creación o modificación del sistema informático.
4	Las Dependencias Administrativas u Organismos Descentralizados	Realiza la corrección de la información para la creación o modificación del sistema informático y la envía a la Coordinación de Comunicación social. Se conecta con la actividad 1.
5	El Coordinador de Comunicación Social	Turna la solicitud al Departamento de Gobierno Digital para que realice la creación o modificación del sistema informático.
6	Departamento de Gobierno Digital	Recibe el oficio de solicitud de la creación o modificación del sistema informático.



7	Departamento de Gobierno Digital	Realiza la creación o modificación del sistema informático.
8	Departamento de Gobierno Digital	Realiza la capacitación, a la Dependencia Administrativa u Organismo Descentralizado, del uso del sistema informático.
9	Las Dependencias Administrativas u Organismos Descentralizados	Hace uso del sistema informático en el periodo de prueba.
10	Las Dependencias Administrativas u Organismos Descentralizados	En caso de que se requieran adecuaciones o correcciones: hace de conocimiento a la Coordinación de Comunicación Social. Se conecta con la actividad 5.
11	Las Dependencias Administrativas u Organismos Descentralizados	En caso de que no haya adecuaciones o correcciones: aprueba la liberación por escrito, haciendo de conocimiento a la Coordinación de Comunicación Social.
12	El Coordinador de Comunicación social	Recibe y turna la aprobación de la liberación al Departamento de Gobierno Digital.
13	Departamento de Gobierno Digital	Realiza respaldo y liberación del sistema informático. Fin del procedimiento.



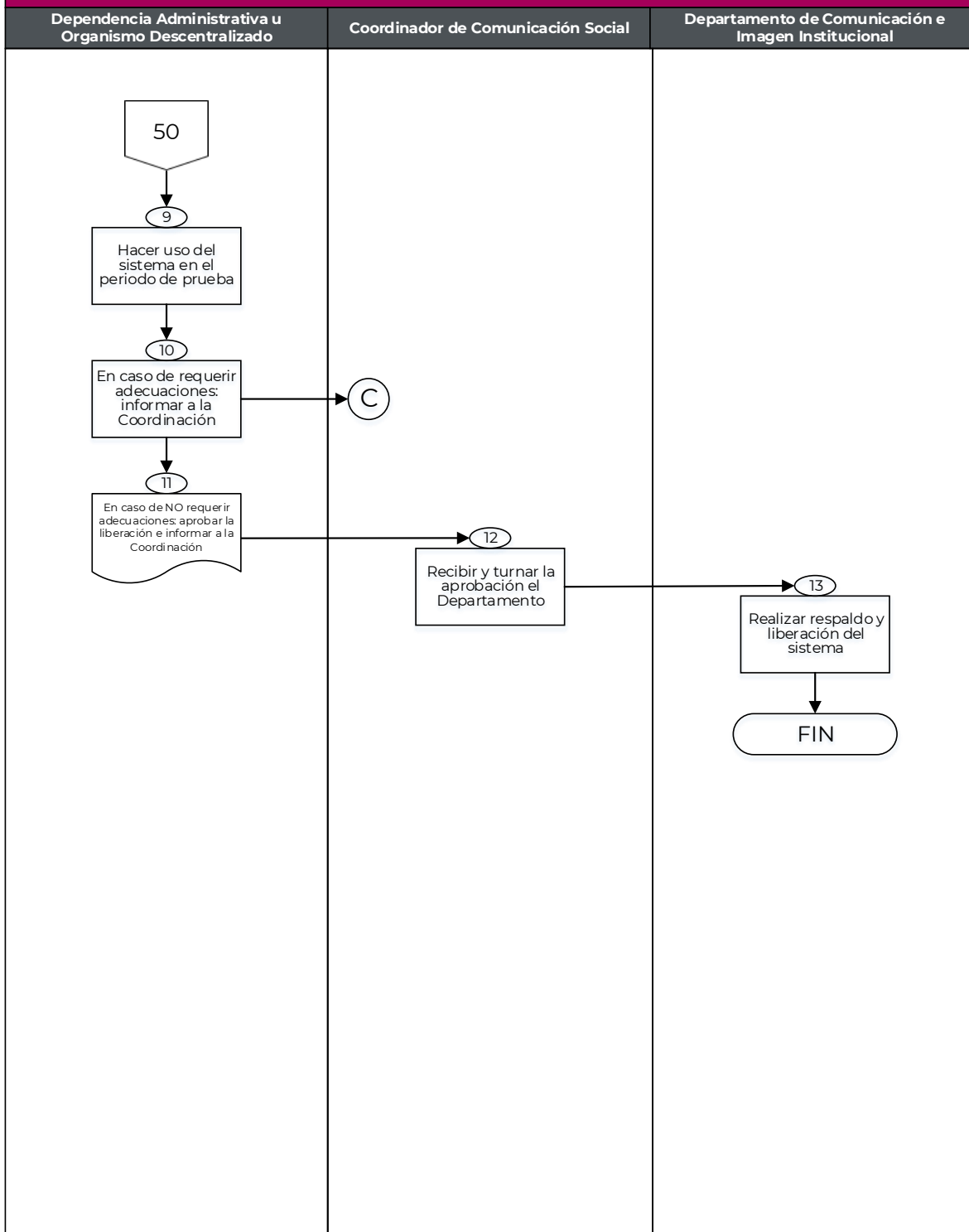
7.10. Diagrama de flujo del procedimiento





CÓDIGO: GCH-CCS-P07-2023

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA CREACIÓN Y MODIFICACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS





8. Procedimiento GCH-CCS-P08-2023

Publicación de información en sitios web institucionales.

8.1. Objetivo del Procedimiento

Mantener informada a la ciudadanía sobre de las actividades, obras y/o acciones que realizan las Dependencias Administrativas u Organismos Descentralizados que integran el Gobierno de Chalco, mediante la publicación de información en sitios web institucionales, como la página Gobierno de Chalco, IMCUFIDE Chalco y DIF Chalco.

8.2. Alcances

Aplica a los servidores públicos del Departamento de Gobierno Digital de la Coordinación de Comunicación Social del Gobierno de Chalco, Dependencias Administrativas y a los Organismos Descentralizados que integran el Gobierno de Chalco en la medida de su interacción con el procedimiento.

8.3. Marco Jurídico

- Ley General de Contabilidad Gubernamental, Título Quinto, Capítulo I, De la Transparencia y Difusión de la Información Financiera, Artículos 56, 57, 58 y 59.
- Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal vigente, Capítulo XXI, De la Coordinación de Tecnologías de la información, Artículo 96, fracción VI.

8.4. Responsabilidades

La Coordinación de Comunicación Social es la Dependencia Administrativa responsable de crear, administrar y publicar los sitios web institucionales.



El Coordinador (a) deberá:

- Revisar y analizar la solicitud de publicación de información en los sitios web institucionales;
- Notificar al Departamento de Gobierno Digital sobre la solicitud recibida; y
- Dar seguimiento a la solicitud.

El Departamento de Gobierno Digital deberá:

- Registrar solicitud;
- Analizar la manera óptima de realizar la publicación de información solicitada; y
- Realizar la publicación de la información solicitada.

8.5. Insumos

- Oficio de solicitud de publicación de información en los sitios web institucionales.

8.6. Resultado

- Publicación en los sitios web institucionales

8.7. Políticas

- Las Dependencias Administrativas y los Organismos Descentralizados que integran el Gobierno de Chalco deberán solicitar mediante oficio o correo electrónico a la Coordinación de Comunicación Social, en un lapso no menor a 72 horas, la publicación de información en los sitios web institucionales y se deberá especificar en qué pagina web y apartado se requiere hacer la publicación.



- La adecuación y la estructura de la información a publicar será decidida por el Departamento de Gobierno Digital en función a los lineamientos de la gestión de contenido utilizado.

8.8. Formatos de anexos

- En este procedimiento no genera ningún formato

8.9. Descripción de las actividades

Desarrollo del procedimiento para la publicación de información en sitios web institucionales

No.	Responsable	Actividad
1	Las Dependencias Administrativas u Organismos Descentralizados	Solicita mediante oficio o correo electrónico la publicación de información en los sitios web institucionales.
2	El Coordinador de Comunicación Social	Recibe oficio de solicitud y analiza si la publicación de información en los sitios web institucionales cumple con los requisitos y determina: ¿Cumple con los requisitos? <ul style="list-style-type: none">• No, se continúa con la actividad 3.• Sí, se continúa con la actividad 5.
3	El Coordinador de Comunicación Social	Elabora oficio solicitando a la Dependencia Administrativa o al Organismo Descentralizado, para que complemente los requisitos para la publicación de información en los sitios web institucionales.
4	Las Dependencias Administrativas u Organismos Descentralizados	Recibe oficio y realiza la corrección de la publicación de información en los sitios web institucionales y la envía la Coordinación de Comunicación Social. Se conecta con la actividad 1.

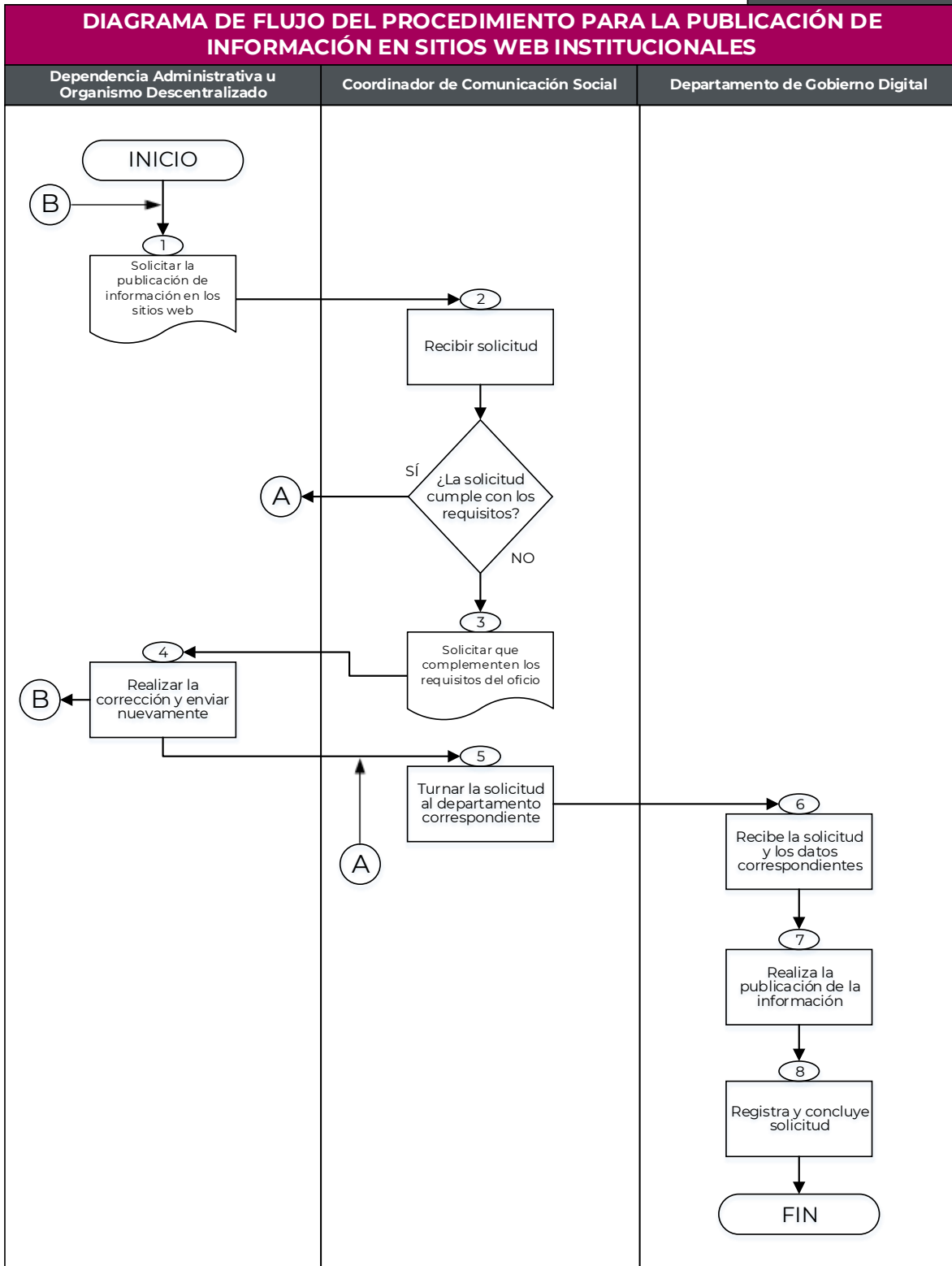


5	El Coordinador de Comunicación Social	Turna la solicitud al Departamento de Gobierno Digital para que realice la publicación de información en los sitios web institucionales.
6	Departamento de Gobierno Digital	Recibe el oficio de solicitud de publicación de información en los sitios web institucionales.
7	Departamento de Gobierno Digital	Realiza la publicación de información en los sitios web institucionales.
8	Departamento de Gobierno Digital	Registra y concluye la solicitud. Fin del procedimiento.



8.10. Diagrama de flujo del procedimiento

CÓDIGO: GCH-CCS-P08-2023





9. Procedimiento GCH-CCS-P09-2023

Creación o atención a fallas de correo electrónico institucional.

9.1. Objetivo del Procedimiento

Mantener una óptima comunicación entre las Dependencias Administrativas y los Organismos Descentralizados que integran el Gobierno de Chalco y la ciudadanía, mediante la creación o atención a fallas de correo electrónico institucional.

9.2. Alcances

Aplica a los servidores públicos del Departamento de Gobierno Digital de la Coordinación de Comunicación Social del Gobierno de Chalco, Dependencias Administrativas y a los Organismos Descentralizados que integran el Gobierno de Chalco en la medida de su interacción con el procedimiento.

9.3. Marco Jurídico

- Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal vigente, Capítulo XXI, De la Coordinación de Tecnologías de la información, Artículo 95.

9.4. Responsabilidades

La Coordinación de Comunicación Social es la Dependencia Administrativa responsable de crear, administrar y otorgar los correos electrónicos institucionales.

El Coordinador (a) deberá:

- Revisar la solicitud de creación o atención a falla del correo electrónico institucional;
- Notificar al Departamento de Gobierno Digital sobre la solicitud recibida; y
- Dar seguimiento al cumplimiento de la solicitud.



El Departamento de Gobierno Digital deberá:

- Registrar solicitud; y
- Realizar la creación o atención a falla del correo electrónico institucional.

9.5. Insumos

- Oficio de solicitud de creación o atención a falla del correo electrónico institucional.

9.6. Resultado

- Correo electrónico institucional.

9.7. Políticas

- El dominio institucional (*ejemplo.gob.mx*) y servidor de correo electrónico se establecerá en función a los servicios contratados por el Gobierno de Chalco.
- Las Dependencias Administrativas y los Organismos Descentralizados deberán señalar en el oficio de solicitud de la creación o atención a falla del correo electrónico institucional, a la o el servidor público que fungirá como enlace para dar seguimiento a dicha solicitud.
- Esta Coordinación no se hace responsable de los correos electrónicos creados por las Dependencias Administrativas y los Organismos Descentralizados.
- Los accesos serán otorgados por escrito directamente a las y los Titulares de las Dependencias Administrativas y los Organismos Descentralizados.

9.8. Formatos de anexos

- En este procedimiento no genera ningún formato



9.9. Descripción de las actividades

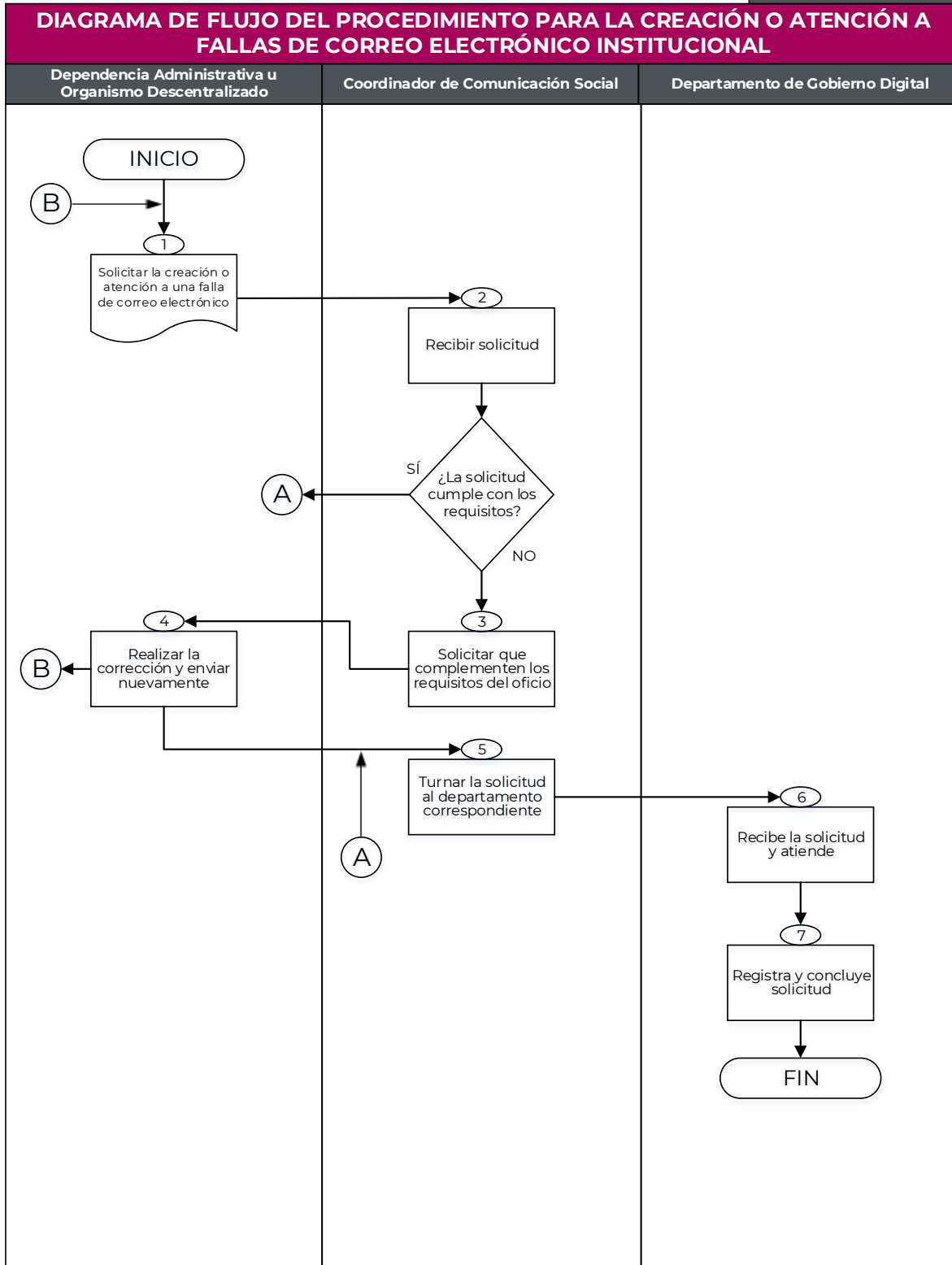
Desarrollo del procedimiento para la publicación de información en sitios web institucionales

No.	Responsable	Actividad
1	Las Dependencias Administrativas u Organismos Descentralizados	Solicita mediante oficio la creación o atención a falla del correo electrónico institucional.
2	El Coordinador de Comunicación Social	Recibe oficio de solicitud de la creación o atención a falla del correo electrónico institucional cumple con los requisitos y determina: ¿Cumple con los requisitos? <ul style="list-style-type: none">• No, se continúa con la actividad 3.• Sí, se continúa con la actividad 5.
3	El Coordinador de Comunicación Social	Elabora oficio, solicitando a la Dependencia Administrativa o al Organismo Descentralizado, para que complemente los requisitos para la creación o atención a falla del correo electrónico institucional
4	Las Dependencias Administrativas u Organismos Descentralizados	Recibe oficio y realiza la corrección de la publicación de información en los sitios web institucionales y la envía al Coordinador(a) de Comunicación Social. Se conecta con la actividad 1.
5	El Coordinador de Comunicación Social	Turna la solicitud al Departamento de Gobierno Digital para que realice la creación o atención a falla del correo electrónico institucional.
6	Departamento de Gobierno Digital	Recibe el oficio de solicitud de la creación o atención a falla del correo electrónico institucional y atiende.
7	Departamento de Gobierno Digital	Registra y concluye la solicitud. Fin del procedimiento.



9.10. Diagrama de flujo del procedimiento

CÓDIGO: GCH-CCS-P09-2023





10. Procedimiento GCH-CCS-P10-2023

Atención de solicitudes de soporte técnico.

10.1. Objetivo del Procedimiento

Mantener en óptimas condiciones de funcionamiento la infraestructura tecnológica del Gobierno de Chalco para que las y los servidores públicos de las Dependencias Administrativas y los Organismos Descentralizados puedan desarrollar sus actividades de manera eficaz y eficiente, mediante la atención de las solicitudes de soporte técnico.

10.2. Alcances

Aplica a los servidores públicos del Departamento de Gobierno Digital de la Coordinación de Comunicación Social del Gobierno de Chalco, Dependencias Administrativas y a los Organismos Descentralizados que integran el Gobierno de Chalco en la medida de su interacción con el procedimiento.

10.3. Marco Jurídico

- Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal vigente, Capítulo XXI, De la Coordinación de Tecnologías de la información, Artículos 95 y 96

10.4. Responsabilidades

La Coordinación de Comunicación Social es la Dependencia Administrativa responsable de planear, dirigir, controlar y evaluar el diseño, construcción, implementación y operación óptima de la infraestructura tecnológica municipal.

El Departamento de Gobierno Digital deberá:

- Realizar el servicio de soporte técnico a la infraestructura tecnológica municipal;
- Emitir dictámenes técnicos internos; y
- Realizar registro de los servicios de soporte técnico atendidos.



10.5. Insumos

- Solicitud de servicio de soporte técnico.

10.6. Resultado

- Servicio de soporte técnico.

10.7. Políticas

- El servicio de soporte técnico sólo se otorgará a la infraestructura tecnológica perteneciente al Ayuntamiento de Chalco.
- La solicitud debe contener:
 1. Falla o problemática presentada.
 2. Nombre de la o el servidor público que realiza la solicitud.
 3. Nombre de la Dependencia Administrativa u Organismo Descentralizado.
- El servicio de soporte técnico solicitado por los Organismos Descentralizados y las Dependencias Administrativas que no se encuentren dentro del Palacio Municipal, ubicado en la calle Reforma No. 4, Chalco Centro, Estado de México, deberán trasladar al personal de soporte técnico a la ubicación correspondiente; de igual manera al concluir el servicio, regresando al Palacio Municipal.
- En caso de que el servicio técnico no pueda llevarse a cabo o concluirse por motivo de adquisición o arrendamiento de hardware, software o algún servicio para la infraestructura tecnológica municipal, esta Coordinación remitirá un dictamen técnico interno dirigido a la o el Titular de la Dependencia Administrativa u Organismo Descentralizado, describiendo los motivos técnicos de la falla encontrada y de las especificaciones técnicas para su solución.



- El Departamento de Gobierno Digital no cuenta con material, componentes, dispositivos ni equipo de reemplazo, por lo tanto cada Dependencia Administrativa u Organismo Descentralizado es responsable de realizar las adquisiciones correspondientes.
- Las y los servidores públicos del Gobierno de Chalco deberán realizar respaldos periódicos constantes de la información almacenada en los equipos de cómputo que tengan a su cargo. El Departamento de Gobierno Digital no se hará responsable de la pérdida de información derivada de una solicitud de soporte técnico.
- De acuerdo a la naturaleza de las fallas reportadas, el Departamento de Gobierno digital informará a la o el servidor público que realiza la solicitud de servicio de soporte técnico, en caso de ser necesario, trasladar el equipo o dispositivo que presenta las fallas, con la intención de realizar un servicio de mantenimiento preventivo o correctivo prolongado.
- El Departamento de Gobierno Digital asignará al personal disponible y necesario para realizar el servicio de soporte técnico correspondiente.

10.8. Formatos de anexos

- Formato de servicio de soporte técnico

10.9. Descripción de las actividades

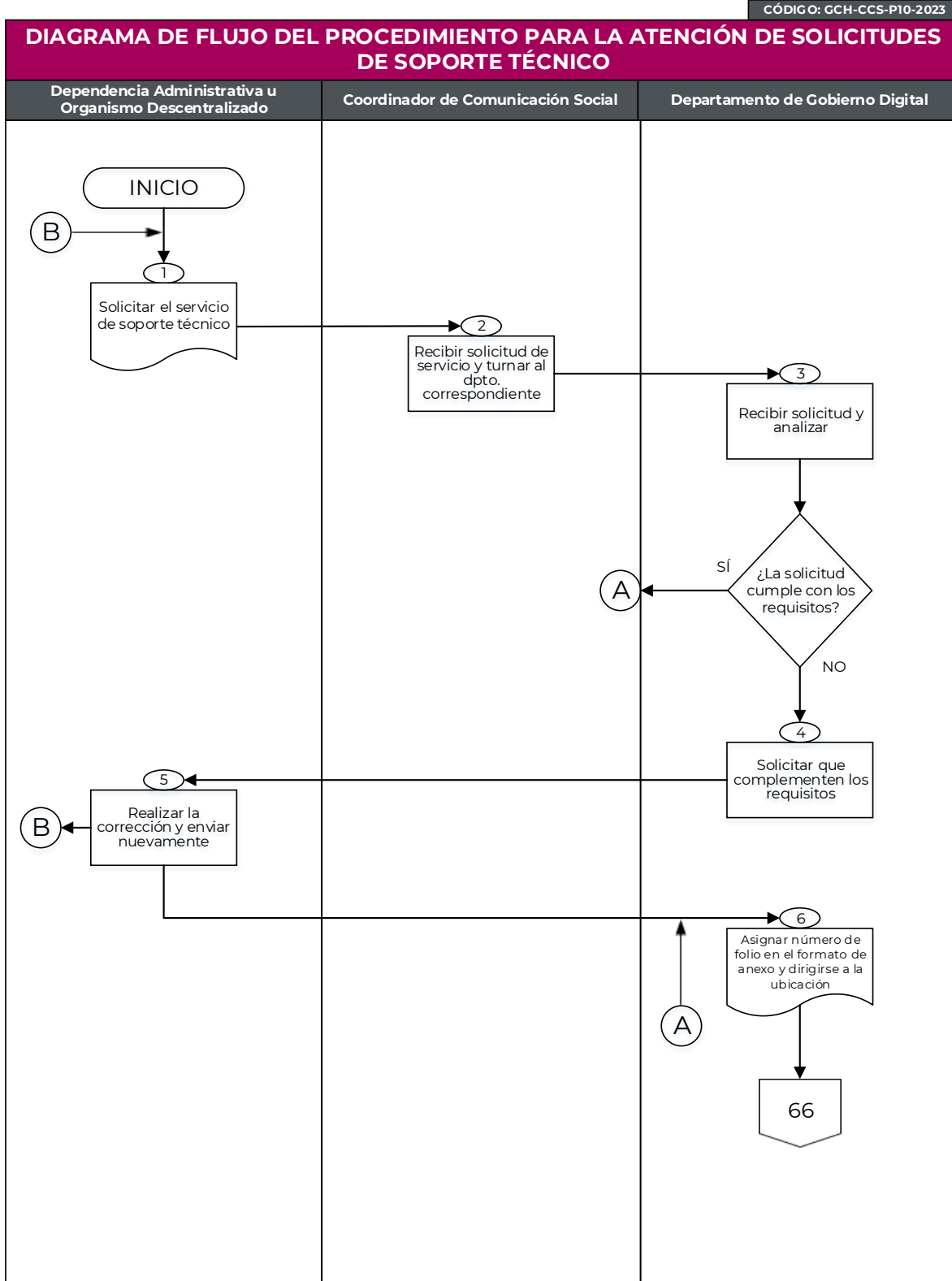
Desarrollo del procedimiento para la atención de solicitudes de soporte técnico		
No.	Responsable	Actividad
1	Las Dependencias Administrativas u Organismos Descentralizados	Solicita a la Coordinación de Comunicación Social el servicio de soporte técnico.
2	El Coordinador de Comunicación Social	Recibe solicitud de servicio de soporte técnico y turna al Departamento de Gobierno Digital.



3	Departamento de Gobierno Digital	Recibe solicitud y analiza si cumple con los requisitos y determina: ¿Cumple con los requisitos? <ul style="list-style-type: none">• No, se continúa con la actividad 4.• Sí, se continúa con la actividad 6.
4	Departamento de Gobierno Digital	Solicita cumplir con los requisitos para la atención de soporte técnico.
5	Las Dependencias Administrativas u Organismos Descentralizados	Realiza la corrección de solicitud e informa a la Coordinación. Se conecta con la actividad 1.
6	Departamento de Gobierno Digital	Asigna número de folio en el formato anexo y se dirige a la ubicación de la Dependencia Administrativa u Organismo Descentralizado solicitante.
7	Departamento de Gobierno Digital	Atiende solicitud de servicio de soporte técnico. ¿Se solucionó la falla o problemática? <ul style="list-style-type: none">• No, se continúa con la actividad 8.• Sí, se continúa con la actividad 9.
8	Departamento de Gobierno Digital	Emite dictamen técnico interno dirigido al titular de la Dependencia Administrativa u Organismo Descentralizado especificando los motivos técnicos de la falla encontrada. Fin del procedimiento.
9	Las Dependencias Administrativas u Organismos Descentralizados	Verifica que la falla o problemática detectada se haya solucionado y firma y sella formato de anexo.
10	Departamento de Gobierno Digital	Concluye llenado de formato de anexo y registra el servicio de soporte técnico atendido. Fin del procedimiento.



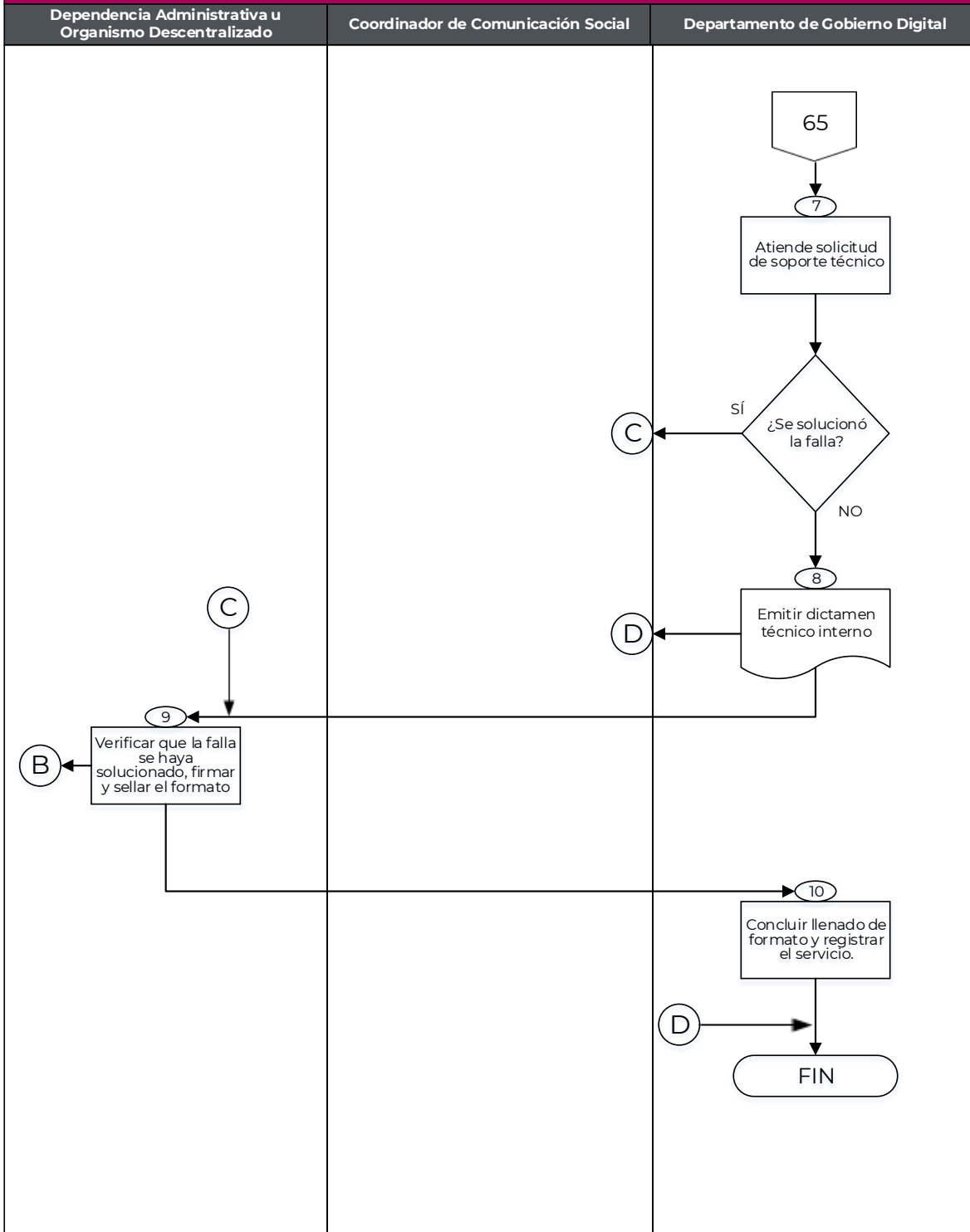
10.10. Diagrama de flujo del procedimiento





CÓDIGO: GCH-CCS-P10-2023

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO





11. Procedimiento GCH-CCS-P11-2023

Emisión de dictamen técnico para bajas de bienes informáticos.

11.1. Objetivo del Procedimiento

Mantener actualizado el registro de bienes informáticos de propiedad municipal a través de las Dependencias Administrativas u Organismos Descentralizados que solicitan el dictamen técnico de baja de los bienes informáticos dañados u obsoletos.

11.2. Alcances

Aplica a los servidores públicos del Departamento de Gobierno Digital de la Coordinación de Comunicación Social del Gobierno de Chalco, Dependencias Administrativas y a los Organismos Descentralizados que integran el Gobierno de Chalco en la medida de su interacción con el procedimiento.

11.3. Marco Jurídico

- Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal vigente, Capítulo XXI, De la Coordinación de Tecnologías de la información, Artículos 95 y 96

11.4. Responsabilidades

La Coordinación de Comunicación Social es la Dependencia Administrativa responsable de emitir el dictamen técnico de baja de bienes informáticos, documento requerido por las Dependencias Administrativas para realizar el trámite de baja del inventario municipal.

El Coordinador (a) deberá:

- Revisar y analizar la solicitud de dictamen técnico de baja de bienes informáticos;
- Notificar al Departamento de Gobierno Digital sobre la solicitud recibida; y
- Dar seguimiento y cumplimiento a la solicitud.



El Departamento de Gobierno Digital deberá:

- Agendar citas con las Dependencias Administrativas para realizar la inspección física de los bienes informáticos;
- Señalar si los bienes informáticos son candidatos para dar de baja del inventario municipal; y
- Establecer en el dictamen técnico de baja de bienes informáticos la información técnica detectada.

11.5. Insumos

- Oficio de solicitud de baja de bienes informáticos por parte de la Secretaría de Ayuntamiento.

11.6. Resultado

- Dictamen Técnico de Baja de Bienes Informáticos emitido.

11.7. Políticas

- Las Dependencias Administrativas deben ingresar la solicitud de baja de bienes informáticos a la Secretaría del Ayuntamiento, una vez turnada a esta Coordinación, el oficio de solicitud deberá contener la siguiente información previamente verificada por el Departamento de Control Patrimonial:

Foto del bien informático a dictaminar, clave de inventario, concepto, marca, modelo, número de serie, estado de uso, número de factura, costo, fecha de movimiento y número de inventario.

- El dictamen técnico de baja solo se expedirá si se cumple con lo siguiente:
 1. Los datos de los bienes informáticos son correctos.
 2. El bien informático se encuentra físicamente en la inspección.
 3. Su reparación es considerada por el Departamento de Gobierno Digital como no viable / no costeable.



11.8. Formatos de anexos

- En este procedimiento no se genera ningún formato

11.9. Descripción de las actividades

Desarrollo del procedimiento para la publicación de información en sitios web institucionales

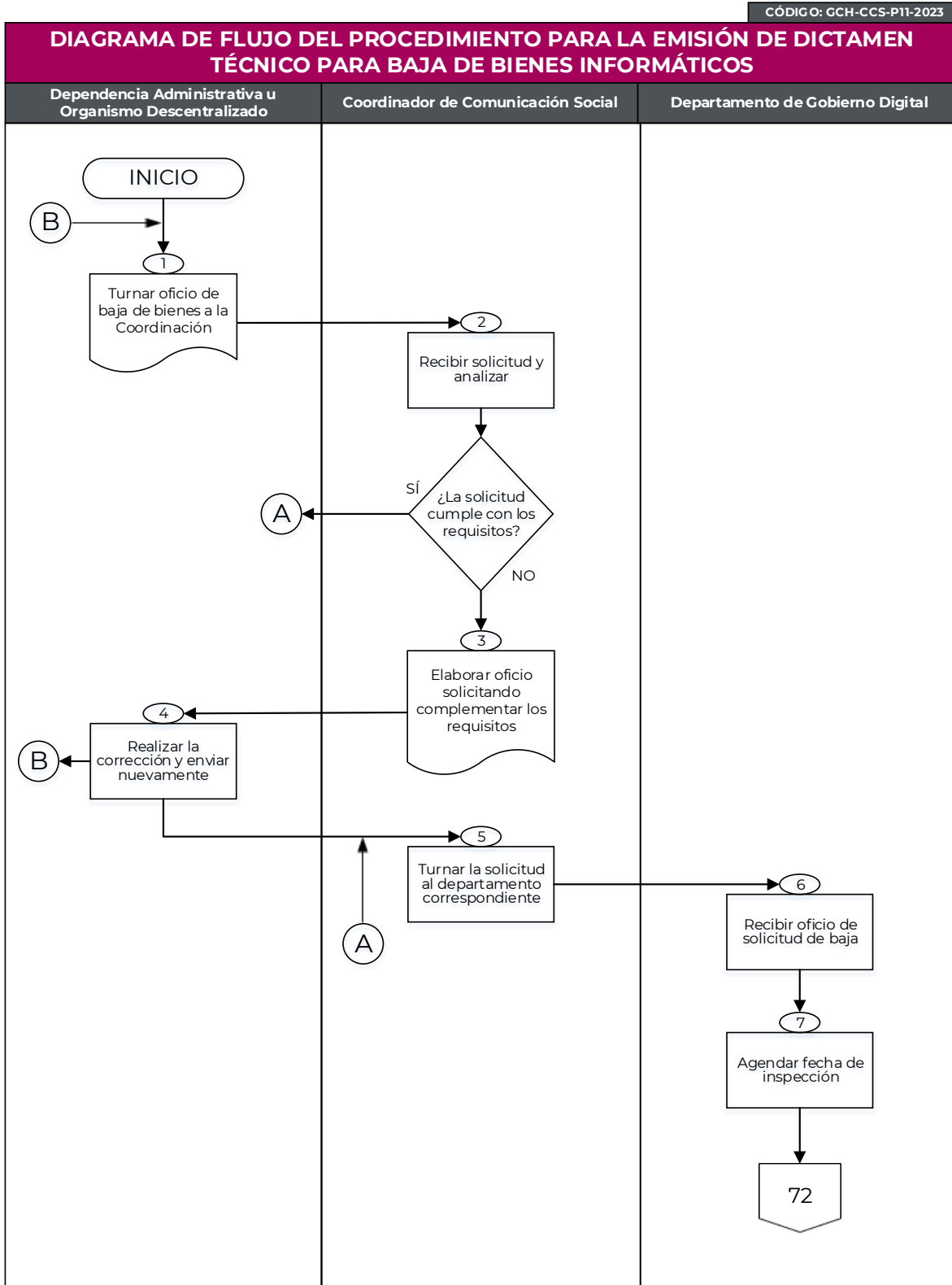
No.	Responsable	Actividad
1	Las Dependencias Administrativas u Organismos Descentralizados	Turna oficio de solicitud de baja de bienes informáticos otorgado por la Secretaría del Ayuntamiento a la Coordinación de Comunicación Social.
2	El Coordinador de Comunicación Social	Recibe oficio de solicitud de baja de bienes informáticos y analiza si cumple con los requisitos y determina: ¿Cumple con los requisitos? <ul style="list-style-type: none">• No, se continúa con la actividad 3.• Sí, se continúa con la actividad 5.
3	El Coordinador de Comunicación Social	Elabora oficio, solicitando a la Dependencia Administrativa o al Organismo Descentralizado, para que complemente los requisitos de la solicitud de baja de bienes informáticos.
4	Las Dependencias Administrativas u Organismos Descentralizados	Recibe oficio y realiza la corrección de la solicitud de baja de bienes informáticos y la envía a la Coordinación de Comunicación Social. Se conecta con la actividad 1.
5	El Coordinador de Comunicación Social	Turna la solicitud al Departamento de Gobierno Digital.
6	Departamento de Gobierno Digital	Recibe el oficio de la solicitud de baja de bienes informáticos.



7	Departamento de Gobierno Digital	Agenda con las Dependencias Administrativas fecha de inspección de los bienes informáticos a dictaminar.
8	Departamento de Gobierno Digital	Asiste al lugar donde se encuentra el bien(es) Informático(s) y analiza: ¿La reparación es considerada no viable? <ul style="list-style-type: none">• Si, se continúa con la actividad 9.• No, se continúa con la actividad 10.
9	El Coordinador de Comunicación Social	Elabora oficio en el que se señalan las razones por las que no se emitirá el dictamen técnico de baja. Fin del procedimiento
10	Departamento de Gobierno Digital	Emite dictamen técnico de baja, entrega a la dependencia solicitante y registra la conclusión.
11	Departamento de Gobierno Digital	Registra y concluye la solicitud. Fin del procedimiento



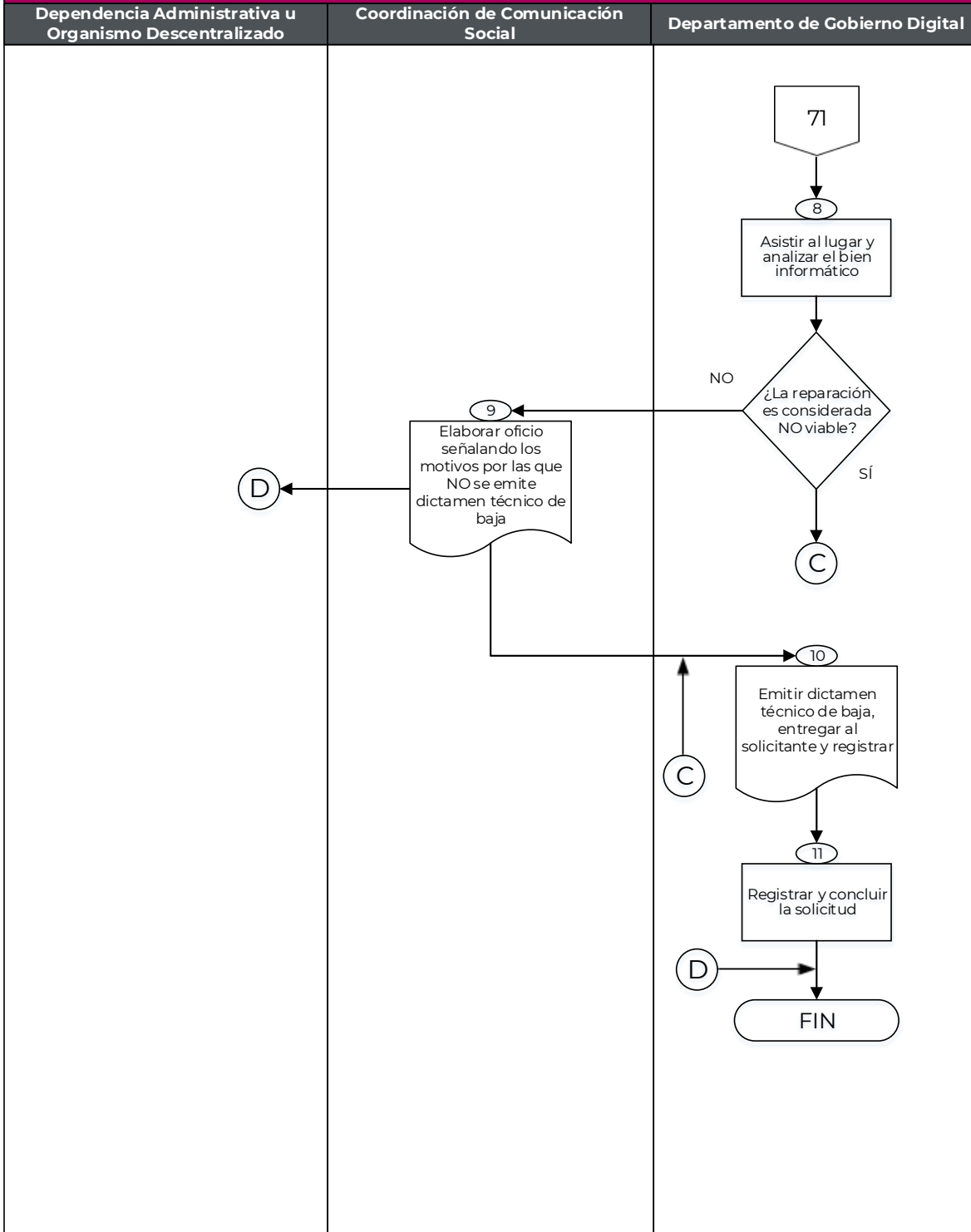
11.10. Diagrama de flujo del procedimiento





CÓDIGO: GCH-CCS-P11-2023

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA EMISIÓN DE DICTAMEN TÉCNICO PARA BAJA DE BIENES INFORMÁTICOS





12. Procedimiento GCH-CCS-P12-2023

Emisión de dictamen técnico previo a la adquisición, arrendamiento y/o contratación de bienes y servicios en materia de TIC.

12.1. Objetivo del Procedimiento

Establecer el mecanismo de gestión de dictamen técnico ante la Dirección General del Sistema Estatal de Informática (DGSEI) previo a la adquisición, arrendamiento y/o contratación de bienes y servicios en materia de tecnologías de la información y comunicaciones.

12.2. Alcances

Aplica al titular de la Coordinación de Comunicación Social y a la Dirección de Administración del Gobierno de Chalco, en la medida de su interacción con el procedimiento.

12.3. Marco Jurídico

- Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios.
- Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios, Sección Segunda, De los Ayuntamientos, artículo 11, fracción XIV Bis, Ter y Quáter, Artículo 45, fracción V Bis y Artículo 47, fracción IV.
- Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal vigente, Capítulo XXI, De la Coordinación de Tecnologías de la información, Artículos 95 y 96.
- Manual de Organización de la Dirección de Administración del Gobierno de Chalco vigente.

12.4. Responsabilidades

La Dirección General del Sistema Estatal de Informática (DGSEI) es la Dependencia encargada de emitir el dictamen técnico a los Ayuntamientos.



La Dirección de Administración deberá:

- Solicitar los dictámenes técnicos previos a la adquisición, arrendamiento y/o contratación de bienes y servicios en materia de tecnologías de la información y comunicaciones.

El Coordinador (a) de Comunicación Social en su investidura de Secretario (a) Técnico (a) del Comité Interno de Gobierno Digital deberá:

- Atender y liberar la solicitud de dictamen técnico ante la Dirección General del Sistema Estatal de Informática.

12.5. Insumos

- Solicitud de dictamen técnico a través del Sistema de Dictaminación de Bienes Informáticos (SIDEM)..

12.6. Resultado

- Dictamen técnico previo a la adquisición, arrendamiento y/o contratación de bienes y servicios en materia de TIC emitido.

12.7. Políticas

- Se requiere validar la entrega del Programa de Trabajo de Tecnologías de la información y Comunicaciones previo a la solicitud de dictámenes técnicos.
- Los lineamientos de emisión de dictamen técnico son definidos por la Dirección General del Sistema Estatal de Informática, así como el tiempo de respuesta.
- La solicitud de dictamen técnico se realiza a través de la plataforma de Sistema de Dictaminación de Bienes Informáticos (SIDEM) cuyos accesos son otorgados por la Dirección General del Sistema Estatal de Informática.



- Para poder atender y liberar la solicitud es necesario conformar el Comité Interno de Gobierno Digital y determinar al Secretario (a) Técnico (a), quien debe ser titular de la unidad de tecnologías de la información y comunicación o área equivalente.

12.8. Formatos de anexos

- En este procedimiento no se genera ningún formato

12.9. Descripción de las actividades

Desarrollo del procedimiento para la emisión de dictamen técnico previo a la adquisición, arrendamiento y/o contratación de bienes y servicios en materia de TIC

No.	Responsable	Actividad
1	Dirección de Administración	Realiza la solicitud del dictamen técnico a través del Sistema de Dictaminación de Bienes Informáticos (SIDEM).
2	Dirección de Administración	Notifica al Coordinador (a) de Comunicación Social señalando el número de folio generado.
3	El Coordinador de Comunicación Social	Recibe notificación y analiza si la solicitud creada en el SIDEM cumple con los requisitos. ¿Cumple con los requisitos? <ul style="list-style-type: none">• No, se continúa con la actividad 4.• Sí, se continúa con la actividad 6.
4	El Coordinador de Comunicación Social	Solicita a la Dirección de Administración mediante el SIDEM que complemente los requisitos de la solicitud del dictamen técnico.
5	Dirección de Administración	Recibe notificación y realiza la corrección de la solicitud del dictamen técnico. Se conecta con la actividad 1.

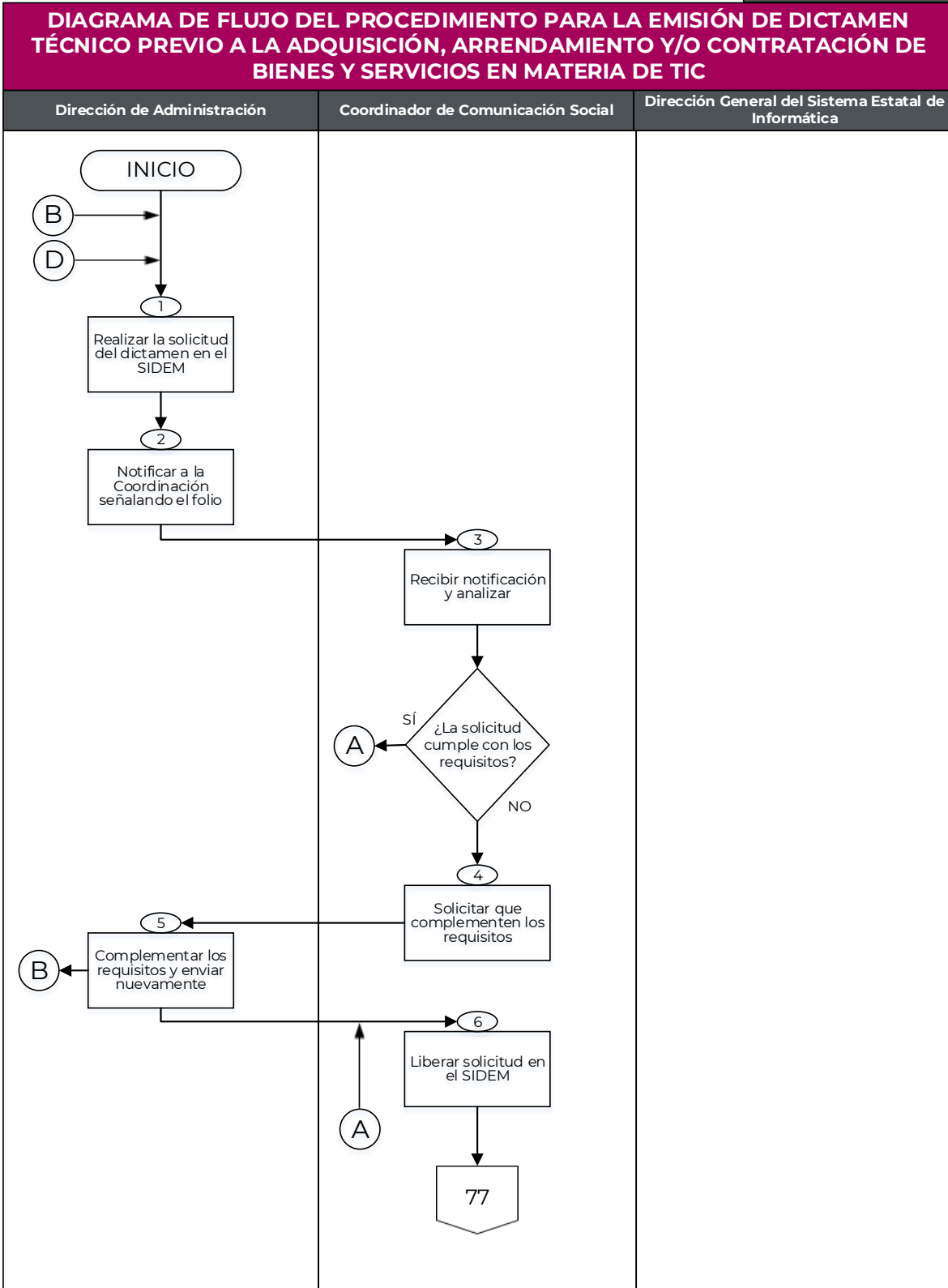


6	El Coordinador de Comunicación Social	Libera la solicitud en el SIDEM.
7	El Coordinador de Comunicación Social	Elabora oficio solicitando a la Dirección General del Sistema Estatal de Informática el dictamen técnico correspondiente.
8	Dirección General del Sistema Estatal de Informática.	Recibe el oficio de la solicitud.
9	Dirección General del Sistema Estatal de Informática.	Establece los lineamientos de emisión de dictamen técnico y analiza si la solicitud cumple con los requisitos. ¿Cumple con los requisitos? <ul style="list-style-type: none">• No, se continúa con la actividad 10.• Sí, continúa con la actividad 11.
10	Dirección General del Sistema Estatal de Informática.	Informa mediante el SIDEM al Coordinador (a) de Comunicación Social y a la Dirección de Administración, señalando los motivos del rechazo de la solicitud de dictamen técnico. Se conecta con actividad 1.
11	Dirección General del Sistema Estatal de Informática.	Emite dictamen técnico.
12	El Coordinador de Comunicación Social	Recibe dictamen técnico y realiza la entrega a la Dirección de Administración.
13	Dirección de Administración	Recibe dictamen técnico y Realiza la adquisición, arrendamiento y/o contratación de bienes y servicios en materia de tecnologías de la información y comunicaciones. Fin del procedimiento.



12.10. Diagrama de flujo del procedimiento

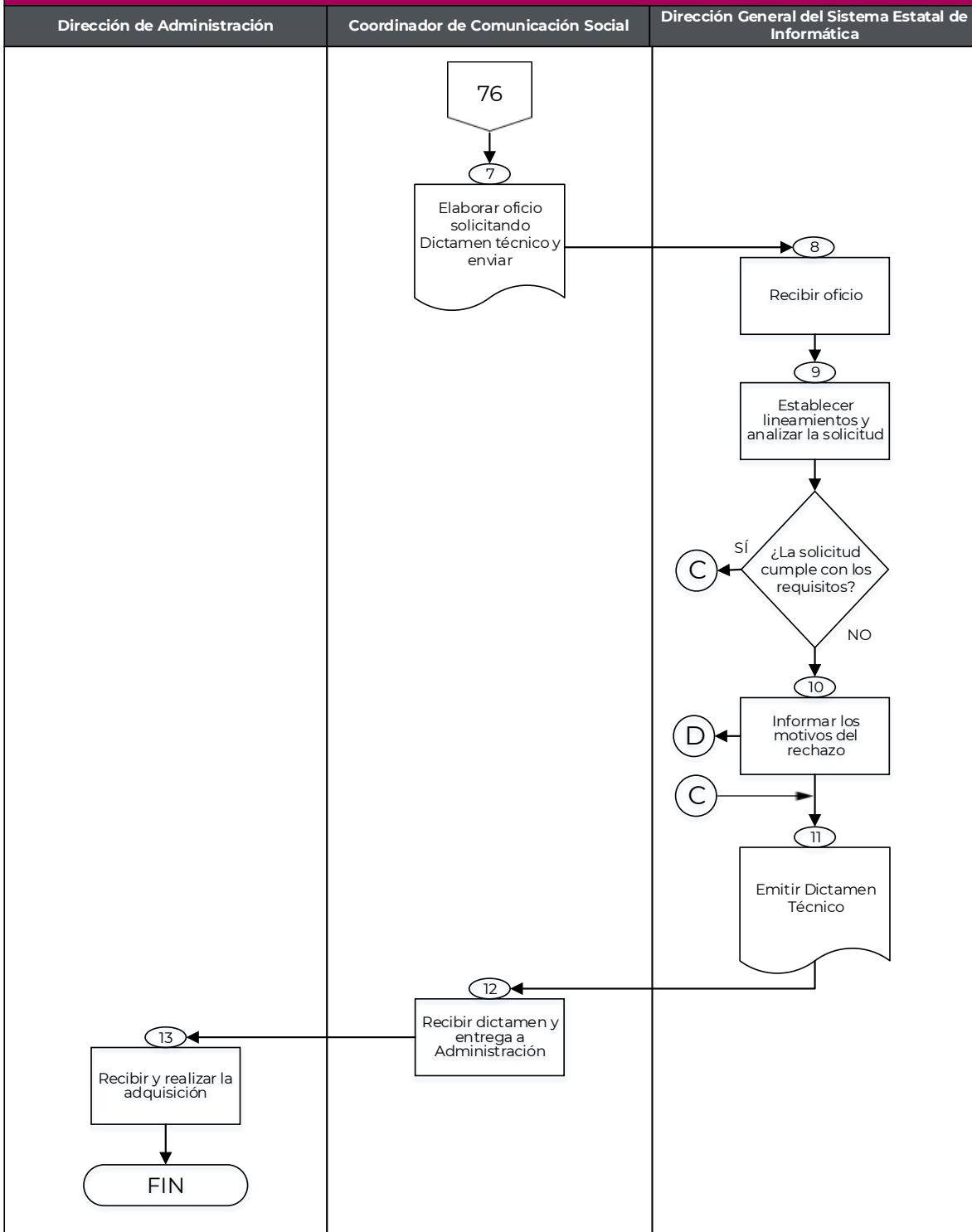
CÓDIGO: GCH-CCS-PI2-2023









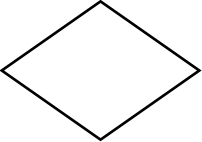
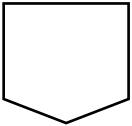
CÓDIGO: GCH-CCS-P12-2023

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA EMISIÓN DE DICTAMEN TÉCNICO PREVIO A LA ADQUISICIÓN, ARRENDAMIENTO Y/O CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS EN MATERIA DE TIC





V. SIMBOLOGÍA

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
	<p>Inicio o final del procedimiento: señala el principio o terminación de un procedimiento.</p> <p>Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando termine la palabra FIN.</p>
	<p>Conector de Operación: muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia. Asimismo, se anotará dentro del símbolo un número en secuencia.</p>
	<p>Operación: representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de la acción que se realiza en ese pasado.</p>
	<p>Línea continua: marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Su dirección se maneja a través de terminar la línea con una pequeña punta de flecha y puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.</p>
	<p>Decisión: se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación.</p>
	<p>Conector de hoja en un mismo procedimiento. Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia donde va y al principio de la siguiente hoja de donde viene; dentro del símbolo se anotará la letra "A" para el primer conector y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto.</p>



VI. GLOSARIO

Cobertura Fotográfica: A la asistencia de la Coordinación de Comunicación Social para realizar tomas fotograficas de los eventos institucionales del Gobierno de Chalco.

Cobertura videográfica: A la asistencia de la Coordinación de Comunicación Social para realizar tomas de video de los eventos institucionales del Gobierno de Chalco.

Correo electrónico institucional: Al medio de comunicación digital de mensajería.

Dependencias Administrativas u Organismos Descentralizados: A las que se refiere el artículo 87, 87 bis 88 y 89 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México.

Dictamen técnico: Al documento emitido por la Dirección General del Sistema Estatal de Informática (DGSEI) que contiene las especificaciones y requerimientos técnicos, que deben observar los sujetos de la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios, previo a la adquisición, arrendamiento y/o contratación de bienes o servicios en materia de tecnologías de la información y comunicación.

Dictamen técnico de baja: Al documento emitido por la Coordinación de Comunicación Social que contiene las especificaciones de los bienes informáticos que responden a la necesidad de dar de baja dicho bien del inventario municipal.

Dictamen técnico interno: Al documento emitido por la Coordinación de Comunicación Social en el que se establecen los motivos técnicos de las fallas encontradas y de las especificaciones técnicas de solución cuando el servicio de soporte técnico no puede concluirse. Documento que también cumple con la función de contener las recomendaciones técnicas para la adquisición, arrendamiento y/o contratación de bienes o servicios en materia de tecnologías de la información y comunicación.



Difusión: A la divulgación de las actividades, obras y acciones del Gobierno de Chalco.

Gobierno de Chalco: A la Administración Pública Municipal de Chalco 2022-2024.

Infraestructura tecnológica: Al conjunto de elementos tecnológicos que integran un proyecto que soportan las operaciones de una organización o sustentan una operación.

Material audiovisual: A los videos, spots de audio y animaciones.

Material editorial: Al diseño gráfico digital y/o para impresión de: díptico, tríptico, volante, cartel, periódico, revista y libro.

Material gráfico: Al diseño gráfico de logotipo, imagen institucional, invitación, tarjeta de presentación, diploma, constancia, reconocimiento, personificador, señalética, banner digital, banner impreso, fotomontaje, mampara y lona.

Medio de comunicación: Al instrumento o forma de contenido por el cual se realiza el proceso, usualmente se utiliza el término para hacer referencia a los medios de comunicación masiva (radio, televisión y prensa escrita).

Página web: Al documento electrónico que contiene información diversa que se consulta a través de navegadores web, (a los apartados de la página del Gobierno de Chalco).

Redes sociales: A las comunidades formadas por usuarios y organizaciones que se relacionan entre sí en plataformas web, cuyos objetivos y usos son variados. (Facebook, Twitter, YouTube e Instagram del Gobierno de Chalco)

Sistema informático: A la interfaz compuesta por hardware y software que tiene como objetivo almacenar, procesar y/o organizar información. Además de sistematizar y efficientar procesos.



Sitio web: Al conjunto de páginas web del Gobierno de Chalco (Chalco, ODAPAS, DIF, IMCUFIDE y Dirección de la Mujer)

Soporte técnico: A la asistencia otorgada a las y los servidores públicos del Gobierno de Chalco, sobre el correcto uso o presencia de fallas de los bienes o servicios tecnológicos que forman parte de la infraestructura tecnológica municipal.



VII. DISTRIBUCIÓN

El original del Manual de Procedimientos se encuentra en poder del Titular de la Coordinación de Comunicación Social.

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- Presidencia Municipal;
- Sindicatura Municipal;
- Cuerpo de Regidores;
- Secretaría del Ayuntamiento;
- Secretaría Técnica Administrativa;
- Contraloría Municipal;
- Tesorería Municipal;
- Dirección de Administración;
- Dirección de Obras Públicas; y
- Dirección de Desarrollo Económico;



VIII. ACTUALIZACIÓN

Manual de Procedimientos de la Coordinación de Comunicación Social del Gobierno de Chalco, Estado de México; junio de 2023.

Coordinación de Comunicación Social

Coordinador

Mauricio Eduardo Ramírez Lara

Historial de actualizaciones:

N/P	Fecha de Actualización	Descripción de la Actualización



IX. VALIDACIÓN

Valida

José Miguel Gutiérrez Morales
Presidente Municipal Constitucional de Chalco
RÚBRICA

Vo. Bo.

César Enrique Vallejo Sánchez
Secretario del Ayuntamiento
RÚBRICA

Elaboró

Mauricio Eduardo Ramírez Lara
Coordinador de Comunicación Social
RÚBRICA



GOBIERNO DE
CHALCO
2022-2024

