



LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA COMUNICACIÓN EXTERNA

**Administración
2024-2027**



INTRODUCCIÓN



La Contraloría interna municipal de Jacala de Ledezma Hidalgo emite los presentes lineamientos con fundamento en el artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos fracción I, II que a letra dice "Los ayuntamientos tendrán facultades para aprobar, de acuerdo con las leyes en materia municipal que deberán expedir las legislaturas de los Estados, los bandos de policía y gobierno, los reglamentos, circulares y disposiciones administrativas de observancia general dentro de sus respectivas jurisdicciones, que organicen la administración pública municipal, regulen las materias, procedimientos, funciones y servicios públicos de su competencia y aseguren la participación ciudadana y vecinal."

En el artículo 106 de la Ley Orgánica Municipal para el Estado de Hidalgo, que la facultan para Vigilar el cumplimiento de las políticas, programas y demás disposiciones legales y reglamentarias del Ayuntamiento; así como Planear, organizar y coordinar el sistema de control y evaluación municipal; y en apego a lo establecido en el Marco Integrado de Control Interno en apego al componente de información y comunicación que Es la información de calidad que la Administración y los demás servidores públicos generan, obtienen, utilizan y comunican para respaldar el sistema de control interno y dar cumplimiento a su mandato legal; bajo sus tres principios.

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.





OBJETIVO

Implementar medios que permitan una comunicación eficaz, internamente y externamente para dar información de calidad para la consecución de los objetivos institucionales. Por lo que la administración requiere tener acceso a comunicaciones relevantes y confiables esto con el fin de desarrollar un buen desempeño en cada una de las áreas, mejor organización y así mismo tiempo ser dinámicos y transparentes.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

Los presentes Lineamientos son de observancia obligatoria para todos los servidores públicos de las diferentes Áreas del Honorable Ayuntamiento de Jacala de Ledezma Hidalgo, quienes, en sus respectivos ámbitos de competencia, establecerán, actualizarán e implementarán los medios de comunicación externa con los procedimientos específicos y acciones que se requieran, conforme a las circunstancias particulares de cada una de ellas. El lenguaje utilizado 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 ambos sexos.

COMUNICACIÓN EXTERNA

Proceso de transmitir información entre una empresa y personas o entidades que están fuera de ella. 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





COMUNICACIÓN EXTERNA FORMAL

- **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 federales, estatales 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.
- **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.

COMUNICACIÓN EXTERNA INFORMAL

- **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. Otro significado documento electrónico accesible a través de internet que contiene información organizada y presentada de forma visual.





- **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.

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

LINEAMIENTOS GENERALES

- I. Deben de ofrecer algún beneficio para los destinatarios, ser claras y precisas
- II. Se debe de evitar que las comunicaciones den pie a interpretaciones erradas.
- III. 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.
- IV. Se debe de evitar todo tipo de estereotipos por raza, género, religión, origen étnico, localización geografía, orientación sexual, discapacidad, apariencia física o estrato social.
- V. No se deben de utilizar regionalismos o frases coloquiales que son de uso común en algún lugar del país pero que en otras regiones puede ser consideradas ofensivas.

Se procurará que los contenidos se ciñan a las normas básicas de ortografía, gramática, sintaxis y estilo establecidas por la Real Academia Española.





VII. Las hojas membretadas deben ser utilizadas para la emisión de oficios circulares y memorando, en general en todas los medios de difusión interna con información oficial de la administración



Las áreas deben de ofrecer sólo 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 de incluir la fuente de donde fueron tomados.

IX. En los casos en que se solicita información de los particulares, se debe contar con su autorización y aclarar que la misma sólo será utilizada para los fines que para los cuales fue solicitada.

X. Para hacer uso (reproducción, transformación o puesta 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.

XI. 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 bases de datos.

XII. La protección de los derechos de propiedad intelectual y propiedad industrial se observaron 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.

XIII. La información debe de provenir de fuentes totalmente confiables.



En caso de que se detectan 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.

SANCIONES

La infracción a las disposiciones de este reglamento dará lugar a las sanciones previstas en la ley General de responsabilidades administrativas el código de ética y el reglamento interno de los servidores públicos del municipio de Jacala de Ledezma Hidalgo

ELABORO:

LIC. NUBIA CELESTE MARTINEZ LABRA
TITULAR DEL ORGANO INTERNO DE CONTROL
DEL MUNICIPIO DE JACALA DE LEDEZMA, HIDALGO.



REVISO:

TEC. NOEL OLGUIN MUÑOZ
SECRETARIO GENERAL
DEL MUNICIPIO DE JACALA DE LEDEZMA, HIDALGO



AUTORIZO:

MTRA. KENDRA MARTINEZ SANCHEZ
PRESIDENTA MUNICIPAL CONSTITUCIONAL
DE JACALA DE LEDEZMA HIDALGO.

