



ZAPOTLÁN DE JUÁREZ, HIDALGO

LINEAMIENTOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

ZAPOTLÁN DE JUÁREZ
TRANSFORMANDO JUNTOS
2024-2027

Índice

1. Introducción.
2. Objetivo.
3. Marco Legal.
4. Glosario de Términos.
5. Comunicación Interna.
 - 5.1. Comunicación Interna Formal.
 - 5.2. Comunicación Interna Informal.
 - 5.3. Líneas de Comunicación Interna.
 - 5.4. Fuentes de Información.
6. Comunicación Externa.
 - 6.1. Comunicación Externa Formal.
 - 6.2. Comunicación Externa Informal.
7. Lineamientos para verificar la comunicación interna. O S
2024-2027
8. Evaluación a la Comunicación.
9. Transitorios.

Dolce

1. Introducción

Los presentes lineamientos son de observancia obligatoria para las y los servidores públicos que laboran en la administración del Municipio de Zapotlán de Juárez del Estado de Hidalgo y tienen como finalidad el difundir los términos y procedimientos que: deben seguir para la Comunicación Interna y Externa del Organismo.

Las medidas planteadas en este documento buscan fortalecer las acciones que permitan promover la comunicación, transparencia y la rendición de cuentas que permitan el adecuado funcionamiento del Organismo, tanto al interior como al exterior del mismo.

2. Objetivo

Los presentes lineamientos tienen por objeto establecer las bases y líneas de comunicación interna y externa para la difusión de información que necesiten los servidores públicos y ciudadanos, con la finalidad de lograr los objetivos institucionales y de esta forma desarrollar un mejor desempeño de su cargo, a fin de lograr un clima y cultura organizacional, eficientes, transparentes y dinámicos, que faciliten o hagan propicio la prestación del servicio con mayor calidad y calidez.

3. Marco Legal

- I. Ley Orgánica Municipal para el Estado de Hidalgo.
- II. Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Hidalgo.
- III. Reglamento Interno del Municipio de Zapotlán de Juárez.
- IV. Modelo Estatal de Marco Integrado de Control Interno para el Sector Público del Estado de Hidalgo.
- V. Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación Estatal en Materia de Control Interno para el Estado de Hidalgo.

ROCCO



+



4. Glosario de Términos

Para efectos de los presentes lineamientos, se entenderá por:

Comunicación formal: es aquella comunicación cuyo contenido es referido a los aspectos administrativos, laborales y técnicos. En general, esta comunicación utiliza la escritura como medio (oficios, comunicados, circulares, etc.). La velocidad depende del cumplimiento de las formalidades burocráticas.

Comunicación horizontal: se desarrolla entre los sujetos de la presente norma del mismo nivel o similares, pocas veces utiliza los medios oficiales y es totalmente informal. También se le conoce como comunicación plana.

Comunicación informal: es aquel tipo de comunicación cuyo contenido, a pesar de ser de aspectos administrativos laborales utiliza medios no oficiales, es más veloz que la formal.

Comunicación interna: al conjunto de actividades efectuadas por cualquier dependencia u organismo para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su desempeño al logro de sus objetivos.

Comunicación vertical: es aquella comunicación que se genera en las áreas directivas de la dependencia u organismo y desciende utilizando los medios oficiales. En una comunicación interna óptima debe existir la comunicación vertical ascendente.

Medios de comunicación: los canales a través de los cuales fluye la información entre los servidores públicos y/o terceros relacionados con la Administración.

5. Comunicación Interna

1. La Comunicación interna dentro del organismo es la comunicación dirigida a los servidores públicos. Se desarrolló como respuesta a las necesidades de las actividades que deben ser cumplidas por los servidores públicos; asimismo, la información generada debe de cumplir con ser de calidad y oportuna, para el logro de los objetivos institucionales.

5.1. Comunicación Interna Formal

1. Los medios de comunicación interna formal son:

- a) **Oficio Interno:** Instrumento de apoyo para la transmisión de información de carácter oficial. Comunicación formal que se utiliza para tratar asuntos de índole oficial. Su característica primordial es la sobriedad de su estilo. Informa instrucciones, normas, ordenes, informes, notificaciones, avisos, gestiones de asuntos, respuestas a peticiones.
- b) **Circular:** Documento de carácter interno que transmite información con la finalidad de implementar nuevos cursos de acción o continuar desarrollando procesos administrativos. Se puede derivar de alguna disposición jurídica o administrativa. Transmite información en línea horizontal o descendente. Escrito que se emplea para comunicar simultáneamente un mismo asunto a varias personas.

Es el documento que se usa para la transmisión de asuntos oficiales que debe adecuar su estilo a las normas ya establecidas para la redacción del oficio, ya que de estos escritos sólo difieren las circulares en ser comunicaciones colectivas y no siempre son personalizadas.

Informa acuerdos, instrucciones, procedimientos, recomendaciones, especificaciones e interpretación de normas, reglas, decisiones, informes y avisos, información de observancia general.

- c) **Memorando:** Instrumento de apoyo para la transmisión oportuna de información

de carácter interno, utilizado de manera particular por las unidades administrativas para el eficaz desempeño de sus funciones. Transmite información en línea cruzada o descendente.

El memorando es una forma muy útil de comunicación dentro de una institución u organismo para lograr transmitir de manera breve los asuntos importantes que conciernen a dicha organización.

Informa instrucciones, recordatorios, observaciones, informes, avisos y gestiones y/o peticiones.

- d) **Correo Electrónico:** Medio de comunicación para la emisión electrónica de información oficial. El correo electrónico o e-mail es una herramienta tecnológica de comunicación útil.

Informa gestión de asuntos o peticiones jurídico-administrativas, instrucciones, invitaciones oficiales, informes y avisos, respuestas a peticiones y recordatorios.

5.2. Comunicación Interna Informal

1. Los medios de comunicación interna informal del organismo son:

- a) **La aplicación Whatsapp:** Comunicación a través de mensajería instantánea, dando cuenta que bien utilizada, con un objetivo claro les puede resultar tremendamente útil como una vía alternativa de distribución de información para los servidores públicos, es una comunicación informal, rápida y directa.

Informa instrucciones, invitaciones oficiales, avisos, recordatorios e información de observancia general.

- b) **Teléfono:** Instrumento de apoyo para la transición oportuna de información de manera oral, el teléfono es una forma muy útil de comunicarse dentro de un organismo para lograr transmitir de manera breve los asuntos importantes que

- a) Reuniones periódicas de mejoramiento
- b) Correos electrónico de comunicación interna institucional
- c) Buzón de sugerencias
- d) Citas personales
- e) Entrevistas y visitas a los niveles local e institucional
- f) Aplicaciones para dispositivos móviles

3. **Comunicación Horizontal:** se refiere al intercambio de comunicación entre colaboradores pares, o de rangos similares, bien sea en la misma unidad de trabajo o en diferentes unidades.

Algunos de los elementos que la componen son:

- a) Proyectos específicos y reuniones efectivas
- b) Reunión periódica de áreas administrativas
- c) Diseño de planes
- d) Redes sociales
- e) Correo electrónico
- f) Aplicaciones para dispositivos móviles

5.4. Fuentes de Información

Dentro de las principales fuentes de información interna se encuentran: el marco normativo Estatal y Municipal, manuales, informes, actas, actos administrativos, el Plan Municipal de Desarrollo de Zapotlán de Juárez, Hidalgo, Reportes, Informes emitidos por Titulares de área debidamente validados y sus respectivos avances y logros, oficios, página oficial <https://zapotlan.hidalgo.gob.mx/>, fuente que permite tener la comprobación de la veracidad de la información que se publica.

6. Comunicación Externa

La comunicación externa de la Administración del municipio de Zapotlán de Juárez,

conciernen a dicha organización.

Informa instrucciones, avisos, recordatorios, gestiones y/o peticiones.

- c) **La aplicación Messenger:** Medio de comunicación para la emisión electrónica de información oficial. El messenger es una herramienta tecnológica de comunicación útil.

Informa instrucciones, avisos, apoyo en labores específicas, respuestas a peticiones y recordatorios.

5.3. Líneas de Comunicación Interna

1. **Comunicación Descendente:** se refiere a aquellos mensajes, medios y canales que son emitidos por la Alta Dirección, los cuales van dirigidos a impartir políticas, planes, directrices y disposiciones hacia los colaboradores.

Algunos de los elementos que la componen son:

- a) Comunicados de las Direcciones (oficios, circulares, memorandos)
- b) Correos electrónico de comunicación interna institucional
- c) Directrices y/o Lineamientos
- d) Políticas y objetivos
- e) Manuales
- f) Campañas y programas institucionales
- g) Capacitaciones
- h) Reuniones periódicas
- i) Aplicaciones para dispositivos móviles

2. **Comunicación Ascendente:** se refiere a aquellos mensajes, medios y canales que son emitidos desde los colaboradores hacia las Direcciones.

Algunos de los elementos que la componen son:

- a) **Página de Internet:** Instrumento de apoyo para la transición oportuna de información histórica, contable, presupuestal y de transparencia emanada de la Dependencia.

Informa avisos, recordatorios, y cuenta con el portal de transparencia.

- b) **Teléfono:** Instrumento de apoyo para la transición oportuna de información de manera oral, el teléfono es una forma muy útil de comunicarse al y desde el exterior de la institución para lograr transmitir de manera breve los asuntos importantes que conciernen.

Informa instrucciones, avisos, recordatorios, gestiones y/o peticiones, recomendaciones.

- c) **Redes sociales:** la comunicación a través de la plataforma social como lo es Facebook, es el instrumento de apoyo para la transición oportuna, principalmente para dar a conocer a la ciudadanía información relevante del Organismo, y así como recibir toda aquella información que los ciudadanos expresan en relación a la información del Organismo.

Informa avisos, recordatorios, gestiones y/o peticiones, recomendaciones.

7. Lineamientos para verificar la comunicación interna

- I. Toda comunicación formal, se realizará a través de oficios, circulares, memorandos, y esta deberá ser notificada a la unidad administrativa pertinente, en apego con las líneas de mando que correspondan a la estructura orgánica.
- II. Se podrá enviar la comunicación formal mediante correo electrónico a fin de reforzar la recepción de la misma. Para tal efecto, se deberá incluir la siguiente leyenda:

Hidalgo, es la comunicación dirigida a las dependencias de los diferentes niveles de gobierno y a la ciudadanía en general.

La información generada debe de cumplir con ser de calidad, veraz y oportuna, para el cumplimiento de lo solicitado y para entendimiento de las personas externas del organismo.

6.1. Comunicación Externa Formal

1. Los medios de comunicación externa formal son:

- a) **Oficio Externo:** Se utiliza cuando se requiere establecer comunicación con instituciones pertenecientes a los gobiernos federales, estatales o municipales y a la ciudadanía en general.

Informa instrucciones, normas, ordenes, informes, notificaciones, avisos, gestiones de asuntos, respuestas a peticiones.

- b) **Correo electrónico:** El uso de tecnologías de información constituye un recurso eficiente y ágil para la comunicación, en el cual están inmersas todas las organizaciones, por lo cual deben aprovecharse, considerando los distintos medios informáticos de transmisión de información que brinda esta tecnología. Para efectuar este tipo de comunicación, tanto la persona que la envía como la persona que la recibe deben poseer una cuenta de correo electrónico.

Informa gestión de asuntos o peticiones jurídico-administrativas, instrucciones, invitaciones oficiales, informes y avisos, respuestas a peticiones y recordatorios.

6.2. Comunicación Externa Informal

1. Los medios de comunicación externa formal son:

“Este correo fue enviado con base en la Ley Sobre el Uso de Medios Electrónicos”

Artículo 8.- Los mensajes de datos generados, enviados, recibidos o archivados por medios electrónicos, ópticos o cualquier otra tecnología, tendrá la misma validez y eficacia jurídica, que la Ley otorga a los documentos escritos en soporte de papel.

- III. La información que contengan los oficios, comunicados o publicaciones de carácter interno que se proyecte difundir no deben contener propaganda política y/o atentar contra la integridad de alguna trabajadora y/o trabajador de este Organismo.

8. Evaluación a la Comunicación

Con el objeto de verificar que los canales de comunicación interna y externa de la Administración del Municipio de Zapotlán de Juárez, Hidalgo, funcionen adecuadamente se llevará a cabo una Evaluación (Anexo 1) en el mes de diciembre de cada año para conocer cómo se está gestionando la comunicación, así como detectar las áreas de oportunidad, fortalezas, debilidades y amenazas. Dicha evaluación se realizará mediante la aplicación de un cuestionario a cuando menos 70% del personal del Organismo.

ZAPOTLÁN DE JUÁREZ
TRANSFORMANDO JUNTOS
2024-2027

Anexo 1

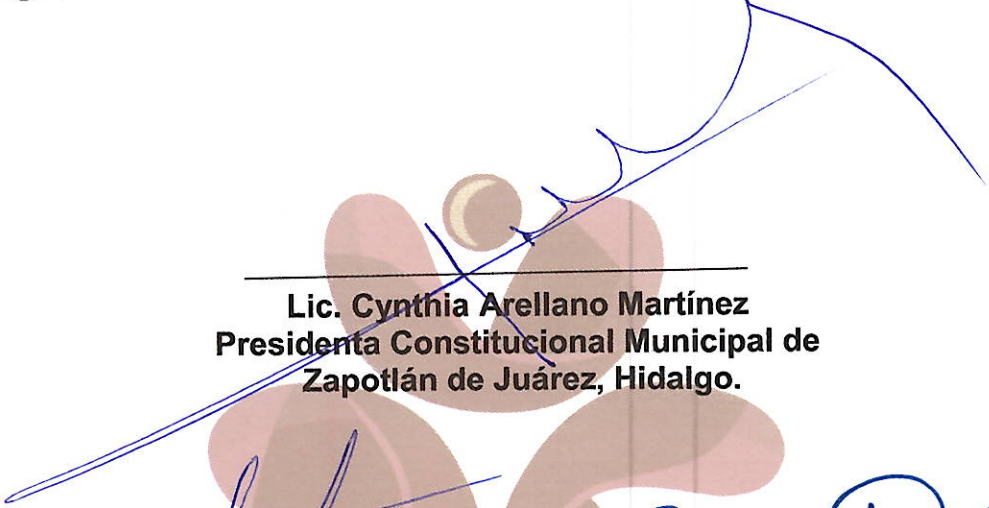
Evaluación a la Comunicación

Objetivo:	Establecer los lineamientos y directrices para utilizar el canal de comunicación apropiado para transmitir información generada por la Administración del Municipio de Zapotlán de Juárez.
Área de adscripción:	
Puesto:	
Comunicación interna	
¿Cuál es el procedimiento que se utiliza para hacer de conocimiento al personal la información relevante para el desarrollo de sus actividades?	a. Reuniones de trabajo periódicas b. Aplicaciones para dispositivos móviles c. Correos electrónicos d. Capacitaciones e. Otro - especifique _____
¿Qué medios de comunicación interna se utilizan para difundir la información entre el personal?	a. Comunicados (oficios, circulares, memorandos) b. Correos electrónicos c. Políticas y objetivos d. Manuales e. Otro - especifique _____
¿Cómo se lleva a cabo la comunicación horizontal dentro del área laboral?	
¿Cómo se lleva a cabo la comunicación vertical dentro del área laboral?	
Indique ¿cuál es el método de evaluación que utiliza para verificar la efectividad de la comunicación interna?	
Comunicación externa	
Detalle qué información se genera en su área que deba darse a conocer al exterior.	
¿Qué medios utiliza para difundir la información al exterior?	
¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimientos de usuarios externos?	

9. Transitorios

Primero. - Los presentes Lineamientos entrarán en vigor al día siguiente de su aprobación.

Segundo. - Los presentes Lineamientos dejan sin efecto toda disposición interna que se oponga a estas.



Lic. Cynthia Arellano Martínez
Presidenta Constitucional Municipal de
Zapotlán de Juárez, Hidalgo.



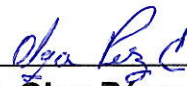
C. Roberto Carlos Escalante Sánchez
Síndico del Municipio de Zapotlán de
Juárez, Hidalgo.



Ing. Marcos Pérez Vázquez
Secretario Municipal de Zapotlán de
Juárez, Hidalgo.



C. Ana Belen Lara Ensástiga
Regidora del Municipio de Zapotlán de
Juárez, Hidalgo.



C. Olga Pérez Zerón
Regidora del Municipio de Zapotlán
de Juárez, Hidalgo.

ESTAS FIRMAS CORRESPONDEN A LA INSTALACIÓN DE LOS LINEAMIENTOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA.

buice

C. Dulce María Romero Jiménez
Regidora del Municipio de Zapotlán de
Juárez, Hidalgo.



C. Froylán Ortega Santa Ana
Regidor del Municipio de Zapotlán
de Juárez, Hidalgo.



**C. María de los Ángeles Gómez
Jiménez**
Regidora del Municipio de Zapotlán de
Juárez, Hidalgo.



Lic. Ariadna Trujillo Arrieta
Regidora del Municipio de Zapotlán
de Juárez, Hidalgo.



Ing. Rosalío Escamilla Reyes
Regidor del Municipio de Zapotlán de
Juárez, Hidalgo.



C. Erick Edgardo Islas Cruz
Regidor del Municipio de Zapotlán
de Juárez, Hidalgo.

ZAPOTLÁN DE JUÁREZ
TRANSFORMANDO JUNTOS
— 2024-2027 —



C. Plutarco Irineo Hernández Muciños
Regidor del Municipio de Zapotlán de
Juárez, Hidalgo.

ESTAS FIRMAS CORRESPONDEN A LA INSTALACIÓN DE LOS LINEAMIENTOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTENRA.