



**LINEAMIENTOS DE
COMUNICACIÓN
INTERNA Y
EXTERNA DEL
INSTITUTO
MUNICIPAL DE
DESARROLLO
URBANO Y VIVIENDA**



ACUERDO QUE PROPONE LA PRESIDENCIA DE LA JUNTA DE GOBIERNO POR EL QUE SE EXPIDE LOS LINEAMIENTOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DEL INSTITUTO MUNICIPAL DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA.

Maestra Susana Araceli Ángeles Quezada, Presidenta Municipal Constitucional del Municipio de Tizayuca, Hidalgo y Presidenta Honorífica de la Junta de Gobierno como órgano máximo del Instituto Municipal de Desarrollo Urbano y Vivienda a sus habitantes hacer saber.

CONSIDERANDO

Primero. Que el Instituto Municipal de Desarrollo Urbano y Vivienda es un organismo público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propio, y también cuenta con autonomía técnica y de gestión, teniendo bajo su responsabilidad garantizar en el ámbito de su competencia el adecuado desarrollo urbano y ordenamiento territorial.

Segundo. Que de conformidad con el Artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y los artículos 1,3,23,115,116 y demás relativos o aplicables de la Constitución Política del Estado de Hidalgo, es un Organismo Descentralizado, cuenta con personalidad jurídica propia y facultades;

Tercero. Que en el artículo 6 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas dice: "Todos los entes públicos están obligados a crear y mantener condiciones estructurales y normativas que permitan el adecuado funcionamiento del Estado en su conjunto, y la actuación ética y responsable de cada servidor público".

Cuarto. Que el Instituto Municipal de Desarrollo Urbano y Vivienda promueve acciones para fortalecer la comunicación, transparencia y la rendición de cuentas;

Quinto. Que la comunicación es esencial para el adecuado funcionamiento de las Unidades Administrativas del Instituto, para facilitar la operación y las relaciones con el entorno interior y exterior, por ello la comunicación escrita y formal entre el personal y la ciudadanía debe facilitar el entendimiento y la realización de tareas.

ACUERDO.

LINEAMIENTOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DEL INSTITUTO MUNICIPAL DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA.

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES PRELIMINARES

ARTÍCULO 1.- Los presentes Lineamientos son de observancia general y obligatoria para los Servidores Públicos del Instituto Municipal de Desarrollo Urbano y Vivienda.

ARTÍCULO 2.- Los presentes lineamientos tienen como objetivo brindar a los servidores públicos del Instituto, la información que necesitan referente a los procesos desarrollados para comunicarse entre los diferentes niveles jerárquicos de las Unidades Administrativas brindando las herramientas de comunicación interna y externa con las que cuenta el Instituto y que deben de ser de uso general, todo esto con la finalidad de cumplir con las metas y objetivos internos.

ARTÍCULO 3.- Además de las definiciones previas en el Reglamento Interno, así como del Código de Ética y Conducta; todos del IMDUyV, para efecto de estos lineamientos se entenderá por:

- I. **Comunicación interna:** Conjunto de actividades efectuadas por cualquier Unidad Administrativa 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.
- II. **Comunicación externa:** Acciones informativas que el Instituto dirige con el objetivo de reforzar las relaciones con diferentes entes u organismos públicos y la ciudadanía en general.
- III. **Red social:** Estructuras formadas en internet por personas u organizaciones, que crean relaciones entre individuos o empresas de forma rápida, sin jerarquía o límites físicos.
- IV. **Oficio:** Documento que se usa con el fin de informar un tema o texto que va dirigido a uno o más de un destinatario.
- V. **Correo electrónico:** Sistema que permite que distintos usuarios intercambien mensajes a través de un servicio de red.
- VI. **Circular:** Documento en el que se contienen instrucciones concernientes a la organización y funcionamiento interno de un servicio de las unidades administrativas.
- VII. **Tarjeta informativa:** Organiza la información proporcionada y luego registrada de determinado tema.
- VIII. **Página del IMDUyV oficial:** Sitio web que cuenta con enlaces que facilitan la navegación y ofrece información y contenido dirigidos al público en general.
- IX. **Teléfono del Instituto:** Dispositivo de telecomunicación que permite codificar, transmitir y facilitar la distribución de información concerniente al Instituto.
- X. **Unidad administrativa:** Es la entidad que posee a su cargo todo aquello relacionado a la administración de los recursos de índole financiero, humanos, materiales y además es la encargada de apoyar todos los trabajos y actividades de los organismos que se llevan a cabo en el ámbito institucional.
- XI. **Medio de comunicación oficial:** Canales escritos, orales y tecnológicos o digitales que facilitan la comunicación interna y externa del instituto.
- XII. **Estrados:** Lugar público destinado en las distintas unidades administrativas para que sean colocadas las copias de los escritos de los medios, oficios, circulares, entre otros.

ARTÍCULO 4.- Las disposiciones contenidas en los presentes lineamientos serán cumplidas por todo el personal del Instituto en el marco de sus atribuciones, funciones y responsabilidades que les confiere su jerarquía, tipo de contratación, y la denominación de su empleo, cargo o comisión, sin distinción del lugar de adscripción donde se desempeñen.

CAPÍTULO II

COMUNICACIÓN INTERNA

ARTÍCULO 5.- Para efectos de comunicación al interior del Instituto Municipal de Desarrollo Urbano y Vivienda, será toda aquella comunicación dirigida al personal, esto como respuesta a las necesidades de las actividades que deben ser cumplidas por los servidores públicos de este Instituto, así mismo la información generada debe ser oportuna, para el logro de los objetivos institucionales.

TÍTULO I

DIFUSIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

ARTÍCULO 6.- Para lograr una buena comunicación del interior del Instituto Municipal de Desarrollo Urbano y Vivienda se establecen las siguientes obligaciones del personal:

- I. Es obligación de los servidores públicos de este Instituto manejar de manera confidencial la información del Instituto.
- II. Se deberá manejar una comunicación adecuada y respetuosa con los directores y en general con todos los servidores públicos, con margen al Código de Ética y el Código de conducta del Instituto.
- III. Ningún oficio, comunicado o publicación de carácter interno que se pretenda difundir debe contener propaganda política y/o atentar contra la integridad de algún servidor público y/o persona en general.
- IV. El uso de correo electrónico y/o grupos de whatsapp oficiales, se sugieren 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.
- V. Se hará uso de principalmente oficios, memorándums, circulares, actas y acuerdos de reuniones para asuntos específicos, con base a las necesidades de comunicación.

TÍTULO II

MEDIOS DE DIFUSIÓN INTERNA

ARTÍCULO 7.- Los medios de difusión interna del Instituto Municipal de Desarrollo Urbano y Vivienda son:

- I. **Correo electrónico.** Para el envío de comunicados internos de cada área administrativa, se creará una cuenta de correo electrónico exclusivo, iniciando con la denominación del cargo o de la Unidad Administrativa a la que se pertenece y su uso queda bajo responsabilidad de los titulares de las Unidades Administrativas de este Instituto.
- II. **Oficio.** Para el envío de comunicados dentro de cada Unidad administrativa, se realizará a través de oficio, especificando el lugar de emisión, fecha de elaboración, asunto, nombre completo y cargo del destinatario, en su caso nombre completo y cargo para atención, texto del oficio, nombre completo, cargo, firma y sello del remitente, mención de copia para conocimiento o seguimiento para el jefe inmediato y titular de la institución. Para la entrega del oficio, el destinatario deberá acusar de recibido con el nombre completo, fecha, firma y sello en caso de contar con uno. Así mismo los oficios deberán traer por diseño el logo del Instituto de Desarrollo Urbano y Vivienda, e isotipo en marca de agua (centrado), así como también el emblema de la presente administración de Tizayuca Ciudad Abierta, en el pie de página, menciona domicilio fiscal, la página del Instituto, teléfono.
- III. **Circular.** El envío de comunicados para dar a conocer disposiciones de carácter oficial, de cumplimiento y/o seguimiento a varios destinatarios, en las diferentes Unidades Administrativas de la presente administración, se realizará a través de circulares, en donde se especifique lugar y fecha de emisión, número de folio, asunto, título de circular (centrado), el destinatario o destinatarios a quien se dirige, cuerpo del documento.
- IV. **Memorándums.** El envío de comunicados para transmitir información relevante en las diferentes Unidades Administrativas de este Instituto y de forma rápida como: solicitudes de informes, peticiones, recomendaciones, instrucciones, decisiones, citaciones, etc. se realizarán a través de un memorándum, el cual tendrá la finalidad de recordar sobre el cumplimiento de ciertas acciones en actividades, eventos o fechas de importancia, dicho documento deberá especificar, lugar, fecha de emisión, número de folio, destinatarios a quienes se dirige, cuerpo del documento, despedida, nombre, firma y cargo de la persona que emite el documento. Para la entrega del memorándum, el destinatario deberá acusar de recibido con el nombre completo fecha y firma.
- V. **WhatsApp.** Medio en el que se puede emitir mensajes de manera directa a todo el personal del Instituto de manera rápida y sin papel, todos los mensajes se deben generar de manera respetuosa y con relación a las actividades que se realicen dentro del Instituto dentro del horario laboral, así como comunicados generales, circulares, etc.

TÍTULO III

CAMPAÑAS INTERNAS

ARTÍCULO 8.- Son acciones al interior del Instituto, enfocadas en dar difusión, en los distintos medios de comunicación manejados por las Unidades Administrativas, sobre la información de interés general como cursos y prestación de trámites y servicios para la ciudadanía.

- I. Las distintas Unidades Administrativas del Instituto son responsables de planear, desarrollar, ejecutar y darle el debido seguimiento a la información interna.
- II. Las Unidades Administrativas de este Instituto son encargadas de coordinar las distintas actividades a realizar manteniéndolas dentro de una de una estrategia definida.
- III. Todas las actividades organizadas por parte de las Unidades Administrativas van dirigidas a transmitir la información para el personal a su cargo, deberá contener temas de interés informativo.

TÍTULO IV

IMAGEN INSTITUCIONAL

ARTÍCULO 9.- Cada una de las Unidades Administrativas, será responsable de la aplicación de la imagen institucional del Instituto. Las hojas membretadas traen por diseño el logo del Instituto Municipal de Desarrollo Urbano y Vivienda, y en su caso el uso de isotipo en marca de agua (centrado), así como también el emblema de la presente administración de Tizayuca Ciudad Abierta, en el pie de página, menciona domicilio fiscal, la página del Instituto, teléfono, página de internet.

ARTÍCULO 10.- Los emblemas mencionados deberán ser utilizados en anuncios publicitarios, en impresos, boletines, tarjetas, invitaciones y similares, así como en comunicados oficiales.

TÍTULO V

SEÑALIZACION INFORMATIVA

ARTÍCULO 11.- Cada una de las Unidades Administrativas será responsable del diseño y colocación de señalización informativa en los inmuebles que ocupa su cargo.

ARTÍCULO 12.- La señalización está dirigida a todos los usuarios de los inmuebles, abarca la información de carácter general que se necesita para llegar a cualquier espacio en particular como oficinas, bibliotecas, áreas de cómputo, escaleras de servicio, información y documentación clasificada en los inmuebles o estantes, etc.

ARTÍCULO 13.- Todas las Unidades Administrativas pueden solicitar con el área de comunicación y logística, el diseño de la señalización informativa.

CAPÍTULO III

COMUNICACIÓN EXTERNA

ARTÍCULO 14.- Los presentes lineamientos contribuyen a lograr una correcta comunicación entre los servidores públicos del IMDUyV y los terceros externos interesados, obligándose a conducirse con seriedad, respeto y confidencialidad en casos necesarios, veracidad en toda la información, haciendo

uso de los medios de difusión como son bardas, espectaculares, mamparas, convocatorias, oficios, correo electrónico y redes sociales.

TÍTULO I

MEDIOS DE DIFUSIÓN EXTERNA

ARTÍCULO 15.- Los medios de difusión externa del Instituto Municipal de Desarrollo Urbano y Vivienda, deberán ser autorizados o firmados si es el caso por el Director General del Instituto y estos son:

- I. **Oficio.** Para el envío de comunicados externos se realizarán a través de oficio, especificando lugar de emisión fecha de elaboración, asunto, nombre completo del destinatario, cargo y la institución que representa, texto del oficio, despedida, nombre completo, cargo y firma y sello de remitente, mención de copia para conocimiento para jefe inmediato y titular de la institución. De esta manera nos permitirá entablar mesas de trabajo, proyectos y una mejor relación con los particulares en los distintos temas públicos que atañen a nuestro municipio y principalmente a la población del mismo. Así mismo los oficios deberán traer por diseño el logo del Instituto de Desarrollo Urbano y Vivienda, e isotipo en marca de agua (centrado), así como también el emblema de la presente administración de Tizayuca Ciudad Abierta, en el pie de página, menciona domicilio fiscal, la página del Instituto, teléfono, página de internet.
- II. **Estrados.** El Instituto fija, documentos, oficios, circulares, memorándums con el fin de notificar información que es de utilidad para el público en general.
- III. **Correo electrónico.** Este medio deberá ser utilizado para comunicar información de manera más práctica y a distancia a través del correo institucional de cada Unidad Administrativa, incluye el envío de oficios, convocatorias, invitaciones, avisos, citaciones y resoluciones, obteniendo el acuse de recepción por el mismo medio y deberá contener firma electrónica de quien emite el mismo.
- IV. **Bardas, Espectaculares Y Mamparas.** Para la comunicación de información relacionada con programas o acciones realizadas por parte del Instituto de Desarrollo Urbano y Vivienda especificando, nombre del programa, contenido según las necesidades, logo de IMDUyV, logo de Tiza Ciudad Abierta, así como dirección y teléfono en caso de ser pertinente para los fines de la publicación. Para la realización de dichos elementos de la Unidad Administrativa a cargo deberá presentar la debida requisición para su realización y todas las acciones pertinentes para realizar el trabajo como lo son cotización y lugar donde se hará la intervención. Las áreas también podrán solicitar a comunicación y logística el diseño según lo requieran, tomando en cuenta los tiempos pertinentes que requiere cada diseño.

- V. **Convocatorias.** La difusión de información para la realización de trámites o la asistencia a eventos por parte de cierta población, se realizará a través de convocatorias que deberán ser públicas especificando el lugar, fecha de emisión, el texto (invitación, requisitos, bases, fecha, etc.). dándose a conocer mediante folletos y la publicación en redes sociales del Instituto, las cuales se señalan a continuación:

(1) Instituto Municipal de Desarrollo Urbano y Vivienda | Tizayuca | Facebook <https://www.instagram.com/imduyv/?igshid=YmMyMTA2M2Y=>

- VI. **Redes sociales.** Medio a utilizar en la difusión de comunicación a la población en general de las actividades realizadas por las diferentes Unidades Administrativas de este Instituto, a través de la cuenta institucional en Facebook Instituto Municipal de Desarrollo Urbano y Vivienda e Instagram IMDUyV.

(1) Instituto Municipal de Desarrollo Urbano y Vivienda | Tizayuca | Facebook <https://www.instagram.com/imduyv/?igshid=YmMyMTA2M2Y=>

- VII. **Medio telefónico.** Para brindar la información pertinente relacionada con el instituto tales como trámites, programas, citas etc. toda respuesta que se proporcione a través de este medio debe darse de la manera más clara y objetiva, partiendo desde el respeto y de forma oportuna para aclarar todas las dudas que el público externo pueda tener.
77 9796 4245

- VIII. **Página de internet.** Este medio funciona como herramienta para dar a conocer información relacionada con el Instituto desde el punto de vista técnico y de transparencia, en la cual, la ciudadanía puede consultar actividades que se llevan a cabo así como programas, toda información compartida dentro de la página debe ser actualizada y con los formatos indicados, cada área es responsable de generar la información que se va ocupar para la página de internet y puede consultar el estatus de la misma con el personal a cargo de ella.

<http://Imduyv.gob.mx>

- IX. **Volantes.** Nos sirve para comunicar, avisar, informar, promover y persuadir a la ciudadanía, de los programas o acciones realizadas por parte del instituto, así como invitación a algunos de los programas o asambleas que se lleven a cabo, todos los volantes deben contener, texto relacionado con la intención del volante, logos del instituto y de la administración vigente y logos de las instituciones con las que se trabajó en conjunto de ser pertinente.

- X. **Perifoneo.** Es un medio de comunicación y difusión de un mensaje auditivo por medio de un sistema de amplificación de sonido que tiene como principal objetivo dar a conocer información sobre asambleas, programas, avisos generales sobre el instituto a la ciudadanía etc. Cada área es responsable de generar la información para que en conjunto con el área de comunicación generen mensaje pertinente, cada perifoneo debe ser solicitado tomando en cuenta el tiempo de edición.

medios oficiales de comunicación del Instituto.

ARTÍCULO 17.- El Instituto Municipal de Desarrollo Urbano y Vivienda, utiliza y genera información de calidad, apoyándose de los medios de difusión apropiados (texto, voz, música, imágenes, animaciones o videos) pueden consultarse desde un dispositivo electrónico que cuente con la tecnología necesaria, que hagan fluir la información de arriba hacia abajo, y viceversa, de forma oportuna y eficaz.

ARTÍCULO 18.- El servidor Público responsable de la Comunicación y Logística del Instituto en coordinación con la Dirección General del Instituto Municipal de Desarrollo Urbano y Vivienda podrán implementar cualquier otro medio de comunicación interna o externa atendiendo al interés público en observancia a los presentes lineamientos, debiendo informar a los Titulares de las diferentes Unidades Administrativas mediante oficio.

TRANSITORIOS

PRIMERO: Los presentes Lineamientos entrarán en vigor al día siguiente día de su aprobación por la Junta de Gobierno de este Instituto.

SEGUNDO: Los presentes Lineamientos serán publicados en la página web del Instituto Municipal de Desarrollo Urbano y Vivienda.

TERCERO. Se instruye a la Secretaría Técnica para que realice los trámites correspondientes para la publicación de los Presentes Lineamientos en la Gaceta Oficial Municipal de Tizayuca.

Dado en el domicilio legal del Instituto Municipal de Desarrollo Urbano y Vivienda, a los veintiocho días del mes de abril de dos mil veintitrés.

ASÍ LO APROBARON EN LA DÉCIMO SEGUNDA SESIÓN EXTRAORDINARIA DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL INSTITUTO MUNICIPAL DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA, POR UNANIMIDAD DE VOTOS DE SUS INTEGRANTES, LA PRESIDENTA MAESTRA SUSANA ARACELI ÁNGELES QUEZADA, ARQUITECTA LAURA ADRIANA FONSECA RINCÓN, LICENCIADO EN CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FERNANDO IRVING GARCIA SAMPERIO, LICENCIADO EN DERECHO ISAAC MONROY GARCIA, CIUDADANO JAVIER ALAZAÑES SÁNCHEZ, INGENIERA GRETCHEN ALYNE ATILANO MORENO E INGENIERO HÉCTOR CHIMALPOPOCA ZAMBRANO, QUIENES ACTÚAN CON SECRETARIO, LICENCIADO EN DERECHO JORGE LUIS MARTÍNEZ ÁNGELES, QUE DA FE.

PRESIDENTA DE LA JUNTA DE GOBIERNO

M.A.P.P. Susana Araceli Ángeles
Quezada

DIRECTOR GENERAL

L.D. Jorge Luis Martínez Ángeles