

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACIÓN INTERNA, EXTERNA E INFORMACIÓN DEL H. AYUNTAMIENTO DE SAN FELIPE ORIZATLÁN, HIDALGO

Elaboró:



C. Camilo Melo Rivera
Secretario General Municipal

Vo. Bo.



L.C. Gustavo Hernández Godoy
Contralor Municipal

Aprobó:



Lic. Erika Saab Lara
Presidenta Municipal

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACIÓN INTERNA, EXTERNA E INFORMACIÓN DEL MUNICIPIO DE SAN FELIPE ORIZATLÁN, HIDALGO.

PRESENTACIÓN

El ámbito municipal se caracteriza por ser sumamente dinámico; en él intervienen diferentes agentes como los medios de comunicación social, los líderes de opinión, los movimientos asociativos y el tejido social, los ciudadanos individuales y plurales, además de otros niveles administrativos. Los ayuntamientos tienen que adaptarse permanentemente a nuevas circunstancias y exigencias sociales, estableciendo o propiciando procesos de comunicación pública que permitan mostrar (y demostrar) a los ciudadanos que constituyen el epicentro de la actuación administrativa.

Una premisa de los buenos gobiernos es la necesidad de informar al ciudadano sobre las acciones, avances y gasto público, pero también debe ser considerada la comunicación al interior de la institución como política interna para garantizar la consecución de objetivos. Caso contrario, los vacíos serán ocupados por diferentes medios que podrían manipular la información alejándola de la que desea ofrecer el ejecutivo local.

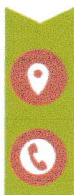
En apego a lo establecido en las Disposiciones de Aplicación en Materia de Control Interno para la Administración Pública de San Felipe Orizatlán, en lo referente a la Norma General de Control de la Información y Comunicación, la Presidencia Municipal de San Felipe Orizatlán, Hidalgo, presenta en este documento los lineamientos que normarán los servicios de comunicación interna y externa, los medios de difusión y la imagen institucional al interior y exterior del municipio.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

Los presentes lineamientos serán de observancia general y obligatoria para las personas servidoras públicas de la Presidencia Municipal de San Felipe Orizatlán, Hidalgo.



 2 



OBJETIVO

Establecer los ejes de acción en materia de comunicación interna, externa y de información, garantizando un control de la información que incide en la gestión pública del Municipio y dando cumplimiento a la normatividad en la materia.

COMUNICACIÓN INTERNA

Las personas servidoras públicas del Municipio necesitan recibir información básica y constante sobre la organización a la que pertenecen: avances, proyectos, campañas, conocer buenas y malas noticias, así como, sobre las decisiones importantes que se toman en la misma, entre otros temas.

Mediante la gestión de la comunicación interna liderada desde los presentes lineamientos en el que las diferentes autoridades y mandos medios estarán implicados, se controlará la difusión interna y controlará el contenido de la información para garantizar la homogeneidad de compromiso y voluntad en el quehacer público de San Felipe Orizatlán, Hidalgo.

CATEGORÍAS DE CONTROL EN MATERIA DE COMUNICACIÓN INTERNA DEL MUNICIPIO DE SAN FELIPE ORIZATLÁN:

1. Implantación y regulación de la imagen institucional;
2. Planeación, desarrollo, ejecución y seguimiento de campañas internas;
3. Difusión de información;
4. Regulación de los medios de difusión; y
5. Señalización informativa en las instalaciones de la Presidencia Municipal.



LINEAMIENTOS DE COMUNICACIÓN INTERNA

Se enuncian los **Lineamientos de Comunicación Interna para el Municipio de San Felipe Orizatlán, Hidalgo**, bajo las siguientes especificaciones:

L1. La información de carácter interna son los oficios emitidos por el Municipio dirigidos a las personas servidoras públicas, sea a un sector de la población laboral o a todo el personal, los carteles y publicaciones emitidos por la Presidencia Municipal u otras instituciones públicas o privadas que tengan relación con el Municipio y promuevan información, un bien o servicio al personal, y los comunicados que las áreas correspondientes pretendan difundir entre las y los trabajadores.

L2. Ningún oficio, comunicado o publicación de carácter interno que se pretenda difundir debe contener propaganda política y/o atentar contra la integridad de alguna persona servidora pública del Municipio de San Felipe Orizatlán, Hidalgo.

L3. La difusión de información interna se realiza a través de los siguientes medios:

- a. Tableros de avisos internos;
- b. Correo electrónico institucional;
- c. Publicaciones internas e;
- d. Intranet.

L4. Queda prohibido difundir información a través de los medios de difusión interna sin la previa autorización de la instancia competente dentro del Municipio, entendida la instancia competente aquella designada por la Presidenta Municipal para atender lo relativo a la comunicación social.

L5. Todas las Áreas de la Presidencia Municipal pueden solicitar la difusión de información a través de la instancia competente dentro del Municipio.



L6. Para la difusión de información, cualquier persona servidora pública del Municipio de San Felipe Orizatlán Hidalgo, debe enviar por escrito o vía correo electrónico institucional su solicitud al titular de la instancia competente, con un mínimo de tres días de anticipación a la publicación, especificando tipo de servicio requerido y la fecha límite para su publicación.

L7. La instancia competente al interior del Municipio revisará que la información recibida sea válida e informará a la persona servidora pública si su solicitud resulta procedente.

L8. Si resulta procedente, la difusión se realizará en los medios convenientes (tableros de aviso, correo electrónico, publicaciones internas, o intranet).

L9. La información se retirará de estos medios con base en la temporalidad establecida para la misma.

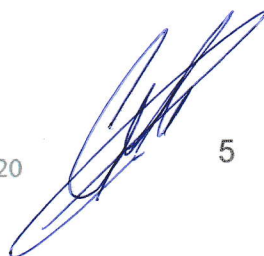
Mecanismos de difusión interna

Tableros de avisos internos.

L10. Únicamente la instancia competente es responsable de la administración y mantenimiento de los mecanismos de difusión interna mencionados a continuación:

- a. Los tableros de aviso colocados en los pisos del inmueble de la presidencia municipal;
- b. El correo electrónico institucional de la presidencia municipal y;
- c. La Intranet.

L11. Las personas servidoras públicas pueden publicar información de relevancia para el resto de los trabajadores del Municipio -sea un bien o servicio- y debe proporcionarla a la instancia competente para su autorización, formato y difusión, con un mínimo de tres días de anticipación a su publicación.



L12. El material a publicar, será colocado en los tableros de avisos, en la fecha solicitada por el área correspondiente, tomando en cuenta la disponibilidad de espacio y la carga de trabajo de la instancia competente.

L13. Toda la información que no cuente con el sello de la instancia competente será removida de los tableros de aviso, para lo cual, la instancia deberá contar con el sello correspondiente debidamente autorizado.

L14. Todos los comunicados de carácter oficial deberán colocarse en la parte superior izquierda de los tableros de aviso.

L15. Toda la información de las distintas áreas en general se situará en la parte superior media de los tableros. La información referente a prestaciones sociales se difundirá en la parte inferior izquierda y media de éstos.

Correo electrónico.

L16. Toda la información de carácter institucional dirigida a todo el personal del Municipio de San Felipe Orizatlán y que pretenda difundirse por correo electrónico, deberá enviarse por la dirección oficial, con un mínimo de tres días de anticipación a la fecha de publicación.

L17. El envío del comunicado solicitado por el área correspondiente, se realizará en la fecha requerida, tomando en cuenta la carga de trabajo de la instancia competente.

L18. Si el comunicado va dirigido a todo el personal, el envío se realiza en la opción copia oculta para que el comunicado sea recibido de manera personalizada. En este caso, no se solicita acuse de recibo pues la cuenta de comunicación interna se saturaría con los acuses de recibido.



L19. Si el documento que se va a enviar, no excede en destinatarios a 20 usuarios y/o usuarios se utiliza la opción -con copia para- y no se deja a decisión del emisor la solicitud de acuse de recibido.

Intranet.

L20. Las áreas correspondientes que requieran una sección o un banner en la Intranet deben de enviar su solicitud, por escrito o por correo electrónico (al correo oficial de la presidencia) firmada por el director o directora de área, a la instancia competente. La redacción y el diseño se realizarán por parte del personal de los redactores y diseñadores del área, la entrega se realizará en la fecha solicitada, tomando en cuenta el grado de dificultad del mismo y la carga de trabajo de la instancia competente.

L21. Se revisará la solicitud y si proceden observaciones, el personal del área realizará las correcciones correspondientes.

L22. Las propuestas serán enviadas para el visto bueno del área correspondiente que solicitó el trabajo.

L23. El área solicitante y la instancia competente acordarán la temporalidad de publicación en la intranet.

Campañas internas.

L24. Son acciones o eventos al interior de la Presidencia Municipal, a los cuales, se da difusión en los distintos medios de comunicación que se manejan en la instancia competente, para conocimiento del personal que labora en el Municipio; que van desde la promoción de un curso, así como un servicio, un beneficio o una prestación, etc.

L25. La instancia competente es responsable de planear, desarrollar, ejecutar y darles el debido seguimiento a las campañas internas de la Presidencia Municipal.



L26. Las campañas internas se planean por la instancia competente, o bien las áreas correspondientes tienen la opción de solicitar el apoyo; petición que será atendida, siempre y cuando la campaña sea de carácter interno e institucional, para lo cual, deberán solicitarla con un mínimo de 15 días de anticipación. Su inicio será calendarizado de acuerdo a las campañas fijas y a la carga de trabajo de la instancia correspondiente.

L27. La temporalidad será definida por la instancia correspondiente, o bien por el área correspondiente, apegada a los fines de cada una de las campañas.

L28. La planeación comprende la definición conceptual de la campaña para la preparación de textos e imágenes, así como el establecimiento de la temporalidad de la misma y la elección de los medios más adecuados para su difusión.

L29. El desarrollo es la preparación en forma de los textos e imágenes para fecharlos en un cronograma diseñado con base en la temporalidad planeada.

L30. La ejecución es la difusión de la campaña en los medios elegidos a través de los mensajes preparados con anterioridad, para publicarlos en los medios en tiempo y forma con base en el cronograma realizado.

L31. Todas las áreas de la presidencia pueden solicitar apoyo para la realización y difusión de las campañas internas requeridas a la instancia correspondiente.

Imagen institucional.

L32. La instancia competente es responsable de la aplicación de la imagen institucional interna del Municipio de San Felipe Orizatlán Hidalgo, con base a lo emitido en el marco jurídico correspondiente.



L33. Con el objeto de unificar correctamente la aplicación de la imagen institucional de la Presidencia Municipal de San Felipe Orizatlán Hidalgo, la instancia competente debe supervisar y asesorar a las áreas correspondientes que requieran utilizar dichas imágenes.

Señalización informativa.

L34. La instancia competente es responsable del diseño y colocación de señalización informativa en los inmuebles de la Presidencia Municipal de San Felipe Orizatlán, Hidalgo.

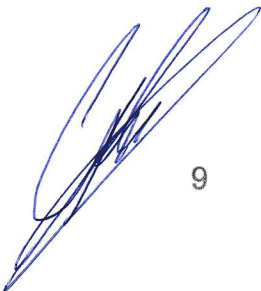
L35. La señalización está dirigida a todas las personas que visiten los inmuebles, abarca la información de carácter general que se necesita para llegar a cualquier espacio en particular, como oficinas, o bien, zonas generales que pueden ser sanitarios, escaleras de servicio y auditorio.

L36. Todas las áreas correspondientes pueden solicitar a la Instancia competente el diseño y colocación de señalización informativa, si requieren identificar un espacio en específico de su área.

L37. La solicitud debe hacerse por escrito o vía correo electrónico, firmado por la directora o el director de área y dirigido a la persona servidora pública titular de la instancia competente, especificando la ubicación de la señalización.

Diseño de imagen de eventos especiales al interior.

L38. Las áreas correspondientes que deseen el diseño de imagen de algún evento interno, deben realizar la solicitud por escrito o vía correo electrónico, firmado por la o el responsable del área y dirigido al responsable de la instancia competente, con por lo menos una semana de anticipación, quedando exceptuados los eventos especiales de urgencia que podrán ser solicitados con la premura requerida.



L39. La solicitud requiere las especificaciones del diseño, tipo de evento, en qué tipo de material se desea realizar y si se requiere de promoción en los diversos medios de difusión.


L40. El diseño y redacción para la realización por la instancia competente se envía al área solicitante para su visto bueno.

L41. Los comentarios y correcciones pertinentes se realizan y comienza el proceso de elaboración para su entrega final, la cual, dependerá del grado de dificultad del diseño, duración del evento, además de la carga de trabajo de la instancia competente.

COMUNICACIÓN EXTERNA

La comunicación externa configura la proyección social de una institución y puede resultar un elemento clave para determinar el éxito o fracaso de sus proyectos, acciones y consecución de objetivos. Por ello, es vital desarrollar y definir normas de comunicación externa eficaces y bien orientadas, capaces de resultar efectivas, contribuyendo a un mejor conocimiento y valoración del municipio por parte de la sociedad.

Con este fin, se enuncian los **Lineamientos de Comunicación Externa para el Municipio de San Felipe Orizatlán, Hidalgo** que tendrá en cuenta el impacto de las nuevas tecnologías y la variación en los hábitos de consumo informativo de la mayoría de los ciudadanos. Ya que no se puede obviar que las nuevas tecnologías, en permanente evolución, han alterado de manera radical y constante la forma en la que nos comunicamos, cuestionando la hegemonía de los medios de comunicación tradicionales, que hoy debemos convivir y adaptarse a los nuevos canales de información nacidos en el entorno digital que ganan cada día un mayor número de usuarios.



Categorías de control en materia de comunicación externa del Municipio de San Felipe Orizatlán, Hidalgo.

1. Difusión de información de carácter externo e institucional;
2. Redacción y diseño de imagen en publicaciones y material externo;
3. Planeación, desarrollo, ejecución y seguimiento de campañas externas;
4. Implantación y regulación de la imagen institucional al exterior;
5. Diseño y colocación de señalización informativa en cabecera y comunidades del municipio; y
6. Diseño de imagen en eventos especiales organizados en cabecera y comunidades del municipio.

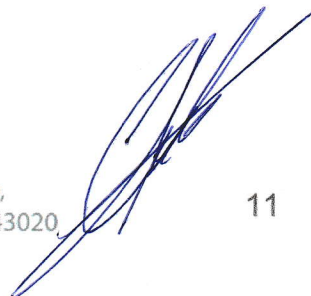
Lineamientos de comunicación externa

L42. La información de carácter externa son los oficios emitidos por el Municipio dirigidos a: Instancias de Gobierno Estatal, Federal, ciudadano o ciudadana del Municipio o cualquier entidad ajena a la organización administrativa de la Presidencia Municipal; también los carteles y publicaciones emitidos por el Ayuntamiento que promuevan información bien o servicio a la comunidad.

L43. Ningún oficio, comunicado o publicación de carácter externo que se pretenda difundir debe contener propaganda política y/o atentar contra la integridad de algún ciudadano o ciudadana.

L44. La difusión de información externa se realiza a través de los siguientes medios:

- a. Tableros de avisos externos;
- b. Correo electrónico;
- c. Campañas de difusión y;
- d. Página WEB



e. Página Oficial de Facebook

L45. Queda prohibido difundir información a través de los medios de difusión externa sin la previa autorización de la instancia competente dentro del Municipio.

L46. Todas las áreas de la Presidencia Municipal pueden solicitar la difusión de información a través de la instancia competente municipal.

L47. Para la difusión de información, cualquier área del Municipio de San Felipe Orizatlán, Hidalgo, debe enviar por escrito o vía correo electrónico su solicitud al titular de la instancia competente, con un mínimo de tres días de anticipación a la publicación, especificando tipo de servicio requerido y la fecha límite para su publicación.

L48. La instancia competente al interior del Municipio revisará que la información recibida sea válida e informará al área correspondiente si su solicitud resulta procedente.

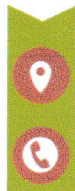
L49. Si resulta procedente, la difusión se realizará en los medios convenientes (tableros de aviso, correo electrónico, campañas de difusión y página WEB).

L50. La información se retirará de estos medios con base en la temporalidad establecida para la misma.

Mecanismos de difusión externa

Tableros de avisos externos

L51. Todas las áreas de la Presidencia Municipal pueden solicitar la difusión de información de carácter externo en este medio.



L52. Las áreas del Municipio pueden publicar información de relevancia para la comunidad -sea un bien o servicio- y debe proporcionarla a la instancia competente para su autorización, formato y difusión, con un mínimo de tres días de anticipación a su publicación.

L53. El material a publicar, será colocado en los tableros de avisos, en la fecha solicitada por el área correspondiente, tomando en cuenta la disponibilidad de espacio y la carga de trabajo de la instancia competente.

L54. Toda la información que no cuente con el sello de autorización de la instancia competente, será removida del tablero.

L55. Todos los comunicados de carácter oficial deberán colocarse en la parte superior izquierda de los tableros de aviso.

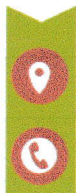
L56. Toda la información de las distintas áreas en general se situará en la parte superior media de los tableros. La información referente a programas sociales se difundirá en la parte inferior izquierda y media de éstos.

Correo electrónico

L57. El envío de comunicados externos y oficiales y la administración del correo electrónico oficial de la Presidencia, está a cargo exclusivamente de la instancia competente.

L58. Toda la información de carácter externo y que pretenda difundirse por correo electrónico, únicamente deberá enviarse por los correos electrónicos oficiales, con un mínimo de tres días de anticipación a la fecha de publicación.

L59. El envío del comunicado solicitado por el área correspondiente, se realizará en la fecha requerida, tomando en cuenta la carga de trabajo de la instancia competente.



L60. Si el comunicado va dirigido a más de 15 entidades externas, el envío se realiza en la opción copia oculta para que el comunicado sea recibido de manera personalizada y se solicita acuse de recibo.

Página WEB

L61. Las áreas correspondientes que requieran una sección o un banner en la página web deben de enviar su solicitud, por escrito o por correo electrónico firmada por la directora o el director de área, a la instancia competente. La redacción y el diseño se realizarán por parte del personal del área solicitante, si se requiere apoyo por parte de la instancia solicitante, esta podrá otorgarlo dependiendo del grado de dificultad del mismo y la carga de trabajo de la instancia competente.

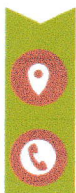
L62. El área solicitante y la instancia competente acordarán la temporalidad de publicación en la página Web.

Campañas de difusión

L63. Son acciones o eventos al exterior de la Presidencia Municipal, a los cuales se da difusión en los distintos medios de comunicación que se manejan en la instancia competente, para conocimiento de las comunidades y cabecera del Municipio; que van desde la promoción de un curso, así como un servicio, un beneficio o una prestación, etc.

L64. La instancia competente es responsable de planear, desarrollar, ejecutar y darles el debido seguimiento a las campañas externas de la Presidencia Municipal.

L65. Las campañas externas se planean por la instancia competente, o bien las áreas correspondientes tienen la opción de solicitar el apoyo; petición que será atendida, siempre y cuando la campaña sea de carácter institucional, para lo cual, deberán solicitarla con un



mínimo de 15 días de anticipación. Su inicio será calendarizado de acuerdo a las campañas fijas y a la carga de trabajo de la instancia correspondiente.

L66. La temporalidad será definida por la instancia correspondiente, o bien por el área correspondiente, apegada a los fines de cada una de las campañas.

L67. La planeación comprende la definición conceptual de la campaña para la preparación de textos e imágenes, así como el establecimiento de la temporalidad de la misma y la elección de los medios más adecuados para su difusión.

L68. El desarrollo es la preparación en forma de los textos e imágenes para fecharlos en un cronograma diseñado con base en la temporalidad planeada.

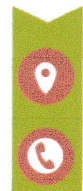
L69. La ejecución es la difusión de la campaña en los medios elegidos a través de los mensajes preparados con anterioridad, para publicarlos en los medios en tiempo y forma con base en el cronograma realizado.

L70. Todas las áreas administrativas pueden solicitar apoyo para la realización y difusión de las campañas externas requeridas a la instancia correspondiente.

Señalización informativa

L71.- La instancia competente es responsable del diseño y colocación de señalización informativa de carácter público y oficial en las comunidades y cabecera Municipal de San Felipe Orizatlán, Hidalgo.

L72. La señalización está dirigida a todas y todos los ciudadanos del Municipio de San Felipe Orizatlán, Hidalgo abarca la información de carácter general que se necesita para informar sobre cualquier asunto de carácter oficial, como programas, proyectos, costos, turismo servicios y eventos cívicos.



L73. Todas las áreas correspondientes pueden solicitar a la Instancia competente el diseño y colocación de señalización informativa.

L74. La solicitud debe hacerse por escrito o vía correo electrónico, firmado por la directora o el director de área y dirigido a la o el titular de la instancia competente, especificando la ubicación de la señalización.

Diseño de imagen de eventos especiales al exterior

L75. Las áreas correspondientes que deseen el diseño de imagen de algún evento externo, deben realizar la solicitud por escrito o vía correo electrónico, firmado por la o el responsable del área y dirigido al responsable de la instancia competente, con por lo menos una semana de anticipación.

L76. La solicitud requiere las especificaciones del diseño, tipo de evento, en qué tipo de material se desea realizar y si se requiere de promoción en los diversos medios de difusión.

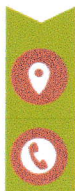
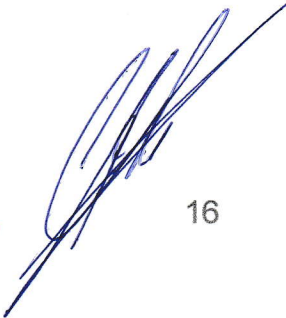
L77. El diseño y redacción para la realización por la instancia competente se envía al área solicitante para su visto bueno.

L78. Los comentarios y correcciones pertinentes se realizan y comienza el proceso de elaboración para su entrega final, la cual, dependerá del grado de dificultad del diseño, duración del evento, además de la carga de trabajo de la instancia competente.

Lineamiento de información

L79. Las áreas del municipio que por la naturaleza de sus actividades requieran consultar información oficial para el desahogo o sustento de sus funciones, deberán sujetarse a las siguientes fuentes:

- INEGI.



- CONEVAL.
- CIDE.
- UNAM.
- Dependencias del Gobierno Federal y Estatal.
- Instituciones educativas de prestigio.
- Fuentes confiables.

Lo anterior, responde a la garantía de manejo de información de calidad, veraz y confiable.

Los presentes lineamientos entrarán en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial del Estado de Hidalgo y en la página oficial del Ayuntamiento de San Felipe Orizatlán, Hidalgo.

San Felipe Orizatlán, Hidalgo, abril de 2023

