

Gaceta no. 5

2026



Manual de Procedimientos de la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación Social del Municipio de Chiconcuac, Estado de México

2026

ÓRGANO OFICIAL DE DIFUSIÓN DEL
H. AYUNTAMIENTO DE CHICONCUAC,
ESTADO DE MÉXICO.

¡Trabajando con Raíces Firmes!





Los Reglamentos, Acuerdos, Circulares y demás disposiciones son de observancia obligatoria por el solo hecho de publicarse en este Órgano, en términos de lo dispuesto en los artículos 30, 31 fracción I, 48 fracción III, 91 fracciones VIII y XIII, y demás relativos y aplicables de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México.

**H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DE CHICONCUAC DE JUAREZ, ESTADO DE MÉXICO**

**LIC. RAFAEL VAZQUEZ DE LA ROSA
PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL DE CHICONCUAC,
ESTADO DE MÉXICO ADMINISTRACIÓN 2025-2027**

A sus habitantes hace saber:

Con fundamento en lo dispuesto por el artículo 115 fracción II, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; en concordancia con los artículos 113, 122, 123 y 124 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; artículos 3, 30 y 31 fracciones I y XXXVI de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México; los integrantes de Cabildo del H. Ayuntamiento del Municipio de Chiconcuac, Estado de México, Administración 20215-2027, han tenido a bien aprobar y expedir la siguiente:

“Manual de Procedimientos de la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación Social del Municipio de Chiconcuac, Estado de México”





La que suscribe LIC. BRENDA DAYANNA CANDO ORTEGA, Secretaria del Ayuntamiento del Municipio de Chiconcuac, Estado de México, Administración 2025-2027, con fundamento en el artículo 91 fracción X de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México.

C E R T I F I C A

Que en el Libro No. 2 de Actas de Cabildo, se encuentra asentada el Acta relativa a la Cuarta Sesión Extraordinaria de Cabildo, celebrada el diecisiete (17) de Marzo de dos mil veintiséis (2026), en donde en el Punto Tercero de la Orden del Día, los integrantes de Cabildo del H. Ayuntamiento de Chiconcuac, Estado de México, Administración 2025-2027, tuvieron a bien aprobar por UNANIMIDAD DE VOTOS, el siguiente Acuerdo, que a la letra dice:

“ANÁLISIS, DISCUSIÓN Y EN SU CASO APROBACIÓN DE LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS DE LAS ÁREAS ADMINISTRATIVAS. “





Manual de Procedimientos de la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación Social del Municipio de Chiconcuac, Estado de México



“2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México”.

PRESENTACIÓN

El presente Manual de Procedimientos de la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación Social, Chiconcuac, Estado de México, Administración 2025–2027, tiene como finalidad establecer de manera clara, ordenada y sistemática las actividades, responsabilidades y mecanismos de operación que orientan el funcionamiento de esta unidad administrativa.

En el contexto actual, caracterizado por el uso intensivo de las tecnologías digitales y por la necesidad de mantener una comunicación institucional eficaz, la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación Social desempeña un papel estratégico dentro de la administración pública. Su labor contribuye al fortalecimiento de los procesos internos, al adecuado manejo de la información institucional y a la difusión oportuna de las acciones gubernamentales, garantizando que la ciudadanía tenga acceso a información clara, veraz y transparente.

Este manual constituye una herramienta administrativa que busca estandarizar los procesos de trabajo, optimizar el uso de los recursos tecnológicos y mejorar la coordinación entre las diferentes áreas que integran la unidad.

Siendo este documento el cual establece lineamientos que permiten asegurar la continuidad operativa de los servicios tecnológicos, la correcta gestión de plataformas digitales y el desarrollo de estrategias de comunicación social alineadas con los objetivos institucionales de la administración 2025–2027.

De igual forma, el documento tiene como propósito servir de guía para el personal que integra la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación Social, facilitando la comprensión de sus funciones, responsabilidades y procedimientos, así como promoviendo una cultura organizacional basada en la eficiencia, la innovación tecnológica, la transparencia y la mejora continua.

Con la implementación de este manual se busca fortalecer la gestión administrativa, asegurar la correcta ejecución de los procesos y consolidar una comunicación institucional moderna, eficiente y orientada al servicio de la sociedad Chiconcuauense

“2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México”.

1.1 Nombre del Procedimiento

La Comunicación Social a través del uso de las Tecnologías de la Información

1.2 Objetivo

Establecer y documentar de manera clara y sistemática los procedimientos que regulan las actividades de la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación Social, con el propósito de orientar el desempeño del personal, estandarizar los procesos de trabajo y garantizar el uso eficiente de los recursos tecnológicos y de comunicación institucional. Con la finalidad de asegurar la correcta difusión de la información institucional, fortalecer los procesos internos de la administración pública y contribuir al cumplimiento de los objetivos estratégicos establecidos para la Administración 2025–2027.

De igual manera, se busca promover la eficiencia administrativa, la transparencia, la mejora continua y la correcta toma de decisiones, mediante la definición de responsabilidades, flujos de trabajo y mecanismos de control que favorezcan una operación ordenada, eficaz y alineada con la normativa vigente del Bando Municipal 2026, Número 02, Chiconcuac, Estado de México.

1.3 Alcance

Abarca las acciones vinculadas con la difusión de información institucional, la gestión de contenidos informativos, el manejo de redes sociales oficiales, la cobertura de actividades del gobierno municipal y la coordinación de estrategias de comunicación social que permitan mantener informada a la ciudadanía sobre los programas, obras, servicios y acciones emprendidas por la administración pública municipal.

1.4 Referencias

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas adicionales.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México. 10 de Noviembre de 1917, y sus reformas adicionales.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal. Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 29 de diciembre de 1976.
- Bando Municipal Chiconcuac 2026.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Municipal.
- Ley General De Comunicación Social.

“2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México”.

1.5 Responsabilidades

Titular de la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación Social:

1. **Planear y dirigir** las estrategias y acciones en materia de tecnologías de la información y comunicación social, alineadas con los objetivos y políticas de la Administración Municipal 2025–2027.
2. **Coordinar y supervisar** el funcionamiento de los sistemas informáticos, redes de comunicación, equipos de cómputo y plataformas digitales utilizadas por las diferentes áreas del Ayuntamiento.
3. **Garantizar la continuidad operativa** de los servicios tecnológicos institucionales, mediante la implementación de acciones de mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura tecnológica.
4. **Administrar y resguardar la información digital** del Ayuntamiento, promoviendo el uso adecuado de los sistemas informáticos y asegurando la protección, integridad y disponibilidad de los datos institucionales.
5. **Diseñar y ejecutar estrategias de comunicación social**, asegurando la correcta difusión de las actividades, programas, obras y servicios del gobierno municipal a través de medios digitales, redes sociales y otros canales institucionales.
6. **Coordinar la cobertura informativa** de eventos oficiales, actividades institucionales y acciones gubernamentales del Ayuntamiento.
7. **Supervisar la administración de las redes sociales y medios digitales oficiales**, garantizando que la información publicada sea veraz, oportuna y acorde con los lineamientos institucionales.
8. **Establecer mecanismos de coordinación** con las diferentes áreas administrativas del Ayuntamiento para atender solicitudes de soporte tecnológico y difusión institucional.
9. **Promover la modernización tecnológica** dentro de la administración municipal mediante la implementación de herramientas digitales que contribuyan a mejorar la eficiencia administrativa y los servicios a la ciudadanía.

“2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México”.



10. Vigilar el cumplimiento de la normatividad aplicable en materia de tecnologías de la información, manejo de datos y comunicación institucional dentro del gobierno municipal.



11. Elaborar informes periódicos de actividades, resultados y avances de la unidad, para su presentación ante la Presidencia Municipal o la instancia administrativa correspondiente.



12. Fomentar la capacitación y actualización del personal adscrito a la unidad, con el objetivo de mejorar sus competencias técnicas y profesionales.



El cumplimiento de estas responsabilidades permitirá fortalecer la gestión tecnológica y la comunicación institucional del Ayuntamiento, contribuyendo a una administración pública más eficiente, transparente y cercana a la ciudadanía.

Auxiliar y Secretaria “B”:



1. Apoyar en las actividades administrativas de la unidad, tales como la elaboración, recepción, registro y archivo de oficios, memorándums, informes y demás documentación oficial.



2. Llevar el control y resguardo de la correspondencia recibida y emitida por la unidad, asegurando su correcta clasificación, seguimiento y archivo.



3. Apoyar en la elaboración de reportes, informes y documentos administrativos que le sean solicitados por el Titular de la Unidad.



4. Organizar y mantener actualizado el archivo físico y digital de la documentación generada por la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación Social.



5. Atender llamadas telefónicas, correos electrónicos y solicitudes internas, canalizándolas al área correspondiente o al Titular de la Unidad.



6. Apoyar en la programación y organización de reuniones, eventos y actividades relacionadas con la unidad.



7. Dar seguimiento administrativo a las solicitudes de soporte técnico o servicios de comunicación social que realicen las diferentes áreas del Ayuntamiento.

“2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México”.

-
- A vertical column of decorative icons on the left margin. It consists of a repeating pattern of a small computer monitor icon (showing a bar chart) and a stylized turtle icon, both in a light red color.
- 8. Apoyar en la logística y control de materiales, equipos o insumos** utilizados por la unidad para el desempeño de sus funciones.
 - 9. Colaborar en la organización de agendas, actividades y compromisos** del Titular de la Unidad cuando sea requerido.
 - 10. Contribuir al orden y buen funcionamiento administrativo** de la unidad, manteniendo una adecuada coordinación con las distintas áreas del Ayuntamiento.
 - 11. Realizar otras actividades administrativas** que le sean encomendadas por el Titular de la Unidad, siempre que estén relacionadas con el ámbito de sus funciones.

El cumplimiento de estas responsabilidades permitirá fortalecer la organización administrativa de la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación Social, facilitando el desarrollo eficiente de sus actividades y el adecuado apoyo a las acciones tecnológicas y de comunicación institucional del Ayuntamiento.

1.6 Desarrollo

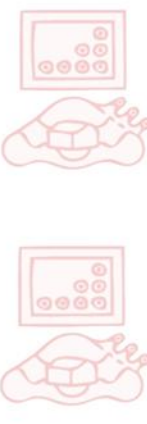
Procedimientos de Difusión y Atención Tecnológica en Sistemas Computacionales

En materia de difusión institucional, el procedimiento inicia con la recepción de solicitudes de las diferentes áreas administrativas del Ayuntamiento, quienes remiten información sobre actividades, programas, eventos, campañas o acciones gubernamentales que requieren ser difundidas a través de los medios institucionales. Una vez recibida la solicitud, la Unidad revisa el contenido, verifica la información y determina los medios de difusión adecuados, tales como redes sociales oficiales, página web institucional, comunicados o material gráfico.

Posteriormente, se realiza la elaboración, edición o adaptación del contenido informativo, el cual puede incluir diseño gráfico, redacción de textos, material audiovisual o publicaciones digitales.

Una vez preparado el material, se somete a revisión y autorización del Titular de la Unidad o de la autoridad correspondiente antes de su publicación. Finalmente, se procede a la difusión a través de los canales oficiales y se lleva un registro de las publicaciones realizadas para su control y seguimiento.

“2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México”.



Por otra parte, en lo referente a la atención que se brinda por medio de la tecnología en sistemas computacionales, el procedimiento comienza cuando alguna dependencia o área del Ayuntamiento reporta una falla o solicita soporte técnico relacionado con equipos de cómputo, redes, software o sistemas informáticos. La Unidad recibe la solicitud y realiza un registro del requerimiento para su seguimiento.



Posteriormente, el personal técnico realiza un diagnóstico para identificar el origen del problema o la necesidad presentada, determinando si se trata de mantenimiento preventivo, correctivo, instalación de software, configuración de equipos o solución de fallas en la red o sistemas informáticos.



Una vez identificado el problema, se procede a realizar las acciones necesarias para su solución, tales como reparación, actualización, configuración o sustitución de componentes. En caso de requerirse apoyo externo o adquisición de algún insumo tecnológico, se informa al Titular de la Unidad para gestionar lo correspondiente.



Finalmente, se verifica que el equipo o sistema funcione correctamente después de la intervención técnica y se registra la atención brindada, dejando constancia del servicio realizado y del área atendida.

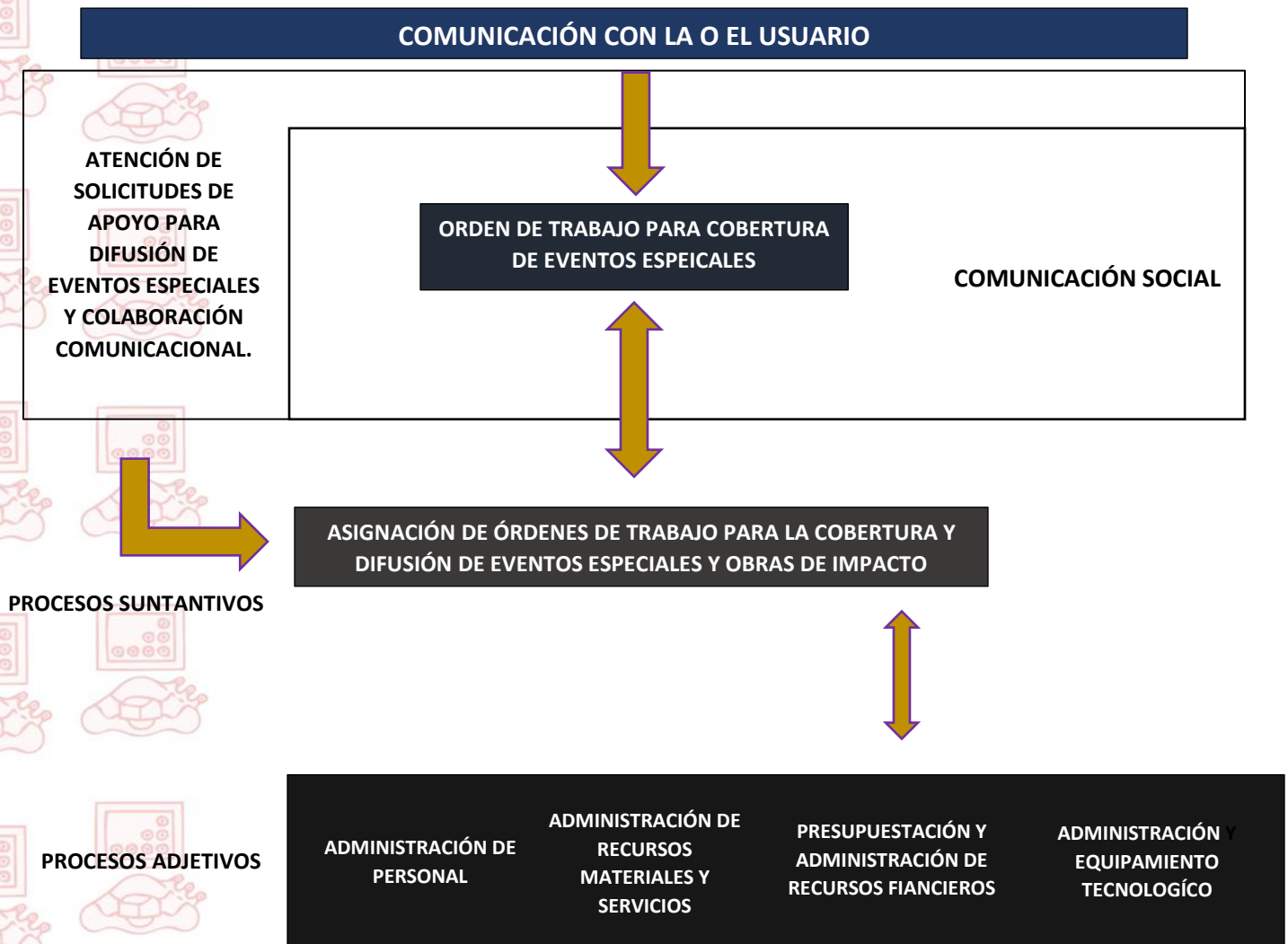


Mediante la aplicación de estos procedimientos, la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación Social contribuye a mantener en óptimas condiciones la infraestructura tecnológica del Ayuntamiento y a fortalecer los canales de comunicación institucional con la ciudadanía, promoviendo una gestión pública más eficiente, moderna y transparente.

“2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México”.

IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS

MAPA DE PROCESOS DE ALTO NIVEL



“2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México”.

1.7 Definiciones

Tecnologías de la Información (TI): Conjunto de herramientas, equipos, sistemas informáticos, redes y aplicaciones que permiten la recopilación, procesamiento, almacenamiento y transmisión de información dentro de una organización.

Comunicación Social: Proceso mediante el cual una institución pública informa a la ciudadanía sobre sus actividades, programas, obras, servicios y acciones gubernamentales a través de distintos medios de comunicación.

Infraestructura Tecnológica: Conjunto de recursos físicos y digitales que permiten el funcionamiento de los sistemas informáticos, incluyendo equipos de cómputo, servidores, redes, software y dispositivos de comunicación.

Sistema Informático: Conjunto de programas, aplicaciones, bases de datos y equipos que interactúan entre sí para procesar y administrar información dentro de una organización.

Soporte Técnico: Servicio de asistencia proporcionado para resolver problemas relacionados con el funcionamiento de equipos de cómputo, programas informáticos, redes o dispositivos tecnológicos.

Red Informática: Conjunto de dispositivos interconectados que permiten compartir información, recursos y servicios dentro de una organización.

Base de Datos: Conjunto organizado de información almacenada electrónicamente que puede ser consultada, actualizada y administrada mediante sistemas informáticos.

Seguridad de la Información: Conjunto de medidas y prácticas destinadas a proteger la información institucional contra accesos no autorizados, pérdida, alteración o uso indebido.

Plataformas Digitales: Espacios tecnológicos en línea que permiten la difusión de información, la interacción con usuarios y la prestación de servicios digitales.

Redes Sociales Institucionales: Canales digitales oficiales utilizados por el gobierno municipal para difundir información, comunicados, actividades y servicios dirigidos a la ciudadanía.

“2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México”.



Difusión Institucional: Proceso de comunicación mediante el cual se transmiten mensajes oficiales del Ayuntamiento a través de medios impresos, digitales o audiovisuales.



Contenido Digital: Información presentada en formato electrónico, como imágenes, videos, textos, gráficos o publicaciones que se difunden mediante plataformas digitales o redes sociales.



Página Web Institucional: Sitio oficial en internet del Ayuntamiento que permite publicar información pública, noticias, servicios, programas y actividades del gobierno municipal.



Comunicación Institucional: Conjunto de estrategias y acciones orientadas a transmitir información oficial de manera clara, transparente y oportuna a la ciudadanía.



Gestión de Información: Proceso mediante el cual se organiza, administra, resguarda y distribuye la información generada por la institución.



Administración de Sistemas: Actividad que consiste en gestionar, supervisar y mantener operativos los sistemas informáticos utilizados dentro de una organización.



Usuarios Internos: Servidores públicos y áreas administrativas del Ayuntamiento que utilizan los servicios tecnológicos y de comunicación proporcionados por la unidad.

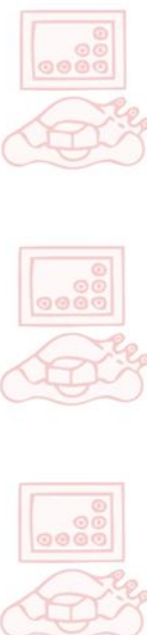


Usuarios Externos: Ciudadanos, instituciones o personas externas que reciben información, servicios o contenidos difundidos por el gobierno municipal a través de medios tecnológicos y de comunicación social.

1.8 Medición

- 
- ✓ **Tiempo de atención a solicitudes de soporte técnico**, desde el momento en que se recibe el reporte hasta su solución.
 - ✓ **Número de solicitudes de soporte tecnológico atendidas**, registrando la cantidad de incidencias o requerimientos resueltos en un periodo determinado.
 - ✓ **Disponibilidad y funcionamiento de los sistemas informáticos**, evaluando el porcentaje de tiempo en que los sistemas y equipos tecnológicos se mantienen operativos.

“2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México”.

- 
- ✓ **Mantenimiento preventivo realizado**, considerando el número de equipos o sistemas que reciben mantenimiento programado.
 - ✓ **Número de publicaciones realizadas en medios digitales oficiales**, incluyendo redes sociales, página web y otros canales institucionales.
 - ✓ **Cobertura de eventos y actividades institucionales**, midiendo la cantidad de eventos oficiales documentados y difundidos.
 - ✓ **Alcance de la difusión institucional**, considerando la interacción y alcance de las publicaciones realizadas en plataformas digitales.
 - ✓ **Nivel de satisfacción de las áreas administrativas**, respecto al servicio de soporte tecnológico brindado por la unidad.
 - ✓ Los resultados obtenidos mediante estos indicadores permitirán evaluar la eficacia de los procesos, mejorar la calidad de los servicios prestados y fortalecer la gestión tecnológica y de comunicación social dentro del Ayuntamiento de Chiconcuac durante la Administración 2025–2027.

1.10 Resultados

- 
- Entrega de la documentación en tiempo y forma.
 - Cobertura de Difusión y Publicación del evento correctamente.

1.11 Políticas

- La difusión será ejecutada por personal del área correspondiente.

1.12 Distribución



El original del manual de procedimientos se encuentra en poder del titular de la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación Social.

1 Presidencia



2 Secretaria del Ayuntamiento



3 Dirección de Comunicación Social



ACUERDO 185

PRIMERO. – Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; el artículo 125 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; así como el artículo 95, fracción VIII, XI, XII, XIII, y el artículo 91 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México; el H. Ayuntamiento Constitucional de Chiconcuac aprueba por UNANIMIDAD de votos el tercer punto del Orden del Día, y se aprueban los Manuales de Procedimientos de las áreas administrativas-----

SEGUNDO. – Se aprueban los Manuales de Procedimientos de las diversas áreas administrativas. -----

TERCERO. – Con fundamento en lo dispuesto por el artículo 91 fracciones VIII, IX y XIV de Ley Orgánica Municipal del Estado de México, se Instruye a la Secretaria del Ayuntamiento para que el presente acuerdo sea publicado en la Gaceta Municipal, en los estrados de la Secretaria del Ayuntamiento.-----

ATENTAMENTE

LIC. BRENDA DAYANNA CANDO ORTEGA

SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO DE CHICONCUAC,

ESTADO DE MÉXICO, ADMINISTRACIÓN 2025-2027





En cumplimiento a lo dispuesto por los artículos 128 de la Constitución Política Del Estado Libre y Soberano de México; 48 fracción III de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México y para debida publicación y observancia, promulgo los presentes acuerdos en la presidencia municipal de Chiconcuac, Estado de México, a los 23 días del mes de marzo de dos mil veintiséis, CÚMPLASE. Lic. Rafael Vázquez de la Rosa, Presidente Municipal Constitucional de Chiconcuac, Estado de México, rubrica. Lic. Brenda Dayanna Cando Ortega, Secretaria del Ayuntamiento. Rubrica.

Lic. Rafael Vázquez De La Rosa
Presidente Municipal Constitucional De Chiconcuac

Lic. Joy Rosas González
Sindico Municipal

C. José Luis Venado Bojorges
Primer Regidor

C. Karina Ávila Banuet
Segunda Regidora

C. Reynaldo Ramos Rojas
Tercer Regidor

C. Viridiana Salazar Vargas
Cuarta Regidora

C. Octavio Sánchez Estrada
Quinto Regidor

Lic. Marcos Rodríguez Espinosa
Sexto Regidor

C. María Lizbeth Seguin De la O
Séptima Regidora

Lic. Brenda Dayanna Cando Ortega
Secretaria Del Ayuntamiento

La Gaceta Municipal es el órgano informativo del honorable Ayuntamiento de Chiconcuac, Estado de México. Su publicación está a cargo de la Secretaría del Ayuntamiento, Lic. Brenda Dayanna Cando Ortega. Responsable de la Gaceta Municipal; Calle Matamoros s/n, barrio San Pedro, Chiconcuac de Juárez, Estado de México. C.P. 56270.





2026

ÓRGANO OFICIAL DE DIFUSIÓN DEL
H. AYUNTAMIENTO DE CHICONCUAC,
ESTADO DE MÉXICO.

¡Trabajando con Raíces Firmes!

HICONCUAC