



LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA COMUNICACIÓN INTERNA

**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 interna 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 INTERNA

La comunicación interna es el intercambio de información entre trabajadores dentro de la administración municipal. Se desarrolla en respuesta a las necesidades de las actividades que realizan los servidores públicos. Por lo que la información debe ser de calidad y enviarse oportunamente para el logro de los objetivos institucionales. Esta comunicación se divide en dos formal e informal a continuación se describe cada una.



COMUNICACIÓN INTERNA 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 inculta 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 comunicación en particular.

Los medios de comunicación interna formal que se utilizaran dentro de la administración municipal son:

- **Oficio.** El oficio es un tipo de documento que se realiza para hacer llegar un comunicado oficial a un destinatario en particular. Debiéndose especificar el lugar de emisión, fecha de 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 del municipio.
- **Correo electrónico.** Se trata de la versión digital del correo postal, o sea, de un sistema de redacción y envío de notas escritas en formato virtual. Este servicio permite el envío de mensajes escritos y de archivos adjuntos a cualquier usuario cuya dirección de correo electrónico se conozca.
- **Circular.** Es un documento de uso interno que dirige una autoridad superior, a todos o aparte de sus subalternos simultáneamente para darle a conocer disposiciones o asuntos internos para que se cumplan a cabalidad.





- **Memorándum.** Un memorando o memorándum es un tipo de comunicaciones escritas, generalmente breves y de carácter oficial, a través de las cuales una instancia dentro de una organización se comunica con otra para hacerle alguna solicitud, recordatorio, instrucción, etcétera, y usualmente de parte de una instancia jerárquica superior a sus distintos subordinados.



COMUNICACIÓN INTERNA INFORMAL

Comunicación informal es la que surge espontáneamente entre los servidores públicos por la necesidad de comunicarse seguir los cauces oficiales lo cual permite agilizar muchos trámites y en ocasiones permite obtener información adicional.

Los medios de comunicación interna informal que se utilizaran dentro de la administración municipal son:

- **Whatsapp.** App gratuita de mensajería multiplataforma que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes instantáneos a través de un teléfono móvil (celular). El servicio no solo posibilita el intercambio de textos, sino también de audios, videos y fotografías, además de la realización de llamadas. El cual les puede resultar muy útil como una vía alternativa de distribución de información para los servidores públicos, es una comunicación informal, rápida y directa.
- **Teléfono.** Este dispositivo opera más allá de las distancias físicas y geográficas que separen a las personas, puesto que funciona a partir de ondas satelitales y tecnología de avanzada por ello es muy útil comunicarse dentro de la institución para comunicarse de manera breve los asuntos importantes.





LINEAMIENTOS GENERALES

Deben de ofrecer algún beneficio para los destinatarios, ser claras y precisas

Se debe de evitar que las comunicaciones den pie a interpretaciones erradas.

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.

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.
- VI. 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 lados 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 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 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.

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.

- XIV. La información debe de provenir de fuentes totalmente confiables.
- XV. 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.

