



LINEAMIENTOS DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA PARA EL MUNICIPIO DE CALNALI HIDALGO.

CONSIDERANDOS

PRIMERO. Que el artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en la fracción I, señala que cada Municipio será gobernado por un Ayuntamiento de elección popular directa el cual ejercerá la competencia que la propia Constitución le otorga, de manera exclusiva y sin que exista autoridad intermedia entre este y el gobierno del Estado. Principio que se reproduce en la Constitución Local del Estado de Hidalgo, en su numeral 12.

SEGUNDO. Que la fracción II, del 115 de la Constitución Federal, y el 141, fracción III de la Constitución Local, otorgan a los Ayuntamientos la facultad reglamentaria, lo que les permite expedir los Bandos de Policía y buen Gobierno, los reglamentos, circulares y disposiciones administrativas de observancia general dentro de sus respectivas jurisdicciones, que organice la administración pública municipal, regulen las materias, procedimientos, funciones y servicios públicos de su competencia y aseguren la participación ciudadana y vecinal.

TERCERO. La información y comunicación son relevantes para el logro de los objetivos institucionales. Al respecto, se deben establecer mecanismos que aseguren que la información relevante cuenta con los elementos de calidad suficientes y que los canales de comunicación tanto al interior como al exterior son efectivos. Por ello, la administración municipal requiere de la formalidad en la comunicación, que permita expresar la información generada en tiempo determinado, bajo criterios de calidad, eficacia y eficiencia; es decir, contar con un proceso de comunicación que facilite el flujo de información, así como desarrollar de manera eficaz las responsabilidades y actividades institucionales que tienen encomendadas. En este sentido, la comunicación entre el personal del servicio público y la ciudadanía debe de facilitar el entendimiento en todos los niveles y coadyuvar en la realización de las tareas en las oficinas municipales con oportunidad, suficiencia y precisión, mejorando el quehacer gubernamental con una visión de resultados a la población.

Por lo anterior expuesto, el Ayuntamiento de Calnali, Hidalgo, tiene a bien aprobar los siguientes:

LINEAMIENTOS DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA PARA EL MUNICIPIO DE CALNALI HIDALGO.

Título Primero. Disposiciones Generales.

Artículo 1. 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 presentación del servicio con mayor calidad y calidez.

Lo anterior en armonía con el mandato constitucional establecido en el artículo 134 párrafo octavo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en la cual se establece que “la propaganda, bajo cualquier modalidad de comunicación social, que difundan como tales, los poderes públicos, los órganos autónomos, las dependencias y entidades de la administración pública y cualquier otro ente de los tres órdenes de gobierno, deberá tener el carácter institucional y fines informativos, educativos o de orientación social. En ningún caso esta propaganda incluirá nombres, imágenes, voces o símbolos que impliquen promoción personalizada de cualquier servidor público.

Artículo 2. El lenguaje empleado en los presentes Lineamientos no busca generar ninguna distinción ni marcar diferencias entre hombres y mujeres, por lo que las referencias o alusiones en la redacción hechas hacia un género representan a ambos sexos.

Artículo 3. Los presentes Lineamientos son de observancia obligatoria para todos los servidores públicos de las diferentes Áreas de la Administración Pública Municipal de Calnali, quienes, en sus respectivos ámbitos de competencia, establecerán, actualizarán e implementarán los medios de comunicación interna y externa con los procedimientos específicos y acciones que se requieran, conforme a las circunstancias particulares de cada una de ellas y tomando como base los presentes Lineamientos.

Artículo 4. La interpretación para efectos administrativos de los presentes Lineamientos, así como la resolución de los casos no previstos en el mismo, corresponderá a la Contraloría Municipal.

Artículo 5. Para los efectos de los presentes Lineamientos se entenderá por:

I. Comunicación Formal: es la comunicación que está desarrollado para ser transmitido a partir de reglas, estándares y procesos profesionales y que, al mismo tiempo, evita utilizar terminología coloquial o inculca. También, se le considera como el intercambio oficial de información que fluye entre los diferentes niveles de una estructura organizacional, a su vez que se rige sobre las determinadas políticas y regulaciones de una organización en particular.

II. Comunicación Informal: Es la que surge espontáneamente entre los servidores públicos por la necesidad de comunicarse, sin seguir los canales oficiales, lo que permite agilizar muchos trámites, y en ocasiones permite obtener información adicional.

III. Comunicación horizontal: Se desarrolla entre los sujetos de la presente norma del mismo nivel jerárquico o similar, pocas veces utiliza los medios oficiales y es totalmente informal, también se le conoce como comunicación plana. Tiene gran importancia a efectos de coordinación. Ayuda a resolver problemas y tomar decisiones en las que saben intervenir varias direcciones.

IV. Comunicación vertical: Será ascendente si la información discurre hacia arriba en la estructura jerárquica del Ayuntamiento (desde los empleados o mandos intermedios hacia la dirección).



Será descendente si la información fluye hacia abajo (desde la dirección o mandos intermedios hasta los empleados de niveles inferiores).

V. Comunicación interna: el conjunto de actividades efectuadas por cualquier dirección 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.

VI. Comunicación externa: es aquella que se pone de manifiesto con los sectores externos que están relacionados con el Ayuntamiento. El objetivo de este tipo de comunicación es mejorar y potenciar las relaciones con los distintos agentes con los que está relacionada el Ayuntamiento.

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

Título Segundo. Comunicación Interna.

Artículo 6. La comunicación interna dentro de la administración municipal es la comunicación dirigida al trabajador. Se desarrolla como respuesta a las necesidades de las actividades que deben ser cumplidas por los servidores públicos, así mismo la información generada debe ser de calidad y oportuna, para el logro de los objetivos institucionales.

Artículo 7. Para lograr emplear una buena comunicación interna dentro de la administración pública, todos los servidores públicos del municipio deberán cumplir con lo siguiente:

1. Es obligación de los colaboradores el manejar de manera confidencial la información del municipio de Calnali, como ente jurídico.
2. Se deberá manejar una comunicación formal y respetuosa con los directores, encargados y en general con todos los servidores públicos.
3. Se deberá de respetar los niveles jerárquicos con todo comunicado, por parte de todos los servidores.
4. Se deberá informar sobre la implementación o cambio de alguna herramienta de comunicación interna que tenga que ver con los servidores públicos, haciendo oficial su uso solicitando a los usuarios que a partir de ese momento debe comenzar a utilizarlos.
5. Ningún Oficio, comunicado o publicación de carácter interno que se proyecte difundir debe de contener propaganda política y/o atender contra la integridad de algún servidor público y/o persona en general.
6. El uso de correo electrónico se sugiere como uno de los principales canales de comunicación interna, ya que permite el ahorro de tiempo y utilización de papel, es de uso estrictamente profesional y no de carácter personal.
7. Se hará uso principalmente de oficios, circular, memorando, con base a las necesidades de comunicación.
8. La información se retira de estos medios con base en la temporalidad de la misma.



Capítulo I Comunicación Interna Formal.

Artículo 8. Los medios de comunicación interna formal de la administración municipal son:

- I. **Oficio interno:** instrumento de apoyo para la transmisión de información de carácter oficial. Comunicación formal que se utiliza para tratar asuntos de índole oficial. Se deberá de especificar el lugar de emisión, fecha elaboración, número de oficio, asunto, nombre completo y cargo del destinatario, en su caso cargo y nombre completo para atención, texto del oficio, despedida, nombre completo, cargo, firma y sello del remitente, mención de copia para conocimiento o seguimiento para el jefe inmediato o titular de la institución; mismo que se deberá plasmar en la hoja membretada oficial de municipio.
Informa instrucciones, normas, órdenes, informes, notificaciones, avisos, gestiones de asuntos, respuestas a peticiones.
- II. **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 vertical descendente con el fin de comunicar simultáneamente un mismo asunto a varias personas.
Informa acuerdos, instrucciones, procedimientos, recomendaciones, especificaciones e interpretación de normas, reglas, decisiones, informes, información de observancia en general y avisos.
- III. **Memorando:** Instrumento de apoyo para la transmisión oportuna de información de carácter interno, utilizando 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 comunicarse dentro de una institución para lograr transmitir de manera breve los asuntos importantes que conciernen a dicha organización.
Informa instrucciones, recordatorios, observaciones, informes, avisos gestiones y peticiones.
- IV. **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. Para el envío de comunicados internos de cada área administrativa se creará una cuenta de correo electrónico exclusiva, como el siguiente ejemplo contraloria.calnali2024@gmail.com Iniciando con el nombre o en su caso abreviatura del área correspondiente. Este correo será utilizado y su uso queda bajo responsabilidad del director y/o encargado de cada área.
Informa gestión de asuntos o peticiones jurídico-administrativas, instrucciones, invitaciones oficiales, informes, avisos, recordatorios y respuestas a peticiones.
- V. **Tablero notificador:** Es un medio de difusión que se utiliza para dar a conocer los informes y comunicados internos como son políticas o procedimientos actualizados, calendario de actividades, circulares, notificaciones, solicitudes, citaciones, resoluciones,



etcétera. Todo servidor público tiene la obligación de revisar constantemente el tablero notificador.

Capítulo II Comunicación Interna Informal.

Artículo 9. Los medios de comunicación interna informal de la administración municipal son:

- I. **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.
- II. **Teléfono:** instrumento de apoyo para transición oportuna de información de manera oral. El teléfono es una forma muy útil de comunicarse dentro de una institución para lograr transmitir de manera breve los asuntos importantes que conciernen a dicha organización, informa instrucciones, avisos, recordatorios y peticiones.

Título Tercero. Comunicación externa.

Artículo 10. La comunicación externa de la administración municipal es la comunicación dirigida del trabajador a los ciudadanos, así como a dependencias de otros niveles de gobierno. La información generada debe de ser de calidad y oportuna, para el cumplimiento de los solicitado y para entendimiento de las personas externas a la administración municipal.

Capítulo I Comunicación Externa Formal.

Artículo 11. los medios de comunicación externa formal de la administración municipal son:

- I. **Oficio externo:** se utiliza cuando se requiere establecer comunicación con personas físicas o jurídico-colectivas, fuera del sector público estatal, así como con instituciones pertenecientes a los gobiernos federal, estatal o municipales. Se deberá de especificar el lugar de emisión, fecha de elaboración, número de oficio, asunto, nombre completo y cargo del destinatario, en su caso nombre completo y cargo para atención, texto del oficio, despedida, nombre completo, cargo, firma y sello del remitente, mención de copia de conocimiento o seguimiento para el jefe inmediato o titular de la institución, mismo que se deberá plasmar en la hoja membretada oficial del municipio.
Informar instrucciones, normas, órdenes, informes, notificaciones, avisos, gestiones de asuntos y respuestas a peticiones.
- II. **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 de 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 de poseer una cuenta de correo electrónico institucional.

Capítulo II Comunicación Externa Informal

Artículo 12. Los medios de comunicación informal de la administración municipal son:

- I. **Página de internet:** instrumento de apoyo para la transición oportuna de información histórica, contable, presupuestal y de transparencia emanada de la administración municipal.
Informa avisos, recordatorios, convocatorias, procesos de licitación y cuenta con el portal de transparencia.
- II. **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 logara transmitir de manera breve los asuntos importantes que conciernen.
- III. **Redes sociales:** la comunicación a través de plataformas sociales como lo son Facebook, Twitter, son el instrumento de apoyo para la transición oportuna, principalmente para dar a conocer a la ciudadanía información relevante de la administración municipal y así mismo recibir toda aquella información que los ciudadanos expresan en relación a la información de la administración municipal. Informar aviso, recordatorios, gestiones, recomendaciones.

Título Cuarto. Lineamientos Generales.

Artículo 13. Las comunicaciones producidas por las áreas generadoras de la Presidencia Municipal, independientemente de si buscan ser utilizadas para personas internas o externas, deben de sujetarse a lo siguiente:

- a) Deben de ofrecer algún beneficio para los destinatarios, ser claras y precisas.
- b) Se debe de evitar que las comunicaciones den pie a interpretaciones erradas.
- c) Los contenidos de ninguna forma pueden ser ofensivos, sexistas, racistas, discriminatorios u obscenos. En todo momento se debe de tener presente que se trata de la imagen del municipio.
- d) Se debe evitar todo tipo de estereotipos por raza, genero, religión, origen étnico, localización geográfica, orientación sexual, discapacidad, apariencia física o estrato social.
- e) No se deban de utilizar regionalismos o frases coloquiales que son de uso común en algún lugar del país pero que en otras regiones pueden ser consideradas ofensivas.
- f) Se procura que los contenidos se ciñan a las normas básicas de ortografía, gramática, sintaxis y estilo establecidas por la Real Academia Española.



- g) Las Hojas membretadas deben de ser utilizadas para la emisión de oficios, circulares y memorando, en general en todos los medios de difusión interna o externa con información oficial de la administración.
- h) Las áreas deben de ofrecer solo aquellos contenidos que sean de su competencia y sobre los cuales se tengan completa seguridad en términos de veracidad de los mismos. En caso de ofrecer contenidos tomados de un tercero ajeno a la entidad, se deben incluir la fuente de donde fueron tomados.
- i) En los casos en que solicite información de los particulares, se debe contar con su autorización y aclarar que la misma sólo será utilizada para los fines para los cuales fue solicitada.
- j) Para hacer uso (reproducción, transformación, o puesta a disposición) de materiales y obras protegidas para el derecho de autor, debe cerciorarse de contar con la debida autorización del titular de los derechos sobre dicho material.
- k) La protección del derecho de autor se aplica sobre los textos, imágenes, dibujos, fotos y cualquier otro material gráfico, sonoro o visual y los programas informáticos y base de datos.
- l) La protección de los derechos de propiedad intelectual y propiedad industrial se observará en lo relativo a marcas, nombres comerciales, logos, enseñas, lemas, nombres de dominio, secretos empresariales, saber-hacer, diseños industriales, patentes, modelos de utilidad y derecho de autor.
- m) La información debe de provenir de fuentes totalmente confiables.
- n) En caso que se detecten errores, omisiones, malas interpretaciones o cualquier situación en la que el contenido que, en duda, se debe de corregir esta información de la manera diligente.

Título Quinto. Sanciones.

Artículo 14. La infracción a las disposiciones de este reglamento dará lugar a las sanciones previstas en la Ley General de Responsabilidades Administrativas, los Códigos de ética y de Conducta de la Administración Pública del Municipio de Calnali, Hidalgo, y el Reglamento Interno de Trabajo para la Administración Pública Municipal de Calnali, Hidalgo.

TRANSITORIOS.

PRIMERO. Estos lineamientos entrarán en vigor al día siguiente de su Aprobación por el Ayuntamiento del municipio de Calnali, Hidalgo.

SEGUNDO. Se deja sin efectos los Lineamientos de Comunicación Interna y externa del Municipio de Calnali Hidalgo y toda disposición que contravengan lo establecido en los presentes Lineamientos a partir de su aprobación por el Ayuntamiento Municipal.