



GOBIERNO MUNICIPAL
HUEYPOXTLA
CONSTRUYE EL BIENESTAR SOCIAL
2025-2027

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

GOBIERNO DIGITAL E
INFORMÁTICA



LUGAR DE
**GRANDES
MERCADERES**

ÍNDICE

1. Presentación	03
2. Objetivo del Manual	03
3. Marco Jurídico	04
4. Funciones del Área de Gobierno Digital e informática	04
5. Procedimientos Operativos	05
o 7.1 Gestión de plataformas digitales municipales.....	05
o 7.2 Administración del portal web oficial.....	07
o 7.3 Digitalización de trámites y servicios	09
o 7.4 Soporte Digital en correos Electrónicos	11
o 7.5 Gestión de Información publica y transparencia.....	13
6. Simbología	16
7. Registro de ediciones	16
8. Distribución.	16
9. Validación	17

PRESENTACIÓN

El presente Manual de Procedimientos tiene como propósito establecer de manera clara y ordenada las actividades que integran las funciones de la Coordinación de Gobierno Digital e informática del Ayuntamiento de Hueypoxtla. Esta área, estratégica dentro de la administración pública municipal, busca fortalecer el uso de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para mejorar la gestión gubernamental, optimizar servicios públicos y facilitar la interacción entre el gobierno municipal y la ciudadanía.

Debido a la creciente necesidad de modernización en los procesos gubernamentales, el Gobierno Digital e informática se convierte en una herramienta esencial para garantizar la transparencia, eficiencia y accesibilidad de los servicios públicos. Este documento sirve como una guía de referencia tanto para la ejecución de actividades cotidianas como para el seguimiento y evaluación de resultados.

Si bien actualmente la coordinación está conformada por un solo titular, se contempla que este manual pueda escalarse en el futuro para incluir personal de apoyo o auxiliares conforme lo requiera el crecimiento de la estructura organizacional.

OBJETIVO DEL MANUAL

El objetivo de este manual es establecer los procedimientos operativos de la Coordinación de Gobierno Digital del Ayuntamiento de Hueypoxtla, con el fin de:

- Estandarizar las actividades realizadas en el área.
- Garantizar el cumplimiento de funciones con base en principios de eficiencia, eficacia y transparencia.
- Servir como guía para la ejecución y supervisión de procesos digitales.
- Facilitar la capacitación de nuevos integrantes en caso de crecimiento del área.
- Contribuir a la mejora continua de los servicios digitales ofrecidos por el municipio.

MARCO JURÍDICO

Las funciones de la Coordinación de Gobierno Digital se sustentan en el siguiente marco normativo:

- **Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos** – Artículo 6º y 8º, sobre acceso a la información y derecho de petición.
- **Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública** – Para garantizar el acceso a información pública mediante medios digitales.
- **Ley de Gobierno Digital del Estado de México** – Establece los lineamientos para la transformación digital de los servicios públicos en el ámbito estatal y municipal.
- **Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios** – Regula el manejo responsable de datos personales a través de plataformas digitales.
- **Reglamento Interno del Ayuntamiento de Hueypoxtla** – Define la estructura y atribuciones de cada área, incluyendo la Coordinación de Gobierno Digital.
- **Normas Técnicas y Lineamientos emitidos por el INAI y el INFOEM** – Para la publicación de información y la administración de plataformas electrónicas.

FUNCIONES DEL ÁREA DE GOBIERNO DIGITAL

La Coordinación de Gobierno Digital tiene como objetivo central el fortalecimiento y modernización de los procesos gubernamentales mediante la implementación de tecnologías digitales. Entre sus funciones principales se encuentran:

1. **Diseñar, implementar y mantener plataformas digitales institucionales**, como el sitio web oficial del Ayuntamiento y portales de transparencia, servicios, y trámites en línea.
2. **Administrar las redes sociales oficiales** del Ayuntamiento para la difusión de información institucional, eventos, comunicados y avisos de interés público.
3. **Coordinar la digitalización de trámites y servicios públicos**, con el fin de facilitar su acceso por parte de la ciudadanía y mejorar su eficiencia.
4. **Brindar soporte técnico en herramientas digitales** a las distintas áreas del Ayuntamiento que lo requieran, priorizando aquellas con contacto directo con la ciudadanía.
5. **Actualizar la información pública de oficio** en el portal de transparencia municipal conforme a los lineamientos del INFOEM.
6. **Establecer y dar seguimiento a estrategias de gobierno abierto**, fomentando la participación ciudadana a través de medios digitales.
7. **Asegurar la accesibilidad digital e inclusión tecnológica**, procurando que los servicios digitales sean comprensibles y utilizables por todas las personas.
8. **Gestionar la seguridad digital y protección de datos personales** en el uso de plataformas electrónicas municipales.
9. **Participar en convocatorias, capacitaciones y foros relacionados con innovación tecnológicas de gobierno digital e informática**, para mantener actualizados los conocimientos y buenas prácticas del área.
10. **Coordinar acciones interinstitucionales con otras dependencias estatales o federales** que promuevan la digitalización del servicio público.

7.0 PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS

7.1 GESTIÓN DE PLATAFORMAS DIGITALES MUNICIPALES

Objetivo:

Administrar, actualizar y dar mantenimiento a las plataformas digitales oficiales del Ayuntamiento de Hueypoxtla, asegurando su disponibilidad, funcionalidad y adecuación a las necesidades informativas y operativas del gobierno municipal.

Alcance:

Este procedimiento aplica al sitio web institucional, micrositos temáticos, portal de transparencia, y cualquier otro sistema en línea implementado por el Ayuntamiento.

Responsable:

Coordinador de Gobierno Digital.

Procedimiento:

No.	Actividad	Descripción
1	Revisión de plataformas digitales	Verificar funcionamiento correcto, enlaces activos, carga de información, y diseño responsivo.
2	Identificación de contenido a actualizar o publicar	Recopilar información de áreas municipales (comunicados, eventos, reglamentos, etc.).
3	Edición y carga de contenido	Subir o actualizar información en el CMS correspondiente del sitio web o plataforma específica.
4	Validación del contenido	Verificar ortografía, formatos, y cumplimiento con lineamientos institucionales.
5	Reporte de incidencias o errores técnicos	Documentar errores detectados y aplicar correcciones o gestionar con soporte externo si es necesario.
6	Respaldo de información	Realizar copias de seguridad periódicas del contenido publicado.
7	Actualización del registro de cambios	Llevar bitácora de las actualizaciones realizadas en una hoja de control o sistema de seguimiento.

Formatos asociados:

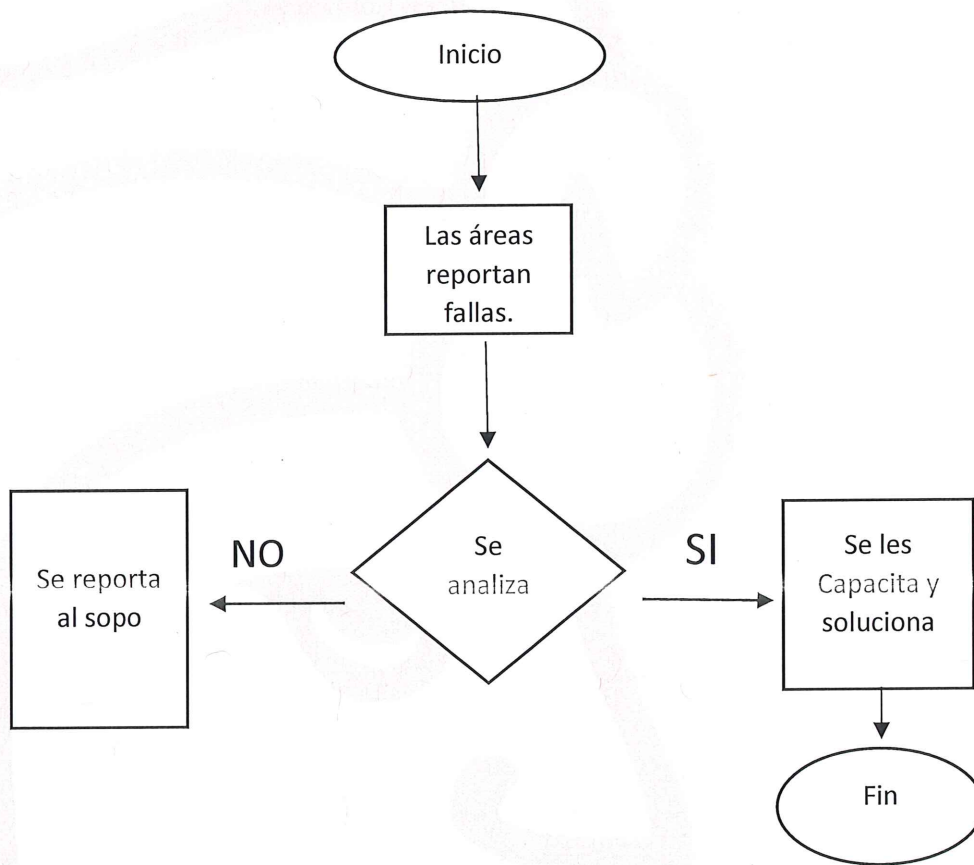
- Bitácora de actualización web
- Formato de solicitud de publicación digital (opcional, si alguna área requiere difusión)

Frecuencia:

- Revisión general: semanal
- Actualización de contenido: según necesidad o solicitud de áreas
- Respaldo de información: mensual

Observaciones:

- Se prioriza la publicación de contenido relacionado con transparencia, servicios, seguridad, salud y convocatorias públicas.
- Todo contenido debe cumplir con criterios de accesibilidad (tamaño de fuente legible, contraste adecuado, lenguaje claro).
- Se recomienda el uso de herramientas de análisis web para evaluar el tráfico y mejorar la experiencia del usuario.



7.2 ADMINISTRACIÓN DEL PORTAL WEB OFICIAL: WWW.HUEYPOXTLA.COM

Objetivo:

Asegurar el correcto funcionamiento, actualización constante y optimización del portal web oficial del Ayuntamiento de Hueypoxtla, garantizando que sea una herramienta útil, accesible y confiable para la ciudadanía.

Alcance:

Este procedimiento aplica a todas las secciones y contenidos alojados en el dominio www.hueypoxtla.com, incluyendo noticias, secciones de transparencia, avisos, directorio, reglamentos, calendarios de eventos, entre otros.

Responsable:

Coordinador de Gobierno Digital e informática.

Procedimiento:

No.	Actividad	Descripción
1	Acceso al panel de administración del sitio	Ingreso seguro al gestor de contenidos (CMS) del portal www.hueypoxtla.com mediante credenciales autorizadas.
2	Revisión del estado del sitio web	Comprobación de carga del sitio, enlaces, plugins, rendimiento, seguridad, expiración de certificados SSL, y correcto funcionamiento general.
3	Actualización de contenido institucional	Publicación de noticias, eventos, comunicados oficiales, directorios, reglamentos, licitaciones, y demás información relevante.
4	Coordinación con otras áreas para recepción de contenidos	Solicitar a las áreas administrativas del Ayuntamiento los documentos o datos necesarios para publicación.
5	Control de versiones y respaldo del sitio	Descargar periódicamente copias de seguridad del sitio y mantener histórico de actualizaciones importantes.
6	Optimización técnica del sitio	Aplicar mejoras para velocidad de carga, SEO básico, navegación intuitiva y diseño adaptable (responsive).
7	Monitoreo de tráfico y comportamiento del usuario	Uso de herramientas como Google Analytics o similares para conocer estadísticas del sitio y ajustar contenido según interés ciudadano.
8	Reporte de incidencias técnicas	Registro de errores detectados y solución directa o reporte al proveedor externo (en caso de hosting u otros servicios contratados).

Formatos asociados:

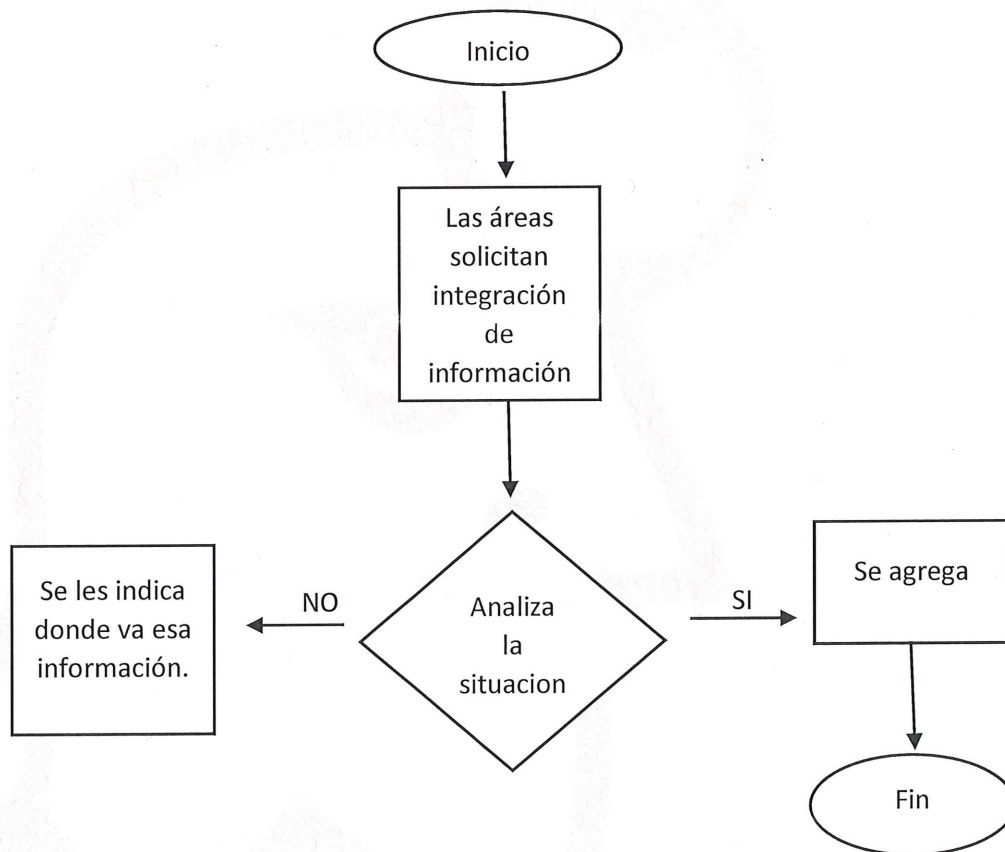
- Formato de publicación institucional web
- Registro de cambios aplicados al sitio
- Reporte de incidencias técnicas

Frecuencia:

- Revisión general del sitio: diaria
- Publicación de contenidos: según necesidad o calendario
- Respaldo de sitio: quincenal o posterior a cambios mayores
- Reporte de estadísticas web: mensual

Observaciones:

- El dominio hueypoxtla.com debe renovarse anualmente. Se recomienda calendarizar su renovación con 30 días de anticipación.
- Los comunicados y contenidos deben tener autorización del área correspondiente y conservar lenguaje institucional.
- Se recomienda mantener contacto con el proveedor de hosting y soporte técnico externo (si aplica) para emergencias.



7.3 DIGITALIZACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS MUNICIPALES

Objetivo:

Diseñar, coordinar e implementar herramientas digitales que permitan a la ciudadanía realizar trámites o acceder a servicios municipales de manera electrónica, reduciendo tiempos de atención y promoviendo la eficiencia administrativa.

Alcance:

Aplica a los procesos internos del Ayuntamiento susceptibles de digitalización parcial o total, así como al desarrollo y mantenimiento de plataformas que faciliten trámites en línea.

Responsable:

Coordinador de Gobierno Digital.

Procedimiento:

No.	Actividad	Descripción
1	Identificación de trámites digitalizables.	Evaluar junto con las áreas responsables los trámites que pueden adaptarse a un formato digital (ej. solicitudes, pagos, etc).
2	Recolección de requisitos y validaciones	Establecer qué documentos, firmas o validaciones se requieren para que el trámite sea válido en línea.
3	Diseño de formularios digitales o plataformas	Crear formularios, micrositos o sistemas básicos de registro, envío y seguimiento del trámite.
4	Pruebas internas de funcionamiento	Verificar que el trámite funcione correctamente antes de publicarlo al público.
5	Publicación y difusión del trámite digital	Subir la herramienta al sitio oficial y coordinar su difusión con Comunicación Social si es necesario.
6	Capacitación a personal de atención ciudadana	Explicar a los responsables del trámite cómo usar la herramienta digital, si aplica.
7	Monitoreo, retroalimentación y mejora continua	Revisar los datos generados, comentarios de usuarios y hacer mejoras según se necesite.

Formatos asociados:

- Ficha técnica del trámite digital
- Bitácora de implementación
- Formulario digital (según trámite)

Frecuencia:

- Evaluación de nuevos trámites: trimestral o según necesidades
- Seguimiento a trámites activos: mensual
- Actualización de herramientas: según mejoras detectadas

Observaciones:

- Todo trámite digital debe cumplir con requisitos legales de validez (firma electrónica, acuse de recepción, etc., si corresponde).
- Se recomienda priorizar trámites de alto volumen y aquellos que ahorren tiempo al ciudadano.
- El uso de plataformas como Google Forms, JotForm o herramientas personalizadas puede ser una opción inicial para implementación rápida.



7.4 SOPORTE DIGITAL EN CORREOS ELECTRÓNICOS INSTITUCIONALES

Objetivo:

Brindar asistencia técnica en la creación, configuración, gestión y recuperación de cuentas de correo electrónico institucional para las diferentes áreas del Ayuntamiento de Hueyoxtla.

Alcance:

Aplica a las cuentas de correo electrónico oficiales utilizadas por personal administrativo y operativo del Ayuntamiento con dominio institucional (por ejemplo: @hueyoxtla.gob.mx o @hueyoxtla.com).

Responsable:

Coordinador de Gobierno Digital.

Procedimiento:

No.	Actividad	Descripción
1	Recepción de solicitud para creación o modificación de cuenta	Recibir solicitud por oficio, correo o mensaje institucional de parte del área solicitante.
2	Verificación de disponibilidad de nombre de usuario	Confirmar que el nombre de cuenta requerido esté disponible en la plataforma de gestión de correos.
3	Creación o modificación de cuenta	Ingresar al panel del proveedor de servicios de correo electrónico para realizar el alta o ajuste solicitado.
4	Configuración y entrega de datos de acceso	Generar contraseña temporal, configurar el correo en el dispositivo del usuario o entregarle las instrucciones necesarias.
5	Registro del correo institucional asignado	Documentar la cuenta creada en el registro interno para control administrativo.
6	Apoyo en recuperación de cuentas o contraseñas olvidadas	Restablecer contraseña previa verificación de identidad o validación por parte del área titular.
7	Cierre de cuentas no utilizadas o de personal que ya no labora	Inhabilitar cuentas en desuso, previa notificación del área correspondiente.

Formatos asociados:

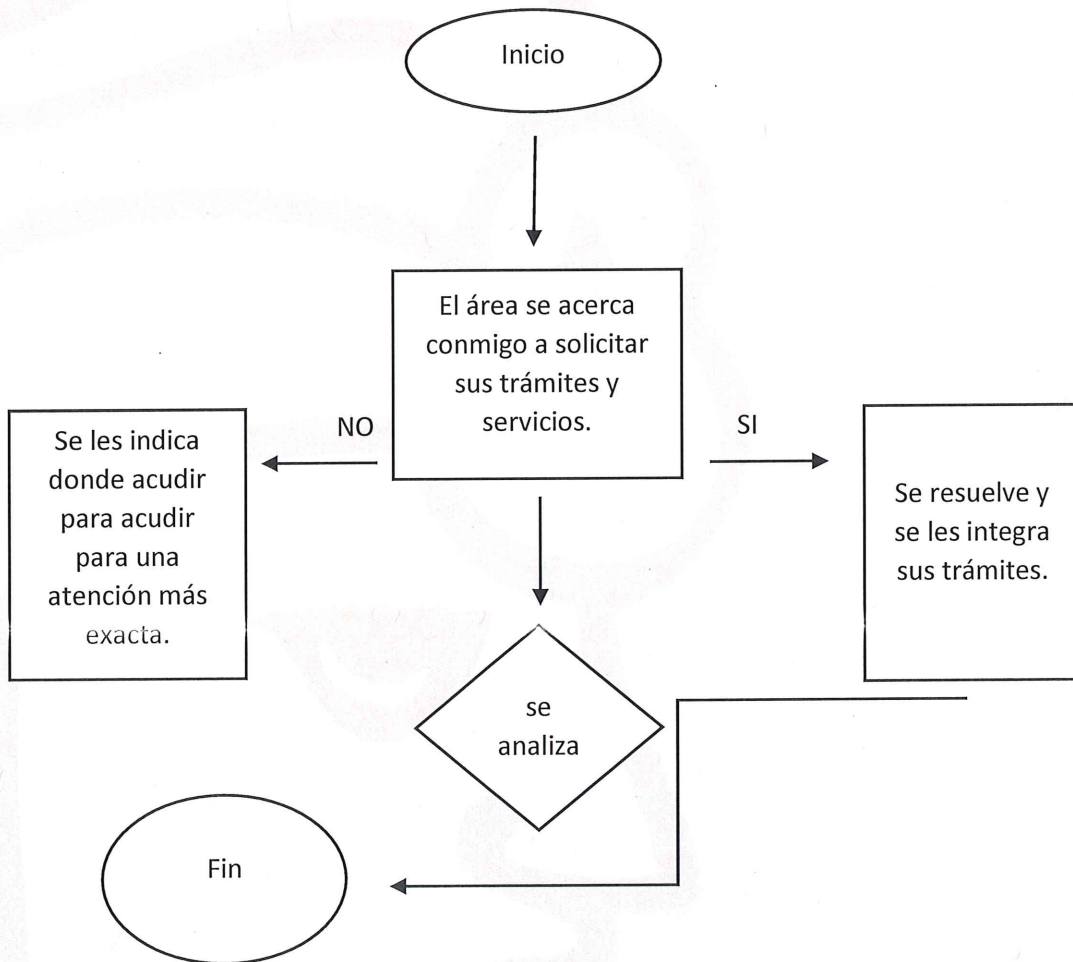
- Solicitud de correo institucional
- Registro de cuentas asignadas
- Formato de recuperación de contraseña (opcional)

Frecuencia:

- Alta o modificación: según necesidad
- Revisión y depuración de cuentas inactivas: trimestral

Observaciones:

- El nombre de usuario deberá seguir el formato institucional establecido (ej. inicial+apellido o nombre.area).
- Las contraseñas asignadas temporalmente deben cambiarse al primer inicio de sesión.
- Se recomienda contar con autenticación de dos pasos y políticas de seguridad básicas.



7.5 GESTIÓN DE INFORMACIÓN PÚBLICA DIGITAL Y TRANSPARENCIA

Objetivo:

Publicar, actualizar y mantener disponible la información pública de oficio y otros contenidos relacionados con la transparencia gubernamental en el portal institucional del Ayuntamiento de Hueyoxtla, conforme a los lineamientos del INFOEM.

Alcance:

Este procedimiento aplica a la sección de **Transparencia** disponible en el sitio web www.hueyoxtla.com, y abarca tanto la información normativa, organizacional, financiera y operativa que las dependencias municipales están obligadas a publicar.

Responsable:

Coordinador de Gobierno Digital e informática.

Procedimiento:

No.	Actividad	Descripción
1	Revisión del calendario de obligaciones de transparencia	Consultar las fechas establecidas por el INFOEM para actualización de información pública de oficio.
2	Solicitud de información a las áreas correspondientes	Pedir formalmente los datos e informes que deben publicarse, como nóminas, presupuestos, contratos, directorios, etc.
3	Validación del formato y estructura de la información	Verificar que la información cumpla con los formatos establecidos (PDF, Excel, accesibilidad, lenguaje claro, etc.).
4	Carga de información al sitio web en la sección de Transparencia	Subir los documentos a la plataforma en la sección correspondiente, de forma ordenada y con etiquetas claras.
5	Verificación de enlaces y accesibilidad	Asegurarse de que todos los archivos se visualicen correctamente y que los enlaces estén funcionales.
6	Respaldo de versiones anteriores	Guardar copias de los documentos publicados y mantener un archivo histórico para comprobación.
7	Registro de actualización	Documentar la fecha de publicación y los archivos cargados, en una bitácora o archivo de seguimiento.

Formatos asociados:

- Calendario de obligaciones de transparencia (INFOEM)
- Bitácora de publicaciones en línea
- Formato de solicitud de información a áreas municipales

Frecuencia:

- Revisión general de la sección: mensual
- Actualización de contenido: según calendario del INFOEM o por solicitud ciudadana
- Respaldo de información: al momento de cada actualización

Observaciones:

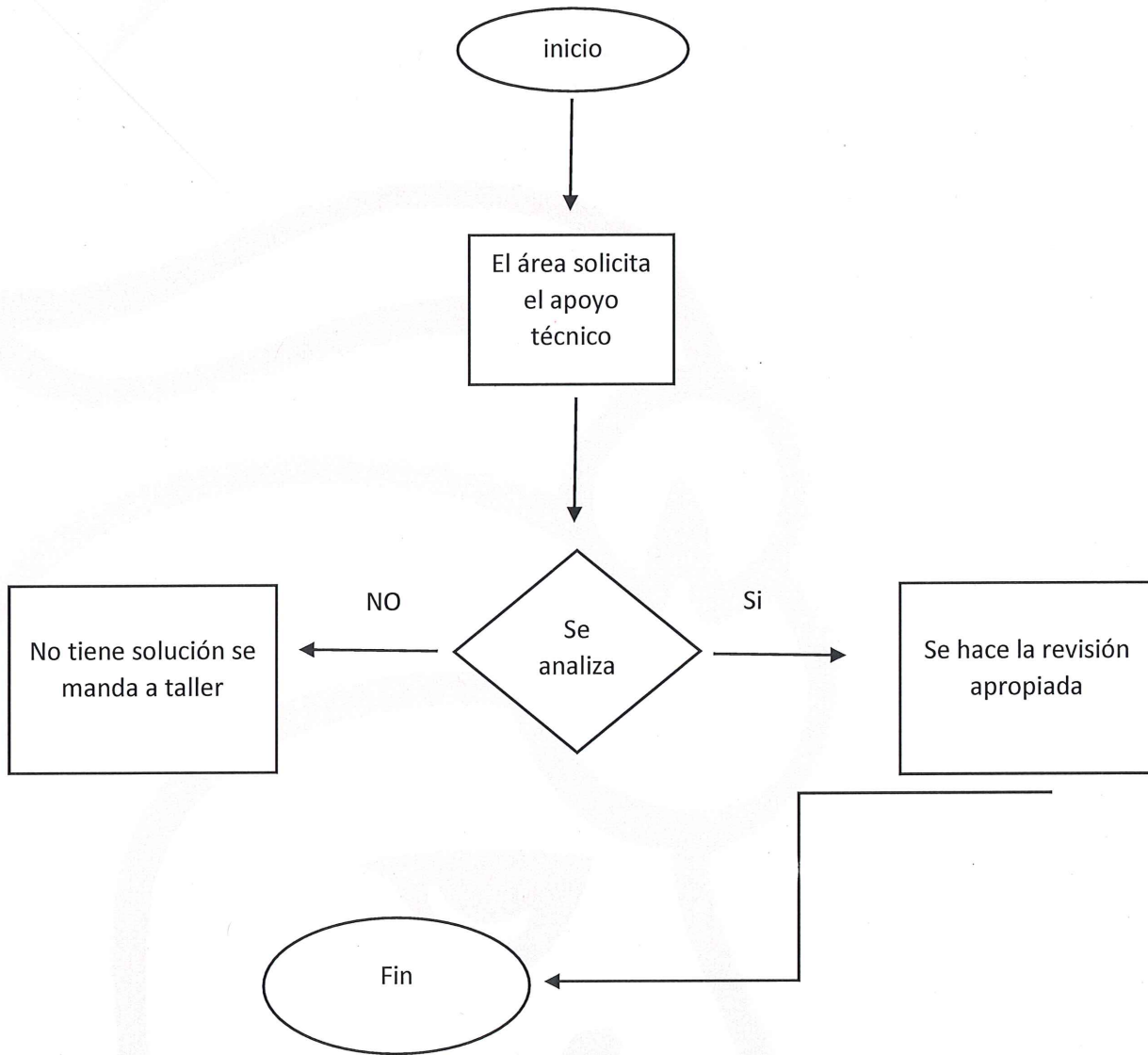
- La información debe estar disponible en formatos accesibles, de preferencia abiertos y sin restricciones de lectura.
- La sección de transparencia debe ser visible desde la página principal del sitio web institucional.
- Se recomienda realizar pruebas de acceso desde diferentes dispositivos para verificar la visualización correcta.

8.GLOSARIO DE TÉRMINOS

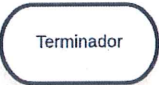



Término	Definición
Gobierno Digital	Uso estratégico de tecnologías de la información para mejorar los servicios públicos y la gestión gubernamental.
CMS (Content Management System)	Sistema de gestión de contenidos que permite crear, editar y publicar información en un sitio web.
Transparencia	Principio que obliga a las autoridades a permitir el acceso de los ciudadanos a la información pública.
INFOEM	Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México.
Dominio web	Nombre único que identifica un sitio web en Internet (ejemplo: hueypoxtla.com).
Correo institucional	Cuenta de correo electrónico asignada oficialmente a una persona o área del gobierno municipal.
Trámite digital	Proceso administrativo que puede realizarse total o parcialmente a través de medios electrónicos.
Backup (respaldo)	Copia de seguridad de archivos digitales que permite restaurar información en caso de pérdida o error.
SEO (Search Engine Optimization)	Técnicas para mejorar el posicionamiento de un sitio web en motores de búsqueda como Google.
Responsive design	Diseño web adaptable que ajusta el contenido visual a diferentes dispositivos como computadoras, tabletas y celulares.

Bitácora digital

Registro cronológico de acciones realizadas en una plataforma digital, sitio web o sistema.



SIMBOLOGÍA:

Símbolo	Representa
	Inicio o final del procedimiento. Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando se termine se escribirá la palabra FIN.
	Conector de procedimientos. Es utilizado para señalar que un procedimiento proviene o es la continuación de otros. Es importante anotar, dentro del símbolo, el nombre del proceso del cual se deriva o hacia dónde va
	Decisión. Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación.
	Línea continua. Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Su dirección se maneja a través de terminar la línea con una flecha y puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.

Registro de ediciones:

Primera Edición, 2025

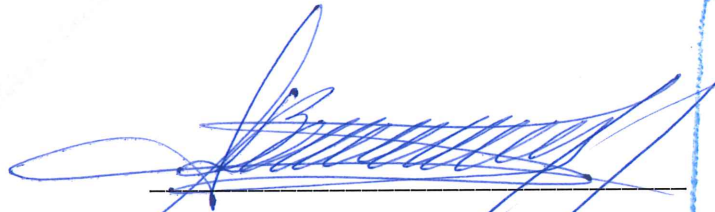
Segunda Edición, 2026

Distribución:

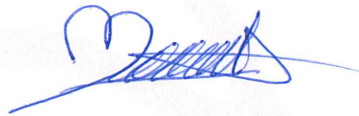
El original del Manual de Procedimientos se encuentra en poder del representante de la Dirección de gobierno digital.

Las copias controladas se encuentran están distribuida en la Coordinación de la Autoridad Municipal de Simplificación y Digitalización.

VALIDACIÓN



MTRA. ROSA ELVA BARRERA FLORES.
PRESIDENTA MUNICIPAL CONSTITUCIONAL DE HUEYPOXTLA.



C. MARCIAL HERNÁNDEZ JUAREZ.
SINDICO MUNICIPAL DE HUEYPOXTLA.



C. MONICA HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ.
SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO DE HUEYPOXTLA.



LIC. ARTURO ANGELES RODRIGUEZ
COORDINADOR DE GOBIERNO DIGITAL E INFORMATICA
- Y GOBIERNO