

SISTEMA MUNICIPAL PARA EL DESARROLLO  
INTEGRAL DE LA FAMILIA DE CALNALI HIDALGO

# LINEAMIENTOS CON LÍNEAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN ENTRE NIVELES JERARQUICOS



## INTRODUCCION

El control interno del SMDIF del Municipio de Calnali, emite los presentes lineamientos con fundamentos en la Ley Orgánica Municipal, para el Estado de Hidalgo, que la facultan para establecer normas, criterios, sistemas y procedimientos para la administración.

En este sentido, los lineamientos se emiten para facilitar y dar a conocer los mecanismos de comunicación a los proveedores, contratistas, ciudadanos y personal del SMDIF Calnali.

Por lo anterior, con los lineamientos es posible mantener una buena comunicación mediante criterios de legalidad, honestidad, eficiencia, eficacia, racionalidad, austeridad, transparencia, control y rendición de cuentas, así como dar cumplimiento a las actividades institucionales.

## OBJETIVO

Establecer las directrices generales para el manejo efectivo de la comunicación interna y externa, situando acciones de comunicación con calidad, asertividad y coherencia que permitan el cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales.



## POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN

- 1.- Ofrecer la información de su gestión tanto para los usuarios internos, como externos de forma oportuna, objetiva, veraz, completa, clara y actualizada, en aquellos canales establecidos por el Municipio, de acuerdo en la normatividad vigente.
- 2.- Fortalecer los procesos de las diferentes áreas a nivel interno y velar porque los canales de comunicación sean efectivos para los usuarios.
- 3.- La comunicación debe ser transversal a todos los procesos, conservando la interdependencia en la elaboración del mensaje que se va a difundir y que será insumo para el plan de comunicaciones.
- 4.- La comunicación será garante del derecho constitucional a la información pública, en todos los procesos organizacionales.
- 5.- La comunicación está orientada a generar resultados con la información proporcionada internamente y externamente.

## POLITICAS DE COMUNICACIÓN INTERNA

Se presentan los siguientes lineamientos en el que se establecen las líneas de comunicación empleadas e información proporcionada entre los funcionarios de cada área o unidad administrativa interna.

- 1.- Para la comunicación interna debe entenderse todo acto que, de manera escrita, electrónica o telefónica, se genere o deba suscitarse para lograr la interacción de todas las áreas que tengan relación directa, indirecta y mediata.
- 2.- Toda comunicación interna estará investida de registro, formalidad, puntualidad, claridad, confidencialidad, institucionalidad, fundamentación, motivación y salvaguardando los documentos del SMDIF Calnali.
- 3.- De acuerdo al organigrama la información y comunicación fluirá horizontal, vertical y transversal.

- 4.- La documentación será entregada a la unidad central de correspondencia y así mismo deberá recibirla de la siguiente manera: Colocar nombre de la persona que recibe, colocar firma de quien reciba, si se requiere, deberá ser sellados y con fecha que se recibe.
- 5.- Los oficios deberán entregarse a la unidad central de correspondencia, esta entregara la información al área correspondiente para dar contestación, en términos que se requiere.
- 6.- Los correos electrónicos podrán ser utilizados para recibir y enviar información documental relacionada al área en específico.
- 7.- Mediante vía telefónica (WhatsApp, llamadas telefónicas y mensajes de texto), será de manera respetuosa y amable para brindar información.

### POLITICAS DE COMUNICACIÓN EXTERNA

Se presentan los siguientes lineamientos en el que se establece las líneas de comunicación empleadas:

- 1.- Para la comunicación externa debe entenderse todo acto que, de manera escrita, electrónica o telefónica, se genere o deba suscitarse para lograr la interacción de todas las áreas que tenga relación indirecta y mediata.
- 2.- Mediante vía telefónica, será de manera respetuosa, amable, para dar y brindar información a los distintos usuarios y así mejorar el servicio.
- 3.- La plataforma del municipio de Calnali, donde se brinda al ciudadano información relacionadas con las actividades realizadas por el SMDIF.
- 4.- Los correos electrónicos podrán ser utilizados para recibir y enviar información documental relacionada al área en específico o temas relacionados, para mantenerse informado lo más rápido posible.

## LINEAMIENTOS GENERALES

- 1.- Las comunicaciones producidas por las áreas generadoras del SMDIF, independiente de si, buscan ser utilizadas para personas internas o externas, deben ofrecer algún beneficio para los destinatarios, ser claras y precisas. Se debe evitar que las comunicaciones den pie a interpretaciones erróneas.
- 2.- La comunicación debe estar publicada y colocada en los diferentes medios.
- 3.- Los contenidos de ninguna forma pueden ser ofensivos, sexistas, racistas, discriminatorios u obscenos. En todo momento se debe tener presente que se trata de la imagen del organismo.
- 4.- Se debe evitar todo tipo de estereotipos por raza, genero, religión, origen étnico, localización geográfica, orientación sexual, discapacidad, apariencia física y social.
- 5.- No se debe utilizar regionalismos o frases coloquiales que son de uso común en algún lugar del país, pero que en otras regiones pueden ser consideradas ofensivas.
- 6.- Se procurará que los contenidos se ciñan a las normas básicas de ortografía, gramática y sintaxis.
- 7.- Las entidades deben ofrecer solo aquellos contenidos que sean de su competencia y sobre los cuales se tenga completa seguridad en términos de veracidad de los mismos, en caso de ofrecer contenidos tomados de un tercero ajeno a la entidad, se debe incluir la fuente de donde fueron tomados.
- 8.- La información debe provenir de fuentes totalmente confiables.
- 9.- Antes de ofrecer contenidos, se debe validar la vigencia y calidad de los mismos.
- 10.- En caso de que se detecten errores, omisiones, mala interpretaciones o cualquier situación en la que el contenido quede en duda, se debe corregir esta información de manera diligente.





## SEGURIDAD DE LA INFORMACION

En los casos en que se solicite información, se debe contar con autorización y aclaración de la misma solo será utilizada para los fines para los cuales fue solicitada.

Para hacer uso (reproducción, transformación o puesta a disposición) de materiales y obras protegidas por el derecho de autor, debe cerciorarse de contar con la debida autorización del titular de los derechos sobre dicho material.

La protección del derecho del autor se aplica sobre los textos, imágenes, dibujos, fotos y cualquier otro material gráfico, sonoro o visual y los programas informáticos y bases de datos.

La protección de los derechos de propiedad intelectual y propiedad industrial se observarán en lo relativo a marcas, logos, estandartes, lemas, modelos de utilidad y derecho del autor.

## COMUNICACIÓN INTERNA

### PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA

La finalidad de este plan es el establecimiento de acciones, responsables y recursos para fortalecer y hacer mas eficientes y eficaces los canales de comunicación interna del SMDIF Calnali.

## CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA

**Correo electrónico:** Cada uno de los funcionarios del SMDIF, cuenta con este servicio, previa solicitud de creación del titular del programa. El correo facilita el envío y recepción de información entre los funcionarios de la entidad, garantizando una comunicación ágil, veraz y eficaz.

**Circulares internas:** Su objetivo es informar a los funcionarios del SMDIF, sobre un asunto de carácter normativo legal y disposiciones emitidas por la misma. Estas tienen la particularidad de tratar cualquier tipo de circunstancialidad al interior de las áreas generadoras. Las circulares son emitidas por lo general en físico a través de correo electrónico a cada uno de los funcionarios con el objetivo de que la comunicación llegue a la totalidad de los mismos.

**Buzón de sugerencias:** Es un canal de información que permite a los funcionarios formular sugerencias respecto de los temas que los afectan y tener un espacio de participación, para que obtengan respuesta a las necesidades que ahí plantean.

**Talleres y charlas de capacitación para los funcionarios:** Las acciones de capacitación, en cualquiera de sus versiones: cursos, talleres, conferencias, congresos y diplomados, que permitan adquirir conocimientos teóricos y prácticos que permiten que las personas actualicen sus conocimientos y fortalezcan su capacidad de respuesta ante los cambios del entorno de sus requerimientos laborales, incrementen su desempeño dentro de la institución.

**Chat Interno:** Programa digital de mensajería instantánea, conformado por la red de los usuarios internos.

**Memorandos:** Comunicación de carácter interno, destinado a transmitir información, orientar, recordar, solicitar, dar instrucciones y pautas a las dependencias o funcionarios que tengan relación laboral.



**Comités:** Están conformados por funcionarios que se encargan de tratar o resolver un asunto particular, de acuerdo con las funciones asignadas a este.

**Redes sociales:** Sitios web conformados por usuarios que comparten intereses afines permitiendo una comunicación directa y el intercambio de información.

### COMUNICACIÓN EXTERNA


La comunicación externa se debe entender como toda la información producida por el SMDIF en acceso libre, dirigida a la ciudadanía general, proveedores y contratistas dando a conocer la información en los medios masivos de comunicación y medios digitales.

**Plan anticorrupción, atención y participación ciudadana:** Esta herramienta permite contar con una programación de acciones de participación ciudadana y rendición de cuentas que promueven la utilización de múltiples canales de comunicación, con el propósito de que la ciudadanía y demás partes interesadas estén informados sobre la gestión, logros, retos y manejo de los recursos del SMDIF.

**Oficios:** Los oficios son de tipo documentales, que son utilizados para comunicar disposiciones o responder consultas y personas externas al organismo.

**Telefónica:** El servidor publico bajo su criterio utilizara su número telefónico para responder o realizar llamadas de trabajo, en caso de contar con teléfono institucional, se debe contestar en el horario laboral de forma respetuosa, clara y proporcionando información veraz.

**Periódico Oficial del Estado de Hidalgo:** El objetivo es dar certeza a disposiciones de las diferentes dependencias de gobierno, publicando leyes, reglamentos, acuerdos, circulares, órdenes y demás actos expedidos por los poderes de la federación.



**JUNTA DE GOBIERNO**

**PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO**



Ing. Isaías Acosta Téllez

2020 - 2024

**SECRETARIO DE LA JUNTA DE GOBIERNO**



Lic. Espiridión Téllez Solís

**TESORERO DE LA JUNTA DE GOBIERNO**



PTI. Marcos Cruz Melo

2020 - 2024

**Comisario Municipal**



C. Felipa Méndez Vite

2020 - 2024

**VOCALES DE LA JUNTA DE GOBIERNO**

**PRIMER VOCAL DE LA JUNTA DE GOBIERNO**

**SEGUNDO VOCAL DE LA JUNTA DE GOBIERNO**



Lic. Luis Villegas Nochebuena



C. Marisol Hernández Mendoza

**TERCER VOCAL DE LA JUNTA DE GOBIERNO**



Ing. Carolina Pérez Solares