

**NAUCALPAN**  
DE JUÁREZ

# **GACETA MUNICIPAL**

## **periódico oficial**

---

Año 3 | Gaceta No. 117 | 28 de octubre de 2024

**Angélica Moya Marín**  
**Presidenta Municipal Constitucional**  
**de Naucalpan de Juárez, México.**

A su población hace saber:

El Ayuntamiento Constitucional del Municipio de Naucalpan de Juárez, México, 2022-2024, en cumplimiento a lo dispuesto por los artículos 115 fracción II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 124 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; 31 fracciones I y XXXVI y 48 fracción III de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, ha tenido a bien publicar la Gaceta Municipal, Órgano Oficial informativo de la Administración Pública, que da cuenta de los acuerdos tomados por el Ayuntamiento, así como de los reglamentos, circulares y demás disposiciones jurídicas y administrativas de observancia general dentro del territorio municipal.

# **Contenido**

## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PRESIDENCIA**

**Jefatura de Oficina  
2022-2024**



# NAUCALPAN DE JUÁREZ


## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PRESIDENCIA

Jefatura de Oficina

2022-2024

## Identificación del Proceso

|   |  |                              |
|---|--|------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>   | <b>CÓDIGO: PM/JOP/01</b>     |
|   | <b>SEGUIMIENTO DE LOS ASUNTOS DE LA OFICINA DE PRESIDENCIA</b> | <b>FECHA: ENERO DE 2024</b>  |
|   |  | <b>VERSIÓN: PRIMERA</b>      |
|   |  | <b>N° DE PÁGINAS: 1 DE 6</b> |

### OBJETIVO

Dar seguimiento a los compromisos de la Presidenta, evaluar, monitorear y analizar los programas sociales y proyectos que permitan el desarrollo socioeconómico del municipio, así como dar seguimiento a las políticas públicas que orienten y definan la comunicación con la sociedad para el bienestar de los naucalpenses.

### ALCANCE

Este procedimiento aplica para el titular de Jefatura de Oficina y de las Unidades Administrativas que de ella dependen, a las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Municipal, así como a las personas físicas y/o jurídicas colectivas en general que habiten o realicen su actividad económica en el Municipio de Naucalpan de Juárez, México.

### REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículos 8 y 115, fracción II.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, Artículos 112, 113, 122, 123 y 124.
- Código Administrativo del Estado de México, Artículos 1.5, 1.6.

- Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal, artículo 20.
- Reglamento Interno de la Presidencia Municipal de Naucalpan de Juárez, México, Artículos 17 y 18.

## RESPONSABILIDADES

- **El Jefe de Oficina Adjunta será responsable de:**
  - Apoyar a la Presidenta Municipal en la administración del despacho, dentro de su ámbito de competencia.
  - Despachar todos los asuntos que le sean encomendados por la Presidenta Municipal y administrar los recursos necesarios para que funcione con eficacia.
  - Llevar el registro, control y supervisión de los trabajos de las Unidades administrativas adscritas a la Oficina de Presidencia.
  - Los demás asuntos que le sean encargados por la Presidenta Municipal.

## DEFINICIONES

**Actor político, público y privado.** Son todas aquellas instituciones, organizaciones, empresas, asociaciones civiles, grupos de vecinos, etc., que solicitan una reunión con el Presidente o Presidenta Municipal con la intención de atender una situación en particular.

**Entidades.** Organismos auxiliares y fideicomisos públicos que forman parte de la Administración Pública Descentralizada.

**Minuta.** Documento que contiene información relevante, acuerdos, etc., de las Reuniones de trabajo en las que participa el Jefe de Oficina de Presidencia en representación de la Presidenta Municipal.

**Orden del día.** Puntos y/o temas a tratar en las reuniones en las que participa el Jefe de Oficina en representación de la Presidenta Municipal.

**Reunión de trabajo.** Junta o encuentro de trabajo con las Entidades y/o Unidades administrativas que conforman la Administración Pública Municipal y en su caso actores políticos, públicos o privados.

**Unidad Administrativa.** Área o dependencia que integra la Administración Pública Municipal.

## **INSUMOS**

No aplica

## **RESULTADO**

Implementación de un Proyecto o atención a un tema de relevancia para el municipio.

## **POLÍTICAS**

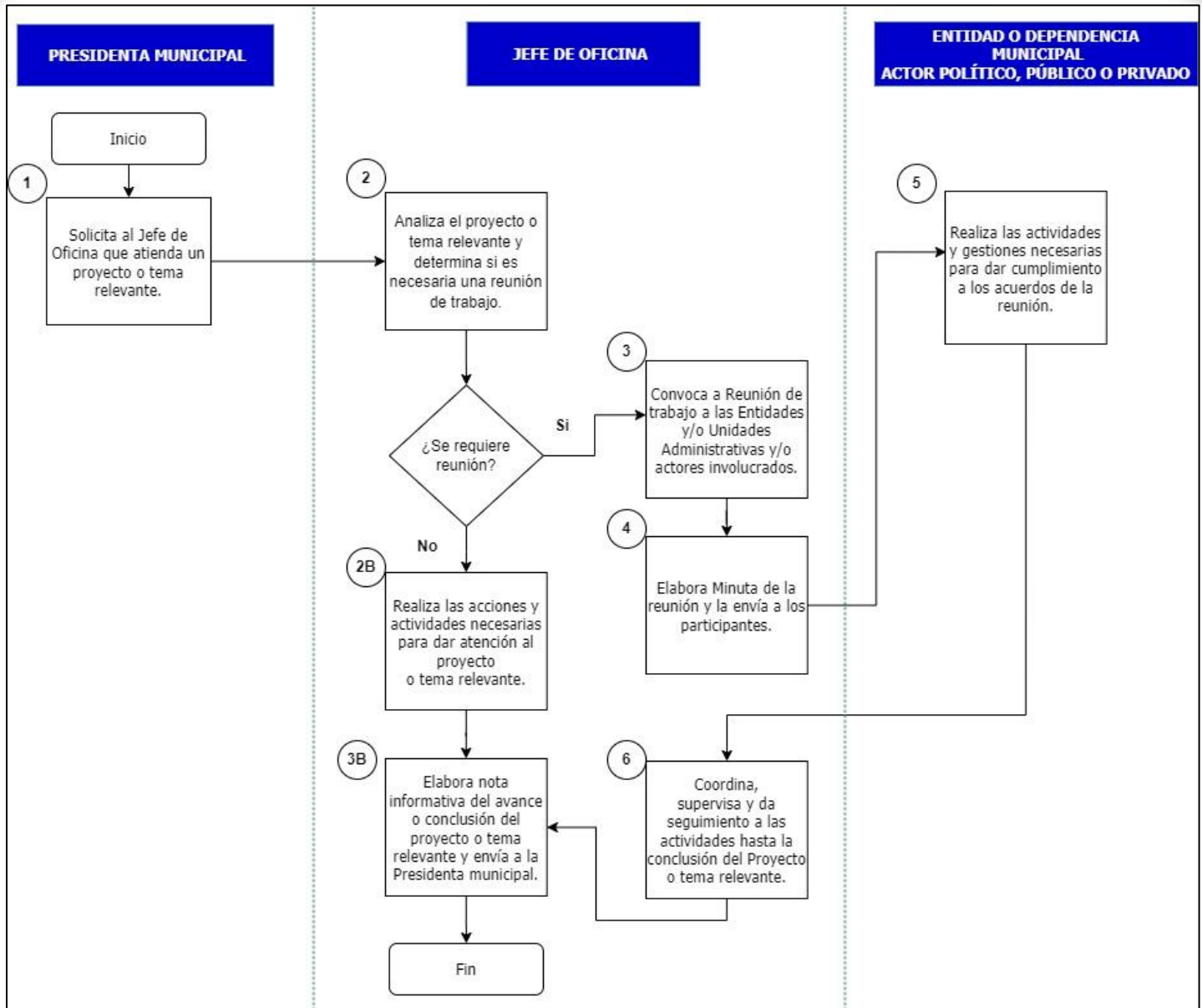
- Todas las peticiones para reunión con la Presidenta Municipal, por parte de Actores políticos, públicos y privados, deberán ser canalizadas a la Coordinación de Agenda de Presidencia.

## DESARROLLO

| No. Act.                  | RESPONSABLE   | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD  |
|---------------------------|---|--|
| 1                         | Presidenta Municipal  | <b>INICIO</b><br>Solicita al Jefe de Oficina atienda algún proyecto o tema relevante para el Municipio.  |
| 2                         | Jefe de Oficina   | Analiza el proyecto o tema relevante y determina si es necesaria una reunión con alguna Entidad o Unidad Administrativa municipal o en su caso con algún Actor político, público o privado o con ambos.<br><br>¿Se requiere reunión?<br><br><b>Si.</b> Continúa en el punto número 3.<br><b>No.</b> Continúa el punto número 2B. |
| 2B                        | Jefe de Oficina   | Realiza las acciones y actividades necesarias para dar atención al proyecto o tema relevante para el municipio.  |
| 3B                        | Jefe de Oficina   | Elabora nota informativa sobre el avance o conclusión del proyecto o tema relevante y envía a la Presidenta para su conocimiento.<br><br>FIN   |
| 3                         | Jefe de Oficina   | Convoca a Reunión de trabajo a las Entidades o Unidades Administrativas municipales o a los Actores políticos, públicos o privados o en su caso a ambos, a fin de dar seguimiento al Proyecto o tema relevante para el municipio.  |
| <b>REUNIÓN DE TRABAJO</b> |   |  |
| 4                         | Jefe de Oficina   | Elabora Minuta de la Reunión de trabajo y envía a los participantes.   |
| 5                         | Entidades y/o Unidades Administrativas<br>Actor Político, público o privado | Realiza las actividades y gestiones necesarias para dar solución a los acuerdos establecidos en la Minuta de la Reunión de trabajo.  |
| 6                         | Jefe de Oficina   | Coordina, supervisa y da seguimiento a las actividades de las Entidades o Unidades Administrativas municipales hasta la conclusión del Proyecto o tema de relevancia para el municipio e informa a la Presidenta municipal.<br><br><b>FIN</b>  |



## DIAGRAMACIÓN



## MEDICIÓN

- Atención a Proyectos o temas relevantes.

$$\frac{\text{Atención a Proyectos}}{\text{Solicitud de atención a Proyectos}} \times 100$$

## FORMATOS E INSTRUCTIVOS

No aplica

# NAUCALPAN DE JUÁREZ


## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PRESIDENCIA

Jefatura de Oficina Adjunto

2022-2024

## Identificación del Proceso

|   |  |                              |
|---|--|------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                             | <b>CÓDIGO: PM/JAOP/01</b>    |
|   | <b>ATENCIÓN A REUNIONES DE MANERA ESPECÍFICA</b> | <b>FECHA: ENERO DE 2024</b>  |
|   |  | <b>VERSIÓN: PRIMERA</b>      |
|   |  | <b>N° DE PÁGINAS: 1 DE 6</b> |

## OBJETIVO

Participar en reuniones de trabajo encomendadas por la Presidenta o Presidente Municipal o por el Jefe de Oficina de Presidencia, con la finalidad de informar oportunamente de los acuerdos que se deriven y en su caso dar atención y seguimiento a los mismos.

## ALCANCE

Este procedimiento aplica para el titular de Jefatura de Oficina Adjunta y de las Unidades Administrativas que de ella dependen, a las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Municipal, así como a las personas físicas y/o jurídicas colectivas en general que habiten o realicen su actividad económica en el Municipio de Naucalpan de Juárez, México.

## REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículos 8 y 115, fracción II.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, Artículos 112, 113, 122, 123 y 124.
- Código Administrativo del Estado de México, Artículos 1.5, 1.6.

- Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal, artículo 20.
- Reglamento Interno de la Presidencia Municipal de Naucalpan de Juárez, México, Artículos 19 y 20.

## RESPONSABILIDADES

- **El Jefe de Oficina Adjunta será responsable de:**
  - Participar en las reuniones de trabajo que por su naturaleza requieran de la presencia del Presidente o Presidenta Municipal o del Jefe de Oficina de Presidencia, pero que por cuestiones de agenda o de otra índole, no les sea posible asistir.
  - Dar seguimiento a los acuerdos derivados de las reuniones de trabajo en las que participe en representación del Presidente o Presidenta Municipal o del Jefe de Oficina de Presidencia, cuando sea el caso.
- **El Titular de la Unidad de Vinculación será responsable de:**
  - Coadyuvar con el seguimiento a los acuerdos derivados de las reuniones de trabajo en las que participe el Jefe de Oficina Adjunta en representación del Presidente o Presidenta Municipal o del Jefe de Oficina de Presidencia, cuando sea el caso.

## DEFINICIONES

**Actor político, público y privado.** Son todas aquellas instituciones, organizaciones, empresas, asociaciones civiles, grupos de vecinos, etc., que solicitan una reunión con el Presidente o Presidenta Municipal con la intención de atender una situación en particular.

**Entidades.** Organismos auxiliares y fideicomisos públicos que forman parte de la Administración Pública Descentralizada.

**Minuta.** Documento que contiene información relevante, acuerdos, etc., de las Reuniones de trabajo en las que participa el Jefe de Oficina Adjunta en representación del Presidente o Presidenta Municipal o del Jefe de Oficina de Presidencia.

**Orden del día.** Puntos y/o temas a tratar en las reuniones en las que participa el Jefe de Oficina Adjunta en representación del Presidente o Presidenta Municipal o del Jefe de Oficina de Presidencia.

**Reunión de trabajo.** Junta o encuentro de trabajo con las Entidades y/o Unidades administrativas que conforman la Administración Pública Municipal y en su caso con Actor político, público o privado.

**Unidad Administrativa.** Área o dependencia que integra la Administración Pública Municipal.

## **INSUMOS**

No aplica

## **RESULTADO**

Resumen o minuta de la Reunión de trabajo para hacer de conocimiento Presidente o Presidenta Municipal o al Jefe de Oficina de Presidencia los asuntos de mayor relevancia tratados, cuando proceda.

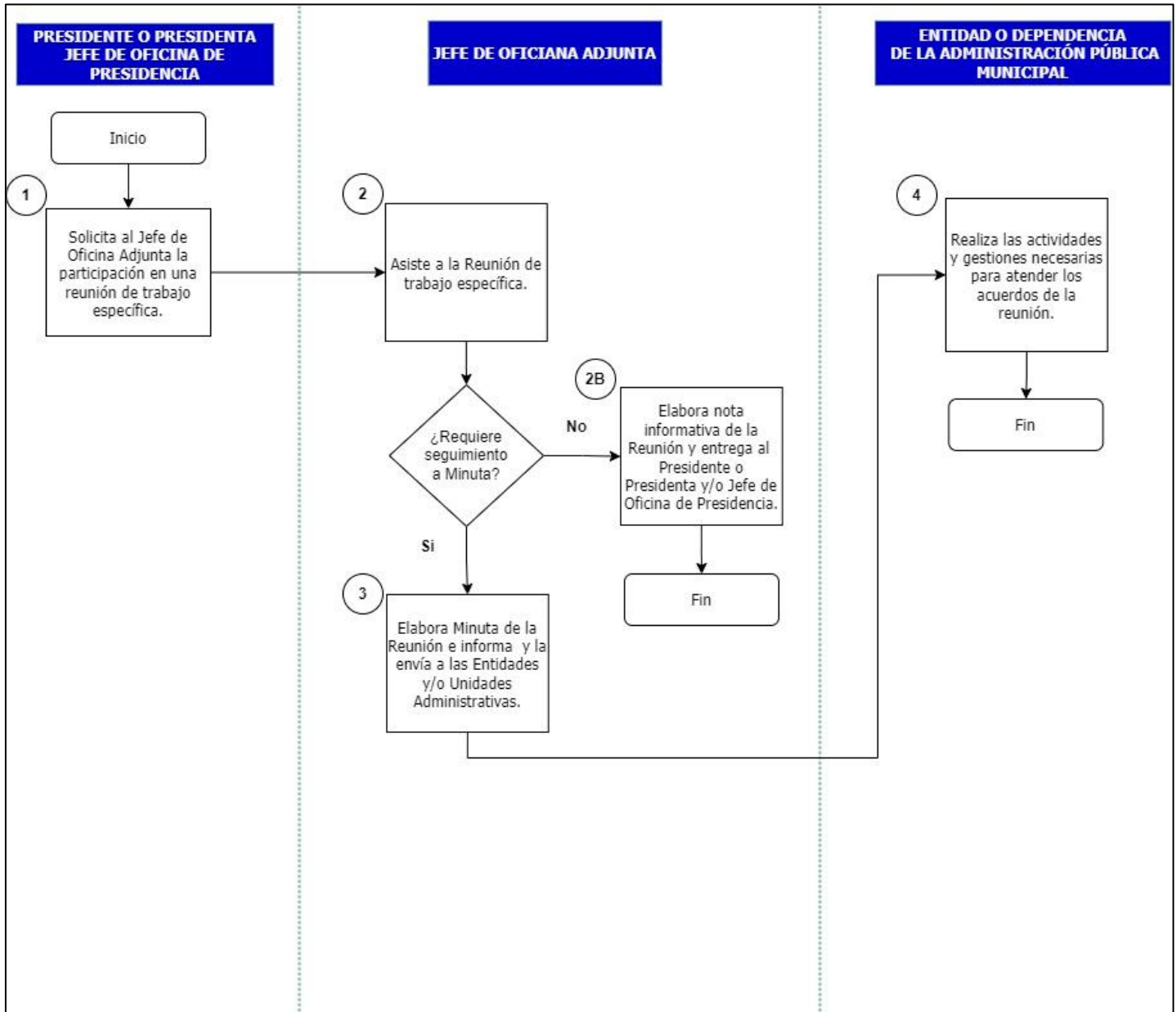
## **POLÍTICAS**

- Todas las peticiones para reunión con el Presidente o Presidenta Municipal o con el Jefe de Oficina de Presidencia, por parte de Actores políticos, públicos y privados, deberán ser canalizadas a la Coordinación de Agenda de Presidencia.

## DESARROLLO

| No. Act. | RESPONSABLE   | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD   |
|----------|---|---|
| 1        | <p><b>Presidente o Presidenta Municipal</b><br/><b>Jefe de Oficina de Presidencia</b></p> | <p><b>INICIO</b></p> <p>Solicita al Jefe de Oficina Adjunta lo supla en una Reunión de trabajo a la cual no le es posible asistir por temas de agenda o de cualquier otra índole.</p>   |
| 2        | <p><b>Jefe de Oficina Adjunta</b></p>   | <p>Asiste a la Reunión de trabajo en representación del Presidente o Presidenta y/o del Jefe de Oficina de Presidencia.</p> <p>¿Requiere seguimiento a Minuta?</p> <p><b>Si.</b> Continúa en el punto número 3.<br/><b>No.</b> Continúa el punto número 2B.</p> |
| 2B       | <p><b>Jefe de Oficina Adjunta</b></p>   | <p>Elabora nota informativa de la Reunión y entrega al Presidente o Presidenta y/o del Jefe de Oficina de Presidencia.</p> <p><b>FIN</b></p>  |
| 3        | <p><b>Jefe de Oficina Adjunta</b></p>   | <p>Elabora Minuta de la reunión, envía e informa a las Entidades y/o Unidades Administrativas sobre los acuerdos establecidos.</p>  |
| 4        | <p><b>Entidades y/o Unidades Administrativas</b></p>                                      | <p>Realiza las actividades y gestiones necesarias para dar solución a los acuerdos establecidos en la Minuta de la Reunión.</p>   |
|          |   | <p><b>FIN</b></p>   |

## DIAGRAMACIÓN





## MEDICIÓN

- Solicitudes para atención Reuniones del Presidente o Presidenta o Jefe de Oficina de Presidencia.

$$\frac{\text{Asistencia a reuniones}}{\text{Reuniones programadas}} \times 100$$

## FORMATOS E INSTRUCTIVOS

No aplica



# NAUCALPAN DE JUÁREZ


## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

JEFATURA DE OFICINA DE PRESIDENCIA

**Coordinación de Gabinetes**

2022-2024

## Identificación del Proceso

|   |   |                        |
|---|---|------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO                           | CÓDIGO: JOP/CG/01      |
|   | PROCEDIMIENTO<br>REUNIÓN DE<br>GABINETE | FECHA: FEBRERO DE 2024 |
|   |   | VERSIÓN: PRIMERA       |
|   |   | Nº DE PÁGINAS: 1 DE 5  |

### OBJETIVO

Eficientar el trabajo coordinado de las Unidades Administrativas optimizando recursos y acordando acciones efectivas para atender las funciones de la Administración Pública Municipal.

### ALCANCE

El alcance de los procedimientos aplica a los servidores públicos adscritos a la Coordinación de Gabinetes y a las unidades Administrativas que dependen de ella, así como a las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Municipal

### REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Constitución Política del estado Libre y Soberano de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México. 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Naucalpan de Juárez, Estado de México. Libro Segundo
- Reglamento Interno de la Presidencia Municipal de Naucalpan de Juárez, México, Sección Segunda, Artículo 21.

- Bando Municipal 2024.

## RESPONSABILIDADES

La Coordinación de Gabinetes, es responsable de:

- Coordinar las actividades de los Grupos de trabajo y Gabinetes por sector para la atención de las distintas funciones de la Administración Pública Municipal.

## DEFINICIONES

**Entidades** A los organismos auxiliares y fideicomisos públicos que forman parte de la Administración Pública Descentralizada.

**Minuta.** – Documento que contiene información relevante, de las reuniones que se llevan a cabo con las unidades administrativas.

**Orden del día.** – Puntos y/o temas a tratar en la reunión de gabinete.

**Reunión de gabinete.** – Junta de trabajo con las unidades administrativas que conforman la Administración Pública Municipal.

**Unidad Administrativa.** – Área o dependencia que integra la Administración Pública Municipal

## INSUMOS

- Lista de asistencia de participantes

## RESULTADO

Minuta de reunión para hacer de conocimiento a la presidenta municipal los asuntos y acuerdos de mayor relevancia, a efecto de tomar las mejores decisiones.

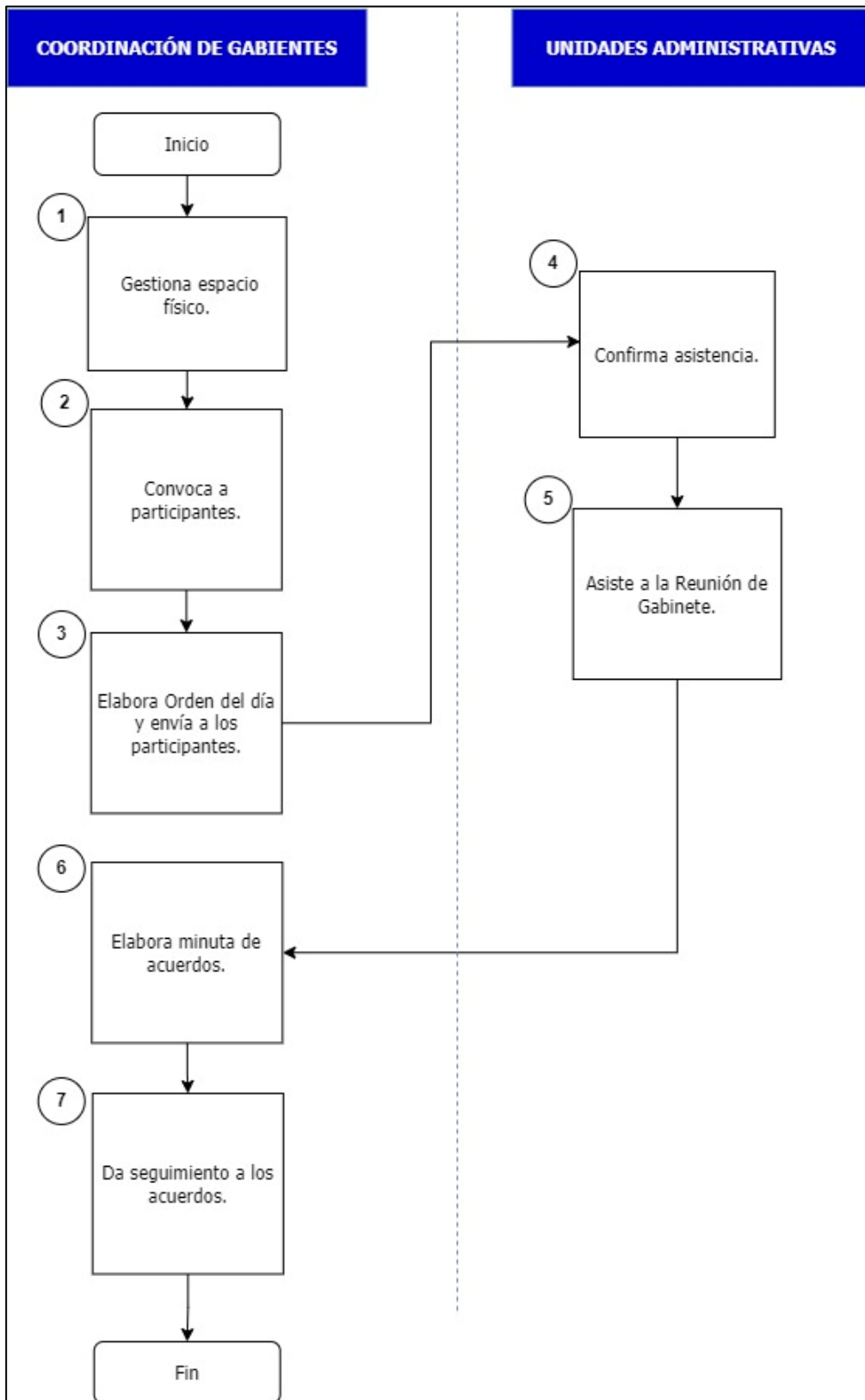
## POLÍTICAS

- Dar seguimiento a los acuerdos tomados en reunión de Gabinetes

## DESARROLLO

| No. Act.            | ÁREA RESPONSABLE          | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD  |
|---------------------|---------------------------|--|
| 1                   | Coordinación de Gabinetes | <b>INICIO</b><br>Gestiona espacio físico para realizar reunión de gabinetes.               |
| 2                   | Coordinación de Gabinetes | Convoca a los participantes a la reunión de gabinetes.                                     |
| 3                   | Coordinación de Gabinetes | Elabora orden del día y envía a los participantes de las Unidades Administrativas.         |
| 4                   | Unidades Administrativas  | Confirma asistencia  |
| 5                   | Unidades Administrativas  | Asisten a la reunión los participantes de las Unidades Administrativas.                    |
| REUNIÓN DE GABINETE |                           |  |
| 6                   | Coordinación de Gabinetes | Durante y posterior a la reunión de gabinetes se elabora minuta de acuerdos y se autoriza. |
| 7                   | Coordinación de Gabinetes | Da seguimiento a los acuerdos establecidos en reunión de Gabinetes.<br><b>FIN</b>          |

## DIAGRAMACIÓN



## MEDICIÓN

### Reunión de Gabinetes

Reuniones de gabinetes programadas x 100

Reunión de gabinetes realizadas

## FORMATO E INSTRUCTIVOS




**AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE NAUCALPAN DE JUÁREZ 2022 - 2024**  
 Av. Juárez No. 39, Fracc. El Mirador, Naucalpan de Juárez, Edo. de México  
 55 5371 8300 | 55 5371 8400  
 "2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México".

MINUTA DE TRABAJO  
ASISTENTES

No. 1 FECHA DE ASISTENCIAS DE LA REUNION

| No. | No. 2 |
|-----|-------|
| 1   |       |
| 2   |       |
| 3   |       |
| 4   |       |
| 5   |       |

No. 3 ORDEN DEL DIA

- 
- 
- 

No. 4 ACUERDOS

- 
- 
- 
- 

@GOBNAU

- 1.-Fecha y hora de la reunión
- 2.- Lista de asistencia de los participantes
- 3.-Orden del día. puntos a tratar
- 4.- Acuerdos tomados en la reunión de Gabinetes



# NAUCALPAN DE JUÁREZ

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS


COORDINACIÓN DE GABINETES

Departamento de Proyectos Municipales

2022-2024



## Identificación del Proceso

|   |   |                               |
|---|---|-------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                            | <b>CÓDIGO: JOP/CG/DPM/01</b>  |
|   | <b>PROCEDIMIENTO<br/>DISEÑO DE<br/>FORMATOS</b> | <b>FECHA: FEBRERO DE 2023</b> |
|   |   | <b>VERSIÓN: PRIMERA</b>       |
|   |   | <b>N° DE PÁGINAS: 1 DE 5</b>  |

### OBJETIVO

Coadyuvar para la implementación y desarrollo de los proyectos estatales y federales en beneficio de la Administración Pública Municipal.

### ALCANCE

El alcance de los procedimientos aplicara a los servidores públicos que laboran en el Departamento de Proyectos Municipales,

### REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Constitución Política del estado Libre y Soberano de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México. 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Naucalpan de Juárez, Estado de México. Libro Segundo
- Reglamento Interno de la Presidencia Municipal de Naucalpan de Juárez, México, Sección Segunda, Artículo 21.
- Bando Municipal 2024.

## RESPONSABILIDADES

El departamento Proyectos Municipales será el encargado:

- De diseñar formatos que faciliten el seguimiento y control de los proyectos y programas Municipales.

## DEFINICIONES

**Formato.** Documento donde se diseña se concentra el seguimiento y control de los proyectos y programas municipales.

**Unidades Administrativas.** Unidades Administrativas, Coordinación de gabinetes.

## INSUMOS

- Papelería

## RESULTADO

- Archivo electrónico de formatos.

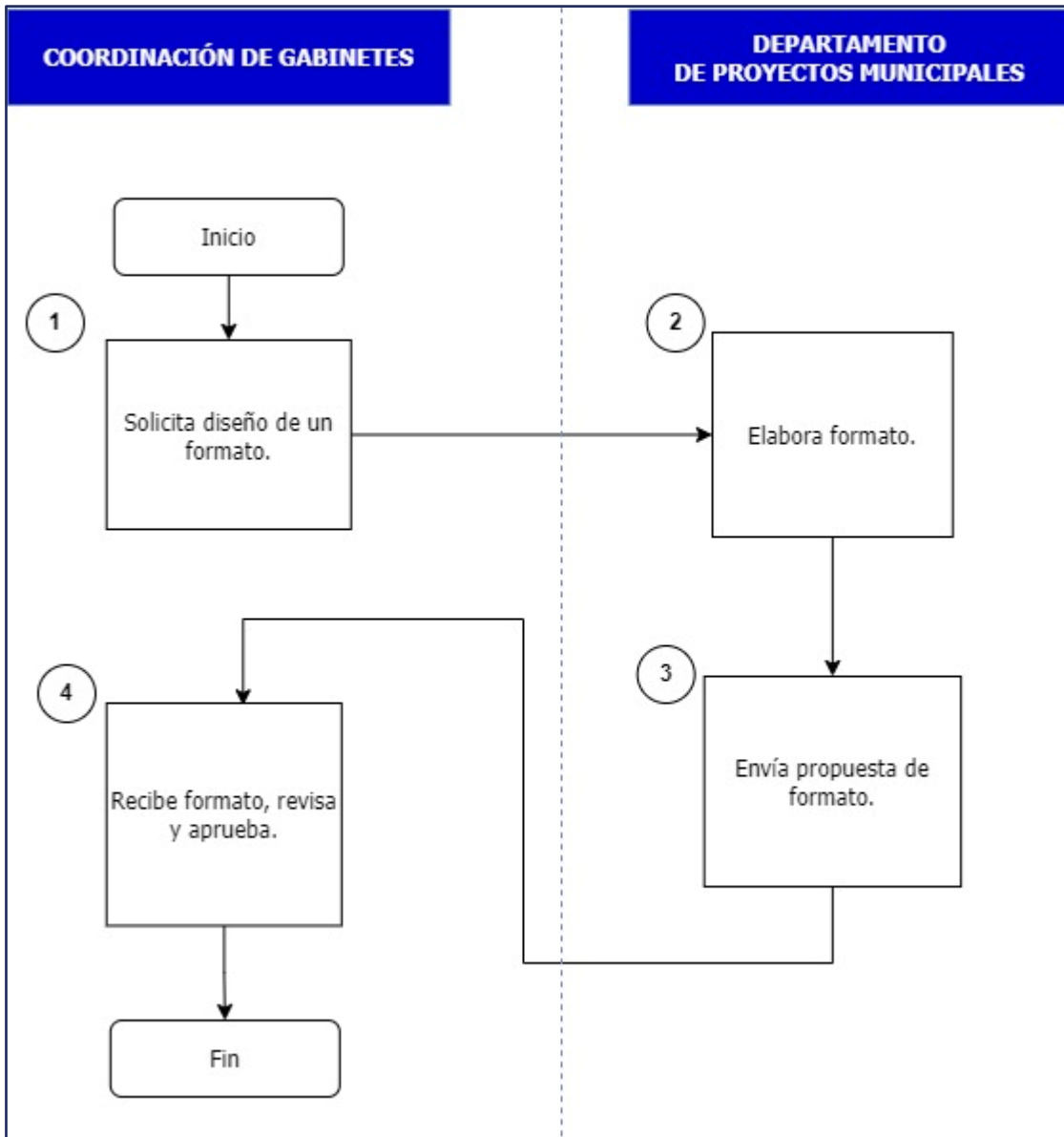
## POLÍTICAS

- El personal del Departamento de Proyectos Municipales será el responsable de resguardar la información requerida.

## DESARROLLO

| No. Act. | ÁREA RESPONSABLE                 | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD   |
|----------|----------------------------------|---|
|          |                                  | <b>INICIO</b>   |
| <b>1</b> | <b>Coordinación de Gabinetes</b> | Solicita diseño de formato  |
| <b>2</b> | <b>Proyectos Municipales</b>     | Elabora y diseña formato conforme a los requerimientos de información y uso |
| <b>3</b> | <b>Proyectos Municipales</b>     | Envía información y diseño  |
| <b>4</b> | <b>Coordinación de Gabinetes</b> | Recibe Formato y aprueba  |
|          |                                  | <b>FIN</b>  |

## DIAGRAMACIÓN



## MEDICIÓN

Solicitud de información atendida

Solicitudes atendidas x 100

---

Solicitudes Realizadas

## FORMATOS E INSTRUCTIVOS



ATUNIAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE NAUCALPAN DE JUÁREZ 2022 - 2024  
Av. Juárez No. 39, Fracc. El Mirador, Naucalpan de Juárez, Edo. de México  
5371 8300 | 5371 8400

"2023. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México".

I

| VECINOS |  |
|---------|--|
| VECINOS |  |

| EQUIPO 1 |  |
|----------|--|

# NAUCALPAN DE JUÁREZ


## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

COORDINACIÓN DE GABINETES

**Departamento de Estrategias  
y Colaboración Interdependencias**

2022-2024

## Identificación del Proceso

|   |   |                               |
|---|---|-------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>  | <b>CÓDIGO: JOP/CG/DECI/01</b> |
|   | <b>PROCEDIMIENTO VINCULACIÓN CON UNIDADES ADMINISTRATIVAS</b> | <b>FECHA: ENERO DE 2024</b>   |
|   |   | <b>VERSIÓN: PRIMERA</b>       |
|   |   | <b>N° DE PÁGINAS: 1 DE 6</b>  |

### OBJETIVO

Generar un vínculo de comunicación con las distintas unidades administrativas que integran el H. Ayuntamiento, a fin de solventar y/o resolver temas prioritarios o de interés general del municipio así como de demandas de la ciudadanía.

### ALCANCE

El alcance de los procedimientos aplicara a los servidores públicos que laboran en la Coordinación de Gabinetes, así como a las unidades administrativas que emanen de ella

### REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Constitución Política del estado Libre y Soberano de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México. 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.

- Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Naucalpan de Juárez, Estado de México. Libro Segundo
- Reglamento Interno de la Presidencia Municipal de Naucalpan de Juárez, México, Sección Segunda, Artículo 21.
- Bando Municipal 2024.

## RESPONSABILIDADES

La Coordinadora de Gabinetes será la responsable de fomentar, atender y mantener las relaciones entre las dependencias y entidades de la Administración Pública Municipal.

## DEFINICIONES

**Reunión de gabinete.** – Junta de trabajo con las unidades administrativas que conforman la Administración Pública Municipal.

**Unidad Administrativa.** – Área o dependencia que integra la Administración Pública Municipal.

**Minuta de trabajo.** – Documento que refleja de manera ordenada cada uno de los puntos que se desarrollan en la reunión de gabinetes.

## INSUMOS

- Equipo de cómputo, internet y telefonía.
- Papelería

## RESULTADO

Dar seguimiento y solución a los acuerdos establecidos en la reunión de gabinetes, para alcanzar las metas y/objetivos señalados.

## POLÍTICAS

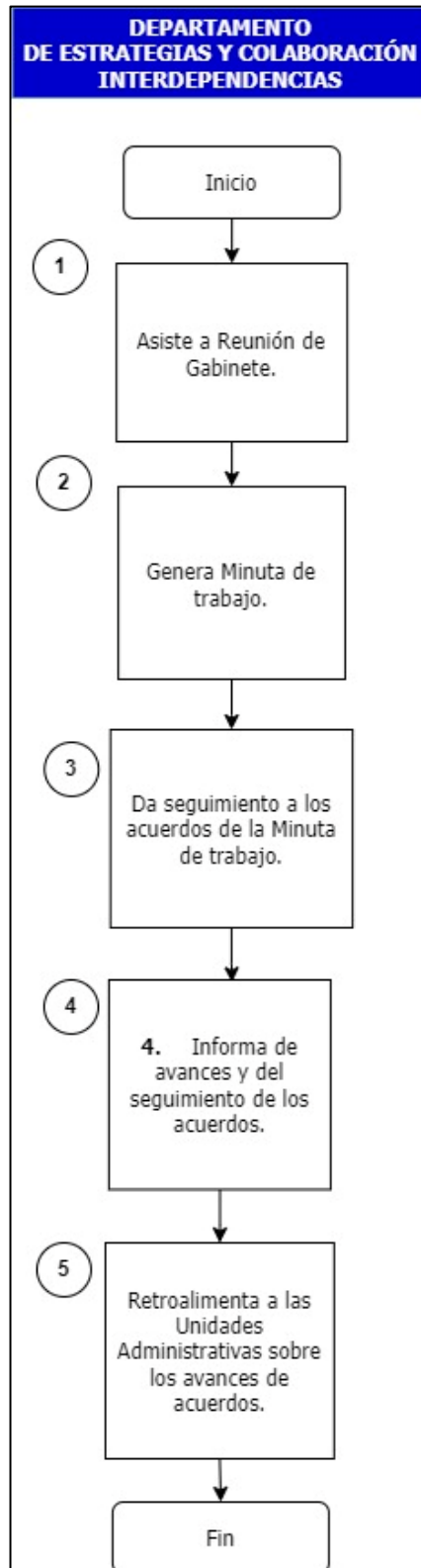
- El personal de apoyo resguardará la información e integridad de los oficios generados y recibidos en la oficina de la Coordinación de Gabinetes.
- Toda la información requerida a las Unidades Administrativas se solicitará mediante oficios.



## DESARROLLO

| No.<br>Act. | ÁREA RESPONSABLE   | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD   |
|-------------|--|---|
| 1           | Departamento de Estrategias y Colaboración Interdependencias | <b>INICIO</b><br>Asiste a la reunión de gabinete  |
| 2           | Departamento de Estrategias y Colaboración Interdependencias | Genera la minuta de trabajo con los acuerdos generados en la reunión de gabinete  |
| 3           | Departamento de Estrategias y Colaboración Interdependencias | Interactúa con las Unidades Administrativas Municipales, a efecto de dar el seguimiento oportuno a los acuerdos.                          |
| 4           | Departamento de Estrategias y Colaboración Interdependencias | Informa al superior jerárquico, las acciones implementadas para alcanzar las metas y/o objetivos generados en la reunión de gabinete.     |
| 5           | Departamento de estrategias y Colaboración Interdependencias | Retroalimenta las Unidades Administrativas Municipales con los avances que se tengan sobre el cumplimiento de los acuerdos.<br><b>FIN</b> |

## DIAGRAMACIÓN



## MEDICIÓN

### Reunión de Gabinetes

Reuniones de gabinetes realizadas x 100

Reuniones de gabinetes programadas

## FORMATOS E INSTRUCTIVOS



### AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE NAUCALPAN DE JUÁREZ 2022 - 2024

Av. Juárez No. 39, Fracc. El Mirador. Naucalpan de Juárez, Edo. de México  
55 5371 8300 | 55 5371 8400

"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México".

#### MINUTA DE TRABAJO ASISTENTES

| No.1 |      | FECHA DE ASISTENCIA DE LAS REUNIONES |  |
|------|------|--------------------------------------|--|
| No.  | No.2 |                                      |  |
| 1    |      |                                      |  |
| 2    |      |                                      |  |
| 3    |      |                                      |  |
| 4    |      |                                      |  |
| 5    |      |                                      |  |

| No.3 | ORDEN DEL DÍA |
|------|---------------|
|      |               |

| No.4 | ACUERDOS |
|------|----------|
|      |          |

## Instructivo de llenado

- Nombre: nombre de la persona o servidor público que asiste a la Reunión de Gabinete.
- Cargo: puesto que desempeña la persona o servidor público que asiste a la Reunión de Gabinete.
- Orden del día: puntos y/o temas a tratar en la Reunión de Gabinetes
- Acuerdos: Actividades y/o acciones tratadas en la Reunión de Gabinetes, a fin de dar el seguimiento oportuno.



# NAUCALPAN DE JUÁREZ


## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

COORDINACIÓN DE GABINETES

**Departamento de Asesoría Financiera**

2022-2024

## Identificación del Proceso

|   |   |                              |
|---|---|------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>  | <b>CÓDIGO: JOP/CG/DAF/01</b> |
|   | <b>OBTENCIÓN DE RECURSOS DE PROGRAMAS FEDERALES Y ESTATALES</b> | <b>FECHA: ABRIL DE 2024</b>  |
|   |   | <b>VERSIÓN: PRIMERA</b>      |
|   |   | <b>N° DE PÁGINAS: 1 DE 5</b> |

### OBJETIVO

Asesorar al H. Ayuntamiento en cuanto a recursos financieros que puedan ser recabados por el municipio, a través de la federación y/o dependencias estatales, en términos de los diversos ordenamientos legales.

### ALCANCE

Este procedimiento aplica a las diversas áreas de la administración pública municipal que puedan utilizar los recursos provenientes de otras entidades.

### REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Constitución Política del estado Libre y Soberano de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México. 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Naucalpan de Juárez, Estado de México. Libro Segundo
- Reglamento Interno de la Presidencia Municipal de Naucalpan de Juárez, México, Sección Segunda, Artículo 21.

- Bando Municipal 2024.

## RESPONSABILIDADES

El departamento de Asesoría Financiera es responsable de localizar programas de fortalecimiento municipal ya sean Federales o Estatales y proveer de dicha información a su superior jerárquico, para que las Unidades Administrativas Municipales, puedan participar en la utilización de dichos programas en beneficio de sus labores.

## DEFINICIONES

**Recabar:** Información de las Unidades Administrativas Federales y Estatales que sean de utilidad para la toma de decisiones de la Administración Municipal.

## INSUMOS

- Computadora, Internet, Telefonía, Papelería, Impresora, tinta, folders

## RESULTADO

Listado de Programas financieros gubernamentales que sean de utilidad a efecto de tomar las mejores decisiones para la Administración Pública Municipal.

## POLÍTICAS

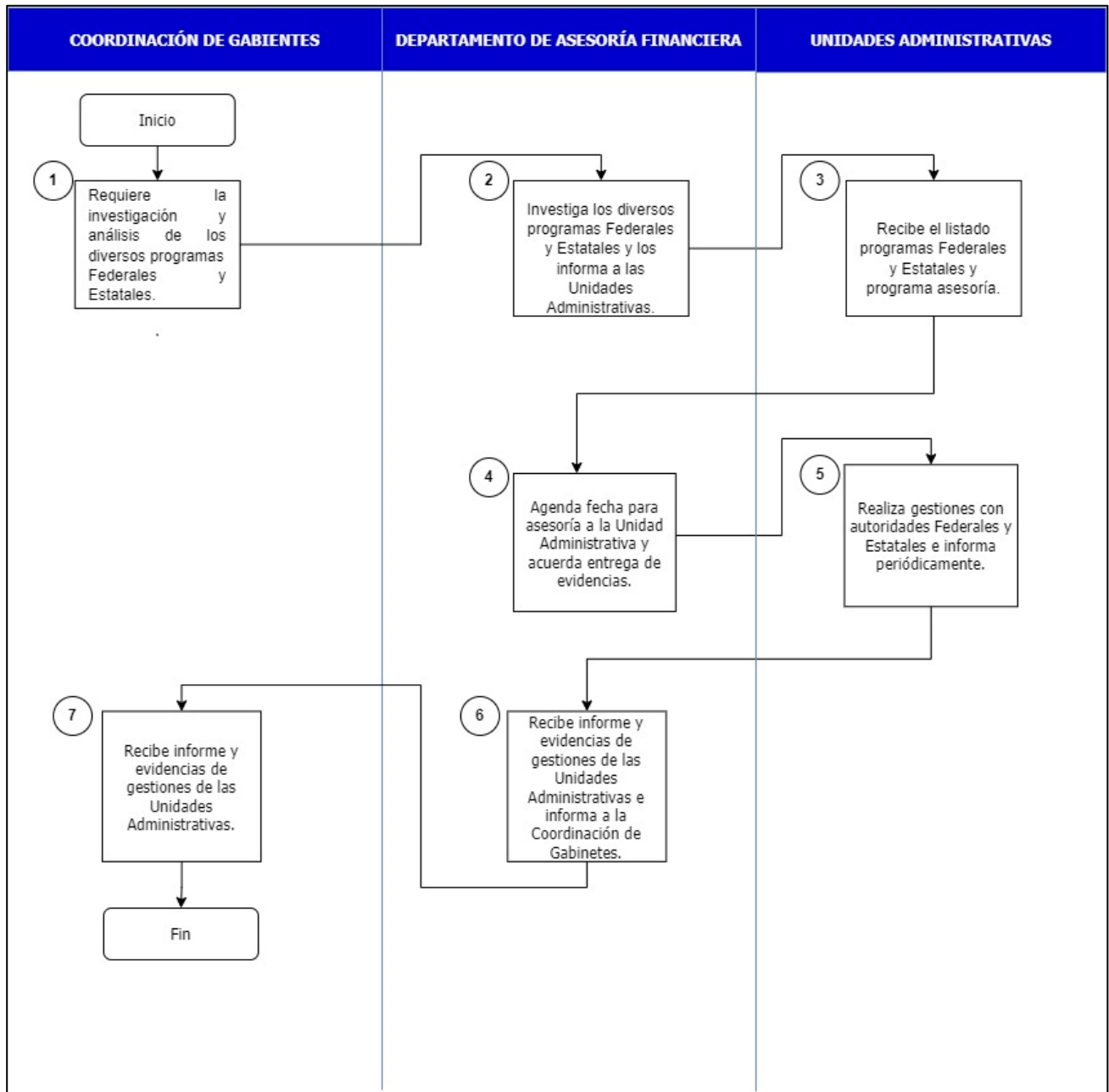
- El personal de apoyo será el responsable de resguardar la información e integridad de la misma.

## DESARROLLO

| No. Act. | ÁREA RESPONSABLE                    | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD   |
|----------|-------------------------------------|---|
| 1.       | Coordinación de Gabinetes           | <b>INICIO</b><br>Requiere al Departamento de Asesoría Financiera la investigación y análisis de los diversos programas Federales y Estatales de Fortalecimiento Municipal               |
| 2.       | DEPARTAMENTO DE ASESORÍA FINANCIERA | Investiga, analiza y da a conocer a las Unidades Administrativas Municipales, la existencia de diversos programas Federales y Estatales de fortalecimiento municipal.                   |
| 3.       | Unidades Administrativas            | Recibe el listado de programas Federales y Estatales de fortalecimiento Municipal, solicita fecha para asesoría.  |
| 4.       | Departamento de Asesoría Financiera | Agenda fecha para asesoría por unidad administrativa, acuerda entrega de evidencia de las gestiones a realizar a las Unidades Administrativas para el aprovechamiento de los programas. |
| 5.       | Unidades Administrativas            | Realiza las gestiones con las autoridades Federales y Estatales para el aprovechamiento de los programas e informa del resultado de las gestiones periódicamente.                       |
| 6.       | Coordinación de Gabinetes           | Recibe el informe de gestión de las Unidades Administrativas.<br><b>FIN</b>   |



## DIAGRAMACIÓN



## MEDICIÓN

### Análisis e Información Gubernamental

Reuniones de Análisis e Información Gubernamental Realizadas x 100  
 Reuniones de Análisis e Información Gubernamental Programadas

## FORMATOS E INSTRUCTIVOS



**AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE NAUCALPAN DE JUÁREZ 2022 - 2024**  
 Av. Juárez No. 39, Fracc. El Mirador, Naucalpan de Juárez, Edo. de México  
 555371 8300 | 555371 8400  
 "2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México".

**MINUTA DE TRABAJO**  
**ASISTENTES**

No. 1 **FECHA DE ASISTENCIAS DE LA REUNION**

| No. | No. 2 |
|-----|-------|
| 1   |       |
| 2   |       |
| 3   |       |
| 4   |       |
| 5   |       |

No. 3 **ORDEN DEL DIA**

- 
- 
- 
- 

No. 4 **ACUERDOS**

- 
- 
- 
- 

@GOBNAU

1.-Fecha y hora de la reunión

2.- Lista de asistencia de los participantes

3.-Orden del día, puntos a tratar

4.- Acuerdos tomados en la reunión de Gabinetes

# NAUCALPAN DE JUÁREZ


## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**COORDINACIÓN DE GABINETES**

**Departamento de Evaluación y Análisis**

**2022-2024**

## Identificación del Proceso

|   |   |                                 |
|---|---|---------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>  | <b>CÓDIGO: PM/JOP/CG/DEA/01</b> |
|   | <b>CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LA INFORMACIÓN RELACIONADA CON LAS METAS E INDICADORES PRESUPUESTALES</b> | <b>FECHA: AGOSTO DE 2023</b>    |
|   |   | <b>VERSIÓN: PRIMERA</b>         |
|   |   | <b>N° DE PÁGINAS:1 DE 6</b>     |

### OBJETIVO

Concentrar, validar, reportar y resguardar la información relacionada con metas e indicadores programáticos presupuestales de las Unidades Administrativas que integran la Jefatura de Oficina de Presidencia.

### ALCANCE

Este procedimiento aplica para los servidores públicos adscritos a las Unidades Administrativas que integran la Oficina de Presidencia.

### REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 134.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, Artículo 129.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Artículo 88.
- Código Financiero del Estado de México y sus Municipios, Artículos 305, 307, 327-A y 327-B.
- Reglamento de la Ley de Planeación del Estado de México, Artículo 20.

- Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal, artículo 20.
- Reglamento Interno de la Presidencia Municipal de Naucalpan de Juárez, México, Artículos 22 y 27.

## RESPONSABILIDADES

- **Los Titulares de las Unidades Administrativas de Oficina de Presidencia serán responsables de:**
  - Generar la información relacionada con sus metas e indicadores de gestión y registrarla en los formatos que la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación (UIPPE) proporcione para tal fin.
  - Entregar en tiempo y forma los formatos con la información relacionada con sus metas e indicadores de gestión en las fechas establecidas por la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación (UIPPE)
- **El Departamento de Evaluación y Análisis será responsable de:**
  - Fungir como enlace de la Jefatura de Oficina de Presidencia con la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación (UIPPE), para tratar cualquier tema en materia de metas e indicadores de gestión.
  - Proporcionar a las Unidades Administrativas de Oficina de Presidencia, las fechas y formatos para la entrega de información en materia de metas e indicadores de gestión definidos por la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación (UIPPE)
  - Concentrar los formatos con la información relacionada con las metas e indicadores de gestión de las Unidades Administrativas de Oficina de Presidencia y entregarlos formalmente a la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación (UIPPE)
  - Llevar de manera ordenada el archivo documental que se genere de temas relacionados con las metas e indicadores de gestión de las Unidades Administrativas de Oficina de Presidencia.
  - Notificar oportunamente a quien corresponda sobre cualquier tema de relevancia relacionado con las metas e indicadores de gestión de las Unidades Administrativas de Oficina de Presidencia.

## DEFINICIONES

**UIPPE.** Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, adscrita a la Coordinación de Políticas Públicas, Planeación, Programas Municipales y Mejora Regulatoria.

**Unidades Administrativas.** Unidades Administrativas dependientes de la Oficina de Presidencia: Jefatura de Oficina Adjunta, Coordinación de Gabinetes, Unidad de Vinculación, Subdirección de Comunicación Digital, Subdirección de Información, Subdirección de Gobierno Digital, Coordinación del Parque Naucalli y Coordinación de Asesores.

## INSUMOS

- Bases de datos para registrar lo relacionado con las metas e indicadores de gestión de las Unidades Administrativas de Oficina de Presidencia.
- Oficios de petición de información por parte la UIPPE.

## RESULTADO

- Archivo físico y electrónico de formatos, oficios y demás documentos relacionados con las metas e indicadores de gestión de las Unidades Administrativas de Oficina de Presidencia.

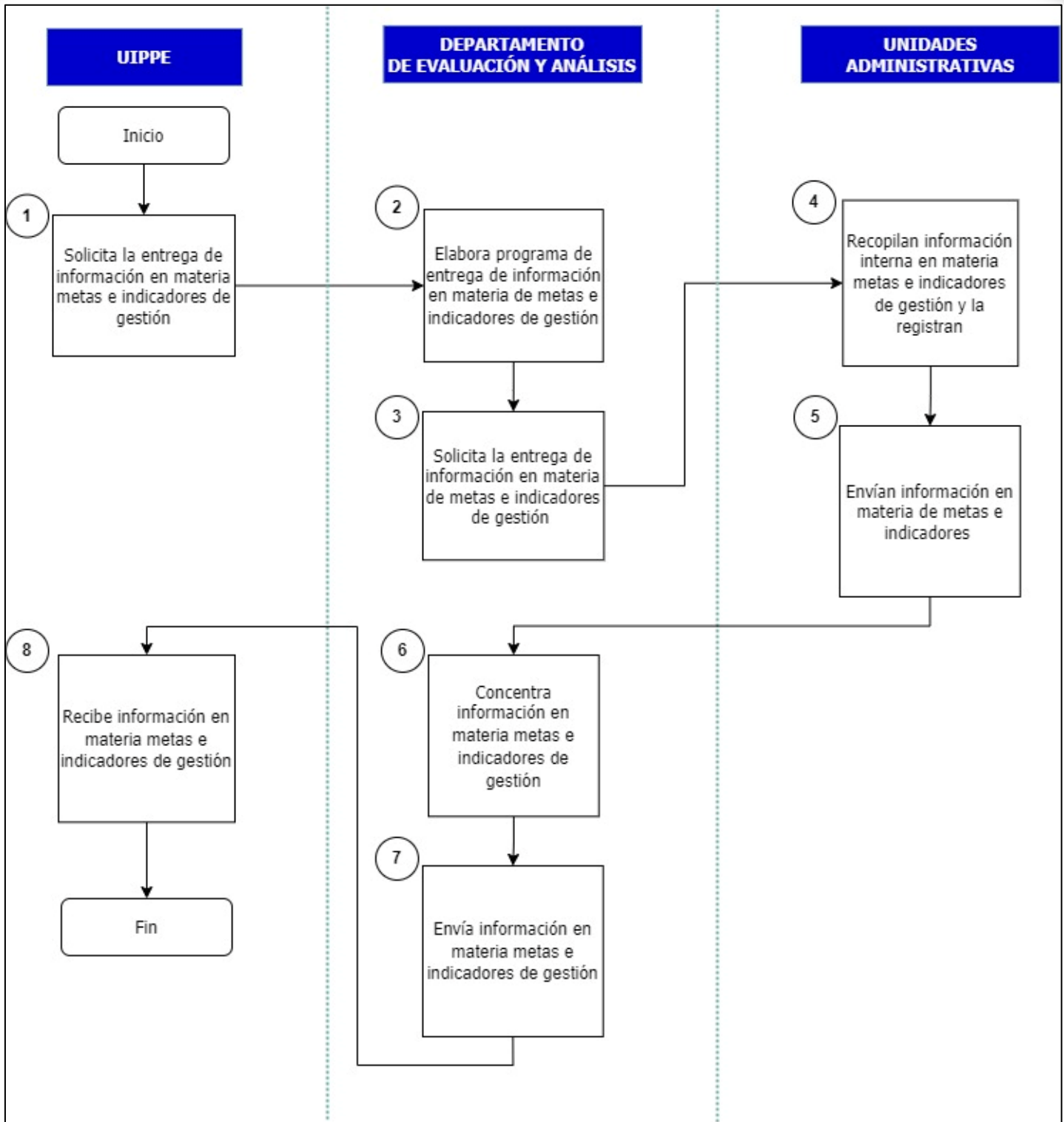
## POLÍTICAS

- La entrega de información en materia metas e indicadores de gestión por parte de las Unidades Administrativas de Oficina de Presidencia al Departamento de Evaluación y Análisis, deberá ser al menos tres días hábiles previos a la fecha oficial de entrega solicitada por la UIPPE.
- La entrega de información en materia metas e indicadores de gestión por parte de las Unidades Administrativas de Oficina de Presidencia a la UIPPE, deberá ser exclusivamente en los formatos que ésta determine.

## DESARROLLO

| No. Act. | RESPONSABLE                           | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD  |
|----------|---------------------------------------|--|
| 1        | UIPPE                                 | <p><b>INICIO</b></p> <p>Solicita la entrega de información en materia metas e indicadores de gestión a la Oficina de Presidencia mediante un oficio.</p> <p>En su caso, adjunta base de datos para el registro de información.</p> |
| 2        | Departamento de Evaluación y Análisis | Elabora programa de entrega de información en materia metas e indicadores de gestión y notifica a las Unidades Administrativas las fechas para su recepción.   |
| 3        | Departamento de Evaluación y Análisis | Solicita la entrega de información en materia metas e indicadores de gestión a las Unidades Administrativas de Oficina de Presidencia conforme a las fechas establecidas en programa de entrega.                                   |
| 4        | Unidades Administrativas              | Recopilan información interna en materia metas e indicadores de gestión y la registran en los formatos o bases de datos que les fueron proporcionados.   |
| 5        | Unidades Administrativas              | Envían información interna en materia metas e indicadores de gestión al Departamento de Evaluación y Análisis.   |
| 6        | Departamento de Evaluación y Análisis | Concentra información en materia metas e indicadores de gestión en bases de datos, formatos o medio solicitado por la UIPPE, así como las evidencias de cumplimiento.  |
| 7        | Departamento de Evaluación y Análisis | Envía información en materia metas e indicadores de gestión de las Unidades Administrativas a la UIPPE por medios electrónicos y por oficio.   |
| 8        | UIPPE                                 | <p>Recibe información en materia metas e indicadores de gestión de las Unidades Administrativas de Oficina de Presidencia, así como las evidencias de cumplimiento cuando aplique.</p> <p><b>FIN</b></p>                           |

## DIAGRAMACIÓN





# MEDICIÓN

- Solicitudes de información atendidas

$$\frac{\text{Solicitudes atendidas}}{\text{Solicitudes recibidas}} \times 100$$

# FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Oficio de solicitud de información en materia de metas e indicadores

**AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE NAUCALPAN DE JUÁREZ 2022 - 2024**  
 Av. Juárez No. 39, Fracc. El Mirador, Naucalpan de Juárez, Edo. de México  
 5371 8300 | 5371 8400

"2023. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México."

Dependencia: PRESIDENCIA MUNICIPAL  
 Área: COORDINACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS, PLANEACIÓN, PROGRAMAS MUNICIPALES Y MEJORA REGULATORIA  
 Número de Oficio: PBRM/AYM/2023/2023  
 Asunto: Entrega de PBRM's anuales y solicitud del 1er. Avance trimestral 2023.

Naucalpan de Juárez, Estado de México, a 30 de marzo 2023.

*Dece  
 pte r. 2008  
 31-03-23  
 11:44  
 cuando P*

LIC. RAFAEL GERARDO GIMÉNEZ VALDÉS  
 JEFE DE OFICINA DE PRESIDENCIA  
**PRESENTE.**

Por medio de este documento se le informa que se le ha enviado un cordial saludo, asimismo adjunto al presente en forma impresa los formatos PBRM que conforman el Programa Anual 2023 (PBRM 01a, 01b, 01c, 01d, 01e, 02a) que fueron programados por la Dependencia a su digno cargo, a efecto de dar cumplimiento a lo dispuesto por los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 129 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; 88 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México; 305,307, 327-A y 327-B del Código Financiero del Estado de México y Municipios, el artículo 20, fracciones V (en materia de seguimiento y control) y VI (en materia de evaluación del Reglamento de la Ley de Planeación del Estado de México y Municipios.

Es preciso comentar que, en términos de los artículos 37 de la Ley de Planeación del Estado de México y Municipios y 327-A del Código Financiero del Estado de México, las titulares de las dependencias, serán responsables de que los programas se ejecuten con oportunidad, eficiencia y eficacia, por lo que le sugiero respetuosamente, se establezcan las medidas y acciones previsoras pertinentes para el cumplimiento de los programados, así como contar permanentemente con el soporte documental correspondiente.

Por lo anterior y a efecto de cumplir en tiempo y forma con el primer reporte trimestral al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México (OSFEM), me permito solicitarle los avances de cumplimiento a las metas e indicadores programados, a más tardar el 14 de abril del presente año, debiendo ser indispensable el envío de la evidencia documental de todas y cada una de las metas de actividad sustantiva y de los indicadores de estrategias y de gestión en forma digital.

**RECIBIDO**  
 31 MAR 2023 13:24  
 sin anexos

**RECIBIDO**  
 31 MAR 2023 00:20:34

**AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE NAUCALPAN DE JUÁREZ 2022 - 2024**  
 Av. Juárez No. 39, Fracc. El Mirador, Naucalpan de Juárez, Edo. de México  
 5371 8300 | 5371 8400

"2023. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México."

No omito manifestar que, la evidencia documental deberá ser escaneada acompañada de las cédulas correspondientes por cada meta e indicador programado en formato PDF.

De igual forma, me permito hacer de su conocimiento el calendario para la entrega de dictámenes de reconducción programática, avances trimestrales y evidencias de cumplimiento, correspondientes a los 2°, 3° y 4° trimestre 2023.

| CALENDARIO   |                      |                            |
|--|----------------------|----------------------------|
| Dictamen de Reconducción Programática (previamente validado por UIPPE y Tesorería) | Avances trimestrales | Evidencias de cumplimiento |
| 20 de junio  | 4 de Julio           | 11 de Julio                |
| 20 de septiembre   | 4 de octubre         | 11 de octubre              |
| 15 de diciembre  | 19 de enero 2024     | 26 de enero 2024           |

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo, reiterando la disposición de esta Unidad para atender cualquier duda o comentario al respecto.

**ATENTAMENTE**

COORDINADOR DE POLÍTICAS PÚBLICAS, PLANEACIÓN, PROGRAMAS MUNICIPALES Y MEJORA REGULATORIA

644- ANGÉLICA MONI MARRÍN - PRESIDENTA MUNICIPAL CONSTITUCIONAL - Para su conocimiento.  
 MTRA. ANA PATRICIA MARRÓN VALDES - TESORERA MUNICIPAL - Para su conocimiento.  
 LIC. RAFAEL FUMED DÍAZ - CONTRALOR INTERNO MUNICIPAL - Para su conocimiento.  
 LIC. ISABEL CRISTEL GARCÍA VICHES - TITULAR DE LA UIPPE - Para su conocimiento.

Espectante  
 JUAN TORIBIANO

Facebook, Twitter, Instagram @GOBNAU



# NAUCALPAN DE JUÁREZ


## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

JEFATURA DE OFICINA DE PRESIDENCIA

**Unidad de Vinculación**

2022-2024

## Identificación del Proceso

|   |   |                            |
|---|---|----------------------------|
|  | Procedimiento                           | CÓDIGO: PM/JOP/UV/01       |
|   | Promoción de la participación ciudadana | Fecha: 15 de enero de 2024 |
|   |   | Versión: 1.0               |
|   |   | N° DE PÁGINAS: 1 DE 7      |

### OBJETIVO:

Fortalecer e incrementar los espacios de participación existentes, a fin de incorporar a las ciudadanas y ciudadanos en el proceso de acciones que sean efectivas y cercanas a las necesidades reales de la población naucalpense.

### ALCANCE:

Este procedimiento aplica para los servidores públicos de la Unidad de Vinculación y de las Unidades Administrativas que de ella dependen, así como a las personas físicas y/o jurídicas colectivas en general que habiten o realicen su actividad económica en el Municipio de Naucalpan de Juárez, México.

### REFERENCIAS:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículos 8 y 115, fracciones II y III.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, Artículos 112, 113, 122 y 123.
- Código Administrativo del Estado de México, Artículos 1.5, 1.6.

- Reglamento Interno de la Presidencia Municipal de Naucalpan de Juárez, México, Artículos 28 y 29.

## RESPONSABILIDADES:

- La Unidad de Vinculación es responsable de:
  - Fomentar y promover la participación ciudadana.
  - Diseñar estrategias que propicien la participación ciudadana a través de los canales tradicionales y medios digitales.
  - Identificar las necesidades más comunes y prioritarias de la ciudadanía que habita o realiza su actividad económica en el Municipio.
- La Ventanilla de Atención Ciudadana es responsable de:
  - Canalizar las solicitudes ciudadanas a las dependencias y entidades de la Administración encargadas de atenderlas y resolverlas.
  - Llevar un registro de todas las solicitudes que se reciban.
  - Dar seguimiento a las solicitudes canalizadas y mantener informados a los solicitantes del avance de las mismas.
  - Llevar un registro de las solicitudes atendidas y no atendidas.
  - Informar oficialmente al ciudadano sobre el resultado de su petición.
- La Dirección General de Gobierno es responsable de:
  - Impulsar canales de comunicación entre la sociedad y el Gobierno Municipal, a través del Sistema de Participación Ciudadana.
  - Implementar acciones de información y capacitación para promover la participación ciudadana.
  - Asegurar que se cumpla con lo establecido en el Reglamento de Participación Ciudadana de Naucalpan de Juárez, México, vigente.

## DEFINICIONES:

- **Interesado:** Persona física o jurídico colectiva que tiene un interés jurídico o legítimo, individual o colectivo, respecto de un acto o procedimiento administrativo, obra pública, seguridad, etc., por parte del Municipio.

- **Papeleta (Formato de Solicitud):** Formulario físico en donde el interesado registra sus datos y el detalle de su solicitud. También se emplea para dar seguimiento y para integrar una base de datos de solicitudes.
- **Participación ciudadana:** La forma en que la población se involucra en las decisiones políticas, mediante la comunicación con el gobierno municipal de manera individual o colectiva, según sea el caso, para expresar su aprobación, rechazo, opinión, propuestas, colaboración, quejas, denuncias, recibir información y en general, expresar su voluntad respecto a asuntos de interés común, pudiendo emplear alguno de los instrumentos de participación ciudadana.
- **Petición.** Escrito mediante el cual una persona física o jurídico colectiva solicita una atención, respuesta, informe de avance, etc., sobre un caso específico que le afecte en lo individual directa o indirectamente o a la comunidad y en el que interviene cualquier Unidad Administrativa o Dependencia del Municipio.
- **Sistema de participación ciudadana:** El conjunto de normas, lineamientos, objetivos, estrategias y acciones que interactúan con organismos ciudadanos y dependencias gubernamentales orientados a promover la participación activa, voluntaria, organizada y responsable de la ciudadanía en la elaboración, programación, ejecución, supervisión y evaluación de planes y programas de la administración pública.
- **Solicitud.** Pedido o atención que realiza un interesado ante la Ventanilla de Atención Ciudadana para la solución o información del estatus de alguna petición o demanda ciudadana.

#### INSUMOS:

- Petición.

#### RESULTADO:

- Respuesta a la petición del ciudadano.

#### POLÍTICAS:

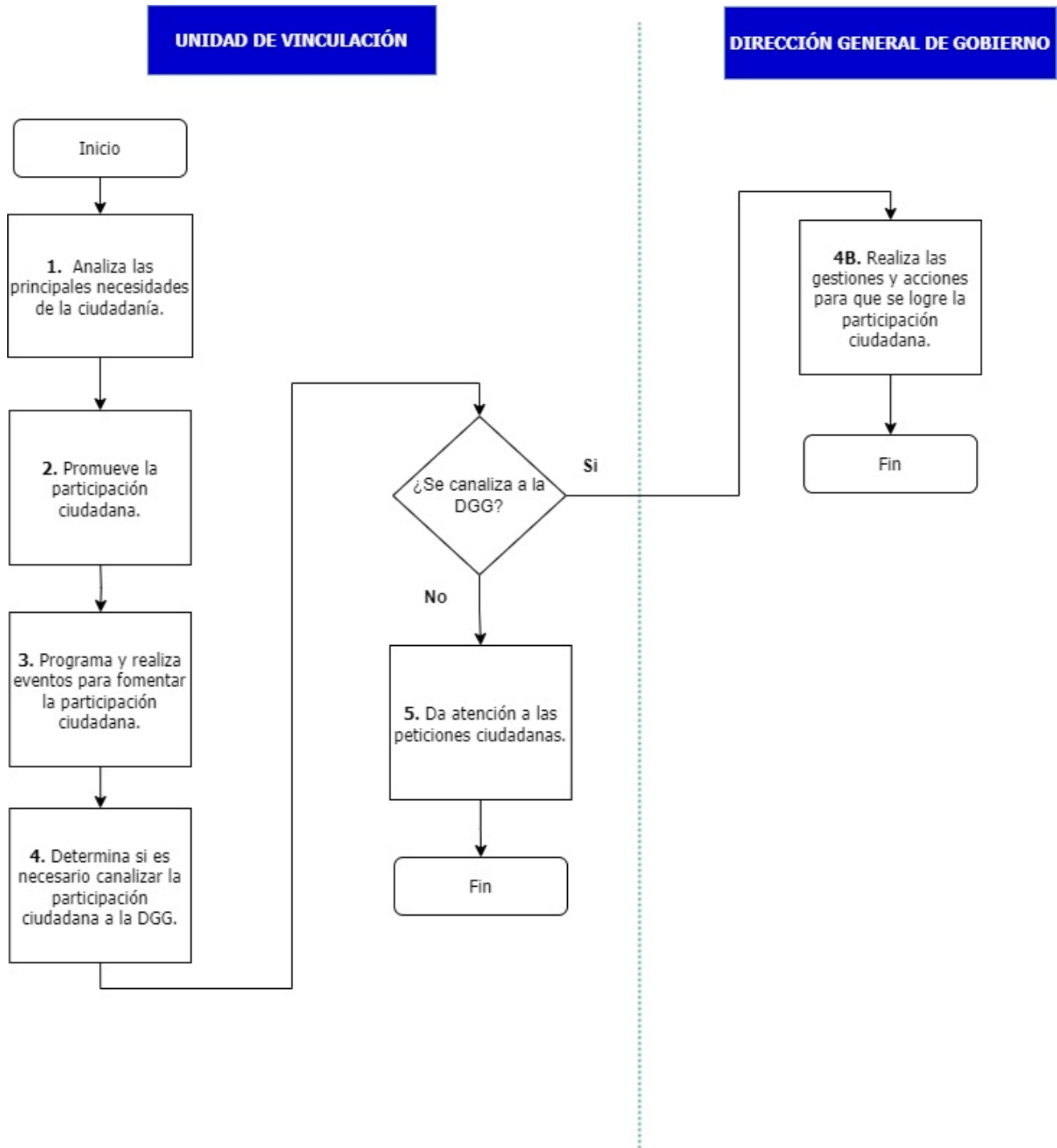
- Las peticiones escritas se recibirán a través de la Oficialía de Partes del Municipio en un horario de 9:00 a 18:00 horas en días hábiles.
- Toda petición que sea presentada por escrito deberá contener la firma autógrafa de quien la formule, requisito sin el cual no se le dará curso. Cuando el solicitante no sepa o no pueda firmar, estampará su huella digital, adicionalmente deberá contener:

- La autoridad a la que se dirige.
- El nombre del peticionario y, en su caso, de quien promueva en su nombre.
- El domicilio para recibir notificaciones, que deberá estar ubicado en el territorio del Estado.
- Los planteamientos o solicitudes que se hagan.
- Las disposiciones legales en que se sustente, de ser posible; y
- Las pruebas que se ofrezcan, en su caso.
- Cuando una petición se formule por dos o más personas, deberán designar un representante común de entre ellas.
- Las Unidades Administrativas del Municipio deberán dar respuesta a las peticiones en los tiempos que establece el Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
- El Oficio de Respuesta será claro, preciso, exhaustivo y congruente con las cuestiones planteadas o solicitadas.

## DESARROLLO

| No. Act. | ÁREA RESPONSABLE              | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD   |
|----------|-------------------------------|---|
| 1        | Unidad de Vinculación         | <p><b>INICIO</b></p> <p>Analiza las principales necesidades de la ciudadanía, con base en la información de las demandas ciudadanas recibidas en la Ventanilla de Atención Ciudadana o por cualquier otro medio escrito o digital con que se disponga.</p>  |
| 2        | Unidad de Vinculación         | <p>Promueve la participación ciudadana a través de un primer acercamiento con agrupaciones sociales, instituciones educativas, iniciativa privada o cualquier actor de la sociedad.</p>   |
| 3        | Unidad de Vinculación         | <p>Programa y realiza eventos, pláticas, reuniones, seminarios y cualquier otra actividad que fomente la participación ciudadana con agrupaciones sociales, instituciones educativas, iniciativa privada o cualquier actor de la sociedad y capta propuestas y/o demandas ciudadanas.</p>   |
| 4        | Unidad de Vinculación         | <p>Determina si por la naturaleza de la participación ciudadana se requiere canalizar a las agrupaciones sociales, instituciones educativas, iniciativa privada o cualquier actor de la sociedad a la Dirección General de Gobierno Municipal (DGG)</p> <p>¿Se canaliza a la DGG?</p> <p>Si. Continúa en el punto 4A<br/>No. Continúa en el punto 5</p> |
| 4A       | Dirección General de Gobierno | <p>Realiza las acciones, asesoría, gestiones, etc., para que se logre la participación ciudadana conforme al Reglamento vigente.</p> <p><b>FIN</b></p>  |
| 5        | Unidad de Vinculación         | <p>Da atención a las peticiones o demandas derivadas de la participación ciudadana y canaliza a las Entidades y/o Unidades administrativas encargadas de atenderlas y resolverlas.</p> <p><b>FIN</b></p>  |

## DIAGRAMACIÓN





## MEDICIÓN:

- Acciones de promoción de participación ciudadana

$$\frac{\text{Acciones programadas}}{\text{Acciones realizadas}} \times 100$$

# NAUCALPAN DE JUÁREZ


## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

UNIDAD DE VINCULACIÓN

**Departamento de Ventanilla  
de Atención Ciudadana**

2022-2024

## Identificación del Proceso

|   |   |                                  |
|---|---|----------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                    | <b>CÓDIGO: PM/JOP/UV/DVAC/01</b> |
|   | <b>VENTANILLA DE ATENCIÓN CIUDADANA</b> | <b>FECHA: AGOSTO DE 2023</b>     |
|   |   | <b>VERSIÓN: PRIMERA</b>          |
|   |   | <b>N° DE PÁGINAS: 1 DE 7</b>     |

### OBJETIVO

Dar atención y seguimiento a las solicitudes formales que realizan los ciudadanos para la resolución de peticiones realizadas ante las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Municipal.

### ALCANCE

Este procedimiento aplica para los servidores públicos de la Unidad de Vinculación y de las Unidades Administrativas que de ella dependen, a las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Municipal, así como a las personas físicas y/o jurídicas colectivas en general que habiten o realicen su actividad económica en el Municipio de Naucalpan de Juárez, México.

### REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículos 8 y 115, fracción II.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, Artículos 112, 113, 122, 123 y 124.
- Código Administrativo del Estado de México, Artículos 1.5, 1.6.

- Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Naucalpan de Juárez, Estado de México, artículo 20.
- Reglamento Interno de la Presidencia Municipal de Naucalpan de Juárez, México, Artículos 29 y 30.

## RESPONSABILIDADES

- **El Titular de la Unidad de Vinculación será responsable de:**
  - Fomentar y promover la participación ciudadana.
  - Diseñar estrategias que propicien la participación ciudadana a través de los canales tradicionales y medios digitales.
  - Identificar las necesidades más comunes y prioritarias de la ciudadanía que habita o realiza su actividad económica en el Municipio.
- **El Departamento de Ventanilla de Atención Ciudadana será responsable de:**
  - Canalizar las solicitudes ciudadanas que se reciban en la Ventanilla de Atención Ciudadana a las Dependencias y Entidades de la Administración Municipal encargadas de atenderlas y resolverlas.
  - Llevar un registro de todas las solicitudes que se reciban.
  - Dar seguimiento a las solicitudes canalizadas y mantener informados a los solicitantes del avance de las mismas.
  - Llevar un registro de las solicitudes atendidas y no atendidas.
  - Informar al ciudadano sobre el resultado de su petición.

## DEFINICIONES

- **Interesado:** Persona física o jurídico colectiva que tiene un interés jurídico o legítimo, individual o colectivo, respecto de un acto o procedimiento administrativo, obra pública, seguridad, etc., por parte del Municipio.
- **Petición.** Escrito mediante el cual una persona física o jurídico colectiva solicita una atención, respuesta, informe de avance, etc., sobre un caso específico que afecte directa o indirectamente a la comunidad y en el que interviene cualquier Unidad Administrativa o Dependencia del Municipio.

## **INSUMOS**

- Papeleta.
- Petición.

## **RESULTADO**

- Respuesta a la solicitud del interesado.

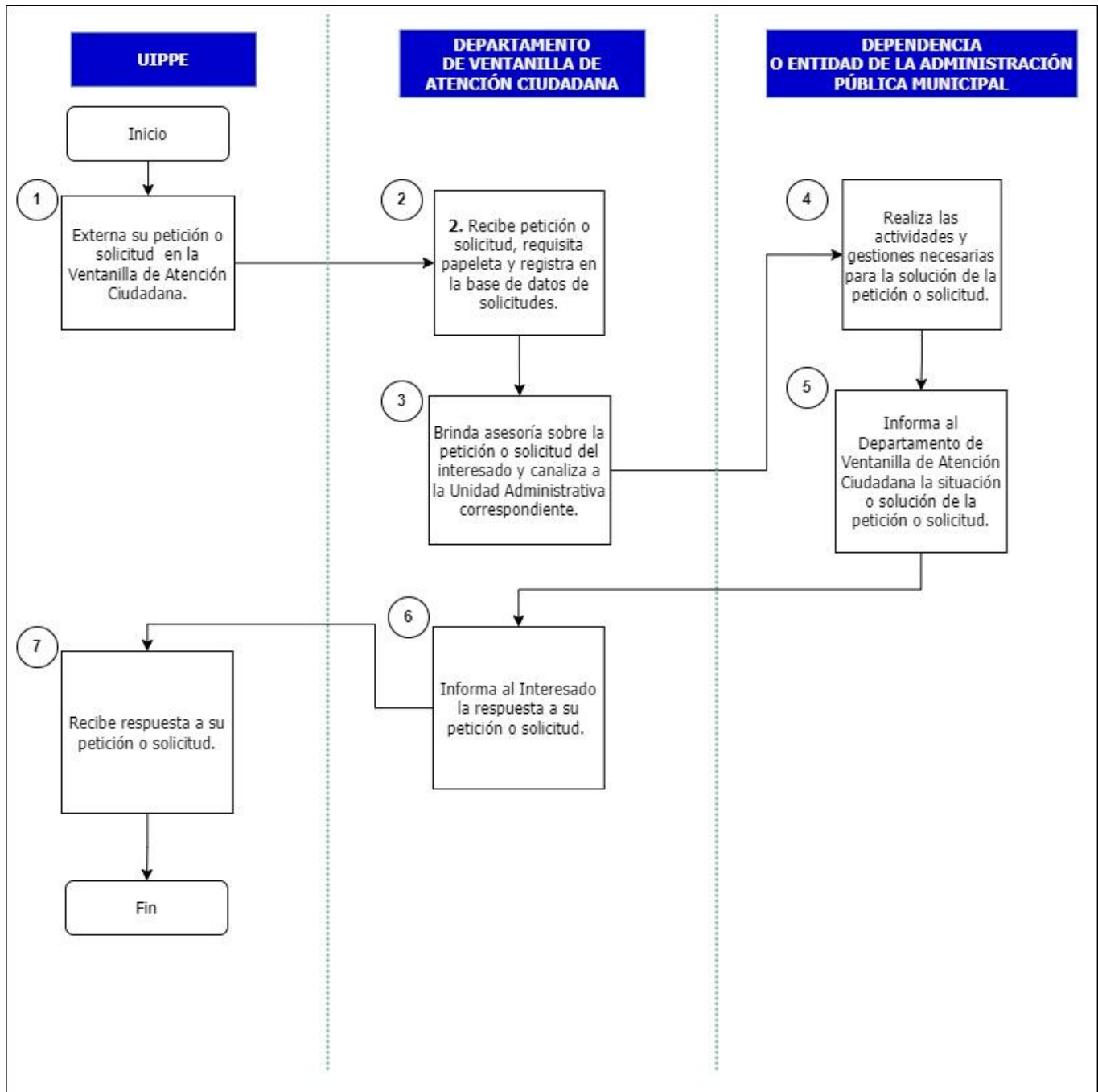
## **POLÍTICAS**

- Las peticiones y solicitudes se recibirán en la Ventanilla de Atención Ciudadana de manera presencial, por vía telefónica y durante los recorridos que realicen los funcionarios y servidores públicos adscritos a Presidencia.
- Todas las peticiones solicitudes recibidas deberán registrarse en las Papeletas (Formato de Solicitud) para su control y seguimiento.
- Se llevará un registro de las peticiones y solicitudes recibidas en la Ventanilla de Atención Ciudadana con la finalidad de llevar un control estadístico por tipo de medio de recepción y por temática de las solicitudes.

## DESARROLLO

| No. Act. | RESPONSABLE  | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD  |
|----------|--|--|
| 1        | Interesado   | <p><b>INICIO</b></p> <p>Externa su petición o solicitud en la Ventanilla de Atención Ciudadana mediante los canales disponibles (presencial, telefónico, correo electrónico o durante los recorridos de funcionarios de Presidencia)</p>                   |
| 2        | Departamento de Ventanilla de Atención Ciudadana             | Recibe solicitud del Interesado, la registra en la papeleta y en la base de datos de solicitudes, así como en la bitácora manual.  |
| 3        | Departamento de Ventanilla de Atención Ciudadana             | Brinda asesoría sobre la situación de la petición y canaliza al Interesado a la Dependencia o Entidad de la Administración Pública Municipal a quien compete la atención y resolución de la misma.   |
| 4        | Dependencia o Entidad de la Administración Pública Municipal | Realiza las actividades y gestiones necesarias para dar solución a la solicitud del Interesado.  |
| 5        | Dependencia o Entidad de la Administración Pública Municipal | <p>Informa al Departamento de Ventanilla de Atención Ciudadana la situación de la solicitud especificando el procedimiento, tiempos de respuesta y lo que aplique para su solución.</p> <p>En caso de no proceder, especifica y justifica los motivos.</p> |
| 6        | Departamento de Ventanilla de Atención Ciudadana             | Informa al interesado la respuesta a su solicitud y registra estatus en la base de datos de solicitudes.   |
| 7        | Interesado   | <p>Recibe la respuesta a su solicitud de manera presencial o vía telefónica por parte del Departamento de Ventanilla de Atención Ciudadana.</p> <p><b>FIN</b></p>  |

## DIAGRAMACIÓN



## MEDICIÓN

- Solicitudes de atención ciudadana


$$\frac{\text{Solicitudes realizadas}}{\text{Solicitudes programadas}} \times 100$$

- Solicitudes de atención ciudadana resueltas

$$\frac{\text{Solicitudes resueltas}}{\text{Solicitudes recibidas}} \times 100$$

## FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Papeletas (Formato de Solicitud)



**NAUCALPAN**  
DE JUÁREZ

PRESIDENCIA MUNICIPAL  
JEFATURA DE OFICINA DE PRESIDENCIA  
UNIDAD DE VINCULACIÓN

**DEPARTAMENTO DE VENTANILLA DE ATENCIÓN CIUDADANA**  
**FORMATO DE SOLICITUD**

Folio: **1**  
FOLIOS INTERNOS Y EXTERNOS

**2** Fecha: DD | MM | AAAA **3** Hora

**4** Atendió

**5** Nombre del solicitante

**6** DIRECCIÓN Y DATOS DE CONTACTO

|                           |                    |              |
|---------------------------|--------------------|--------------|
| Calle                     | No. exterior       | No. Interior |
| Colonia                   | Código Postal      |              |
| Número de celular         | Correo electrónico |              |
| Solicitud                 |                    |              |
| Dirección de la solicitud |                    |              |
| Entre calles              |                    |              |

**7** ÁREA A LA QUE SE CANALIZA LA SOLICITUD

| Dependencia  | Observaciones | Estatus |
|--|---------------|---------|
| PRESIDENCIA MUNICIPAL  |               |         |
| SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO                                    |               |         |
| TESORERÍA MUNICIPAL  |               |         |
| CONTRALORÍA MUNICIPAL  |               |         |
| DIRECCIÓN GENERAL JURÍDICA Y CONSULTIVA                        |               |         |
| DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN                            |               |         |
| DIRECCIÓN GENERAL DE OBRAS PÚBLICAS                            |               |         |
| DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS PÚBLICOS                        |               |         |
| DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO URBANO                         |               |         |
| DIRECCIÓN GENERAL DE SEGURIDAD CIUDADANA Y TRÁNSITO MUNICIPAL  |               |         |
| DIRECCIÓN GENERAL DE GOBIERNO                                  |               |         |
| DIRECCIÓN GENERAL DE MEDIO AMBIENTE                            |               |         |
| COORDINACIÓN MUNICIPAL DE PROTECCIÓN CIVIL Y BOMBEROS          |               |         |
| DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO SOCIAL                         |               |         |
| INSTITUTO DE LAS MUJERES NAUCALPENSES Y LA IGUALDAD SUSTANTIVA |               |         |
| DIRECCIÓN GENERAL DE CULTURA Y EDUCACIÓN                       |               |         |
| O.A.P.A.S.   |               |         |
| D.I.F.   |               |         |
| IMCLUFIDEN   |               |         |
| DIRECCIÓN GENERAL DE FOMENTO ECONÓMICO                         |               |         |
| OTROS  |               |         |

PRIORIDAD ALTA MEDIA BAJA



## INSTRUCTIVO DE LLENADO PARA PAPELETA (FORMATO DE SOLICITUD)

- 1.- **Folio:** Número Asignado de Registro para seguimiento a la petición del Ciudadano.
- 2.- **Fecha:** Fecha en la que el Interesado Externa su Solicitud o Petición.
- 3.- **Hora:** Horario en el que el Interesado Externa su Solicitud o Petición.
- 4.- **Atendió:** Nombre del responsable de Ventanilla de Atención Ciudadana que atendió a su solicitud.
- 5.- **Nombre del Solicitante:** Nombre completo del Interesado.
- 6.- **Dirección y Datos de Contacto:** Dirección y Datos completos del Interesado.
  - Calle
  - No. Exterior, No. Interior
  - Colonia, Código Postal
  - Numero de Celular, Correo Electrónico
  - Solicitud: Breve Descripción de la Solicitud o Petición
  - Dirección de la Solicitud
- 7.- **Área a la que se canaliza la solicitud:** Dependencia o Entidad de la Administración Pública Municipal responsable a la que se canaliza al Interesado para la atención y resolución de la solicitud o petición.



# NAUCALPAN DE JUÁREZ


## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

UNIDAD DE VINCULACIÓN

**Departamento de Seguimiento**

2022 - 2024

## Identificación del Proceso

|   |  |                                |
|---|--|--------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                                     | <b>CÓDIGO: PM/JOP/UV/DS/01</b> |
|   | <b>PROCESAMIENTO DE DATOS DE ENCUESTAS Y SOLICITUDES</b> | <b>FECHA: ENERO 2024</b>       |
|   |  | <b>VERSIÓN: PRIMERA</b>        |
|   |  | <b>N° DE PÁGINAS: 1 DE 7</b>   |

### OBJETIVO

Establecer mecanismos de recopilación y uso de información certera para la Presidencia Municipal sobre los servicios que brindan las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Municipal, sus acciones y su respuesta a las peticiones ciudadanas.

### ALCANCE

Este procedimiento aplica para los servidores públicos de la Unidad de Vinculación y de las Unidades Administrativas que de ella dependen, a las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Municipal, así como a las personas físicas y/o jurídicas colectivas en general que habiten o realicen su actividad económica en el Municipio de Naucalpan de Juárez, México.

### REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículos 8 y 115, fracción II.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, Artículos 112, 113, 122, 123 y 124.
- Código Administrativo del Estado de México, Artículos 1.5, 1.6.

- Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal, artículo 20.
- Reglamento Interno de la Presidencia Municipal de Naucalpan de Juárez, México, Artículos 29 y 30.

## RESPONSABILIDADES

- **El Titular de la Unidad de Vinculación será responsable de:**
  - Fomentar, promover, organizar y verificar la participación ciudadana.
  - Diseñar estrategias que propicien la participación ciudadana a través de los canales tradicionales y medios digitales.
  - Identificar las necesidades más comunes y prioritarias de la ciudadanía que habita o realiza su actividad económica en el Municipio.
- **El Departamento de Seguimiento será responsable de:**
  - Establecer los mecanismos necesarios para vincular a las diversas organizaciones sociales y ciudadanas con las diferentes Unidades Administrativas de la Administración Pública Municipal
  - Conocer la información sobre las actividades, programas y proyectos que el Municipio emprenda.
  - Llevar un control sobre las solicitudes ciudadanas que se registran en los medios digitales con que cuenta el Municipio.
  - Realizar encuestas y procesar los datos que éstas arrojen sobre los servicios que brindan las Unidades Administrativas de la Administración Pública Municipal.
  - Detectar áreas de oportunidad en materia de comunicación y enlace ciudadano
  - Proponer alternativas de mejora en las áreas de oportunidad derivadas del procesamiento de datos.

## DEFINICIONES

**Interesado:** Persona física o jurídica colectiva que tiene un interés jurídico o legítimo, individual o colectivo, respecto de un acto o procedimiento administrativo, servicio, obra pública, seguridad, entres otros, por parte del Municipio.

**Sistema Digital de Atención Ciudadana.** Plataforma tecnológica diseñada para el registro y gestión de las solicitudes ciudadanas (interesado) con la finalidad de generar una atención certera.

**Solicitud.** Petición expresa mediante el cual una persona física o jurídico colectiva solicita una atención, respuesta, informe de avance o conclusión sobre un caso específico que le afecte en lo individual directa o indirectamente o a la comunidad y en el que interviene cualquier Unidad Administrativa o Dependencia del Municipio. La cual se registra en los medios digitales con que cuenta el Municipio.

**Ticket.** Registro personal que se le asigna a una solicitud de un interesado en el Sistema Digital de Atención Ciudadana del Municipio con la finalidad de poder dar atención y respuesta, a la misma.

## INSUMOS

- Sistema Digital de Atención Ciudadana

## RESULTADO

- Reportes generales de tickets
- Reportes por Colonia
- Reportes por Ciudadano

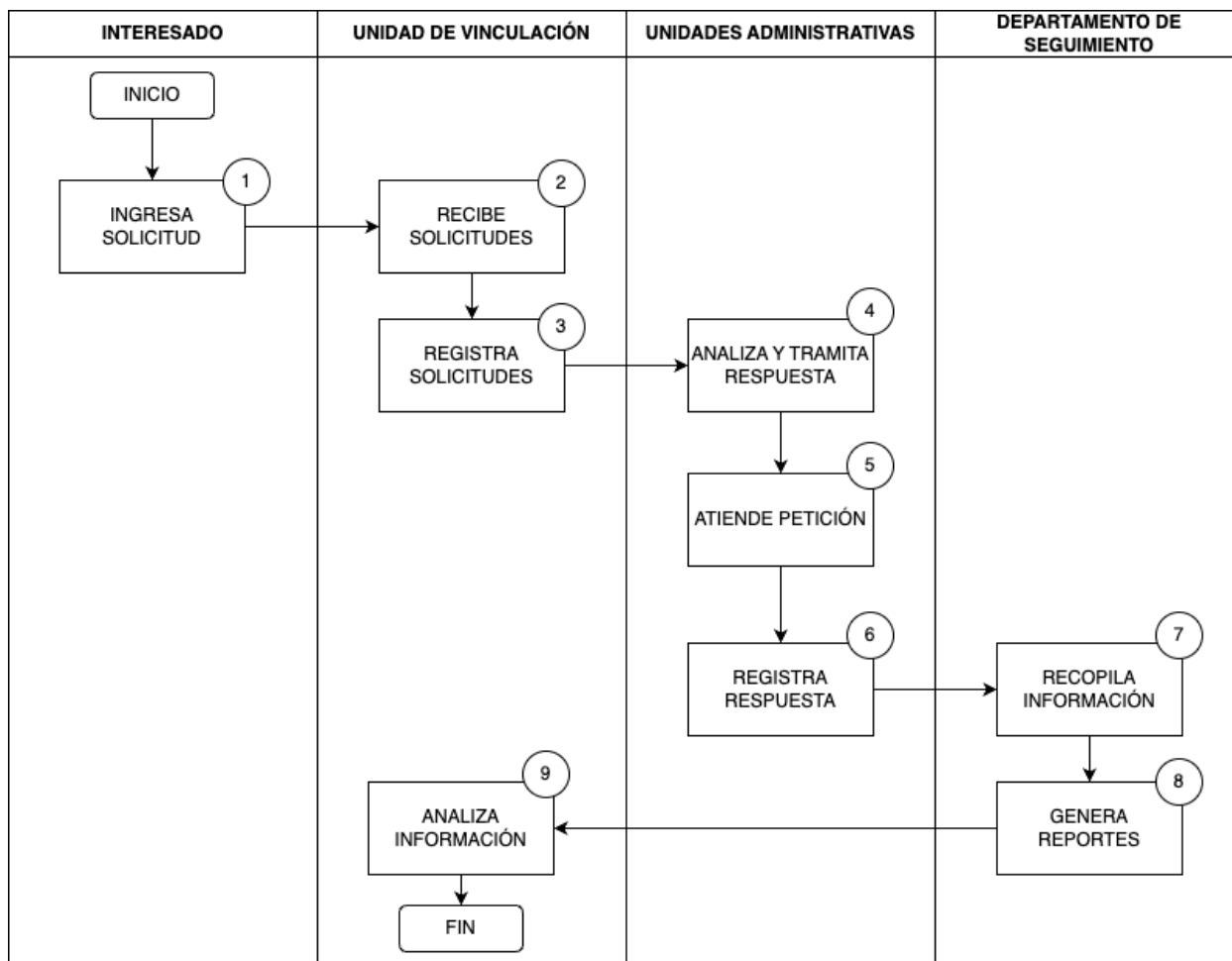
## POLÍTICAS

- Toda solicitud que ingrese a la Unidad de Vinculación, sin importar la Unidad Administrativa receptora, deberá ser registrada en el Sistema Digital de Atención Ciudadana, misma que le generará un número de seguimiento.
- Se generarán reportes mensuales, así como los que el superior inmediato encomiende.

## DESARROLLO

| No. Act. | RESPONSABLE                 | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD  |
|----------|-----------------------------|--|
| 1        | Interesado                  | <b>INICIO</b><br>Realiza una solicitud sobre un tema de interés, que tenga relación directa sobre los servicios o trámites que brinde alguna de las Unidades Administrativas o Dependencias del Municipio.               |
| 2        | Unidad de Vinculación       | Recibe las solicitudes de los interesados que entren por diversos medios o canales.  |
| 3        | Unidad de Vinculación       | Registra las solicitudes en el Sistema Digital de Atención Ciudadana. Mismas que serán canalizadas y recibidas por las Unidades Administrativas y Dependencias Municipales correspondientes según el tipo de solicitud.  |
| 4        | Unidades Administrativas    | Analiza la solicitud e inicia los procesos internos necesarios para dar respuesta.   |
| 5        | Unidades Administrativas    | Atiende la solicitud del interesado conforme a su capacidad de respuesta y los recursos legales correspondientes.  |
| 6        | Unidades Administrativas    | Registra el seguimiento o resolución de la solicitud del interesado en el Sistema Digital de Atención Ciudadana.   |
| 7        | Departamento de Seguimiento | Recopila toda la información de las solicitudes y respuestas registradas en el Sistema Digital de Atención Ciudadana y genera una base de datos.   |
| 8        | Departamento de Seguimiento | Genera diferentes reportes de información de la base de datos del Sistema Digital de Atención Ciudadana, ya sea, de Colonias, de Ciudadanos, de Dependencias o un Panorama General y entrega a la Unidad de Vinculación. |
| 9        | Unidad de Vinculación       | Analiza la información de atención y seguimiento de las peticiones, así como de los reportes generados y envía su situación a las Unidades Administrativas para su conocimiento.<br><b>FIN</b>                           |

## DIAGRAMACIÓN



## MEDICIÓN

- Solicitudes resueltas

$$\frac{\text{Solicitudes resueltas}}{\text{Solicitudes recibidas}} \times 100$$

- Solicitudes pendientes

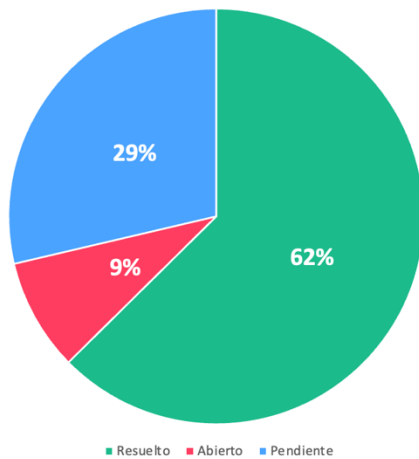
$$\frac{\text{Solicitudes pendientes}}{\text{Solicitudes recibidas}} \times 100$$

- Solicitudes abiertas

$$\frac{\text{Solicitudes abiertas}}{\text{Solicitudes recibidas}} \times 100$$

## FORMATOS E INSTRUCTIVOS

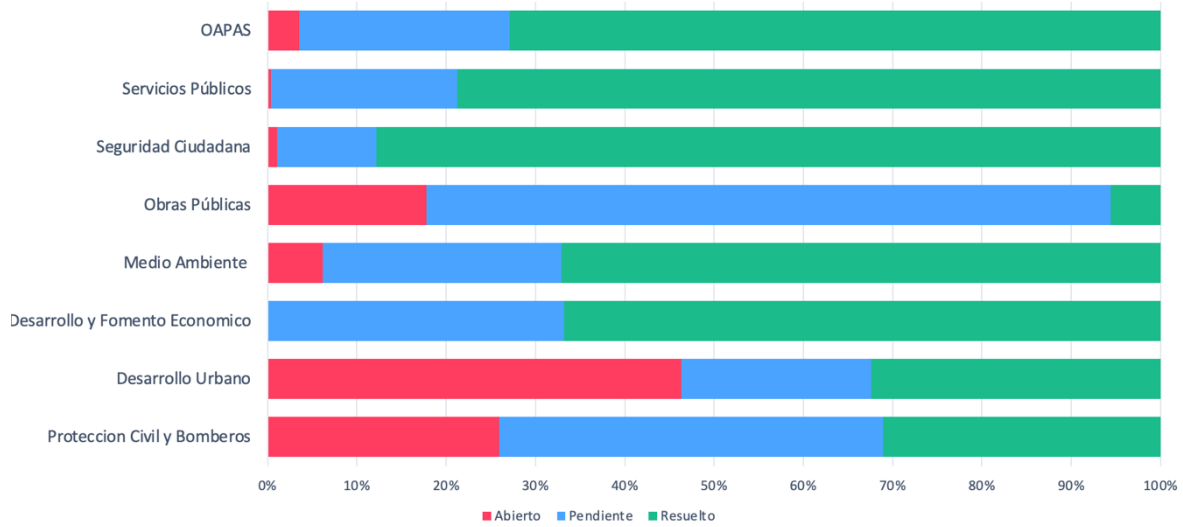
### PANORAMA GENERAL DE LAS 8 DEPENDENCIAS



Tickets 8 dependencias: 7,536  
Total: 11,167



# DISTRIBUCIÓN DE TICKETS POR DEPENDENCIA



# NAUCALPAN DE JUÁREZ


## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

UNIDAD DE VINCULACIÓN

**Departamento de Relaciones Públicas**

2022-2024

## Identificación del Proceso

|   |                     |                        |
|---|---------------------|------------------------|
|  | Procedimiento       | Código: JAOP/UV/DRP/01 |
|   | RELACIONES PÚBLICAS | Fecha: Enero de 2024   |
|   |                     | Versión: 1.0           |
|   |                     | N° DE PÁGINAS: 1 DE 5  |

### OBJETIVO

Establecer y fomentar relaciones institucionales de la Presidencia Municipal, con los tres órganos de gobierno, asociaciones, sector público y privados en materia cultural, comercial, académico, turismo, medio ambiente, economía, religión, programas sociales etc. que fortalezca la armonía y gobernanza en el municipio.

### ALCANCE

Este procedimiento aplica al titular del Departamento de Relaciones Públicas y al personal administrativo que de él depende, a los representantes del Gobierno Federal, Estatal o Municipal, sector público o privado, órganos gubernamentales extranjeros u organizaciones internacionales, grupos, asociaciones, cámaras, instituciones educativas y religiosas.

### REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículos 115, fracción II
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, Artículos 112,113, 122, 123 y 124.
- Código Administrativo del Estado de México, Artículo 1.5

- Reglamento Interno de la Presidencia Municipal de Naucalpan de Juárez, México, Artículo 32

## RESPONSABILIDADES

- **El Titular de la Unidad de Vinculación es responsable de:**
  - Vincular y coordinar las relaciones públicas del municipio con la ciudadanía, organizaciones, instituciones, iniciativa pública o privada.
- **Departamento de Relaciones Públicas es responsable de:**
  - Contactar, registrar y analizar las funciones o actividades de hermanamiento, gubernamentales, de prestación de servicios, de colaboración o de beneficio mutuo que pueda tener el municipio con cualquier actor de la sociedad:
    - ❖ Organizaciones nacionales e internacionales
    - ❖ Sector privado o público
    - ❖ Político, los tres órdenes de gobierno
    - ❖ Agrupaciones sociales
    - ❖ Instituciones educativas y religiosas

## DEFINICIONES

- **Actor político, público y privado:** son todas aquellas instituciones, organizaciones o empresas que establecen vínculos de colaboración en beneficio de ambas partes.
- **Entidades.** Organismos auxiliares y fideicomisos públicos que forman parte de la Administración Pública Descentralizada.
- **Proyecto:** Instrumento jurídico que se propone suscribir entre ambas partes para llevar a cabo el intercambio de beneficios a obtener conforme a la materia, recursos o medios con los que se cuente.
- **Unidad Administrativa.** Área o dependencia que integra la Administración Pública Municipal.

## INSUMOS

- Directorios y/o agenda de instituciones u organizaciones públicas o privadas

- Vehículo
- Medios de comunicación (teléfono de oficina, celular)

## RESULTADO

Proyectos que consisten en acuerdos y/o convenios, servicios e intercambio de experiencias nacional e internacional entre el Municipio de Naucalpan de Juárez, Estado de México con Instituciones, organizaciones públicas o privadas y asociaciones.

## POLÍTICAS

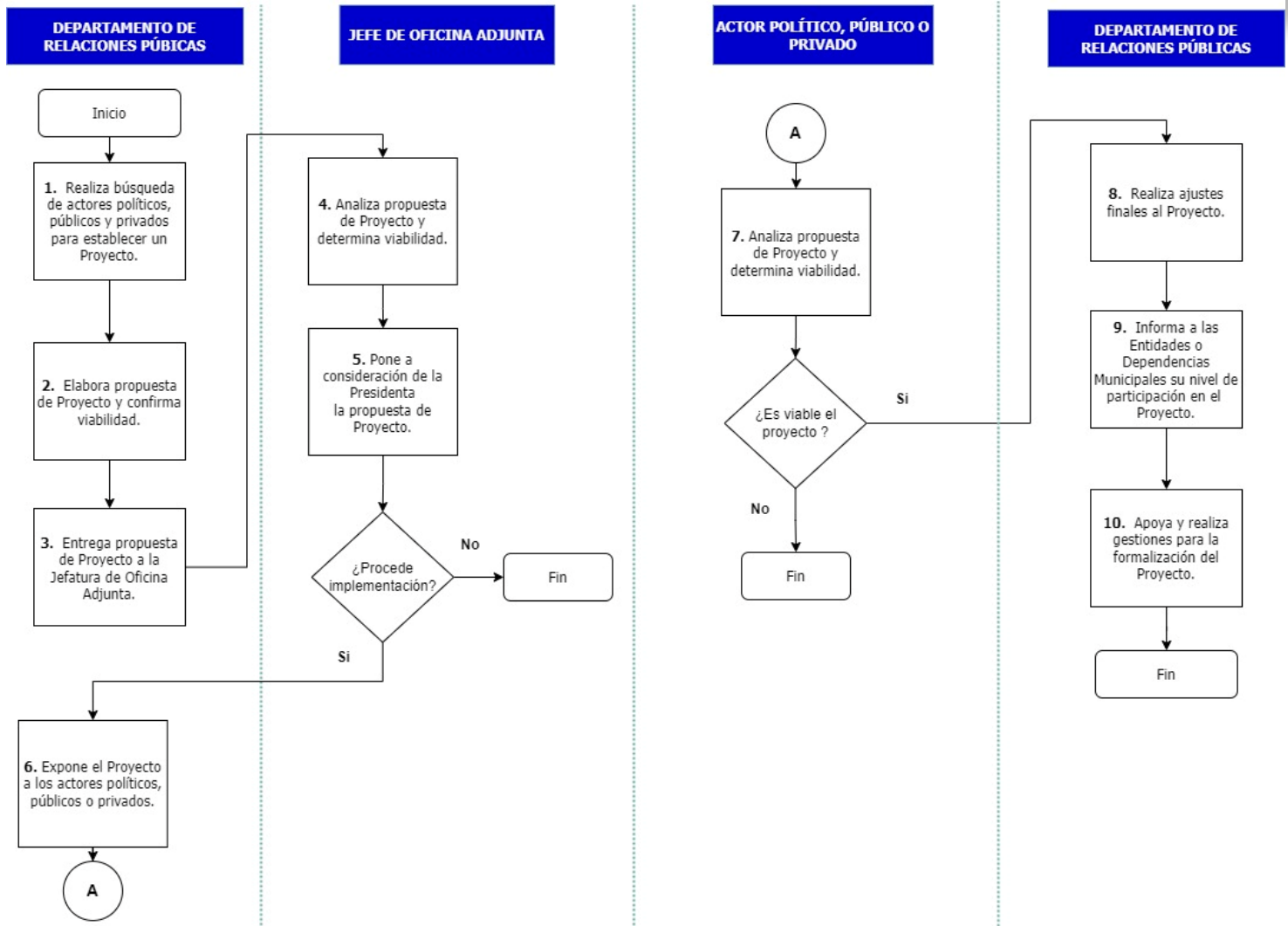
- La autorización de los proyectos deberá ser validados por la Presidenta Municipal.
- Ajustarse a un protocolo y logística de los proyectos a ejecutarse.
- Todo el personal que acuda en representación del Municipio a eventos para el inicio o seguimiento de los proyectos, deberá debidamente identificado.

## DESARROLLO

| No. Act. | RESPONSABLE                         | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD   |
|----------|-------------------------------------|---|
| 1        | Departamento de Relaciones Públicas | <b>INICIO</b><br>Realiza la búsqueda de los diversos actores políticos, públicos y privados con los cuales se pueda realizar un Proyecto de intercambio de beneficios mutuos. |
| 2        | Departamento de Relaciones Públicas | Elabora propuesta de Proyecto y confirma factibilidad con las Dependencias Municipales que intervienen para llevar a cabo el vínculo de beneficio mutuo.                      |
| 3        | Departamento de Relaciones Públicas | Entrega propuesta de Proyecto a la Jefatura de Oficina Adjunta para autorización de la Presidenta Municipal sobre el Proyecto propuesto.                                      |
| 4        | Jefatura de Oficina Adjunta         | Analiza el Proyecto propuesto y determina si procede su implementación.   |
| 5        | Jefatura de Oficina Adjunta         | Pone a consideración de la Presidenta el Proyecto.<br>¿Procede su implementación?   |

| No. Act. | RESPONSABLE                         | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD   |
|----------|-------------------------------------|---|
|          |                                     | <p>Si. Continúa en el punto número 6.<br/>No. Concluye procedimiento.</p>   |
| 6        | Departamento de Relaciones Públicas | Expone a los representantes de los diversos actores políticos, públicos y privados y expone los beneficios mutuos a obtenerse en caso de acordar el Proyecto.   |
| 7        | Actor político, público o privado   | <p>Determina si es viable la implementación del Proyecto desde su perspectiva.</p> <p>¿Es viable el proyecto?</p> <p>Si. Continúa en el punto número 7.<br/>No. Concluye procedimiento.</p>   |
| 8        | Departamento de Relaciones Públicas | Realiza ajustes finales al Proyecto con base a las observaciones de la Presidenta y el Actor político, público o privado que participará en el Proyecto.  |
| 9        | Departamento de Relaciones Públicas | Informa a las Entidades y/o Dependencias Municipales que intervienen, a fin de elaborar un programa de trabajo para la implementación del Proyecto y concentra la información, documentos, productos, etc., necesarios para la formalización del mismo. |
| 10       | Departamento de Relaciones Públicas | <p>Apoya al área de Giras y Eventos en la logística necesaria para llevar a cabo el protocolo para la suscripción del Proyecto entre el Municipio y el Actor político, público o privado.</p> <p><b>FIN</b></p>   |

## DIAGRAMACIÓN



## MEDICIÓN

- Proyectos implementados

$$\frac{\text{Proyectos programados}}{\text{Proyectos realizados}} \times 100$$

## FORMATOS E INSTRUCTIVOS

No aplica



# NAUCALPAN DE JUÁREZ

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS


JEFATURA DE OFICINA DE PRESIDENCIA

**Subdirección de Comunicación Digital**

2022 - 2024



## Identificación del Proceso

|   |  |                              |
|---|--|------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>   | <b>CODIGO: PM/JOP/SCD/01</b> |
|   | <b>Diseño y elaboración de estrategias de difusión y comunicación social a través de los medios digitales para su uso en los canales de internet institucionales</b> | <b>FECHA: AGOSTO DE 2023</b> |
|   |  | <b>VERSIÓN: PRIMERA</b>      |
|   |  | <b>N° DE PÁGINAS: 1 DE 7</b> |

### OBJETIVO

Establecer los mecanismos para la publicación de contenidos gráficos y audiovisuales en medios digitales de comunicación y canales de internet institucionales, los cuales son desarrollados conforme a la estrategia de comunicación establecida por Presidencia.

### ALCANCE

Este procedimiento aplica para el personal adscrito a la Subdirección de Comunicación Digital y a las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Municipal.

### REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 115, fracción II
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, Artículos 112, 113, 122, 123 y 124.
- Reglamento Interno de la Presidencia Municipal de Naucalpan de Juárez, México, Artículos 33, 34, 35, 36, 37 y 38..
- Bando Municipal 2024.

### RESPONSABILIDADES

El Subdirector de Comunicación Digital es el responsable de:

- La creación, aprobación, y publicación de contenido que considere como salidas cualquier medio digital.
- Gestionar las solicitudes de publicación para establecer rutas de trabajo optimas. Definir responsables internos y estrategias de comunicación.

## DEFINICIONES

**Área Solicitante:** Se refiere a las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Municipal que solicitan un servicio de comunicación a través de los medios digitales con que cuenta Presidencia.

**Ruta estratégica de distribución:** El plan o método organizado para diseminar información o contenido a través de diversos canales.

## INSUMOS

**Requisitos documentales e información:** Solicitud de publicación por parte de las diferentes Direcciones, Subdirecciones, Dependencias, Departamentos y Unidades Administrativas.

**Requisitos materiales:** Computadoras, internet, cámaras, micrófonos, tripies, estabilizador, luces, banco de imágenes y audio, software de diseño y video.

## RESULTADO

- Publicación en medios digitales.
- Contenido audiovisual finalizado.

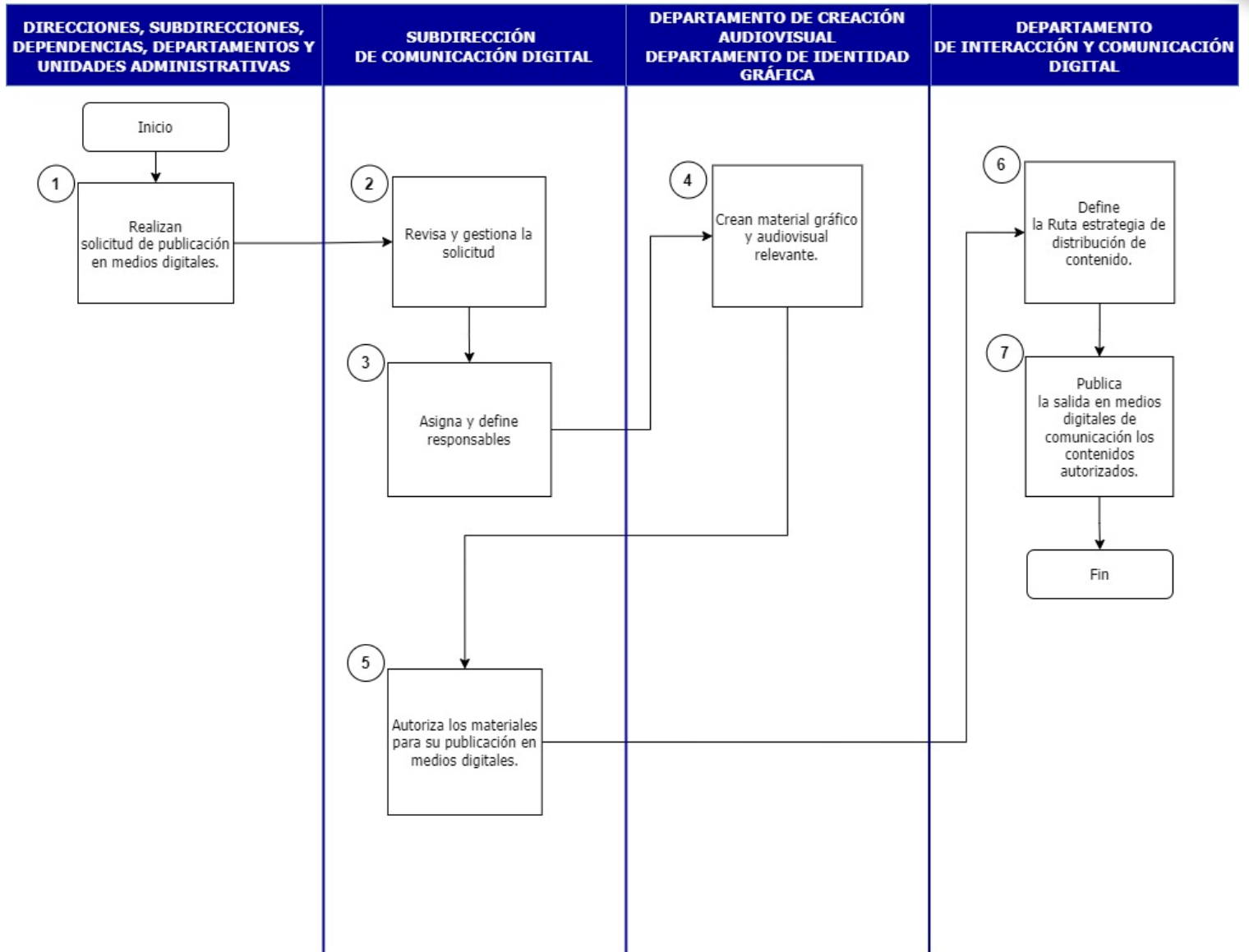
## POLÍTICAS

- El contenido publicado en medios digitales deberá cumplir con lo que se detalla en el Manual de identidad e imagen de la Administración Municipal vigente.

## DESARROLLO

| No. Act. | ÁREA RESPONSABLE  | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD   |
|----------|---|---|
| 1        | Direcciones, Subdirecciones, Dependencias, Departamentos y Unidades Administrativas       | <b>INICIO</b><br>Realizan solicitud de publicación en medios digitales.   |
| 2        | Subdirector de Comunicación Digital   | Revisa y gestiona las solicitudes de publicación.   |
| 3        | Subdirector de Comunicación Digital   | Asigna y define responsables.   |
| 4        | Jefe de Departamento de Identidad Gráfica<br>Jefe de Departamento de Creación Audiovisual | Crean contenido gráfico y audiovisual relevante para su publicación en medios digitales y lo pone a consideración del Subdirector de Comunicación Digital   |
| 5        | Subdirector de Comunicación Digital   | Autoriza la publicación de contenidos gráficos y/o audiovisuales para su publicación en medios los distintos medios digitales de comunicación e informa al Jefe de Departamento Interacción y Comunicación Digital. |
| 6        | Jefe de Departamento de Interacción y Comunicación Digital                                | Define la Ruta estrategia de distribución de contenido, considerando: salidas, redacción, segmentación y alcance.   |
| 7        | Jefe de Departamento Interacción y Comunicación Digital                                   | Publica la salida en medios digitales de comunicación los contenidos autorizados.<br><b>FIN</b>   |

# DIAGRAMACIÓN



## MEDICIÓN

- **Fórmula**

(# de publicaciones realizadas / # de solicitudes recibidas) x 100 = % de publicaciones realizadas.

## FORMATOS E INSTRUCTIVOS

- Solicitud de Publicación
  - o Información general
    - Información para identificar al área y persona solicitante.
  - o Información de publicación
    - Dentro de esta sección se encuentran los requisitos informativos necesarios para contextualizar y realizar correctamente una publicación.
  - o Objetivo y mensaje
    - Dentro de esta sección se encuentran los requisitos principales para realizar correctamente el diseño, redacción y mensaje a transmitir.

## SOLICITUD DE PUBLICACIÓN

### Información general

1. Nombre

2. Dependencia

3. Departamento

### Información de publicación

4. Fecha de publicación

\_\_\_\_\_

6. Tema

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

5. Título

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

7. Campaña o pieza única

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

8. Beneficiario directo

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

9. Ubicación

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

10. Horarios

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

11. Contacto

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

12. Invitados destacados

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## SOLICITUD DE PUBLICACIÓN

### Objetivo y mensaje

13. Tipo (Informativo, persuasivo, conscientizador)

---

14. Objetivo

---

---

---

15. Mensaje

---

---

---

---

Nombre

---

Fecha

---

Firma



# NAUCALPAN DE JUÁREZ

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS


SUBDIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN DIGITAL

Departamento de Comunicación e Interacción Digital

2022 - 2024



## Identificación del Proceso

|   |   |                                      |
|---|---|--------------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>  | <b>CODIGO:</b><br>PM/JOP/SCD/DCID/01 |
|   | <b>Publicar en las redes sociales oficiales los contenidos audiovisuales y gráficos autorizados</b> | <b>FECHA: AGOSTO DE 2023</b>         |
|   |   | <b>VERSIÓN: PRIMERA</b>              |
|   |   | <b>N° DE PÁGINAS: 1 DE 7</b>         |

### OBJETIVO

Publicar en las redes sociales oficiales del municipio los contenidos audiovisuales y gráficos conforme a la estrategia de comunicación digital del gobierno municipal.

### ALCANCE

Este procedimiento aplica para el Jefe de Departamento de Comunicación e Interacción Digital y a las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Municipal, que requieran de publicaciones en los diferentes medios digitales.

### REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 115, fracción II
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, Artículos 112, 113, 122, 123 y 124.
- 
- Reglamento Interno de la Presidencia Municipal de Naucalpan de Juárez, México, Artículos 34 y 35.

- Bando Municipal 2024.

## RESPONSABILIDADES

La Subdirección de Comunicación Digital es responsable de:

- La creación, aprobación, y publicación de contenido gráfico y audiovisual que considere como salidas a cualquier medio digital

El Jefe de Departamento de Interacción y Comunicación Digital es responsable de:

- Publicar en medios digitales definiendo acertadamente la estrategia de distribución de contenido considerando: salidas, redacción y segmentación.

## DEFINICIONES

**Alcance:** La extensión o el número de personas que reciben y procesan la información distribuida.

**Ruta estratégica de distribución:** El plan o método organizado para diseminar información o contenido a través de diversos canales.

**Segmentación:** El proceso de dividir un mercado o público objetivo en subgrupos más pequeños y definidos.

## INSUMOS

**Requisitos documentales e información:** Solicitud de publicación por parte de las diferentes Direcciones, Subdirecciones, Dependencias, Departamentos y Unidades Administrativas.

**Requisitos materiales:** Computadoras, internet.

## RESULTADO

- Publicación en medios digitales.

## POLÍTICAS

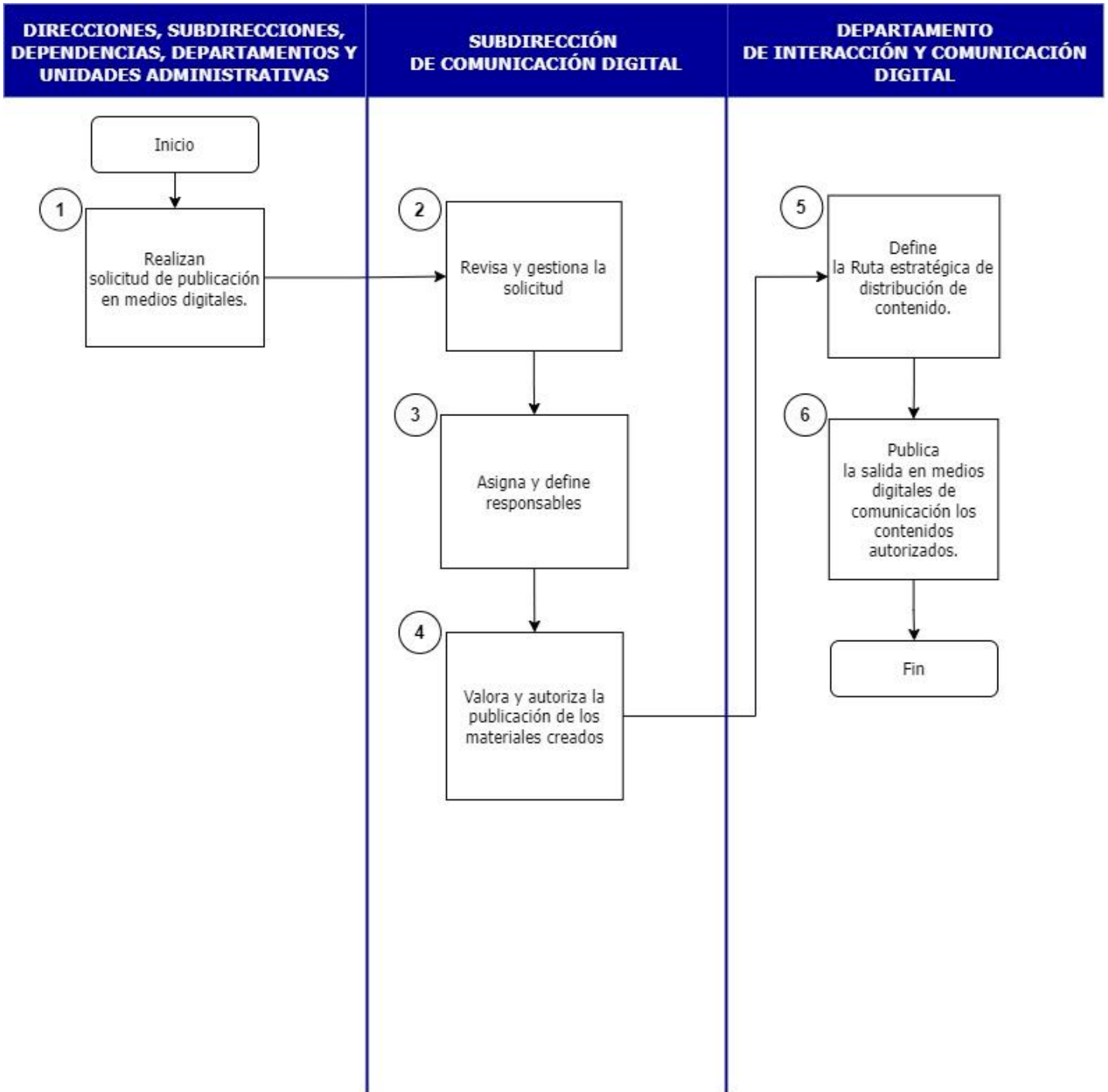
- Manual de identidad e imagen.

El contenido publicado en medios digitales deberá cumplir con lo que se detalla en el Manual de identidad e imagen de la Administración Municipal vigente.

## DESARROLLO

| No. Act. | ÁREA RESPONSABLE   | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD   |
|----------|--|---|
| 1        | <b>Direcciones, Subdirecciones, Dependencias, Departamentos y Unidades Administrativas</b> | <b>INICIO</b><br>Solicita publicación en medios digitales   |
| 2        | <b>Subdirector de Comunicación Digital</b>   | Analiza la solicitud, dependiendo de los requisitos aprueba y asigna responsables.  |
| 3        | <b>Subdirector de Comunicación Digital</b>   | Asigna responsable para el desarrollo y creación de contenidos gráficos y/o audiovisuales   |
| 4        | <b>Subdirector de Comunicación Digital</b>   | Valora y autoriza la publicación de contenidos gráficos y/o audiovisuales en medios digitales y entrega contenido al Departamento de Interacción y Comunicación Digital |
| 5        | <b>Departamento Interacción y Comunicación Digital</b>                                     | Define la estrategia de distribución de contenido considerando el Alcance, Ruta estratégica de distribución salidas, redacción y segmentación.                          |
| 6        | <b>Departamento Interacción y Comunicación Digital</b>                                     | Publica contenido en las redes sociales oficiales del Municipio.<br><b>FIN</b>  |

## DIAGRAMACIÓN



## MEDICIÓN

- **Fórmula**

(# de publicaciones realizadas / # de solicitudes recibidas) x 100 = % de publicaciones realizadas.

## FORMATOS E INSTRUCTIVOS

- Solicitud de Publicación
  - Información general
    - Información para identificar al área y persona solicitante.
  - Información de publicación
    - Dentro de esta sección se encuentran los requisitos informativos necesarios para contextualizar y realizar correctamente una publicación.
  - Objetivo y mensaje
    - Dentro de esta sección se encuentran los requisitos principales para realizar correctamente el diseño, redacción y mensaje a transmitir.

## SOLICITUD DE PUBLICACIÓN

### Información general

1. Nombre

2. Dependencia

3. Departamento

### Información de publicación

4. Fecha de publicación

\_\_\_\_\_

6. Tema

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

5. Título

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

7. Campaña o pieza única

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

8. Beneficiario directo

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

9. Ubicación

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

10. Horarios

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

11. Contacto

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

12. Invitados destacados

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## SOLICITUD DE PUBLICACIÓN

### Objetivo y mensaje

13. Tipo (Informativo, persuasivo, conscientizador)

---

14. Objetivo

---

---

---

15. Mensaje

---

---

---

---

Nombre

---

Fecha

---

Firma



# NAUCALPAN DE JUÁREZ

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

SUBDIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN DIGITAL

Departamento de Identidad Gráfica

2022 - 2024



## Identificación del Proceso

|   |   |                                  |
|---|---|----------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>  | <b>CODIGO: PM/JOP/SCD/DIG/01</b> |
|   | <b>MANEJAR LA<br/>IMAGEN<br/>INSTITUCIONAL<br/>DEL GOBIERNO EN<br/>MEDIOS DIGITALES</b> | <b>FECHA: AGOSTO DE 2023</b>     |
|   |   | <b>VERSIÓN: PRIMERA</b>          |
|   |   | <b>N° DE PÁGINAS: 1 DE 7</b>     |

### OBJETIVO

Crear contenido gráfico asertivo, que cumpla con el manual de imagen y diseño del H. Ayuntamiento de Naucalpan de Juárez, para la comunicación efectiva en medios digitales de comunicación.

### ALCANCE

Este procedimiento aplica para el Jefe de Departamento de Identidad Gráfica, a las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Municipal, que requieran diseño y creación de contenido gráfico digital.

### REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 115, fracción II
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, Artículos 112, 113, 122, 123 y 124.
- Reglamento Interno de la Presidencia Municipal de Naucalpan de Juárez, México, Artículos 34 y 36.
- Bando Municipal 2024.

## RESPONSABILIDADES

La Subdirección de Comunicación Digital es responsable de:

La creación, aprobación, y publicación de contenido gráfico que considere como salidas cualquier medio digital.

**El Departamento de Identidad Gráfica** es responsable de:

- Diseñar y/o crear contenido para su publicación en las diferentes salidas disponibles.
- Manejar la imagen institucional del gobierno en medios digitales.

## DEFINICIONES

**Contenido gráfico y audiovisual:** Material de comunicación que incluye elementos visuales como imágenes, gráficos y videos.

**Manual de imagen y diseño:** Un conjunto de directrices estandarizadas que detalla cómo deben ser presentados visualmente la marca y los materiales de una entidad.

**Proceso de producción:** Las etapas por las cuales pasa un material o contenido desde su concepción hasta su realización final.

## INSUMOS

**Requisitos documentales e información:** Solicitud de publicación por parte de las diferentes Direcciones, Subdirecciones, Dependencias, Departamentos y Unidades Administrativas.

**Requisitos materiales:** Computadoras, internet, banco de imágenes y audio, software de diseño y video.

## RESULTADO

- Contenido gráfico y visual finalizado para medios digitales.

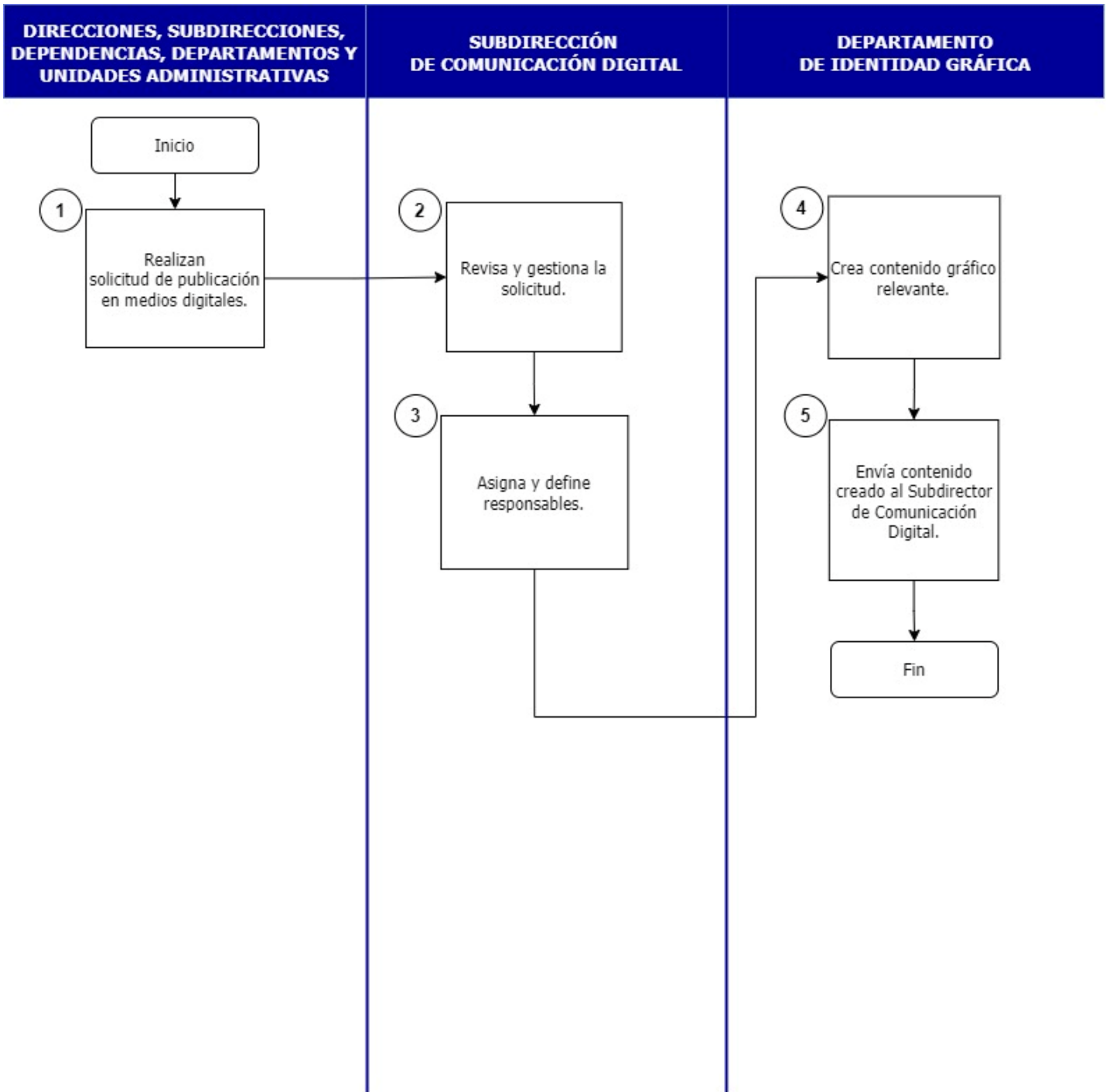
## POLÍTICAS

- Manual de identidad e imagen.
- El contenido publicado en medios digitales deberá cumplir con lo que se detalla en el Manual de identidad e imagen de la Administración Municipal vigente.

## DESARROLLO

| No. Act. | ÁREA RESPONSABLE  | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD   |
|----------|---|---|
| 1        | Direcciones, Subdirecciones, Dependencias, Departamentos y Unidades Administrativas | <b>INICIO</b><br>Solicita publicación en medios digitales   |
| 2        | Subdirector de Comunicación Digital   | Analiza la solicitud, dependiendo de los requisitos aprueba o no y asigna responsables.   |
| 3        | Subdirector de Comunicación Digital   | Asigna y define como responsable al Departamento de Identidad Gráfica por el tipo de solicitud recibida.  |
| 4        | Jefe de Departamento de Identidad Gráfica   | Crea contenido gráfico relevante para su publicación en medios digitales, conforme a criterios, material disponible, Manual de imagen y diseño y Proceso de producción. . |
| 5        | Jefe de Departamento de Identidad Gráfica   | Envía contenido creado al Subdirector de Comunicación Digital para su valoración y autorización.<br><b>FIN</b>  |

## DIAGRAMACIÓN



## MEDICIÓN

### Fórmula

$(\# \text{ de publicaciones realizadas} / \# \text{ de solicitudes recibidas}) \times 100 = \% \text{ de publicaciones realizadas.}$

## FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

- Solicitud de Publicación
  - Información general
    - Información para identificar al área y persona solicitante.
  - Información de publicación
    - Dentro de esta sección se encuentran los requisitos informativos necesarios para contextualizar y realizar correctamente una publicación.
  - Objetivo y mensaje
    - Dentro de esta sección se encuentran los requisitos principales para realizar correctamente el diseño, redacción y mensaje a transmitir.

## SOLICITUD DE PUBLICACIÓN

### Información general

1. Nombre

2. Dependencia

3. Departamento

### Información de publicación

4. Fecha de publicación

\_\_\_\_\_

6. Tema

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

5. Título

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

7. Campaña o pieza única

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

8. Beneficiario directo

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

9. Ubicación

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

10. Horarios

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

11. Contacto

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

12. Invitados destacados

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## SOLICITUD DE PUBLICACIÓN

### Objetivo y mensaje

13. Tipo (Informativo, persuasivo, conscientizador)

---

14. Objetivo

---

---

---

15. Mensaje

---

---

---

---

Nombre

---

Fecha

---

Firma



# NAUCALPAN DE JUÁREZ

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS


SUBDIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN DIGITAL

Departamento de Creación Audiovisual

2022 - 2024



## Identificación del Proceso

|   |   |                                  |
|---|---|----------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                        | <b>CODIGO: PM/JOP/SCD/DCA/01</b> |
|   | <b>PUBLICACIÓN DE CONTENIDO AUDIOVISUAL</b> | <b>FECHA: AGOSTO DE 2023</b>     |
|   |   | <b>VERSIÓN: PRIMERA</b>          |
|   |   | <b>N° DE PÁGINAS: 1 DE 7</b>     |

### OBJETIVO

Crear contenido audiovisual asertivo, que cumpla con el manual de imagen y diseño del H. Ayuntamiento de Naucalpan de Juárez, para la comunicación efectiva del mensaje a transmitir.

### ALCANCE

Este procedimiento aplica para los servidores públicos de la Subdirección de Comunicación Digital y a las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Municipal, que requieran de publicaciones en los diferentes medios digitales.

### REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 115, fracción II
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, Artículos 112, 113, 122, 123 y 124.
- Reglamento Interno de la Presidencia Municipal de Naucalpan de Juárez, México, Artículos 34 y 37.
- Bando Municipal 2024.

## RESPONSABILIDADES

La Subdirección de Comunicación Digital es responsable de:

- La creación, aprobación, y publicación de contenido audiovisual que considere como salidas a cualquier medio digital.

El Jefe de Departamento de Creación Audiovisual es responsable de:

- Producir contenido audiovisual relevante: levantamiento de contenido y proceso de producción.
- Editar contenido audiovisual proporcionado por las diferentes Direcciones, Subdirecciones, Dependencias, Departamentos y Unidades Administrativas para su publicación en medios digitales.

## DEFINICIONES

**Contenido gráfico y audiovisual:** Material de comunicación que incluye elementos visuales como imágenes, gráficos y videos.

**Manual de imagen y diseño:** Un conjunto de directrices estandarizadas que detalla cómo deben ser presentados visualmente la marca y los materiales de una entidad.

**Ruta estratégica de distribución:** El plan o método organizado para diseminar información o contenido a través de diversos canales.

**Segmentación:** El proceso de dividir un mercado o público objetivo en subgrupos más pequeños y definidos.

**Alcance:** La extensión o el número de personas que reciben y procesan la información distribuida.

**Arco narrativo:** La secuencia estructurada de eventos o la trama en una narración.

**Horizonte de tiempo:** El período futuro durante el cual se planea o se prevén eventos.

**Levantamiento de contenido:** El proceso de recopilar información y material para su uso en la producción de contenido.

**Proceso de producción:** Las etapas por las cuales pasa un material o contenido desde su concepción hasta su realización final.

## INSUMOS

**Requisitos documentales e información:** Solicitud de publicación por parte de las diferentes Direcciones, Subdirecciones, Dependencias, Departamentos y Unidades Administrativas.

**Requisitos materiales:** Computadoras, internet, cámaras, micrófonos, tripies, estabilizador, luces, banco de imágenes y audio, software de diseño y video.

## RESULTADO

- Publicación en medios digitales.
- Contenido audiovisual finalizado.

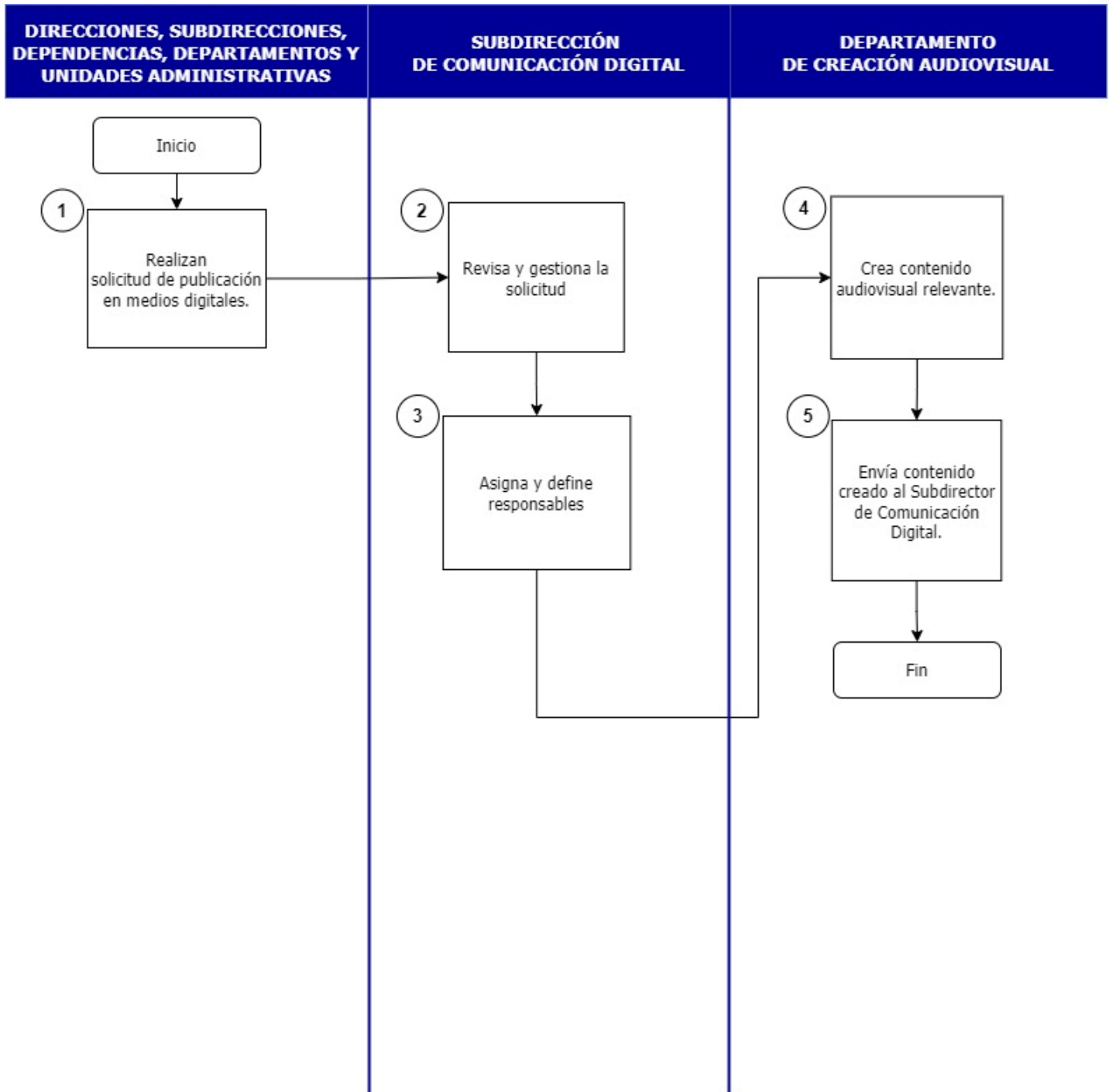
## POLÍTICAS

- El contenido publicado en medios digitales deberá cumplir con lo que se detalla en el Manual de identidad e imagen de la Administración Municipal vigente.

## DESARROLLO

| No. Act. | ÁREA RESPONSABLE  | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD   |
|----------|---|---|
| 1        | Direcciones, Subdirecciones, Dependencias, Departamentos y Unidades Administrativas | <b>INICIO</b><br>Solicita publicación en medios digitales   |
| 2        | Subdirector de Comunicación Digital   | Analiza la solicitud, dependiendo de los requisitos, aprueba y asigna responsables.   |
| 3        | Subdirector de Comunicación Digital   | Asigna y define como responsable al Departamento de Creación Audiovisual por el tipo de solicitud recibida.   |
| 4        | Jefe de Departamento de Creación Audiovisual  | Crea contenido relevante para su publicación en medios digitales, conforme a criterios, material disponible, Manual de imagen y diseño, Ruta estratégica de distribución, Segmentación, Alcance, Arco narrativo, Horizonte de tiempo, Levantamiento de contenido y Proceso de producción. |
| 5        | Jefe de Departamento de Creación Audiovisual  | Envía contenido creado al Subdirector de Comunicación Digital para su valoración y autorización.<br><b>FIN</b>  |

## DIAGRAMACIÓN



## MEDICIÓN

- **Fórmula**

(# de publicaciones realizadas / # de solicitudes recibidas) x 100 = % de publicaciones realizadas.

## FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

- Solicitud de Publicación
  - o Información general
    - Información para identificar al área y persona solicitante.
  - o Información de publicación
    - Dentro de esta sección se encuentran los requisitos informativos necesarios para contextualizar y realizar correctamente una publicación.
  - o Objetivo y mensaje
    - Dentro de esta sección se encuentran los requisitos principales para realizar correctamente el diseño, redacción y mensaje a transmitir.

## SOLICITUD DE PUBLICACIÓN

### Información general

1. Nombre

2. Dependencia

3. Departamento

### Información de publicación

4. Fecha de publicación

\_\_\_\_\_

6. Tema

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. Título

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

7. Campaña o pieza única

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

8. Beneficiario directo

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

9. Ubicación

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

10. Horarios

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

11. Contacto

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

12. Invitados destacados

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## SOLICITUD DE PUBLICACIÓN

### Objetivo y mensaje

13. Tipo (Informativo, persuasivo, conscientizador)

---

14. Objetivo

---

---

---

15. Mensaje

---

---

---

---

Nombre

---

Fecha

---

Firma



# NAUCALPAN DE JUÁREZ

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

SUBDIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN DIGITAL

Departamento de Enlace Institucional

2022 - 2024



## Identificación del Proceso

|  |  |                                  |
|--|--|----------------------------------|
|  <p>NAUCALPAN<br/>DE JUÁREZ</p> | <b>PROCEDIMIENTO</b>                   | <b>CODIGO: PM/JOP/SCD/DEI/01</b> |
|  | <b>GESTIÓN DE PROYECTOS DIGITALES.</b> | <b>FECHA: AGOSTO DE 2023</b>     |
|  |  | <b>VERSIÓN: PRIMERA</b>          |
|  |  | <b>N° DE PÁGINAS: 1 DE 7</b>     |

### OBJETIVO

Coordinar la gestión de proyectos digitales y colaboración en materia de comunicación digital con entidades gubernamentales a nivel estatal y federal.

### ALCANCE

Este procedimiento aplica para el Jefe de Departamento de Enlace Institucional y a las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Municipal, que requieran gestión para proyectos digitales.

### REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 115, fracción II
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, Artículos 112, 113, 122, 123 y 124.
- Reglamento Interno de la Presidencia Municipal de Naucalpan de Juárez, México, Artículos 34 y 35.
- Bando Municipal.

## RESPONSABILIDADES

La Subdirección de Comunicación Digital es responsable de:

- La creación, aprobación, y publicación de contenido audiovisual que considere como salidas a cualquier medio digital.

El Jefe de Departamento de Enlace Institucional es responsable de:

- Fortalecer la comunicación y colaboración entre los diferentes organismos de gobierno, organizaciones no gubernamentales, y otras instituciones relevantes.

## DEFINICIONES

**Proyectos digitales:** campañas, publicaciones, promoción, etc. en medios digitales.

## INSUMOS

**Requisitos documentales e información:** Solicitud de publicación por parte de las diferentes Direcciones, Subdirecciones, Dependencias, Departamentos y Unidades Administrativas.

**Requisitos materiales:** Computadoras, internet.

## RESULTADO

- Proyectos digitales finalizados.

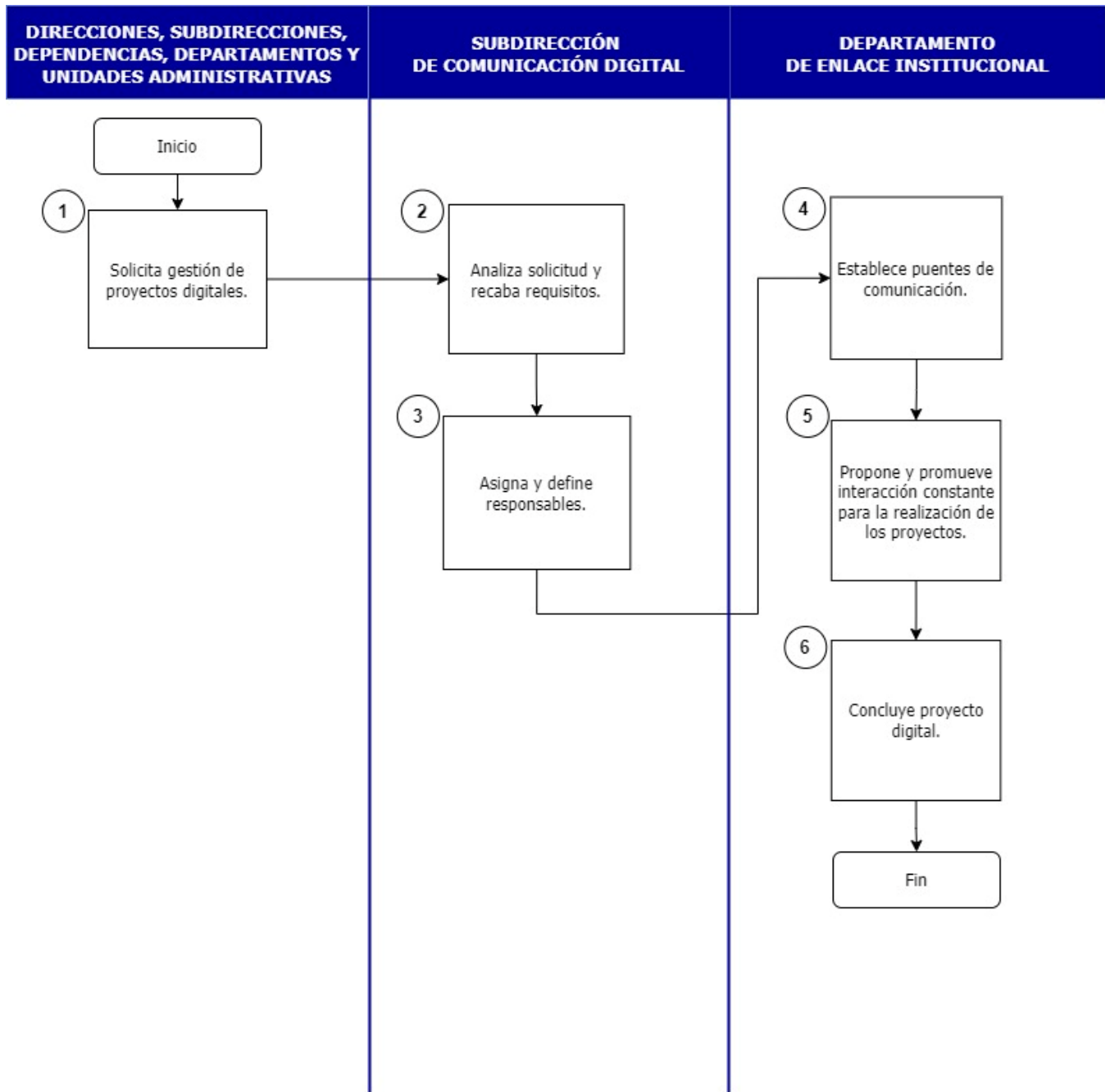
## POLÍTICAS

- Cumplir con las metas y objetivos de los diferentes proyectos digitales.

## DESARROLLO

| No. Act. | ÁREA RESPONSABLE   | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD   |
|----------|--|---|
| 1        | <b>Direcciones, Subdirecciones, Dependencias, Departamentos y Unidades Administrativas</b> | <b>INICIO</b><br>Solicita gestión de proyectos digitales ante entidades públicas o privadas.                                |
| 2        | <b>Subdirector de Comunicación Digital</b>   | Analiza la solicitud y recaba requisitos.   |
| 3        | <b>Subdirector de Comunicación Digital</b>   | Aprueba solicitud y asigna responsables.  |
| 4        | <b>Departamento de Enlace Institucional</b>  | Establece puentes de comunicación los diferentes organismos e instituciones clave.  |
| 5        | <b>Departamento de Enlace Institucional</b>  | Propone y promueve interacción constante con los organismos e instituciones para la realización de proyectos colaborativos. |
| 6        | <b>Departamento de Enlace Institucional</b>  | Concluye Proyecto digital.<br><b>FIN</b>  |

## DIAGRAMACIÓN



## MEDICIÓN

- **Fórmula**

(# de proyectos finalizados / # de proyectos recibidos) x 100 = % de proyectos realizados.

## FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

- Solicitud por parte de entidades públicas, privadas y de la sociedad civil.
  - Información general
    - Información para identificar al área y persona solicitante.
  - Información de publicación
    - Dentro de esta sección se encuentran los requisitos informativos necesarios para contextualizar y realizar correctamente una publicación.
  - Objetivo y mensaje
    - Dentro de esta sección se encuentran los requisitos principales para realizar correctamente el diseño, redacción y mensaje a transmitir.

## SOLICITUD DE PUBLICACIÓN

### Información general

1. Nombre

2. Dependencia

3. Departamento

### Información de publicación

4. Fecha de publicación

\_\_\_\_\_

6. Tema

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

5. Título

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

7. Campaña o pieza única

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

8. Beneficiario directo

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

9. Ubicación

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

10. Horarios

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

11. Contacto

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

12. Invitados destacados

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## SOLICITUD DE PUBLICACIÓN

### Objetivo y mensaje

13. Tipo (Informativo, persuasivo, conscientizador)

---

14. Objetivo

---

---

---

15. Mensaje

---

---

---

---

Nombre

---

Fecha

---

Firma

# NAUCALPAN DE JUÁREZ

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS


JEFATURA DE OFICINA DE PRESIDENCIA

Subdirección de Información y Difusión

2022-2024



## Identificación del Proceso

|   |   |                              |
|---|---|------------------------------|
|  | <b>Procedimiento</b>  | <b>Código: PM/JOP/SI/01</b>  |
|   | <b>ELABORAR LÍNEAS DISCURSIVAS, FICHAS TEMÁTICAS, TARJETAS INFORMATIVAS Y ASESORAR A FUNCIONARIOS PREVIAMENTE A UNA ENTREVISTA CON MEDIOS DE COMUNICACIÓN</b> | <b>Fecha: FEBRERO 2024</b>   |
|   |   | <b>Versión: Primera</b>      |
|   |   | <b>N° DE PÁGINAS: 1 DE 6</b> |

### OBJETIVO

Proporcionar información precisa a la presidenta municipal y funcionarios sobre temas planteados por medios de comunicación para efectuar entrevistas, con el fin de que se difunda la versión oficial del gobierno municipal al respecto.

### ALCANCE

Aplica a todas las dependencias del gobierno municipal y organismos descentralizados. Se excluye a síndicos y regidores.

### REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México. 10 de Noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal 2024.

- Reglamento Interno de la Presidencia Municipal de Naucalpan de Juárez, Estado de México, Artículo 39.

## RESPONSABILIDADES

**El titular de la Subdirección de Información y Difusión será responsable de:**

- Atender las diversas peticiones de entrevista que realicen los medios de comunicación.
- Evaluar la factibilidad de conceder la entrevista.

## DEFINICIONES

- **Entrevista:** Conversación que sostienen un representante de un medio de comunicación y un funcionario, en la que una parte hace preguntas y la otra responde. Todo ello con el fin de que la primera obtenga de la segunda información sobre un tema determinado.
- **Líneas discursivas:** Determinar los argumentos del tema solicitado y la forma en que los funcionarios deben exponerlo.
- **Ficha temática:** Texto que presenta datos específicos de manera organizada sobre el tema solicitado para la entrevista.
- **Tarjeta informativa:** Texto que presenta la información sobre el tema solicitado de manera sintetizada y fácil de entender.

## INSUMOS

- Computadora, grabadora, internet, impresora, línea telefónica.
- Hojas de papel, plumas, cuadernos, folders, tarjetas informativas.

## **RESULTADO**

- Fichas informativas para comunicar la postura oficial del gobierno de Naucalpan sobre el tema de la entrevista solicitada.

## **INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS**

- Organización y atención de conferencias de prensa.

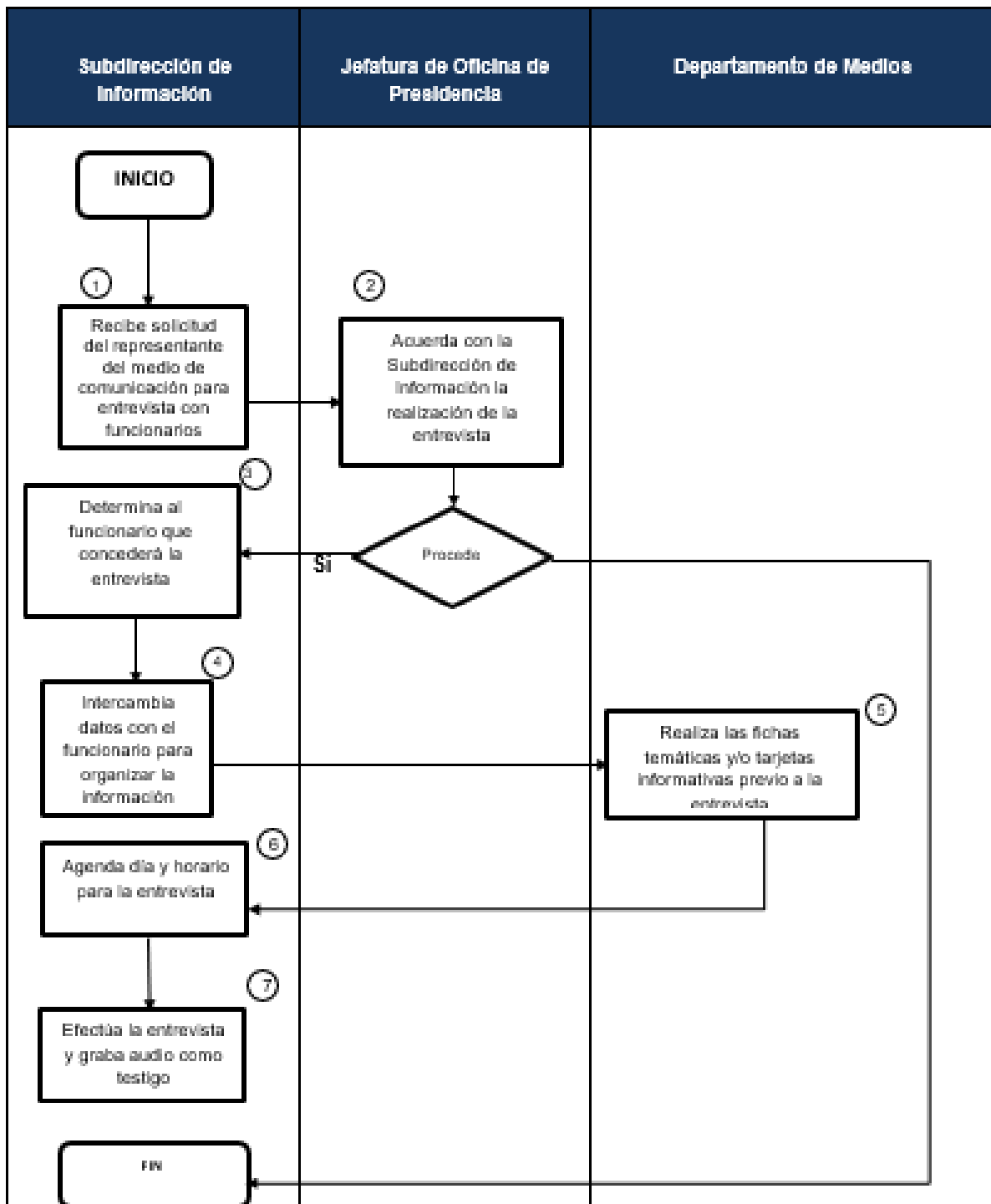
## **POLÍTICAS**

- Atender y gestionar las solicitudes de los medios de comunicación como ejercicio de transparencia y rendición de cuentas.
- Proporcionar al funcionario información veraz y oportuna a través de tarjetas informativas y/o fichas temáticas sobre el tema a tratar para el desarrollo de una entrevista exitosa.
- Realizar la grabación en audio de la entrevista como testigo.

## DESARROLLO

| No. Act. | ÁREA RESPONSABLE                   | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD   |
|----------|------------------------------------|---|
| 1        | Subdirección de Información        | <b>INICIO</b><br>Recibe solicitud del representante del medio de comunicación para entrevista con funcionarios. |
| 2        | Jefatura de Oficina de Presidencia | Acuerda con la Subdirección de Información la realización de la entrevista.                                     |
| 3        | Subdirección de Información        | Determina al funcionario que concederá la entrevista.   |
| 4        | Subdirección de Información        | Intercambia datos con el funcionario que concederá la entrevista para organizar la información.                 |
| 5        | Departamento de Medios             | Realiza las fichas temáticas y/o tarjetas informativas previo a la entrevista.                                  |
| 6        | Subdirección de Información        | Se agenda el día y horario para la entrevista.  |
| 7        | Subdirección de Información        | Se efectúa la entrevista y se graba audio como testigo.<br><b>FIN</b>   |

## DIAGRAMACIÓN



## MEDICIÓN

(Tarjetas Informativas elaboradas el año anterior/Tarjetas Informativas elaboradas el año actual)\*100=

**Formato de hoja membretada para envío de líneas discursivas, fichas temáticas y tarjetas informativas a funcionarios previo a una entrevista**





# NAUCALPAN DE JUÁREZ


## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

SUBDIRECCIÓN DE INFORMACIÓN Y DIFUSIÓN

**Departamento de Prensa**

2022-2024

## Identificación del Proceso

|   |  |                                |
|---|--|--------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>   | <b>CÓDIGO: PM/JOP/SI/DP/01</b> |
|   | <b>ELABORAR Y<br/>DISTRIBUIR<br/>COMUNICADOS<br/>DE PRENSA A<br/>LOS DISTINTOS<br/>MEDIOS<br/>INFORMATIVOS</b> | <b>FECHA: FEBRERO DE 2024</b>  |
|   |  | <b>VERSIÓN: PRIMERA</b>        |
|   |  | <b>N° DE PÁGINAS: 1 DE 6</b>   |

### OBJETIVO

Cumplir con el derecho a la información de la ciudadanía y representantes de los medios de comunicación, a través de comunicados informativos que den cuenta de manera oportuna, clara y objetiva de las actividades realizadas por el gobierno de Naucalpan, la titular de la presidencia municipal, el Cabildo y los organismos descentralizados.

### ALCANCE

Aplica a todas las dependencias del Ayuntamiento, cuerpo edilicio y organismos descentralizados, así como a medios de comunicación (electrónicos e impresos) y la población naucalpense.

### REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México. 10 de Noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal 2024.



- Reglamento Interno de la Presidencia Municipal de Naucalpan de Juárez, Estado de México, Artículo 41.

## RESPONSABILIDADES

- **La Jefatura de Oficina de Presidencia será responsable de:**
  - Autorizar la difusión de los comunicados informativos elaborados.
- **La Subdirección de Información será responsable de:**
  - Atender las peticiones de las diversas áreas municipales, organismos descentralizados y cuerpo edilicio para la cobertura informativa y fotográfica de sus actividades.
- **El Departamento de Prensa será responsable de:**
  - Elaborar comunicados informativos sobre las actividades más destacadas del gobierno municipal.
  - Establecer un calendario semanal de las actividades a cubrir.
  - Designar al personal que realizará la cobertura informativa.
  - Coordinar a los reporteros para que la elaboración de comunicados informativos y toma de fotografías.
  - Realizar las correcciones necesarias al comunicado, además de la selección de gráficas.
  - Enviar el comunicado y fotografías a medios de comunicación (electrónicos e impresos), portales de internet y a las subdirecciones de Gobierno Digital y Comunicación Digital.

## DEFINICIONES

- **Comunicado informativo:** Documento en el que se informa de manera oficial de las acciones, programas y resultados de la administración pública municipal.
- **Fuente:** Dependencias, funcionarios o servidores públicos responsables de emitir la información oficial para la elaboración de comunicados informativos.
- **Versión estenográfica:** Transcripción de discursos, entrevistas o declaraciones de funcionarios.

## INSUMOS

- Actas de Cabildo.

- Tarjetas informativas de las direcciones municipales y organismos descentralizados.
- Materiales fotográficos y de video.
- Versiones estenográficas de discursos y entrevistas.
- Equipo: computadoras, transporte, cámaras fotográficas, grabadoras, teléfonos celulares, internet, línea telefónica, plumas, cuadernos.

## **RESULTADO**

Difusión a medios de comunicación (digitales, electrónicos e impresos), a través de comunicados informativos con las actividades realizadas por la administración municipal, para informar de manera clara y transparente a la población naucalpense.

## **INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS**

- Organización y atención de conferencias de prensa.

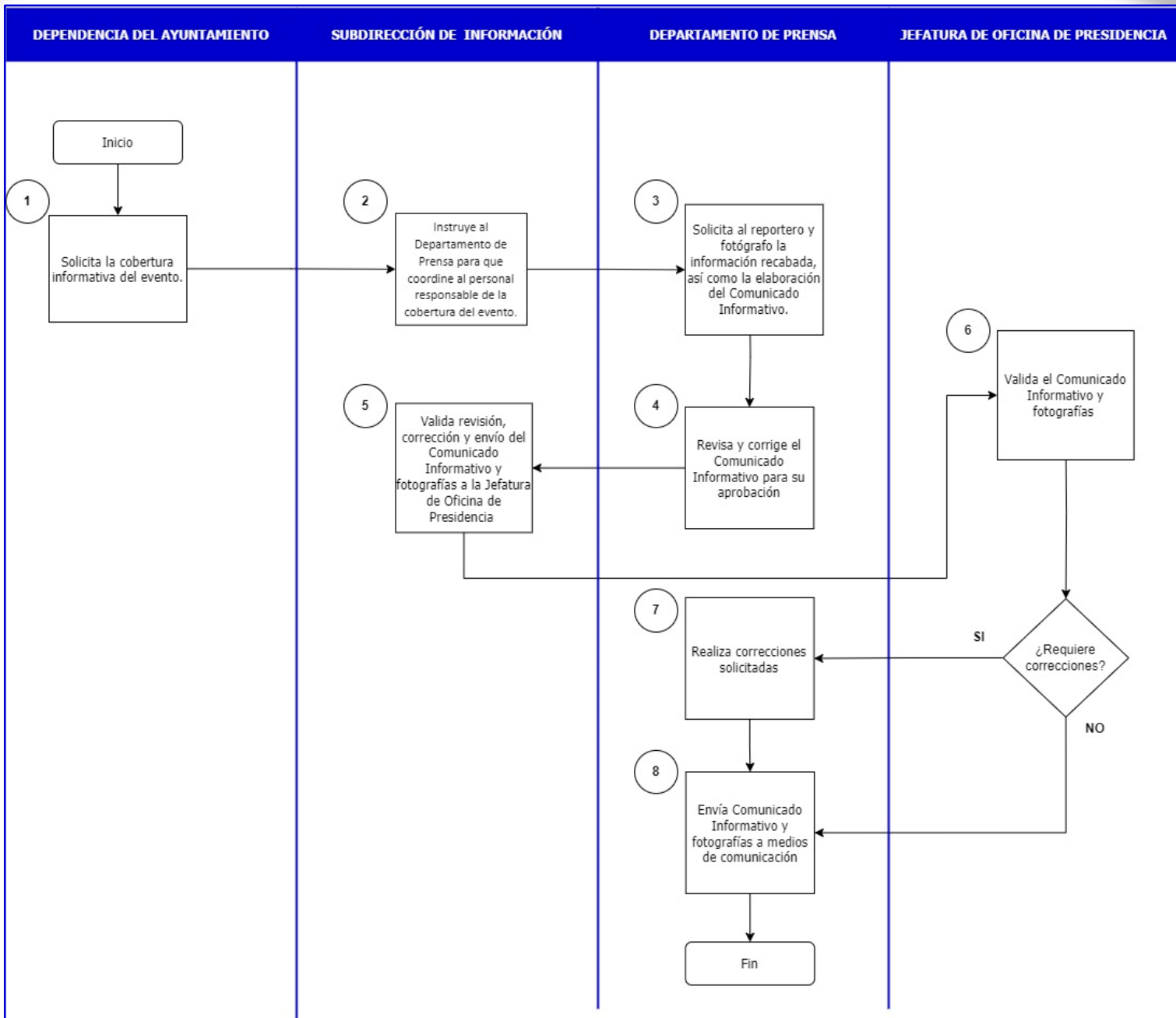
## **POLÍTICAS**

- Determinar las fuentes idóneas que proporcionarán la información.
- Verificar la información recabada para la elaboración de comunicados informativos.
- Supervisar la correcta ortografía y sintaxis en la elaboración de comunicados informativos.
- Todos los comunicados informativos deberán estar enumerados de manera consecutiva, así como la fecha del envío.
- Seleccionar imágenes fotográficas oportunas que correspondan al comunicado informativo.
- Archivar comunicados informativos y material gráfico en documentos electrónicos.

## DESARROLLO

| No. Act. | ÁREA RESPONSABLE                   | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD   |
|----------|------------------------------------|---|
| 1        | Dependencia del Ayuntamiento       | <b>INICIO</b><br>Solicita la cobertura de evento, mediante oficio o vía chat de WhatsApp.   |
| 2        | Subdirección de Información        | Gira instrucciones al Departamento de Prensa para que coordine al personal responsable de la cobertura del evento.  |
| 3        | Departamento de Prensa             | Solicita al reportero y fotógrafo la información recabada durante el evento y la elaboración del Comunicado Informativo.  |
| 4        | Departamento de Prensa             | Revisa y corrige el Comunicado Informativo para su aprobación.  |
| 5        | Subdirección de Información        | Revisa, corrige y envía el Comunicado Informativo y fotografías a la Jefatura de Oficina de Presidencia para la aprobación de envío.                            |
| 6        | Jefatura de Oficina de Presidencia | Valida el Comunicado Informativo y material fotográfico.<br><br>¿Requiere correcciones?<br><b>SI.</b> Continúa en número 7.<br><b>NO.</b> Continúa en número 8. |
| 7        | Departamento de Prensa             | Realiza correcciones solicitadas por la Jefatura de Presidencia.  |
| 8        | Departamento de Prensa             | Envía el comunicado informativo y fotografías a medios de comunicación.<br><br><b>FIN</b>   |

## DIAGRAMACIÓN



## MEDICIÓN

(Comunicados informativos programados/ Comunicados informativos publicados)

\*100=

## FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Formato de hoja membretada para envío de comunicados informativos a medios de comunicación.





# NAUCALPAN DE JUÁREZ


## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

SUBDIRECCIÓN DE INFORMACIÓN Y DIFUSIÓN

**Departamento de Medios**

2022-2024

## Identificación del Proceso

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  | Procedimiento                                     | Código: PM/JOP/SI/DM/01 |
|   | ORGANIZACIÓN Y ATENCIÓN DE CONFERENCIAS DE PRENSA | Fecha: Febrero 2024     |
|   |   | Versión: Primera        |
|   |   | N° DE PÁGINAS: 1 DE 6   |

### OBJETIVO

Difundir los valores y principios de gobierno, promoviendo la cultura de la información transparente y corresponsable entre gobierno, medios y sectores sociales con pleno respeto a la libertad de expresión y mantener informada a la sociedad sobre las acciones gubernamentales, convocando su participación en asuntos de interés público.

### ALCANCE

Aplica a todas las dependencias del Ayuntamiento, cuerpo edilicio y organismos descentralizados, así como a la población naucalpense y medios de comunicación (electrónicos e impresos).

### REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México. 10 de Noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal 2024.

- Reglamento Interno de la Presidencia Municipal de Naucalpan de Juárez, Estado de México, Artículo 42.

## RESPONSABILIDADES

- **La Jefatura de Oficina de Presidencia será responsable de:**
  - Autorizar la difusión del material recabado durante las conferencias de prensa.
- **La Subdirección de Información será responsable de:**
  - Atender las peticiones de las diversas áreas municipales, organismos descentralizados y cuerpo edilicio para la cobertura informativa y fotográfica de sus actividades.
- **El Departamento de Medios será responsable de:**
  - Convocar a medios de comunicación impresos y electrónicos a conferencias de prensa.
  - Proporcionar material informativo a la presidencia municipal y dependencias que participan en el desarrollo de las conferencias de prensa.
  - Coordinar a los reporteros para realizar la cobertura de las conferencias de prensa.
  - Solicitar a los reporteros la elaboración de comunicados informativos con material fotográfico sobre el desarrollo de las conferencias de prensa.
- **El Departamento de Prensa será responsable de:**
  - Enviar el comunicado y fotografías a medios de comunicación (electrónicos e impresos), portales de internet, y a las subdirecciones de Gobierno Digital y de Comunicación Digital.

## DEFINICIONES

**Comunicado informativo:** Documento en el que se informa de manera oficial de las acciones, programas y resultados de la administración pública municipal.

**Conferencia de prensa:** Acto de índole informativo planificado por las autoridades municipales y organismos descentralizados al que están invitados los medios de comunicación para que difundan la información proporcionada.



**Fuente:** Dependencias, funcionarios o servidores públicos, responsables de emitir la información oficial para la elaboración de comunicados informativos.

**Versión estenográfica:** Transcripción de un discurso, entrevista o declaraciones de funcionarios.

## INSUMOS

- Tarjetas informativas de las direcciones municipales y organismos descentralizados.
- Computadoras, cámaras fotográficas, grabadoras, teléfonos celulares, internet, línea telefónica.

## RESULTADO

- Comunicación constante y presencial con medios de comunicación locales, estatales y nacionales (electrónicos, impresos y sitios web) para informar de manera clara y transparente las acciones más relevantes de la administración municipal para conocimiento de los habitantes.

## INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

- Elaboración y envío de Comunicados Informativos a medios de comunicación.
- Elaborar líneas discursivas, fichas temáticas, tarjetas informativas y asesorar a funcionarios previamente a una entrevista con medios de comunicación.

## POLÍTICAS

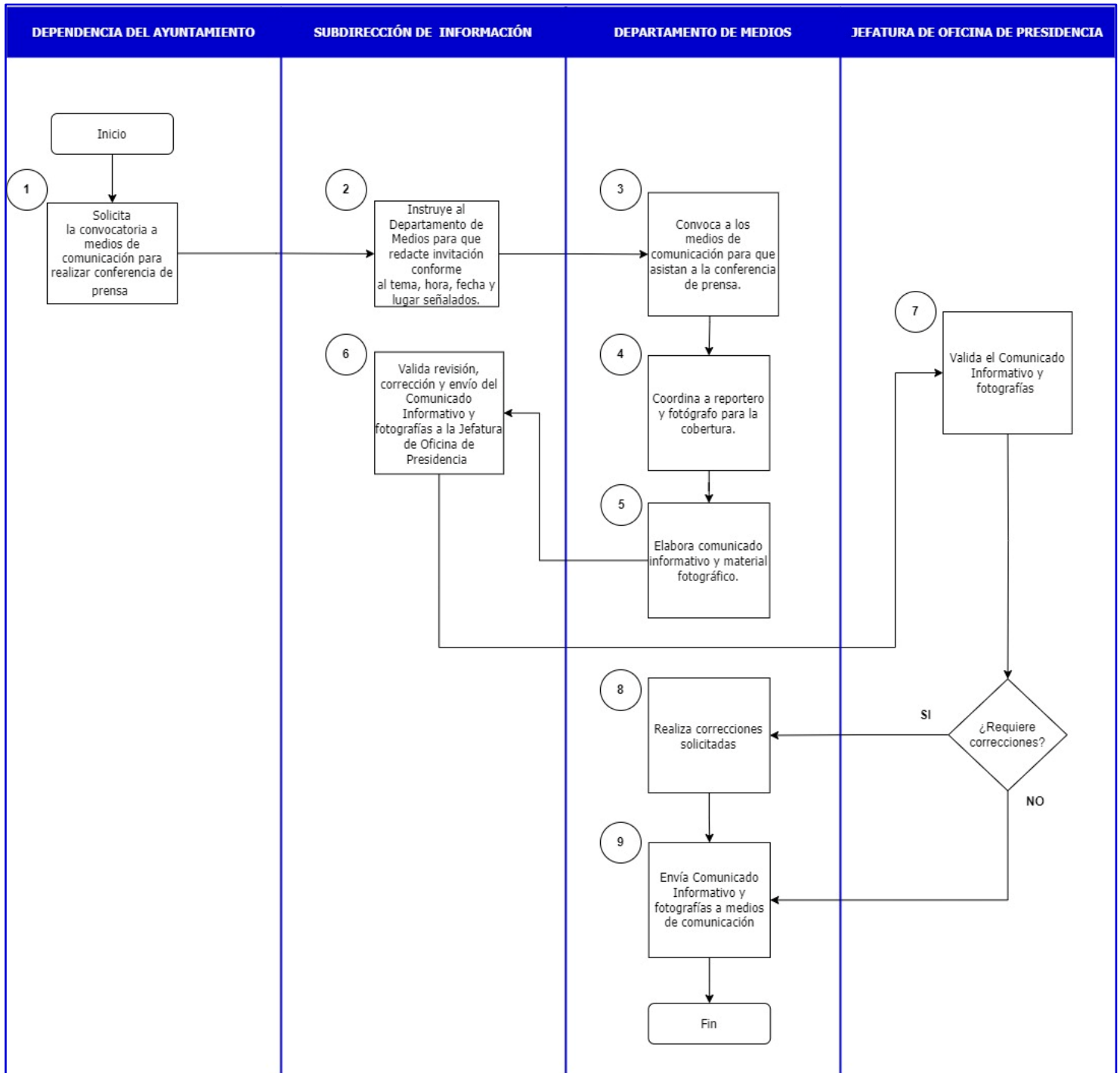
- Convocar de manera formal a los diversos medios de comunicación a las conferencias de prensa solicitadas por las dependencias del Ayuntamiento a través de los canales oficiales.
- Llevar a cabo las conferencias de prensa en el lugar y horario establecido.
- Permitir la libre expresión de los medios de comunicación durante el desarrollo de las conferencias de prensa.
- Verificar la veracidad de la información proporcionada durante las conferencias de prensa.
- Organizar a los medios de comunicación que asisten a las conferencias de prensa para que éstas se desarrollen de manera ordenada.

- Coordinar a los reporteros para la cobertura de las conferencias de prensa y elaboración de comunicados informativos.

## DESARROLLO

| No. Act. | ÁREA RESPONSABLE                   | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD   |
|----------|------------------------------------|---|
| 1        | Dependencia del ayuntamiento       | <b>INICIO</b><br>Solicita a la Subdirección de Información la convocatoria a medios de comunicación para llevar a cabo la conferencia de prensa.            |
| 2        | Subdirección de Información        | Instruye al Departamento de Medios para que redacte invitación conforme al tema, hora, fecha y lugar señalados.   |
| 3        | Departamento de Medios             | Convoca a los medios de comunicación impresos y electrónicos para que asistan a la conferencia de prensa.   |
| 4        | Departamento de Medios             | Coordina a reportero y fotógrafo para la cobertura de la conferencia de prensa.   |
| 5        | Departamento de Medios             | Solicita la elaboración de comunicado informativo y material fotográfico.   |
| 6        | Subdirección de Información        | Revisión, corrección y envío del comunicado informativo y fotografías a la Jefatura de Oficina de Presidencia para su aprobación.                           |
| 7        | Jefatura de Oficina de Presidencia | Valida el Comunicado Informativo y material fotográfico.<br>¿Requiere correcciones?<br><b>SI.</b> Continúa en número 8.<br><b>NO.</b> Continúa en número 9. |
| 8        | Departamento de Medios             | Realiza correcciones solicitadas por la Jefatura de Presidencia.  |
| 9        | Departamento de Medios             | Envía comunicado informativo y fotografías a medios de comunicación.<br><b>FIN</b>  |

## DIAGRAMACIÓN



## MEDICIÓN

(Conferencias de prensa programadas/Conferencias de prensa realizadas)\*100=

## FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Formato de hoja membretada para envío de invitación a conferencias de prensa y envío de comunicados informativos a medios de comunicación





# NAUCALPAN DE JUÁREZ


## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

SUBDIRECCIÓN DE INFORMACIÓN Y DIFUSIÓN

Departamento de Mensaje Institucional y Enlace  
Ciudadano

2022-2024

## Identificación del Proceso

|   |  |                                   |
|---|--|-----------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>   | <b>CÓDIGO: PM/JOP/SI/DMIEC/01</b> |
|   | <b>ELABORAR LÍNEAS DE COMUNICACIÓN, TARJETAS INFORMATIVAS Y REALIZAR LOS DISCURSOS PARA EL TITULAR DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL</b> | <b>FECHA: FEBRERO DE 2024</b>     |
|   |  | <b>VERSIÓN: PRIMERA</b>           |
|   |  | <b>N° DE PÁGINAS: 1 DE 5</b>      |

### OBJETIVO

Elaborar mensajes institucionales con información precisa a la presidenta municipal, los cuales pronunciará en los diferentes eventos que se realicen en el municipio.

### ALCANCE

Aplica a la titular de presidencia municipal.

### REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México. 10 de Noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal 2024.
- Reglamento Interno de la Presidencia Municipal de Naucalpan de Juárez, Estado de México, Artículo 43.

## RESPONSABILIDADES

- **El jefe del Departamento de Mensaje Institucional y Enlace Ciudadano será responsable de:**
  - Elaborar los discursos claros y precisos para el titular de la presidencia municipal.
- **El Jefe de Oficina de Presidencia será responsable de:**
  - Aprobar los discursos elaborados por el Departamento de Mensaje Institucional y Enlace Ciudadano.
  -

## DEFINICIONES

- **Discurso:** Forma de comunicación en la que un emisor construye un mensaje y lo transmite a un receptor utilizando un código (que usualmente es el lenguaje) a través de un canal, que puede ser oral o escrito.
- **Tarjeta informativa:** Texto que presenta la información sobre el tema solicitado de manera sintetizada y fácil de entender.
- **Mensaje Institucional:** Es una comunicación oficial emitida por una organización, entidad gubernamental, empresa, o institución, con el propósito de transmitir información clave, valores, objetivos, o cualquier otro contenido relevante que refleje identidad.

## INSUMOS

- Computadora, internet, impresora, línea telefónica, hojas de papel, plumas, cuadernos, folders, tarjetas informativas.

## RESULTADO

Transmitir a las personas que asisten a los eventos mensajes claros y precisos con información sobre programas, acciones y la postura oficial del gobierno municipal.

## INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

- Organización y atención de conferencias de prensa.
- Elaborar y distribuir comunicados de prensa a los distintos medios informativos

## POLÍTICAS

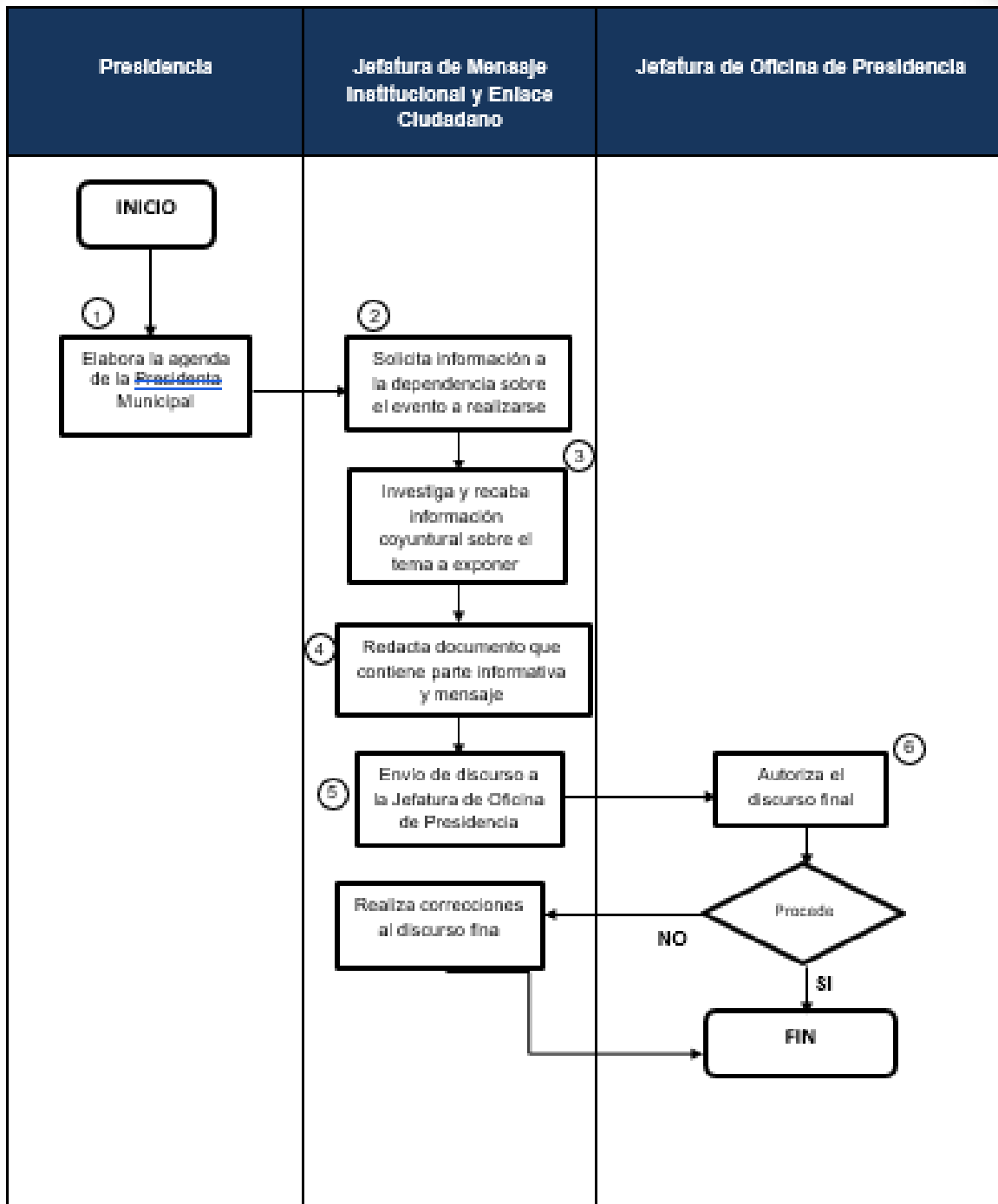
- Elaborar mensajes directos que respondan a las necesidades de los actos oficiales.
- Utilizar un lenguaje claro y de fácil comprensión para las personas que asisten a los eventos.

## DESARROLLO

| Nº. Act. | ÁREA RESPONSABLE                                     | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD  |
|----------|--|--|
| 1        | Presidencia  | <b>INICIO</b><br>Elabora la agenda de la presidenta municipal                                  |
| 2        | Jefatura de Mensaje Institucional y Enlace Ciudadano | Solicita información a la dependencia u organismo descentralizado sobre el evento a realizarse |
| 3        | Jefatura de Mensaje Institucional y Enlace Ciudadano | Investiga y recaba información coyuntural sobre el tema a exponer.                             |
| 4        | Jefatura de Mensaje Institucional y Enlace Ciudadano | Redacta el documento que contiene parte informativa con datos relevantes y mensaje.            |
| 5        | Jefatura de Mensaje Institucional y Enlace Ciudadano | Envío de discurso a la Jefatura de Oficina de Presidencia.                                     |
| 6        | Jefatura de Oficina de Presidencia                   | Autoriza el discurso final.<br><b>FIN</b>  |



## DIAGRAMACIÓN

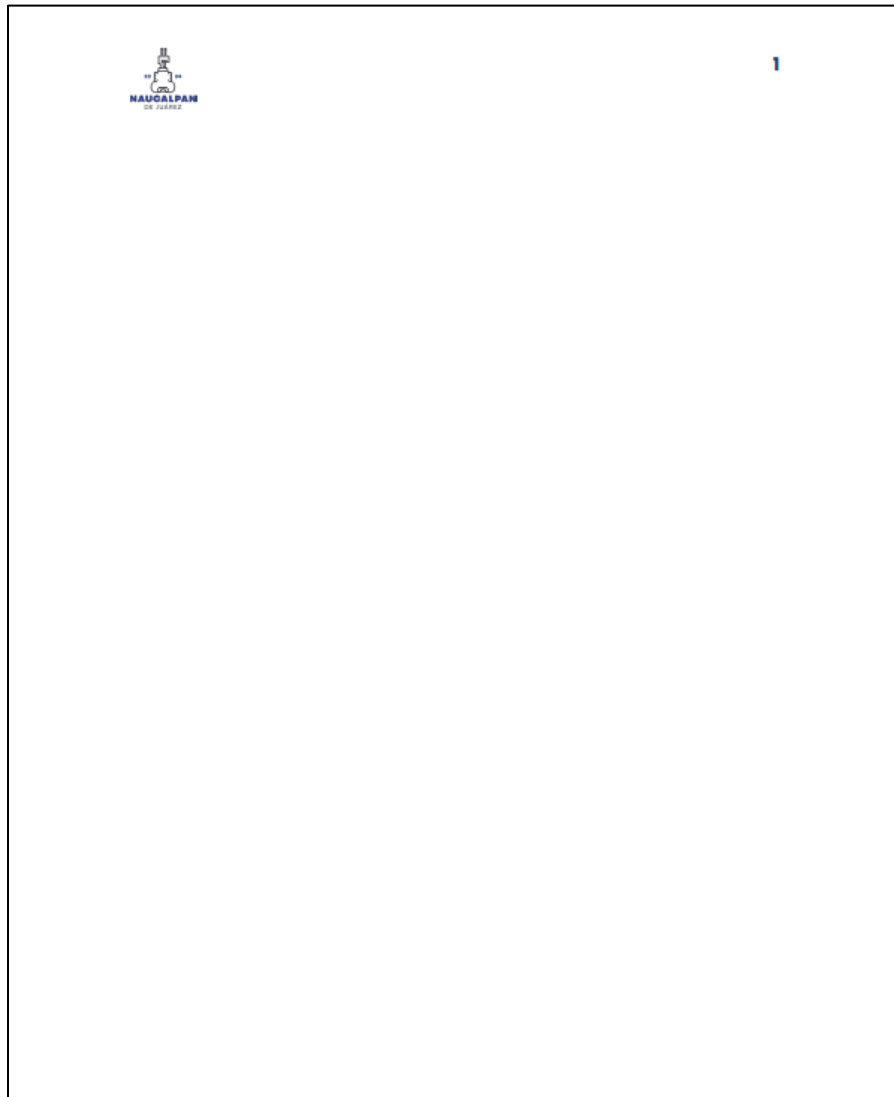


## MEDICIÓN

(Mensajes Institucionales elaborados el año anterior/Mensajes Institucionales elaborados el año actual) \*100=

## FORMATOS E INSTRUCTIVOS

**Formato de hoja membretada para envío de Mensaje Institucional e información coyuntural para la titular de la Presidencia Municipal**





# NAUCALPAN DE JUÁREZ


## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

JEFATURA DE OFICINA DE PRESIDENCIA

**Subdirección de Gobierno Digital**

2022-2024

## Identificación e interacción de procesos

|   |   |                               |
|---|---|-------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                    | <b>CÓDIGO: JOP/SGD/01</b>     |
|   | <b>SUBDIRECCIÓN DE GOBIERNO DIGITAL</b> | <b>FECHA: FEBRERO DE 2024</b> |
|   |   | <b>VERSIÓN: PRIMERA</b>       |
|   |   | <b>N° DE PÁGINAS: 1 DE 6</b>  |

### OBJETIVO

Recepción, canalización y seguimiento diligente de las solicitudes requeridas por los servidores públicos del Honorable Ayuntamiento de Naucalpan de Juárez, con el objetivo de garantizar una gestión efectiva y eficiente de los asuntos administrativos y gubernamentales correspondientes.

### ALCANCE

Aplica a los servidores públicos adscritos a la Subdirección de Gobierno Digital, a las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Municipal.

### REFERENCIAS

- Bando Municipal de Naucalpan de Juárez, Título Décimo Primero, Capítulo Segundo, De las Atribuciones en Materia de Gobierno Digital, Artículo 148, 149 y 150.
- Reglamento interno de la Presidencia Municipal de Naucalpan de Juárez, México, Artículos 45 y 47.
- Gaceta Municipal 5 de febrero de 2022.

## RESPONSABILIDADES

La Subdirección de Gobierno Digital Municipal a través de los Departamentos de Portal Digital, Desarrollo Tecnológico y Soporte Técnico, deberán atender las solicitudes requeridas por los servidores públicos del H. Ayuntamiento de Naucalpan de Juárez.

- **El Subdirector de Gobierno Digital, deberá:**
  - Canalizar y supervisar que se atiendan todas las solicitudes.
- **El Departamento de "Portal Digital, deberá:**
  - Recibir y procesar las solicitudes de publicación de todas las áreas del Ayuntamiento.
- **El Departamento de "Desarrollo Tecnológico, deberá:**
  - Recibir y procesar las solicitudes de necesidades tecnológicas de todas las áreas del Ayuntamiento.
- **El Departamento de "Soporte Técnico, deberá:**
  - Recibir y procesar las solicitudes de soporte técnico de todas las áreas del Ayuntamiento.

## DEFINICIONES

**Área Solicitante:** Se refiere al área dependiente de Dependencias y Entidades de la Administración Pública Municipal que solicita un servicio a través de la mesa del Sistema de tickets o vía oficio.

**Solicitud:** Documento formal a través del cual se formalizan los requerimientos tecnológicos.

## INSUMOS

- Oficio de solicitud

## RESULTADO

- Dictamen para baja.

## **POLÍTICAS**

### **Área Solicitante**

- Deberá realizar su solicitud vía oficio.

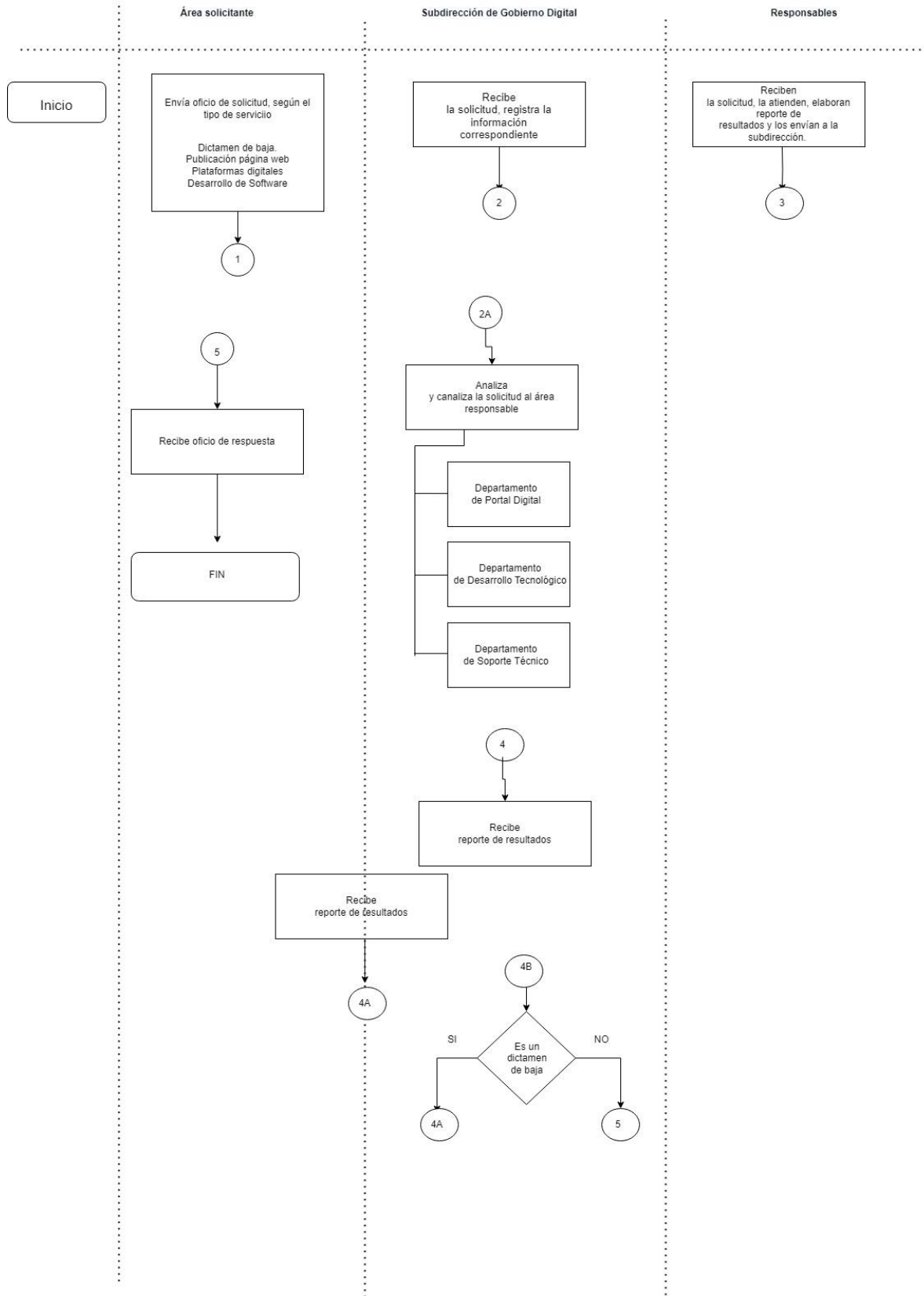
### **Subdirección de Gobierno Digital**

- Recepción de solicitudes vía oficio.
- Atenderá y dará seguimiento a las solicitudes.
- Integrar y resguardar los expedientes.
- Elaborar y enviar oficios de respuestas a las áreas usuarias.

## DESARROLLO

| No. Act. | ÁREA RESPONSABLE                 | DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD   |
|----------|----------------------------------|---|
| 1        | Área solicitante                 | <p><b>INICIO</b></p> <p>Envía oficio de solicitud, según el tipo de servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dictamen de baja. Se conecta con la operación 3.</li> <li>• Mantenimiento de las TIC'S. Se conecta con la operación 3.</li> <li>• Publicación página web. Se conecta con la operación 3.</li> <li>• Correo electrónico institucional. Se conecta con la operación 3.</li> <li>• Plataformas digitales. Se conecta con la operación 3.</li> <li>• Desarrollo de Software. Se conecta con la operación 3.</li> </ul> |
| 2        | Subdirección de Gobierno Digital | Recibe la solicitud, registra la información correspondiente.   |
| 2A       | Subdirección de Gobierno Digital | <p>Analiza y canaliza la solicitud al área responsable.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Departamento de Portal Digital.</li> <li>• Departamento de Desarrollo Tecnológico.</li> <li>• Departamento de Soporte Técnico.</li> </ul>  |
| 3        | Responsables                     | Reciben la solicitud, la atienden, elaboran reporte de resultados y los envían a la subdirección.   |
| 4        | Subdirección de Gobierno Digital | Recibe reporte de resultados.   |
| 4A       | Subdirección de Gobierno Digital | Se emite oficio de respuesta al área solicitante.   |
| 4B       | Subdirección de Gobierno Digital | <p>En caso de que la solicitud sea para un dictamen de baja, se valida, se firma.</p> <p>Continúa con actividad 4A</p>  |
| 5        | Área solicitante                 | <p>Recibe oficio de respuesta.</p> <p><b>FIN</b></p>  |

# DIAGRAMACIÓN





Solicitudes recibidas

\_\_\_\_\_ x 100

Solicitudes atendidas

## **FORMATOS E INSTRUCTIVOS**

**N/A**



# NAUCALPAN DE JUÁREZ


## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

SUBDIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN DIGITAL

Departamento de Desarrollo Tecnológico

2022-2024

## Identificación e interacción de procesos

|   |                               |                               |
|---|-------------------------------|-------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>          | <b>CÓDIGO: JOP/SGD/DDT/01</b> |
|   | <b>DESARROLLO TECNOLÓGICO</b> | <b>FECHA: FEBRERO DE 2024</b> |
|   |                               | <b>VERSIÓN: PRIMERA</b>       |
|   |                               | <b>N° DE PÁGINAS: 1 DE 6</b>  |
|   | <b>(SOFTWARE)</b>             |                               |

### OBJETIVO

Optimizar el uso de las tecnologías de la información y comunicaciones para mejorar la eficiencia operativa de las unidades administrativas, incrementar la madurez del gobierno digital, y elevar el nivel de servicio hacia la ciudadanía, garantizando así un gobierno más accesible, eficiente, y transparente.

### ALCANCE

Involucra al personal del departamento de desarrollo tecnológico, a la áreas de la administración municipal, a la ciudadanía naucalpense.

- Establecimiento de un marco normativo que respalde la estrategia digital municipal.

### REFERENCIAS

- Bando Municipal de Naucalpan de Juárez, Título Décimo Primero, Capítulo Segundo, "De las Atribuciones en Materia de Gobierno Digital," Artículos 158, 160, 161: Estos artículos establecen las bases legales y las directrices para el desarrollo y la implementación de estrategias de gobierno digital.
- Reglamento Interno de la Presidencia Municipal de Naucalpan de Juárez, México, Artículos 44, 45 y 46: Estos artículos detallan las responsabilidades y atribuciones

del Departamento de Desarrollo Tecnológico, así como las directrices para la optimización de recursos tecnológicos.

- Gaceta Municipal 5 de febrero de 2022: Publicación que incluye actualizaciones normativas, políticas y proyectos relevantes para el desarrollo tecnológico municipal.

## RESPONSABILIDADES

- **Área Solicitante:** Identificar necesidades tecnológicas y solicitar el desarrollo o implementación de soluciones digitales.
- **Responsable del Servicio:** Jefe(a) del Departamento de Desarrollo Tecnológico, encargado de coordinar y supervisar la ejecución de proyectos tecnológicos y la implementación de la estrategia digital.
- **Sistemas Propuestos:** Diseñar y proponer sistemas tecnológicos que satisfagan las necesidades operativas y estratégicas de las áreas solicitantes.
- **Solicitud:** Documento oficial a través del cual las áreas solicitantes formalizan sus requerimientos tecnológicos.

## DEFINICIONES

- **Área Solicitante:** Unidad Administrativa que requiere apoyo tecnológico para mejorar sus operaciones o servicios.
- **Responsable del Servicio:** El Jefe(a) del Departamento de Desarrollo Tecnológico.
- **Sistemas Propuestos:** Soluciones tecnológicas diseñadas para cumplir con los requisitos específicos de las áreas solicitantes.
- **Gobierno Digital:** Recibirá las solicitudes vía oficio y canalizarlas al área de Desarrollo Tecnológico.
- **Solicitud:** Oficio que detalla las necesidades y expectativas tecnológicas de una Unidad Administrativa.

## INSUMOS

- Requerimientos específicos de tecnología de las áreas solicitantes.
- Informes sobre el estado actual de la infraestructura tecnológica.
- Datos sobre tendencias tecnológicas y mejores prácticas a nivel nacional e internacional.
- Feedback de usuarios y análisis de impacto sobre servicios digitales existentes.

## RESULTADO

- Implementación exitosa de soluciones tecnológicas que mejoren la eficiencia y eficacia de las operaciones municipales.
- Aumento en la satisfacción del ciudadano con respecto a los servicios digitales ofrecidos.
- Mejora en la seguridad de la información y protección de datos personales.
- Fortalecimiento del marco normativo que respalda la estrategia digital municipal.

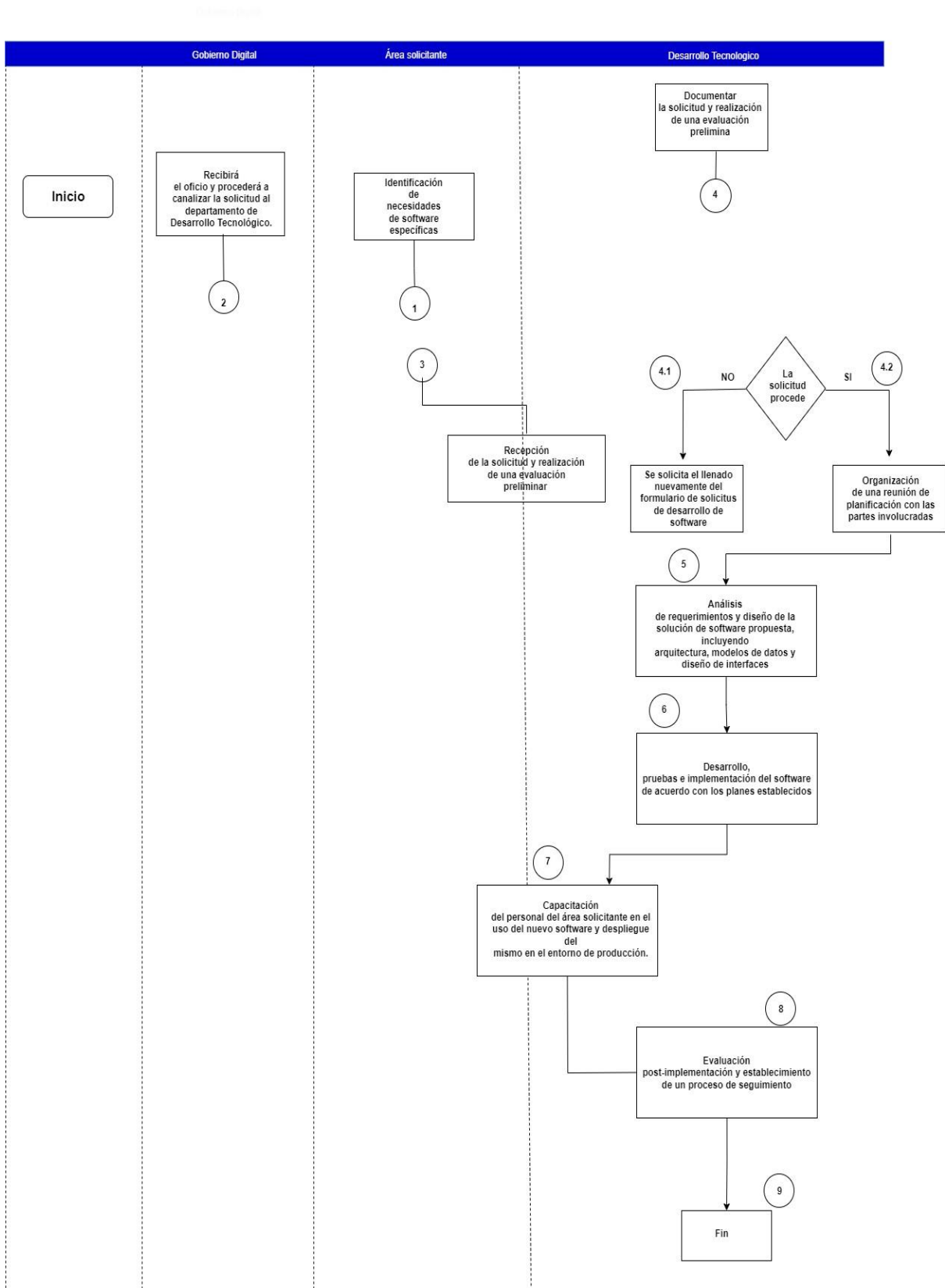
## POLÍTICAS

- **Optimización de Recursos Tecnológicos:** Garantizar el uso eficiente de los recursos tecnológicos disponibles para maximizar el impacto en la operación municipal.
- **Innovación y Mejora Continua:** Fomentar un entorno de innovación que permita la actualización constante de procesos y servicios mediante la incorporación de nuevas tecnologías.
- **Seguridad de la Información:** Establecer y mantener políticas rigurosas para la seguridad de los datos y la infraestructura tecnológica.
- **Capacitación y Desarrollo:** Promover programas de capacitación para el personal municipal, enfocados en el uso eficiente de las tecnologías de la información y comunicaciones.
- **Colaboración y Transparencia:** Incentivar la colaboración entre unidades administrativas y la transparencia en la gestión de proyectos tecnológicos.

## DESARROLLO

| No. Act. | ÁREA RESPONSABLE                          | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD   |
|----------|---|---|
| 1        | Área Solicitante                          | <b>INICIO</b><br>Identificación de necesidades de software específicas, incluyendo objetivos, funcionalidades deseadas y documentación de estos, en una solicitud formal por medio de oficio dirigido a Gobierno Digital. |
| 2        | Gobierno Digital                          | Recibirá el oficio y procederá a canalizar la solicitud al departamento de Desarrollo Tecnológico.  |
| 3        | Desarrollo Tecnológico / Área Solicitante | Programan reunión para definir la definición de requerimientos y viabilidad de la solicitud.  |
| 4        | Desarrollo Tecnológico                    | Documentar la solicitud y realización de una evaluación preliminar para determinar su alineación con los objetivos estratégicos, viabilidad técnica y recursos disponibles.   |
| 4.1      | Desarrollo Tecnológico                    | Si la solicitud no procede: Informar al área solicitante sobre la decisión, incluyendo las razones de la no viabilidad y, si es posible, recomendaciones o alternativas para satisfacer la necesidad identificada.        |
| 4.2      | Desarrollo Tecnológico / Área Solicitante | Si la solicitud procede: Organización de una reunión de planificación con las partes involucradas para definir el alcance, recursos, cronograma y métricas de éxito del proyecto de desarrollo de software.               |
| 5        | Desarrollo Tecnológico                    | Análisis de requerimientos y diseño de la solución de software propuesta, incluyendo arquitectura, modelos de datos y diseño de interfaces. Solo aplica si el proceso procede después de la evaluación inicial.           |
| 6        | Desarrollo Tecnológico                    | Desarrollo, pruebas unitarias e implementación del software de acuerdo con los planes establecidos. Seguimiento de metodologías ágiles según haya determinado.  |
| 7        | Desarrollo Tecnológico y Área Solicitante | Capacitación del personal del área solicitante en el uso del nuevo software y despliegue de este en el entorno de producción.   |
| 8        | Desarrollo Tecnológico                    | Seguimiento para asegurar la operatividad, actualización y mejora continua del software.<br><b>FIN</b>  |

# DIAGRAMACIÓN



## MEDICIÓN

Solicitudes recibidas

\_\_\_\_\_ x 100

Solicitudes atendidas

## FORMATOS E INSTRUCTIVOS

N/A





# NAUCALPAN DE JUÁREZ


## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

SUBDIRECCIÓN DE GOBIERNO DIGITAL

Departamento de Soporte Técnico

2022-2024

## Identificación e interacción de procesos

|   |                        |                              |
|---|------------------------|------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>   | <b>CÓDIGO: JOP/SGD/ST/01</b> |
|   | <b>SOPORTE TÉCNICO</b> | <b>FECHA: AGOSTO DE 2023</b> |
|   |                        | <b>VERSIÓN: PRIMERA</b>      |
|   |                        | <b>N° DE PÁGINAS: 1 DE 6</b> |

### OBJETIVO

Atender y resolver las solicitudes de soporte técnico requeridas por los servidores públicos del H. Ayuntamiento de Naucalpan de Juárez a través de la plataforma de soporte.

### ALCANCE

Aplica a los servidores públicos adscritos al Departamento de Soporte Técnico, Subdirección de Gobierno Digital, a las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Municipal.

### REFERENCIAS

- Bando Municipal de Naucalpan de Juárez, Título Décimo Primero, Capítulo Segundo, De las Atribuciones en Materia de Gobierno Digital, Artículo 148, 149 y 150.
- Reglamento interno de la Presidencia Municipal de Naucalpan de Juárez, México, Artículos 45 y 47.
- Gaceta Municipal 5 de febrero de 2022.

## RESPONSABILIDADES

La Subdirección de Gobierno Digital Municipal a través del Departamento de Soporte técnico es el área responsable de proporcionar el servicio de soporte técnico en materia de TIC's a todas las áreas del Ayuntamiento Municipal.

- **El Subdirector de Gobierno Digital, deberá:**
  - Supervisar que se atiendan todas las solicitudes de servicio.
- **El Departamento de Soporte Técnico, deberá:**
  - Recibir las solicitudes de soporte técnico de todas las áreas del Ayuntamiento.
- **Responsable del servicio, deberá:**
  - Acudir al área solicitante para realizar el servicio de soporte técnico.

## DEFINICIONES

**Área Solicitante:** Se refiere al área dependiente de Dependencias y Entidades de la Administración Pública Municipal que solicita un servicio a través de la mesa del Sistema de tickets.

**Responsable del servicio:** Personal técnico adscrito al Departamento de Soporte Técnico que ejecutará el servicio.

**Sistema de tickets:** Se refiere al punto de contacto único localizado en la Intranet Institucional ([soporte.naucalpan.gob.mx/hesk](http://soporte.naucalpan.gob.mx/hesk)), en el cual se reciben las solicitudes de los funcionarios y usuarios de equipos o servicios de TIC's del Ayuntamiento.

**Solicitud de soporte técnico:** Servicio donde se proporciona una asistencia o asesoría sobre diversos problemas informáticos ya sean de Hardware o software.

## INSUMOS

- Número de folio de la solicitud de soporte técnico vía el sistema de tickets.

## RESULTADO

Ticket de servicio atendido

## **POLÍTICAS**

### **Área Solicitante**

- Invariablemente cualquier servicio que se requiera deberá ser solicitado a través del Sistema de tickets.
- Ingresará al Sistema de tickets para conocer el status o la respuesta a la solicitud de atención.

### **Departamento de Soporte Técnico**

- Atenderá y dará seguimiento a los reportes que sean recibidos a través del sistema de eventualidades en las TIC's, mismos que capturará en el sistema.
- Mantendrá abierto el sistema y revisará constantemente los reportes capturados por las áreas,

### **Sistema de Tickets.**

- Asignará automáticamente la solicitud al técnico que corresponda considerando las cargas de trabajo, funciones o unidades operativas asignadas y dará el seguimiento necesario.

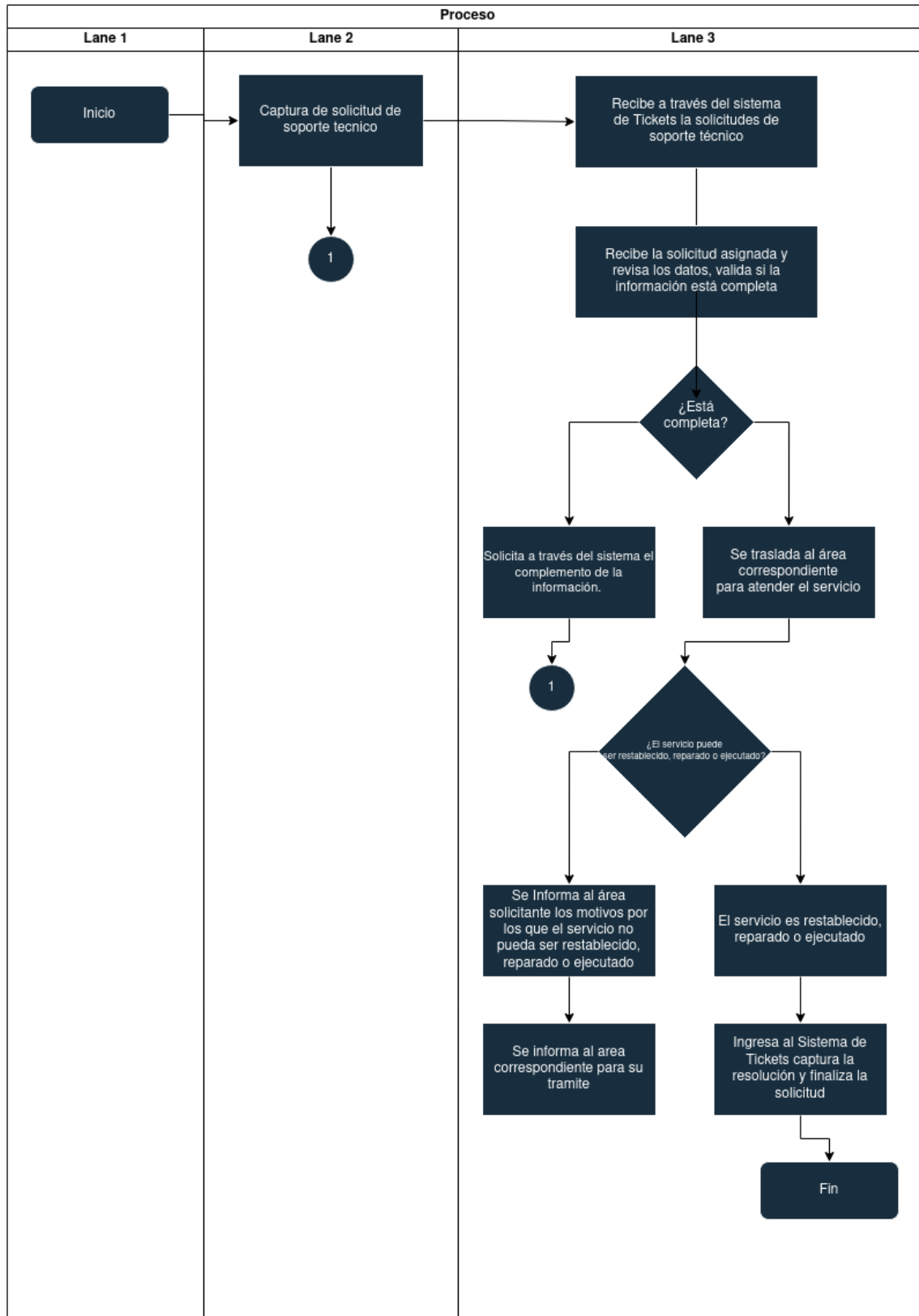
### **Responsable del Servicio**

- Atenderá los servicios que le sean asignados a través de del Sistema de tickets.
- Proporcionará la asesoría y capacitación al usuario, en caso de que se requiera para el uso de equipo de cómputo y comunicaciones.

## DESARROLLO

| No. Act. | ÁREA RESPONSABLE                | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD   |
|----------|---------------------------------|---|
| 1        | Área solicitante                | <b>INICIO</b><br>Captura mediante el Sistema de Tickets la solicitud de soporte técnico, requisita los datos solicitados y obtiene el número de folio generado, con el cuál, dará seguimiento al mismo.   |
| 2        | Departamento de Soporte Técnico | Recibe a través del sistema de Tickets la solicitud de soporte técnico la cual se asigna automáticamente a un técnico del área de acuerdo con las políticas y parámetros establecidos.  |
| 3        | Responsable del servicio        | Recibe la solicitud asignada y revisa los datos del ticket asignado, valida si la información está completa.<br><br>¿La información está completa?  |
| 3A       | Responsable del servicio        | En caso de que la información este incompleta, solicita a través del sistema el complemento de la información, se vincula a la actividad 1.   |
| 3B       | Responsable del servicio        | En caso de que la información este completa, continua con la actividad 4.   |
| 4        | Responsable del servicio        | Se traslada al área correspondiente para atender y realizar el servicio.<br><br>Presentándose 2 variables:  |
| 4A       | Responsable del servicio        | Que el servicio sea restablecido, reparado o ejecutado, continua con actividad 5.   |
| 4B       | Responsable del servicio        | Que el servicio no pueda ser restablecido, reparado o ejecutado debido a: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Que necesite ser remplazado y/o dado de baja,</li> <li>- Necesite la adquisición de algún componente, sistema, software o paquetería,</li> <li>- No se encuentre dentro del ámbito de su competencia</li> </ul> Se informa al área solicitante para que sea canalizado al área correspondiente para su trámite y atención. Continúa con punto 5. |
| 5        | Responsable del servicio        | Una vez atendido el servicio asignado, ingresa al Sistema de Tickets y captura la resolución.<br><br><b>FIN</b>   |

# DIAGRAMACIÓN



## MEDICIÓN

Solicitudes recibidas

\_\_\_\_\_ x 100

Solicitudes atendidas

## FORMATOS E INSTRUCTIVOS

N/A

I.

# NAUCALPAN DE JUÁREZ

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS


SUBDIRECCIÓN DE GOBIERNO DIGITAL

Departamento de Portal Digital

2022-2024



## Identificación del Proceso

|   |                                 |                               |
|---|---------------------------------|-------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>            | <b>CÓDIGO: JOP/SGD/PD/01</b>  |
|   | <b>PUBLICACIÓN<br/>PÁG. WEB</b> | <b>FECHA: FEBRERO DE 2024</b> |
|   |                                 | <b>VERSIÓN: PRIMERA</b>       |
|   | <b>PORTAL DIGITAL</b>           | <b>N° DE PÁGINAS: 1 DE 6</b>  |

### OBJETIVO

Atender las solicitudes considerando los procedimientos para las publicaciones en el sitio oficial requeridas por los servidores públicos del H. Ayuntamiento de Naucalpan de Juárez a través de la plataforma digital.

### ALCANCE

Aplica a los servidores públicos adscritos al Departamento de Portal Digital, Subdirección de Gobierno Digital, a las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Municipal.

### REFERENCIAS

- Bando Municipal de Naucalpan de Juárez, Título Décimo Primero, Capítulo Segundo, De las Atribuciones en Materia de Gobierno Digital, Artículo 148, 149 y 150.
- Reglamento interno de la Presidencia Municipal de Naucalpan de Juárez, México, Artículos 45 y 47.
- Gaceta Municipal 5 de febrero de 2022.

## RESPONSABILIDADES

La Subdirección de Gobierno Digital Municipal a través del Departamento de Portal Digital es el área responsable de administrar la página web oficial del H. Ayuntamiento.

- **El Subdirector de Gobierno Digital, deberá:**
  - Supervisar que se atiendan todas las solicitudes de publicación.
- **El Departamento de "Portal Digital, deberá:**
  - Recibir y procesar las solicitudes de publicación de todas las áreas del Ayuntamiento.

## DEFINICIONES

**Área Solicitante:** Se refiere al área dependiente de Dependencias y Entidades de la Administración Pública Municipal que solicita un servicio a través de la mesa del Sistema de tickets.

**Sistema de tickets:** Se refiere al punto de contacto único localizado en la Intranet Institucional ([soporte.naucalpan.gob.mx/hesk](https://soporte.naucalpan.gob.mx/hesk)), en el cual se reciben las solicitudes de los funcionarios y usuarios para la publicación de contenido en el sitio oficial del Ayuntamiento.

**Solicitud de publicación:** Solicitud de publicación de contenido en el sitio oficial del Ayuntamiento, proporcionado en formato digital previamente aprobado de acuerdo con los lineamientos establecidos en el manual de identidad municipal.

## INSUMOS

- Número de folio de la solicitud de publicación vía el sistema de tickets.
- Publicación en formato digital previamente autorizada por la Subdirección de Comunicación Digital de acuerdo con el Manual de Identidad del H. Ayuntamiento.

## RESULTADO

Ticket de publicación atendido.

## **POLÍTICAS**

### **Área Solicitante**

- Invariablemente cualquier publicación que se requiera deberá ser solicitada a través del Sistema de tickets.
- Deberá dar especificaciones exactas sobre la publicación, como título, sección donde deberá ser colocada, etcétera.
- Deberá adjuntar el archivo en formato digital.
- Previamente el contenido para la publicación deberá estar aprobado por la Subdirección de Comunicación Digital de acuerdo con lo establecido en el Manual de Identidad del H. Ayuntamiento.
- Ingresará al Sistema de tickets para conocer el status o la respuesta a la solicitud de publicación.
- Cada área es responsable del contenido a publicar.

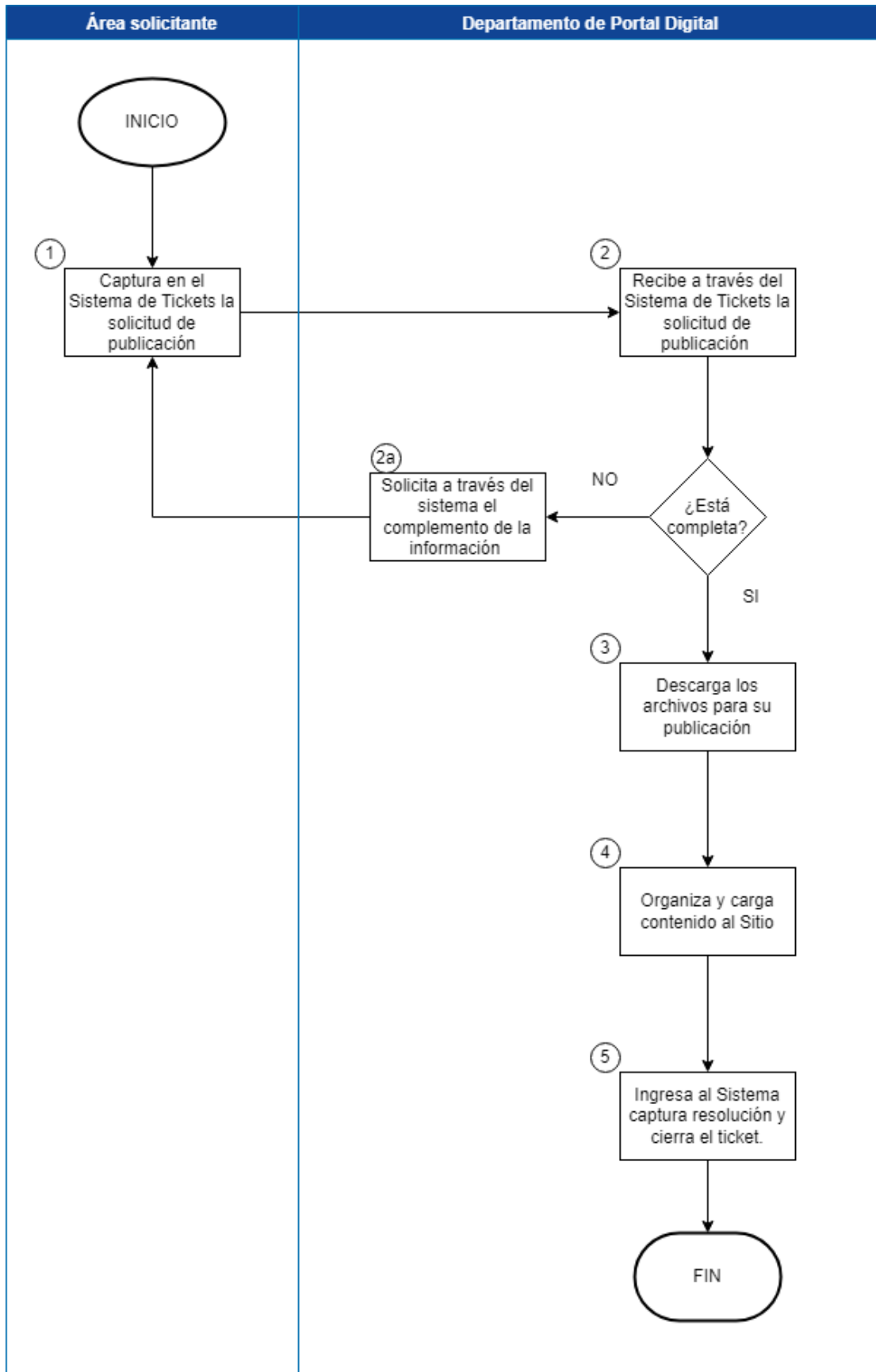
### **Departamento de Portal Digital**

- Atenderá y dará seguimiento a las solicitudes de publicación que sean recibidas a través del Sistema de tickets.
- Mantendrá abierto el sistema y revisará constantemente las solicitudes de publicación capturadas por las áreas.
- El departamento no es responsable de la creación o generación de contenido, únicamente de la administración del sitio.

## DESARROLLO

| No. Act. | ÁREA RESPONSABLE               | DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD  |
|----------|--------------------------------|--|
| 1        | Área solicitante               | <b>INICIO</b><br>Captura mediante el Sistema de Tickets la solicitud de publicación, adjunta en formato digital el archivo previamente aprobado, requisita los datos solicitados con la información detallada de la publicación y obtiene el número de folio generado, con el cuál, dará seguimiento a su solicitud. |
| 2        | Departamento de Portal Digital | Recibe la solicitud de publicación, revisa los datos del ticket, valida si la información está completa y que cumpla con el formato adecuado.<br><br>¿La información está completa?  |
| 2A       | Departamento de Portal Digital | En caso de que la información no este completa, solicita a través del sistema el complemento de la información, se vincula a la actividad 1.   |
| 3        | Departamento de Portal Digital | Se procede a la descarga de archivos para su publicación.<br><br>Continúa con actividad 4  |
| 4        | Departamento de Portal Digital | Una vez descargada la información, se organiza y se carga el contenido al sitio oficial del Ayuntamiento.  |
| 5        | Departamento de Portal Digital | Una vez atendido el ticket, ingresa al Sistema captura la resolución y cierra el ticket.<br><br><b>FIN</b>   |

## DIAGRAMACIÓN



## MEDICIÓN

$$\frac{\text{Solicitudes atendidas}}{\text{Solicitudes recibidas}} \times 100$$

## FORMATOS E INSTRUCTIVOS

<https://soporte.naucalpan.gob.mx/hesk>

Se anexa el formato de solicitud de publicación de la plataforma.



# NAUCALPAN DE JUÁREZ


## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

JEFATURA DE OFICINA DE PRESIDENCIA

Coordinación del Parque Naucalli

2022-2024

## Identificación del Proceso

|   |  |                              |
|---|--|------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>   | <b>CÓDIGO: PM/JOP/CPN/01</b> |
|   | <b>OPTIMIZACIÓN DE ESPACIOS PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES CULTURALES, ARTÍSTICAS, SOCIALES, CÍVICAS Y DEPORTIVAS EN EL PARQUE NAUCALLI</b> | <b>FECHA: ENERO DE 2024</b>  |
|   |  | <b>VERSIÓN: PRIMERA</b>      |
|   |  | <b>N° DE PÁGINAS: 1 DE 5</b> |

### OBJETIVO

Optimizar el uso de los espacios físicos con que cuenta el Parque Naucalli a fin de que las actividades culturales, artísticas, sociales, cívicas y deportivas se realicen de forma ordenada y en total apego al Reglamento vigente y medidas de seguridad.

### ALCANCE

Aplica a los Servidores Públicos adscritos a la Coordinación del Parque Naucalli, así como a las personas físicas y/o jurídico colectivas o instituciones públicas que solicitan el uso de algún espacio del Parque.

### REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 8.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, artículo 135.
- Reglamento Interno de la Presidencia Municipal de Naucalpan de Juárez, México, Artículos 18, 49 al 52.
- Reglamento del Parque Estado de México Naucalli, artículos 85, 90 y 91.



## RESPONSABILIDADES

- **El Coordinador del Parque, será responsable de:**
  - Asegurar el buen uso y aprovechamiento de los Espacios del Parque, así como de promover los mismos para realizar actividades culturales, artísticas, sociales, cívicas y deportivas.
- **El Subdirector de Gestión y Servicios, será responsable de:**
  - Recibir las solicitudes realizadas por las personas físicas, morales o instituciones públicas, revisar la disponibilidad de los Espacios del Parque y en su caso, solicitar el pago ante la tesorería por el uso de los espacios.
- **El Subdirector de Operación, será responsable de:**
  - Realizar todas las acciones necesarias para que los espacios físicos del Parque se encuentren en las condiciones adecuadas para la realización de las actividades culturales, artísticas, sociales, cívicas y deportivas.

## DEFINICIONES

**Espacios del Parque.** Espacios físicos dentro de las instalaciones del Parque destinados como áreas para la realización de eventos culturales, artísticos, sociales, deportivos, etc., y que son: el Foro de Casa de Cultura, Foro Felipe Villanueva, Foro Sor Juana, Galería del Ágora, Pista de Corredores y Plaza Central.

**Foro de Casa de Cultura.** Foro cerrado ubicado en la Casa de Cultura del Parque Naucalli.

**Foro Felipe Villanueva.** – Foro semiabierto donde se realizan eventos culturales, recreativos ubicado al interior del Parque Naucalli.

**Foro Sor Juana.** – Foro cerrado ubicado en el Ágora del Parque Naucalli.

**Galería del Ágora.** – Galería dentro del Ágora donde se realizan eventos culturales, recreativos ubicado al interior del Parque Naucalli.

**Parque.** - Parque Naucalli, refiriéndose a sus instalaciones y coordinación.

**Pista de Corredores.** - La pista de corredores de 3 km al interior del Parque Naucalli.

**Plaza Central.** – Plaza ubicada al interior del Parque Naucalli para realizar todo tipo de eventos.

**Solicitante.** Personas físicas y/o jurídico colectivas o instituciones públicas que requieren el uso de algún espacio del Parque en fecha(s) y horario(s) específicos.

## INSUMOS

- Bitácora o agenda de control de disponibilidad de los espacios.

## POLÍTICAS

- Mensualmente se verificará con las Dependencias Municipales si requieren algún Espacio del Parque a fin de reservar su uso en la Bitácora o agenda de control.
- Toda solicitud de uso de Espacios del Parque por parte de las Dependencias Municipales deberá presentarse por escrito y debe contar con lo siguiente:
  1. Cargo, nombre completo y firma del solicitante.
  2. Fecha(s) y horario(s) del evento.
  3. Descripción del evento.
  4. Fecha(s) de montaje y desmontaje.
  5. Número de teléfono y correo electrónico de contacto.
  6. Espacio del Parque que se requiere utilizar.
- En caso de una solicitud de Espacio del Parque que no pueda programarse con anticipación, la Coordinación del Parque asignará el espacio que se tenga disponible y que más se adecúe a las necesidades del Peticionario.
- La Coordinación del Parque puede cancelar el uso de algún Espacio del Parque por causas de seguridad o que de fuerza mayor sin que esto le implique alguna responsabilidad.
- La Coordinación del Parque puede cancelar el uso de algún Espacio del Parque en el caso de que se utilice para fines distintos a los que fue autorizado sin que esto le implique alguna responsabilidad.

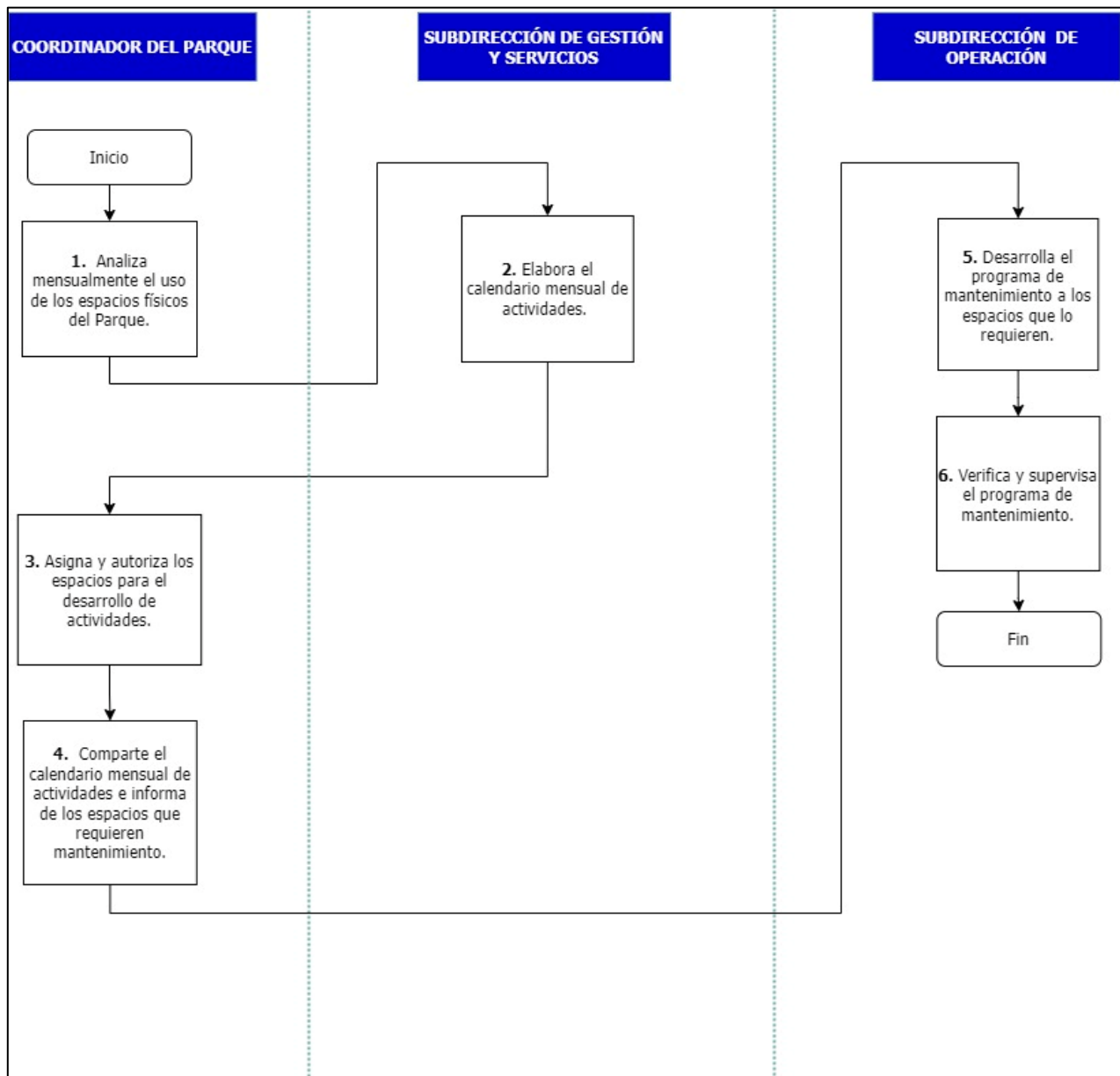
## RESULTADO

Aprovechamiento y buen uso de los Espacio físicos del Parque para realizar actividades culturales, artísticas, sociales, cívicas y deportivas.

## DESARROLLO

| No. Act. | RESPONSABLE                                | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD   |
|----------|--|---|
| 1        | <b>Coordinador del Parque</b>              | <b>INICIO</b><br>Analiza mensualmente el uso de los espacios con que cuenta el Parque conforme a los programas de trabajo, solicitudes, mantenimiento, eventos a realizar, etc, y envía propuesta a la Subdirección de Gestión y Servicios. |
| 2        | <b>Subdirección de Gestión y Servicios</b> | Elabora el calendario mensual de actividades conforme a las solicitudes recibidas.  |
| 3        | <b>Coordinador del Parque</b>              | Asigna y autoriza los espacios donde se realizarán las distintas actividades conforme a las solicitudes recibidas y la disponibilidad de los espacios del Parque.   |
| 4        | <b>Coordinador del Parque</b>              | Comparte el calendario mensual de actividades e informa de los espacios requieren mantenimiento a la Subdirección de Operación.   |
| 5        | <b>Subdirección de Operación</b>           | Desarrolla el programa mantenimiento a los Espacios de Parque en donde se requiere.   |
| 6        | <b>Subdirección de Operación</b>           | Verifica y supervisa el cumplimiento del programa de mantenimiento e informa al Coordinador del Parque sobre los avances.   |
|          |  | <b>FIN</b>  |

## DIAGRAMACIÓN



### MEDICIÓN:

Número mensual de espacios revisados / Número mensual de espacios solicitados  
solicitadas.  
X 100

### FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

N/A



# NAUCALPAN DE JUÁREZ


## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

COORDINACIÓN DEL PARQUE NAUCALLI

**Subdirección de Gestión y Servicios**

2022-2024

## Identificación del Proceso

|   |  |                                  |
|---|--|----------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>   | <b>CÓDIGO: PM/JOP/CPN/SGS/03</b> |
|   | <b>AUTORIZACIÓN DEL USO TEMPORAL DE LOS ESPACIOS DEL PARQUE NAUCALLI</b> | <b>FECHA: AGOSTO DE 2023</b>     |
|   |  | <b>VERSIÓN: PRIMERA</b>          |
|   |  | <b>N° DE PÁGINAS: 1 DE 7</b>     |

### OBJETIVO

Facilitar a los ciudadanos, asociaciones, entes públicos y privados, los espacios con que cuenta el Parque Naucalli para la realización de eventos culturales, artísticos, sociales, deportivos, etc.

### ALCANCE

Aplica a los Servidores Públicos adscrito a la Coordinación del Parque Naucalli, así como a las personas físicas y/o jurídico colectivas o instituciones públicas que solicitan el uso de algún espacio del Parque.

### REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 8.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, artículo 135.
- Reglamento Interno de la Presidencia Municipal de Naucalpan de Juárez, México, Artículos 18, 49 al 52.
- Reglamento del Parque Estado de México Naucalli, artículos 85, 90 y 91.

### RESPONSABILIDADES

La Coordinación del Parque Naucalli es el área responsable de la conservación, mantenimiento, fomento, difusión, vigilancia y control del Parque Estado de México Naucalli.

- **El Coordinador del Parque, será responsable de:**
  - Revisar y firmar las autorizaciones que le sean turnadas.
- **El Subdirector de Gestión y Servicios, será responsable de:**
  - Recibir las solicitudes realizadas por las personas físicas, morales o instituciones públicas, revisar la disponibilidad de los espacios y en su caso, solicitar el pago ante la tesorería por el uso de los espacios.
- **El Subdirector de Operación, será responsable de:**
  - Realizar todas las acciones necesarias para los espacios del Parque se encuentren en las condiciones adecuadas para la realización de los eventos programados.
- **La Vigilancia del Parque, será responsable de:**
  - Facilitar el acceso a los espacios del Parque y garantiza la seguridad de los asistentes a los eventos programados.

## DEFINICIONES

**Espacios del Parque.** Espacios físicos dentro de las instalaciones del Parque destinados como áreas para la realización de eventos culturales, artísticos, sociales, deportivos, etc., y que son: el Foro de Casa de Cultura, Foro Felipe Villanueva, Foro Sor Juana, Galería del Ágora, Pista de Corredores y Plaza Central.

**Foro de Casa de Cultura.** Foro cerrado ubicado en la Casa de Cultura del Parque Naucalli.

**Foro Felipe Villanueva.** – Foro semiabierto donde se realizan eventos culturales, recreativos ubicado al interior del Parque Naucalli.

**Foro Sor Juana.** – Foro cerrado ubicado en el Ágora del Parque Naucalli.

**Galería del Ágora.** – Galería dentro del Ágora donde se realizan eventos culturales, recreativos ubicado al interior del Parque Naucalli.

**Parque.** - Parque Naucalli, refiriéndose a sus instalaciones y coordinación.

**Pista de Corredores.** - La pista de corredores de 3 km al interior del Parque Naucalli.

**Plaza Central.** – Plaza ubicada al interior del Parque Naucalli para realizar todo tipo de eventos.

**Oficio de Autorización.** Documento que emite el Titular del Parque Naucalli a un peticionario para el uso de las instalaciones solicitadas.

**Solicitante.** Personas físicas y/o jurídico colectivas o instituciones públicas que requieren el uso de algún espacio del Parque en fecha(s) y horario(s) específicos.

## INSUMOS

- Bitácora o agenda de control de disponibilidad de los espacios.
- Convenio o contrato entre el solicitante y el o los patrocinadores o participantes, cuando aplique.

## POLÍTICAS

- Toda solicitud de uso de espacios del Parque deberá presentarse por escrito y debe contar con lo siguiente:
  7. Nombre completo y firma del solicitante.
  8. Fecha(s) y horario(s) del evento.
  9. Descripción del evento.
  10. Fecha(s) de montaje y desmontaje.
  11. Domicilio dentro del municipio de Naucalpan de Juárez, para oír, y recibir notificaciones
  12. Número de teléfono y correo electrónico de contacto.
- Todo solicitante deberá presentar en original y copia lo siguiente:
  1. Identificación Oficial del Solicitante
  2. Registro Federal de Contribuyentes del solicitante.
  3. Clave única de Registro de Población (CURP) del solicitante
  4. Carta Compromiso firmada por el solicitante, en la que se compromete a cumplir con las disposiciones del Reglamento del Parque Estado de México Naucalli, así como las condiciones específicas del evento, como son horario, afluencia, forma de garantizar el pago por daños en el Parque y a terceros.
- Presentar aquellas autorizaciones expedidas por autoridades Federales, Estatales y Municipales que se requieran, así como el Visto Bueno de la Dirección de Protección Civil.



- Para eventos de concentración masiva de población del evento que se pretende realizar, deberá presentar el Programa específico o interno de Protección Civil.
- Medidas Sanitarias de prevención al COVID-19.
- La recepción de solicitudes y la entrega del Oficio de Autorización se otorgará únicamente en días hábiles en un horario de 09:00 a 15:00 hrs.
- En caso de aplicar pago por el permiso, éste se entregará únicamente después de haber realizado el pago a la tesorería municipal y contra entrega de copia del pago correspondiente.

## **RESULTADO**

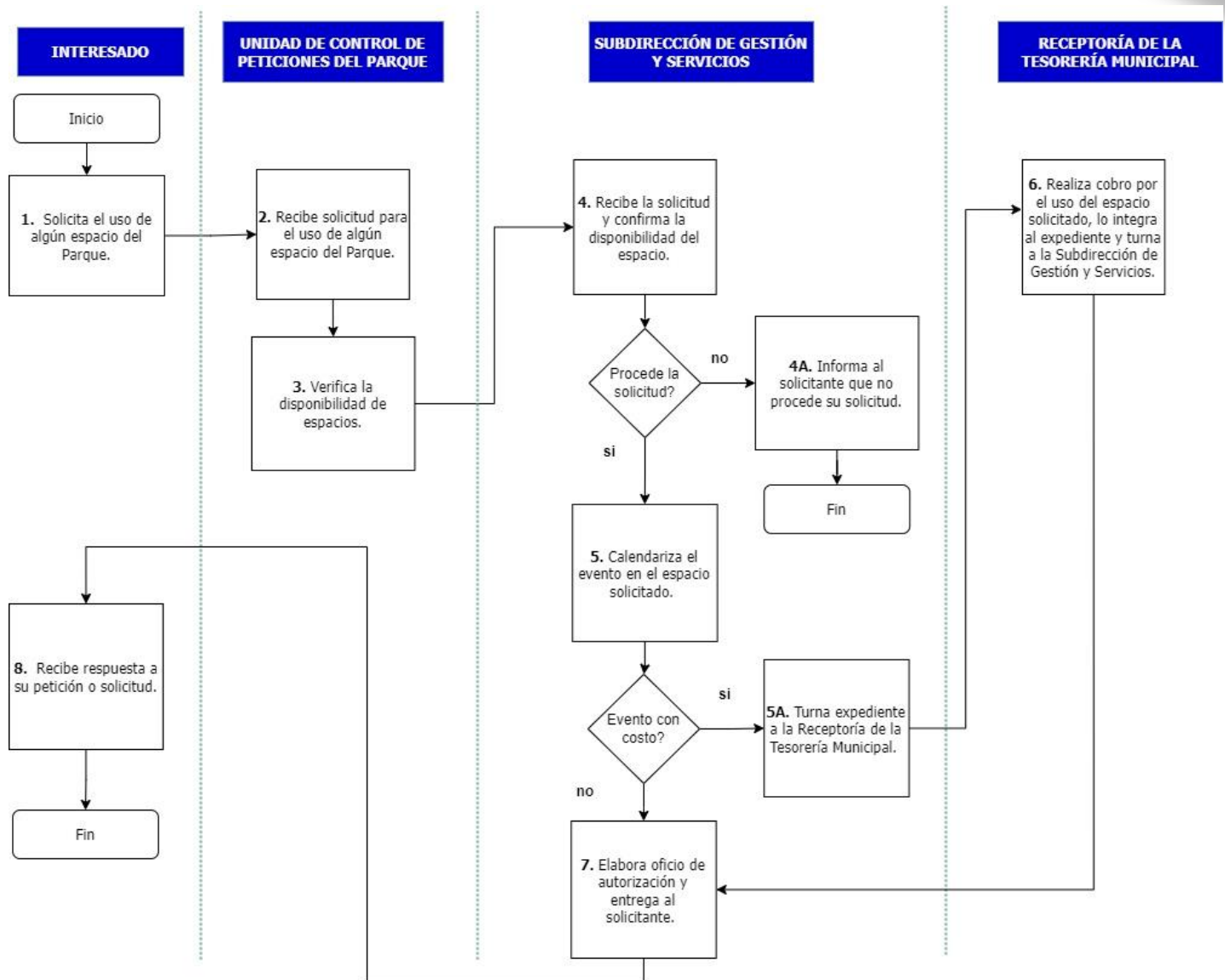
Oficio de Autorización para el uso de algún espacio del Parque.

Espacio del Parque disponible y en condiciones óptimas para la realización del evento.

## DESARROLLO

| No. Act. | RESPONSABLE                                | DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD  |
|----------|--|--|
| 1        | Solicitante                                | <b>INICIO</b><br>Entrega solicitud por escrito a la Unidad de Control de Peticiones del Parque.  |
| 2        | Unidad de Control de Peticiones del Parque | Recibe las solicitudes para realizar eventos en los Espacios del Parque.   |
| 3        | Unidad de Control de Peticiones del Parque | Verifica la disponibilidad de los Espacios en la Bitácora o agenda de control.   |
| 4        | Subdirección de Gestión y Servicios        | Recibe la petición para aprobarla o negarla según disponibilidad en el calendario de actividades.<br><br>Solicitud aprobada: <b>Si.</b> (continúa en actividad no. 5)<br><br>Solicitud rechazada: <b>No.</b><br>Informa al Solicitante que no es posible atender su petición y señala los motivos. |
| 5        | Subdirección de Gestión y Servicios        | Calendariza y notifica al área operativa y de mantenimiento.<br><br>¿Evento con costo?<br><br><b>Si:</b> Turna expediente a la Receptoría de Tesorería para que se efectúe el pago correspondiente. (continúa en actividad no. 6)<br><br><b>No:</b> Continúa en actividad no. 7                    |
| 6        | Receptoría de Tesorería                    | Recibe el pago correspondiente y emite el recibo e integra recibo de pago en el expediente.  |
| 7        | Subdirección de Gestión y Servicios        | Elabora oficio de autorización, obtiene firma del Coordinador del Parque y entrega al Solicitante.   |
| 8        | Solicitante                                | Recibe oficio de autorización y acude en la fecha y horario programado el espacio autorizado para realizar su evento.<br><br><b>FIN</b>  |

## DIAGRAMACIÓN



## MEDICIÓN:

(Mantenimientos a los espacios realizados/mantenimientos programados ) X 100

## FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

| SOLICITUD DE MANTENIMIENTO A ÁREAS DEL PARQUE |             |         |        |             |       |               |  |
|---|-------------|---------|--------|-------------|-------|---------------|--|
| 1   | 2           | 3       | 4      | 5           | 6     | 7             |  |
| Nombre del área                               | Responsable | Estatus | Avance | Descripción | Plazo | Observaciones |  |
|   |             |         |        |             |       |               |  |
|   |             |         |        |             |       |               |  |
|   |             |         |        |             |       |               |  |
|   |             |         |        |             |       |               |  |
|   |             |         |        |             |       |               |  |
|   |             |         |        |             |       |               |  |
|   |             |         |        |             |       |               |  |
|   |             |         |        |             |       |               |  |
|   |             |         |        |             |       |               |  |

1. Nombre del área responsable de realizar los trabajos de mantenimiento
2. Nombre de la persona responsable de realizar el levantamiento de trabajos de mantenimiento
3. Situación de los trabajos de mantenimiento
4. Porcentaje de avance de los trabajos de mantenimiento
5. Descripción detallada de los trabajos de mantenimiento a realizar
6. Tiempo estimado para la realización de los trabajos de mantenimiento
7. Cualquier comentario relacionado con de los trabajos de mantenimiento



# NAUCALPAN DE JUÁREZ


## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

COORDINACIÓN DEL PARQUE NAUCALLI

Subdirección de Operación

2022-2024

## Identificación del Proceso

|   |   |                                 |
|---|---|---------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>  | <b>CÓDIGO: PM/JOP/CPN/SO/01</b> |
|   | <b>MANTENIMIENTO DE ESPACIOS PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES CULTURALES, ARTÍSTICAS, SOCIALES, CÍVICAS Y DEPORTIVAS EN EL PARQUE NAUCALLI</b> | <b>FECHA: ENERO DE 2024</b>     |
|   |   | <b>VERSIÓN: PRIMERA</b>         |
|   |   | <b>N° DE PÁGINAS: 1 DE 6</b>    |

### OBJETIVO

Proporcionar espacios con las condiciones necesarias que las actividades culturales, artísticas, sociales, cívicas y deportivas en el Parque Naucalli se realicen de la mejor manera posible.

### ALCANCE

Aplica a los Servidores Públicos adscritos a la Coordinación del Parque Naucalli y de la Coordinación Administrativa de Presidencia.

### REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 8.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, artículo 135.
- Reglamento Interno de la Presidencia Municipal de Naucalpan de Juárez, México, Artículos 18, 49 al 52.
- Reglamento del Parque Estado de México Naucalli, artículos 85, 90 y 91.

## RESPONSABILIDADES

La Coordinación del Parque Naucalli es el área responsable de la conservación, mantenimiento, fomento, difusión, vigilancia y control del Parque Estado de México Naucalli.

- **El Coordinador del Parque, será responsable de:**
  - Revisar, analizar y determinar el presupuesto necesario para realizar el mantenimiento que requieran los espacios físicos de Parque para realizar actividades culturales, artísticas, sociales, cívicas y deportivas.
  
- **El Subdirector de Gestión y Servicios, será responsable de:**
  - Recibir las solicitudes realizadas por las personas físicas, morales o instituciones públicas, revisar la disponibilidad de los espacios y en su caso, solicitar el pago ante la tesorería por el uso de los espacios.
  
- **El Subdirector de Operación, será responsable de:**
  - Realizar todas las acciones necesarias para los espacios físicos del Parque se encuentren en las condiciones adecuadas para la realización de las actividades culturales, artísticas, sociales, cívicas y deportivas.
  
- **La Coordinación Administrativa de Presidencia, será responsable de:**
  - Realizar las gestiones necesarias ante la Tesorería Municipal para asegurar el recurso necesario para el mantenimiento de los espacios físicos del Parque, previa solicitud por parte del Coordinador del Parque.

## DEFINICIONES

**Espacios del Parque.** Espacios físicos dentro de las instalaciones del Parque destinados como áreas para la realización de eventos culturales, artísticos, sociales, deportivos, etc., y que son: el Foro de Casa de Cultura, Foro Felipe Villanueva, Foro Sor Juana, Galería del Ágora, Pista de Corredores y Plaza Central.

**Foro de Casa de Cultura.** Foro cerrado ubicado en la Casa de Cultura del Parque Naucalli.

**Foro Felipe Villanueva.** – Foro semiabierto donde se realizan eventos culturales, recreativos ubicado al interior del Parque Naucalli.

**Foro Sor Juana.** – Foro cerrado ubicado en el Ágora del Parque Naucalli.

**Galería del Ágora.** – Galería dentro del Ágora donde se realizan eventos culturales, recreativos ubicado al interior del Parque Naucalli.

**Parque.** - Parque Naucalli, refiriéndose a sus instalaciones y coordinación.

**Pista de Corredores.** - La pista de corredores de 3 km al interior del Parque Naucalli.

**Plaza Central.** – Plaza ubicada al interior del Parque Naucalli para realizar todo tipo de eventos.

## **INSUMOS**

- Hoja de levantamiento de condiciones de los espacios físicos del Parque.

## **POLÍTICAS**

- Toda solicitud de mantenimiento de Espacios del Parque que requiera recursos que superen la capacidad de atención de la Subdirección de Operación, deberá presentarse por escrito a la Coordinación Administrativa de Presidencia y debe contar con lo siguiente:

13. Espacio físico del Parque en donde se requiere realizar mantenimiento.
14. Detalle del tipo de mantenimiento a realizar.
15. Detalle del material necesario en caso de que el mantenimiento lo realice personal del Parque.
16. Costo aproximado de los trabajos de mantenimiento.
17. Fecha(s) propuestas para realizar el mantenimiento.

- Los trabajos de mantenimiento deberán contar con evidencia fotográfica del antes (situación actual) y después (al término de los trabajos de mantenimiento)

## **RESULTADO**

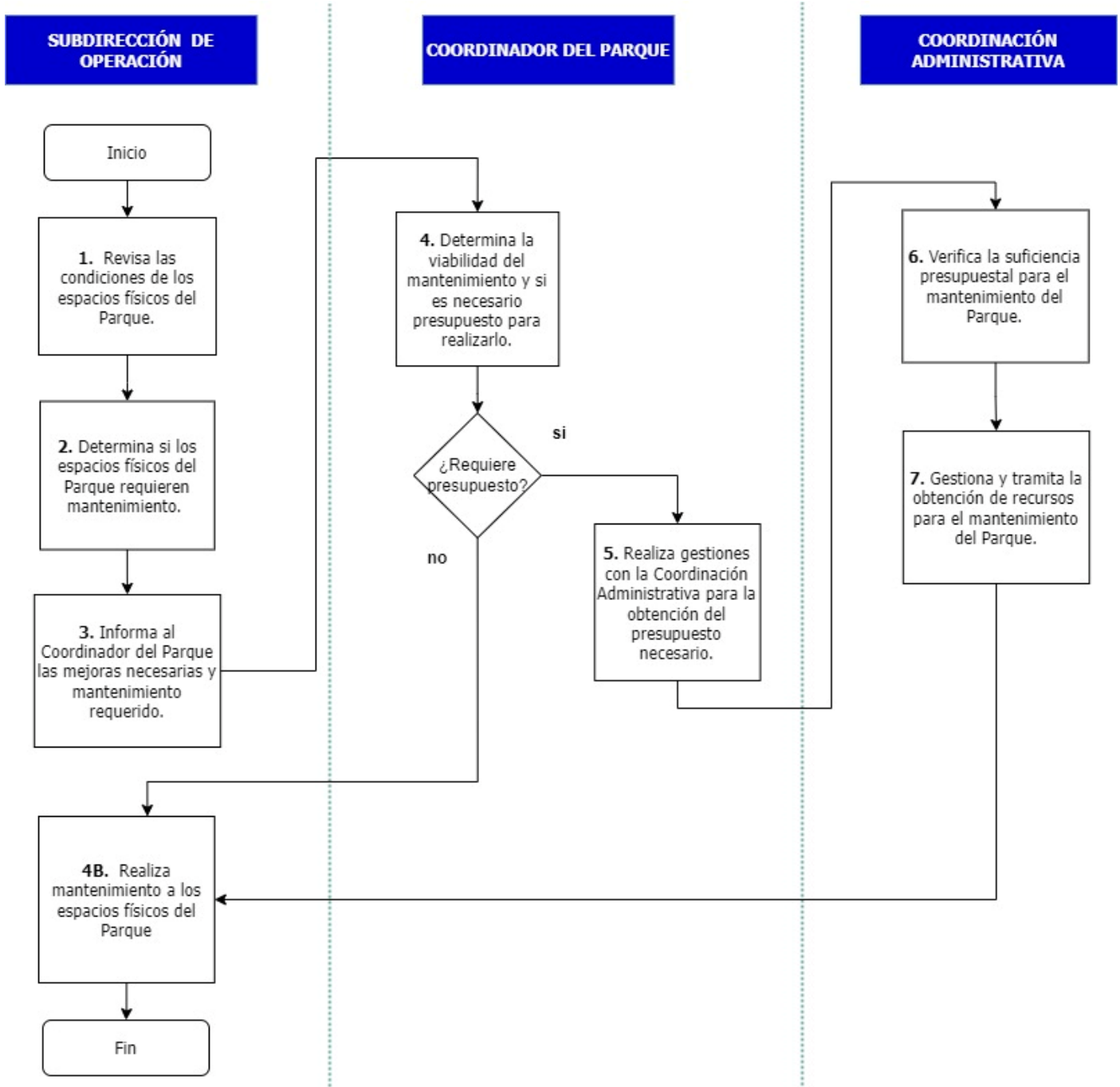
Espacios físicos del Parque en óptimas condiciones de operación para realizar actividades culturales, artísticas, sociales, cívicas y deportivas.



## DESARROLLO

| No. Act. | RESPONSABLE                                | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD   |
|----------|--|---|
| 1        | Subdirección de Operación                  | <p><b>INICIO</b></p> <p>Revisa las condiciones de los espacios físicos con que dispone el Parque para el desarrollo de actividades culturales, artísticas, sociales, cívicas y deportivas.</p> <p>Realiza el levantamiento de las condiciones y recaba evidencia fotográfica.</p>   |
| 2        | Subdirección de Operación                  | Determina si los Espacios del Parque requieren mejoras para optimizar su funcionamiento.  |
| 3        | Subdirección de Operación                  | Informa al Coordinador del Parque las mejoras necesarias a realizar en cada uno de los Espacios.  |
| 4        | Coordinador del Parque                     | <p>Determina la viabilidad del mantenimiento a los Espacios del Parque con base a las condiciones, eventos programados, capacidad interna y presupuesto disponible.</p> <p>¿Se requiere presupuesto para realizar el mantenimiento de los Espacios?</p> <p>No. Continúa en la actividad 4B</p> <p>Si. Continúa en la actividad 5.</p> |
| 4B       | Subdirección de Operación                  | Realiza mantenimiento de los Espacios del Parque con los recursos materiales y humanos propios.   |
| 5        | Coordinador del Parque                     | Realiza las gestiones necesarias con la Coordinación administrativa para la obtención de insumos o recurso para la realización del mantenimiento en los Espacios del Parque que se determinen.  |
| 6        | Coordinación Administrativa de Presidencia | Verifica la suficiencia presupuestal para realizar el mantenimiento a los Espacios del Parque.  |
| 7        | Coordinación Administrativa de Presidencia | Gestiona y tramita la obtención de recursos materiales necesarios con la Tesorería Municipal y/o Dirección de Administración para el mantenimiento de los Espacios del Parque.  |
| 8        | Subdirección de Operación                  | Realiza mantenimiento de los Espacios del Parque con los recursos materiales y humanos gestionados por la Coordinación Administrativa de Presidencia.   |
|          |  | <b>FIN</b>  |

## DIAGRAMACIÓN



## MEDICIÓN:

(Mantenimientos a los espacios realizados / mantenimientos programados ) X 100

## FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

| SOLICITUD DE MANTENIMIENTO A ÁREAS DEL PARQUE |             |         |        |             |       |               |
|---|-------------|---------|--------|-------------|-------|---------------|
| 1   | 2           | 3       | 4      | 5           | 6     | 7             |
| Nombre del área                               | Responsable | Estatus | Avance | Descripción | Plazo | Observaciones |
|   |             |         |        |             |       |               |
|   |             |         |        |             |       |               |
|   |             |         |        |             |       |               |
|   |             |         |        |             |       |               |
|   |             |         |        |             |       |               |
|   |             |         |        |             |       |               |
|   |             |         |        |             |       |               |
|   |             |         |        |             |       |               |

1. Nombre del área responsable de realizar los trabajos de mantenimiento
2. Nombre de la persona responsable de realizar el levantamiento de trabajos de mantenimiento
3. Situación de los trabajos de mantenimiento
4. Porcentaje de avance de los trabajos de mantenimiento
5. Descripción detallada de los trabajos de mantenimiento a realizar
6. Tiempo estimado para la realización de los trabajos de mantenimiento
7. Cualquier comentario relacionado con de los trabajos de mantenimiento

# NAUCALPAN DE JUÁREZ


## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

COORDINACIÓN DEL PARQUE NAUCALLI

Departamento de Enlace Jurídico

2022-2024

## Identificación del Proceso

|   |   |                              |
|---|---|------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                                  | <b>CÓDIGO: PM/JOP/DEJ/01</b> |
|   | <b>VERIFICACIÓN DE USO DE LOS ESPACIOS DEL PARQUE</b> | <b>FECHA: ENERO DE 2024</b>  |
|   |   | <b>VERSIÓN: PRIMERA</b>      |
|   |   | <b>N° DE PÁGINAS: 1 DE 6</b> |

### OBJETIVO

Inspeccionar que el uso que se le da a los espacios del Parque Naucalli cumpla con la normativa aplicable y para lo que fueron autorizados, así mismo verificar que se apeguen al calendario y la designación de actividades autorizada por el Coordinador del Parque.

### ALCANCE

Aplica a los Servidores Públicos adscritos a la Coordinación del Parque Naucalli, así como a las personas físicas y/o jurídico colectivas o instituciones públicas que solicitan el uso de algún espacio del Parque.

### REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 8.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, artículo 135.
- Reglamento Interno de la Presidencia Municipal de Naucalpan de Juárez, México, Artículos 18, 49 al 52.
- Reglamento del Parque Estado de México Naucalli, artículos 85, 90 y 91.

## RESPONSABILIDADES

- **El Coordinador del Parque, será responsable de:**
  - Asegurar el buen uso y aprovechamiento de los Espacios del Parque, así como de promover los mismos para realizar actividades culturales, artísticas, sociales, cívicas y deportivas.
  
- **El Subdirector de Gestión y Servicios, será responsable de:**
  - Recibir las solicitudes realizadas por las personas físicas, morales o instituciones públicas, revisar la disponibilidad de los Espacios del Parque y en su caso, solicitar el pago ante la tesorería por el uso de los espacios.
  
- **El Subdirector de Operación, será responsable de:**
  - Realizar todas las acciones necesarias para los espacios físicos del Parque se encuentren en las condiciones adecuadas para la realización de las actividades culturales, artísticas, sociales, cívicas y deportivas.
  
- **El Departamento de Enlace Jurídico, será responsable de:**
  - Verificar que los espacios físicos del Parque se utilicen para los eventos y actividades culturales, artísticas, sociales, cívicas y deportivas para los que fueron solicitados.
  - Asegurar, que el uso de los espacios y las personas que los utilizan no estén contraviniendo alguna de las normativas aplicables, y en el caso que sí, realizar las gestiones necesarias para iniciar el procedimiento administrativo correspondiente.

## DEFINICIONES

**Espacios del Parque.** Espacios físicos dentro de las instalaciones del Parque destinados como áreas para la realización de eventos culturales, artísticos, sociales, deportivos, etc., y que son: el Foro de Casa de Cultura, Foro Felipe Villanueva, Foro Sor Juana, Galería del Ágora, Pista de Corredores y Plaza Central.

**Foro de Casa de Cultura.** Foro cerrado ubicado en la Casa de Cultura del Parque Naucalli.

**Foro Felipe Villanueva.** – Foro semiabierto donde se realizan eventos culturales, recreativos ubicado al interior del Parque Naucalli.

**Foro Sor Juana.** – Foro cerrado ubicado en el Ágora del Parque Naucalli.

**Galería del Ágora.** – Galería dentro del Ágora donde se realizan eventos culturales, recreativos ubicado al interior del Parque Naucalli.

**Parque.** - Parque Naucalli, refiriéndose a sus instalaciones y coordinación.

**Pista de Corredores.** - La pista de corredores de 3 km al interior del Parque Naucalli.

**Plaza Central.** – Plaza ubicada al interior del Parque Naucalli para realizar todo tipo de eventos.

**Solicitante.** Personas físicas y/o jurídico colectivas o instituciones públicas que requieren el uso de algún espacio del Parque en fecha(s) y horario(s) específicos.

## INSUMOS

- Bitácora o agenda de control de disponibilidad de los espacios.
- Ordenes de verificación para la revisión de los espacios.

## POLÍTICAS

- Mensualmente se verificará los Espacios del Parque conforme a la Bitácora o agenda de control.
- El uso de los espacios deberá ser conforme a lo autorizado por la coordinación.
- La Coordinación del Parque puede cancelar el uso de algún Espacio del Parque en el caso de que se utilice para fines distintos a los que fue autorizado sin que esto le implique alguna responsabilidad.
- El uso de los espacios deberá apegarse a lo dispuesto por el Plan de Manejo del Parque.

## RESULTADO

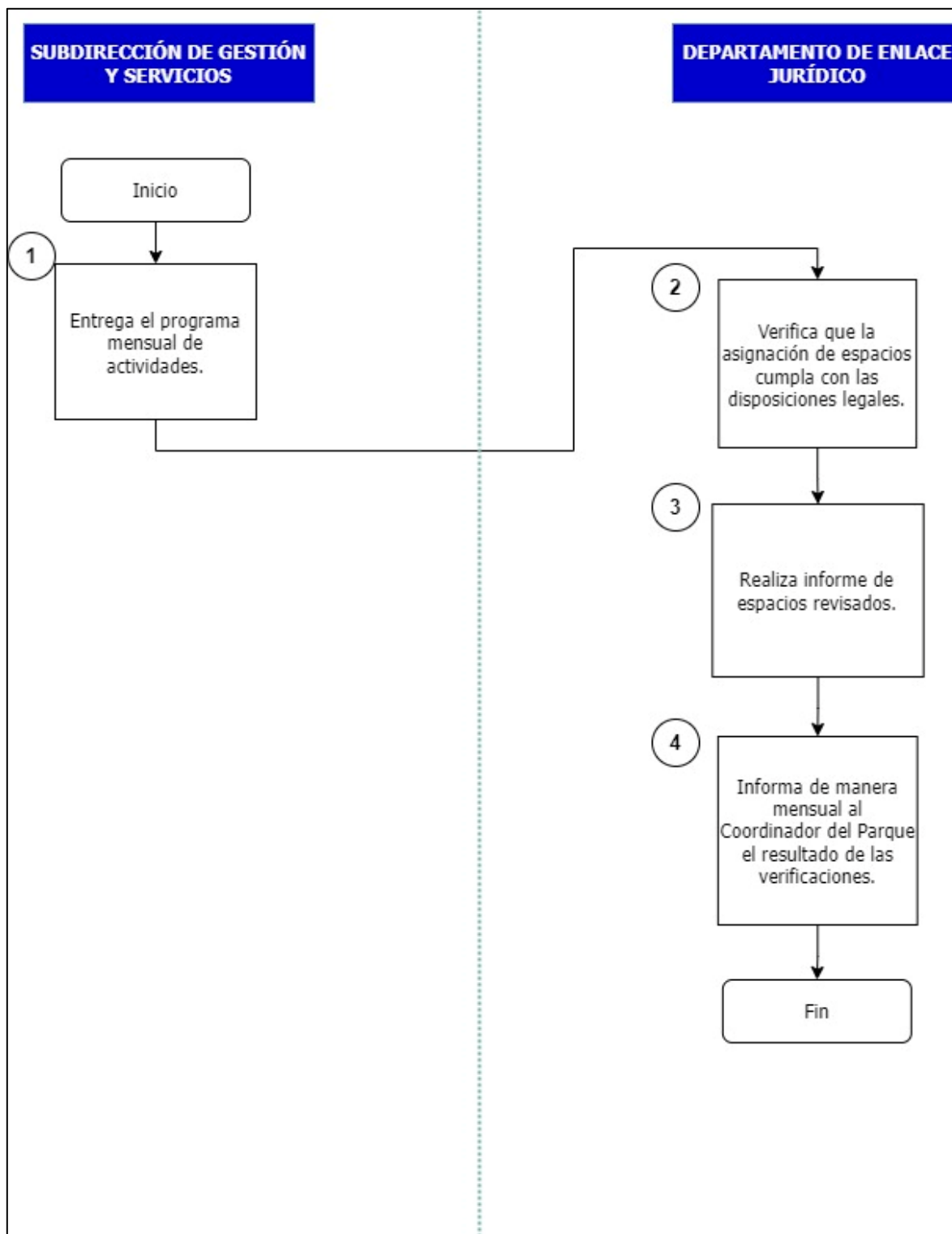
Aprovechamiento y buen uso de los Espacio físicos del Parque para realizar actividades culturales, artísticas, sociales, cívicas y deportivas.

## DESARROLLO

| No. Act. | RESPONSABLE                                | DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD  |
|----------|--|--|
| 1        | <b>Subdirección de Gestión y Servicios</b> | <b>INICIO</b><br>Entrega al Departamento de Enlace Jurídico el programa mensual de actividades y uso de Espacios del Parque, con horarios, tipo de evento, etc.  |
| 2        | <b>Departamento de Enlace Jurídico</b>     | Verifica que la asignación de los Espacios del Parque a usarse cumpla con las disposiciones definidas para cada uno de ellos y se ajusten a lo establecido en el Reglamento del Parque y demás disposiciones legales aplicables.   |
| 3        | <b>Departamento de Enlace Jurídico</b>     | Realiza un reporte del uso de los espacios revisadas y en caso de que alguno de ellos no cumpla con lo establecido en el Reglamento del Parque realizar las gestiones necesarias en caso de ameritar un procedimiento administrativo e informar al subdirector de Gestión y Servicios las medidas implementadas. |
| 4        | <b>Subdirección de Gestión y Servicios</b> | Informa al Coordinador de manera mensual las actividades realizadas respecto al programa de actividades y en su caso de los procedimientos administrativos iniciados.<br><br><b>FIN</b>  |



## DIAGRAMACIÓN



## **MEDICIÓN**

Número mensual de espacios con eventos autorizados / Número mensual espacios que cumplen con el uso autorizado X 100

## **FORMATOS E INSTRUCTIVOS:**

N/A

# NAUCALPAN DE JUÁREZ


## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

PRESIDENCIA

**Coordinación de Asesores**

2022-2024

## Identificación del Proceso

|   |   |                              |
|---|---|------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                              | <b>CÓDIGO: PM/JOP/CA/01</b>  |
|   | <b>ATENCIÓN A PROYECTOS O TEMAS DE RELEVANCIA</b> | <b>FECHA: ENERO DE 2024</b>  |
|   |   | <b>VERSIÓN: PRIMERA</b>      |
|   |   | <b>N° DE PÁGINAS: 1 DE 5</b> |

### OBJETIVO

Proporcionar información relevante a la Jefatura de Oficina de Presidencia respecto a proyectos específicos asignados, así como de propuestas de solución a largo plazo para la problemática en el Municipio.

### ALCANCE

Este procedimiento aplica para el titular de Jefatura de Oficina y de las Unidades Administrativas que de ella dependen, a las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Municipal, así como a las personas físicas y/o jurídicas colectivas en general que habiten o realicen su actividad económica en el Municipio de Naucalpan de Juárez, México.

### REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículos 8 y 115, fracción II.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, Artículos 112, 113, 122, 123 y 124.
- Reglamento Interno de la Presidencia Municipal de Naucalpan de Juárez, México, Artículos 18 y 55.

## RESPONSABILIDADES

- **El Jefe de Oficina Adjunta será responsable de:**
  - Apoyar a la Presidenta Municipal en las de la administración pública propias del despacho.
  - Despachar todos los asuntos que le sean encomendados por la Presidenta Municipal y administrar los recursos necesarios para que funcione con eficacia.
  - Llevar el registro, control y supervisión de los trabajos de las Unidades administrativas adscritas a la Oficina de Presidencia así como de la Coordinación de Asesores.
  
- **La Coordinación de Asesores será responsable de:**
  - Generar toda la información necesaria respecto a proyectos o temas relevantes para el Municipio.
  - Analizar la información, generar y proponer acciones o soluciones para atender la problemática actual del Municipio.

## DEFINICIONES

**Actor político, público y privado.** Son todas aquellas instituciones, organizaciones, empresas, asociaciones civiles, grupos de vecinos, etc., que solicitan la atención de una situación en particular por parte de la Presidencia Municipal.

**Entidades.** Organismos auxiliares y fideicomisos públicos que forman parte de la Administración Pública Descentralizada.

**Proyecto.** Asunto o tema de relevancia que impacta directa o indirectamente a un sector importante de la población o ciudadanía naucalpense.

**Unidad Administrativa.** Área o dependencia que integra la Administración Pública Municipal.

## INSUMOS

No aplica

## RESULTADO

Información veraz y oportuna sobre un Proyecto o atención a un tema de relevancia para el municipio para la toma de decisiones.

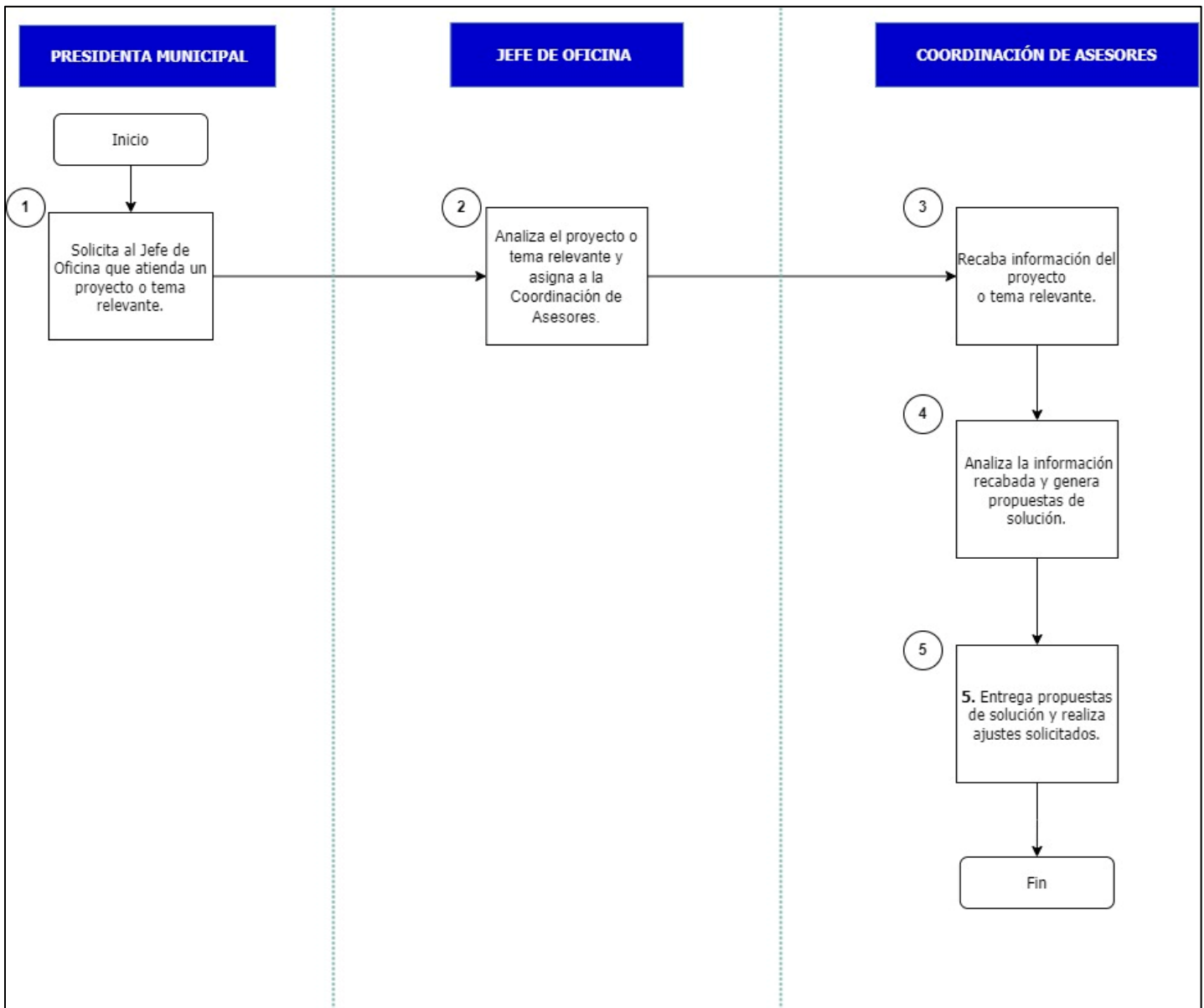
## POLÍTICAS

- Toda la información generada por la Coordinación de Asesores deberá manejarse de manera discrecional y deberá presentarse exclusivamente a la Jefatura de Oficina de Presidencia.

## DESARROLLO

| No. Act. | RESPONSABLE                    | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD  |
|----------|--------------------------------|--|
|          |                                | INICIO   |
| 1        | Presidenta Municipal           | Solicita al Jefe de Oficina de Presidencia atiende algún proyecto o tema relevante para el Municipio.  |
| 2        | Jefe de Oficina de Presidencia | Analiza el proyecto o tema relevante y asigna a la Coordinación de Asesores para la obtención de información, análisis y propuestas de solución.   |
| 3        | Coordinación de Asesores       | Recaba toda la información disponible sobre el Proyecto o tema relevante que se le asignó.<br>Asigna el Proyecto o tema relevante a algún asesor o asesores de su equipo, cuando lo considere conveniente. |
| 4        | Coordinación de Asesores       | Concentra y analiza la información recabada y genera propuestas de solución para el proyecto o tema relevante.   |
| 5        | Coordinación de Asesores       | Entrega propuestas de solución para el proyecto o tema relevante al Jefe de Oficina de Presidencia, en su caso realiza ajustes o correcciones solicitadas.   |
|          |                                | FIN  |

## DIAGRAMACIÓN



## MEDICIÓN





- Atención a Proyectos o temas relevantes.

$$\frac{\text{Atención a Proyectos}}{\text{Solicitud de atención a Proyectos}} \times 100$$

## FORMATOS E INSTRUCTIVOS

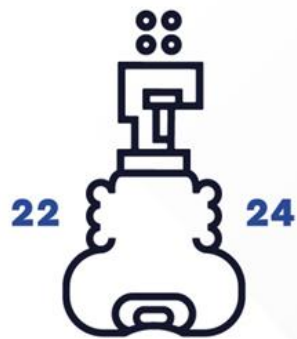
No aplica



| ELABORÓ   | VISTO BUENO   | REVISÓ  | VALIDÓ   |
|---|---|---|--|
|  <p>RUBÉN<br/>GUADARRAMA<br/>BAZAIL</p> <p>JEFE DEL<br/>DEPARTAMENTO<br/>DE EVALUACIÓN Y<br/>ANÁLISIS</p> |  <p>RAFAEL GERARDO<br/>GIMÉNEZ VALDÉS<br/>ROMÁN</p> <p>JEFE DE OFICINA<br/>DE PRESIDENCIA</p> |  <p>ILIANA GRISEL<br/>GARCÍA VILCHIS</p> <p>TITULAR DE LA<br/>UNIDAD DE<br/>INFORMACIÓN,<br/>PLANEACIÓN,<br/>PROGRAMACIÓN Y<br/>EVALUACIÓN</p> |  <p>LUIS VILLALOBOS<br/>GARCÍA</p> <p>ENCARGADO DE<br/>DESPACHO DE LA<br/>COORDINACIÓN<br/>DE POLÍTICAS<br/>PÚBLICAS,<br/>PLANEACIÓN,<br/>PROGRAMAS<br/>MUNICIPALES Y<br/>MEJORA<br/>REGULATORIA</p> |

**Lic. Pedro Antonio Fontaine Martínez**  
**Secretario del Ayuntamiento**  
**(Rúbrica)**

En términos del Art. 91 fracciones V, VIII y XIII de la  
Ley Orgánica Municipal del Estado de México.



**NAUCALPAN**  
DE JUÁREZ

H. Ayuntamiento Constitucional de  
Naucalpan de Juárez 2022 - 2024