



Tizayuca
Ciudad Próspera



IMDUYV

INSTITUTO MUNICIPAL DE
DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA



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

Con fundamento en el artículo 115 fracción II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 141 fracción II de la Constitución Política del Estado de Hidalgo, 7, 56 fracción I inciso b), 60 fracción I inciso a), 112 y 113 de la Ley Orgánica Municipal para el Estado de Hidalgo y 1, 6, 11 fracción I, VII, XI, XVI del Decreto por el que se crea el organismo Público Descentralizado denominado Instituto Municipal del Instituto Municipal de Desarrollo Urbano y Vivienda ha tenido a bien de expedir el siguiente documento.

ING. GRETCHEN ALYNE ATILANO MORENO, PRESIDENTA MUNICIPAL CONSTITUCIONAL DEL MUNICIPIO DE TIZAYUCA, HIDALGO Y PRESIDENTA DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL INSTITUTO MUNICIPAL DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DEL MUNICIPIO DE TIZAYUCA, EN USO DE LAS FACULTADES QUE LE CONFIEREN LOS ARTÍCULOS 115 FRACCIÓN II DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, 141 FRACCIÓN II DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO DE HIDALGO; Y 7, 56 FRACCIÓN I INCISO B) Y 60 FRACCIÓN I, INCISO A DE LA LEY ORGÁNICA MUNICIPAL PARA EL ESTADO DE HIDALGO; Y CON FUNDAMENTO EN LOS ARTÍCULOS , 115, 122, 123 Y 141 FRACCIÓN II DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO DE HIDALGO, 1, 2, 3, 7 Y 56 FRACCIÓN I, INCISO A), 69, FRACCIÓN IX, 70, 71 FRACCIÓN I INCISO D), 72, 189, 190 Y 191 DE LA LEY ORGÁNICA MUNICIPAL DEL ESTADO; COMO ORGANISMO DESCENTRALIZADO DEL AYUNTAMIENTO DE TIZAYUCA, HIDALGO, Y DEMÁS RELATIVOS APLICABLES, SOMETO A CONSIDERACIÓN DE LA Y LOS INTEGRANTES DE LA JUNTA DE GOBIERNO DE ESTE INSTITUTO, **LINEAMENTOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA** DEL INSTITUTO MUNICIPAL DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA, CON BASE EN LOS SIGUIENTES:

CONSIDERANDOS

PRIMERO. Que, derivado de la Vigésima Sexta Sesión Ordinaria del Honorable Ayuntamiento de Tizayuca, Hidalgo, celebrada el 8 de octubre de 2025, se aprobó el **Decreto por el que se crea el Organismo Público Descentralizado denominado *Instituto Municipal de Desarrollo Urbano y Vivienda***, mismo que fue publicado en el Periódico Oficial del Estado de Hidalgo el 2 de diciembre del 2025. Dicho Decreto constituye el acto jurídico mediante el cual se otorga personalidad jurídica y patrimonio propio al Instituto, estableciendo su naturaleza, objetivos y bases de funcionamiento, con lo que se brinda la certeza normativa necesaria para el ejercicio de sus atribuciones y la implementación de sus disposiciones internas.

SEGUNDO. Que el Instituto Municipal de Desarrollo Urbano y Vivienda (IMDUyV) es un organismo público descentralizado que tiene entre sus objetivos garantizar el desarrollo urbano ordenado y la gestión eficiente de la vivienda en el Municipio, lo cual exige procesos de comunicación claros, oportunos y efectivos tanto hacia el interior como hacia el exterior del Instituto;

TERCERO. Que la comunicación interna constituye una herramienta fundamental para fortalecer la coordinación operativa, la integración institucional, el sentido de pertenencia, así como el cumplimiento eficiente de los objetivos, metas y programas, por medio de la difusión de información precisa que facilite la toma de decisiones y el desempeño de las actividades del personal;

CUARTO. Que la comunicación externa representa un canal esencial para garantizar la transparencia, el acceso a la información, la rendición de cuentas y la adecuada difusión de los servicios, proyectos y acciones del IMDUyV hacia la ciudadanía, dependencias gubernamentales, sectores sociales y productivos, asegurando así una relación institucional abierta y confiable;

QUINTO. Que resulta necesario establecer principios y lineamientos que orienten la comunicación interna y externa del Instituto, promoviendo un manejo institucional de mensajes, una imagen pública uniforme, profesional, incluyente y accesible, así como el uso adecuado de plataformas y medios oficiales de difusión;

SEXTO. Que el Instituto cuenta con una política de igualdad laboral, inclusión y no discriminación, por lo cual la comunicación institucional deberá realizarse con lenguaje incluyente, respetuoso y no sexista, evitando cualquier forma de discriminación o mensajes que atenten contra la dignidad de las personas;

SÉPTIMO. Que la correcta administración de la información implica clasificar, resguardar y difundir datos conforme a los principios de transparencia, protección de datos personales, legalidad y responsabilidad institucional, en apego a la normatividad vigente;

OCTAVO. Por lo anteriormente expuesto, se emiten los siguientes lineamientos para la comunicación interna y externa del IMDUyV...



ACUERDO POR EL QUE SE APRUEBAN LOS LINEAMIENTOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DEL INSTITUTO MUNICIPAL DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA.

I. INTRODUCCIÓN.

El presente plan, tiene la finalidad de establecer mecanismos y estrategias que permitan la difusión oportuna de la comunicación interna y externa relacionada con las actividades que se desarrollen en Instituto Municipal de Desarrollo Urbano y Vivienda. La comunicación es el proceso por medio del cual se transmite información de un ente a otro, mediante el habla, escritura y otros medios que serán definidos en el presente plan.

La comunicación se clasificará en interna y externa, considerando lo siguiente: La comunicación interna en el Instituto es el intercambio de información y documentación a través de sus canales internos. Sus propósitos son mantener a las personas servidoras públicas siempre informadas de lo que ocurre a su alrededor, desarrollar una cultura sólida en las Unidades Administrativas, promover un mayor compromiso por parte de las personas servidoras públicas y fomentar un buen ambiente de trabajo.

La comunicación externa es la emisión de información y documentación por parte del Instituto, dirigida a Organismos, Dependencias y personas externas al Instituto, para mantener o mejorar su relación con ellos e informarlos sobre las funciones relacionadas a este Instituto.

El propósito principal es: Proporcionar información y/o servicios proporcionados por este Instituto respecto de los planes y programas de desarrollo urbano y ordenamiento territorial del municipio de Tizayuca, Hidalgo y la zona metropolitana.

En este documento se establecen los canales y medios de comunicación dirigidos al interior y al exterior del Instituto, así como criterios, actividades y responsabilidades que permitan una eficaz y eficiente comunicación interna y externa entre los interesados de los diferentes niveles y Unidades Administrativas del Instituto Municipal de Desarrollo Urbano y Vivienda, y la difusión de información y/o documentación que se requiera dar

a conocer al exterior en relación con todas actividades que se desarrollen en este Instituto.

II. MARCO LEGAL.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado de Hidalgo.
- Ley Orgánica de la Administración Pública para el Estado de Hidalgo.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Hidalgo.

III. OBJETIVO GENERAL

Definir y estandarizar los canales y medios de comunicación utilizados en el Instituto Municipal de Desarrollo Urbano y Vivienda, dirigidos al interior y al exterior de las Unidades Administrativas, Organismos, Dependencias y personas externas, lo cual permitirá facilitar, integrar, difundir y optimizar la información y/o documentación mediante una adecuada comunicación para facilitar el logro de los objetivos del Instituto Municipal de Desarrollo Urbano y Vivienda.

IV. COMUNICACIÓN INTERNA

El Director General y los Directores responsables de las diferentes Unidades Administrativas, serán los encargados de que la información y documentación dirigida al interior de este Instituto sea comunicada de manera eficaz y eficiente, con el objeto de coadyuvar al desarrollo de sus actividades y contribuyendo con el logro de los objetivos y metas del Instituto, siguiendo los medios establecidos en los presentes lineamientos.

La Dirección General, será la encargada de que la información que se recibe en la Dependencia sea transmitida de manera oportuna, mediante la difusión de la



información y/o documentación, la cual será comunicada en forma descendente siguiendo los niveles jerárquicos.

V. COMUNICACIÓN EXTERNA

El Director General y los Directores responsables de las diferentes Unidades Administrativas, serán los encargados de que la información y/o documentación dirigida al exterior sea comunicada de manera eficaz y eficiente, siguiendo los medios establecidos en el presente plan.

La Dirección General de este Institucional, a través de la Coordinación de Comunicación Innovación y Vinculación, es el área responsable de llevar a cabo la difusión externa de todas las actividades del Instituto Municipal de Desarrollo Urbano y Vivienda.

La Dirección General, a través de la Coordinación de Comunicación Innovación y Vinculación, es el canal directo para coordinar con las diferentes unidades administrativas, las necesidades de comunicación externa.

La información será sometida a análisis para determinar la estrategia y productos para difusión.

VI. MEDIDAS INTERNAS Y EXTERNAS

a) Medidas Internas

- La información institucional deberá difundirse a través de los canales oficiales definidos (redes sociales, WhatsApp, circulares, correo institucional, reuniones, tableros informativos, etc.).
- Todo mensaje interno deberá ser **claro, verificable y relevante** para las funciones del personal.
- Brindar la certeza de que la información y/o documentación generada y recibida en el interior sea oportuna y transparente.

- Contribuir de manera eficiente y eficaz en la difusión de la información y/o documentación en los diferentes niveles jerárquicos del Instituto coadyuvando de forma prepositiva en el clima laboral.
- Retroalimentar oportunamente de forma vertical y horizontal sobre la información y/o documentación a transmitir para facilitar la toma de decisiones, detectando y eliminando las barreras de comunicación.
- Estandarizar los canales de comunicación y medios de difusión de la información y documentación interna.
- Se promoverá el uso correcto del **lenguaje incluyente y no discriminatorio**, así como una convivencia respetuosa.
- Cualquier contenido que incluya elementos personales o sensibles deberá apegarse a la normativa de **protección de datos personales**.

b) Medidas Externas

- La comunicación hacia la ciudadanía y medios se realizará únicamente mediante **canales oficiales**, asegurando mensajes unificados.
- Brindar la certeza de que la información y/o documentación generada y recibida del exterior sea oportuna y transparente.
- Dar cumplimiento a la información y/o documentación requerida por Organismos, Dependencias y personas externas.
- Aprovechar las redes sociales y las Tecnologías de Información (TIC 'S) para difundir la información y/o documentación generada en el interior, y que esta sea de utilidad a Organismos, Dependencias y Personas Externas.
- Estandarizar los canales de comunicación y medios de difusión de la información y/o documentación externa.
- En redes sociales se deberá actuar con **profesionalismo y respeto**, atendiendo consultas en tiempos apropiados.
- Queda estrictamente prohibido compartir datos personales sin autorización expresa del titular o autoridad competente.
- Toda comunicación externa deberá **promover la transparencia** y el acceso a la información de conformidad con la legislación aplicable.

- La relación con medios de comunicación deberá manejarse de forma **institucional**, evitando declaraciones personales no autorizadas.
- Toda interacción con la ciudadanía deberá observar principios de **igualdad, inclusión, accesibilidad y trato digno**.
- En caso de contingencias o información sensible, se implementarán **protocolos de comunicación de crisis** previamente establecidos.

VII. CANALES DE COMUNICACIÓN

Un canal de comunicación, es el medio a través del cual se lleva a cabo un acto comunicativo, es decir, que sirve para el intercambio de información y/o documentación entre un emisor y uno o varios receptores y serán a través de:

Comunicación Interna:



Comunicación externa:



VIII. EVALUACIÓN DE LA COMUNICACIÓN

De los canales de comunicación que se utilicen se obtendrán las evidencias debidamente formalizadas, que permitan validar la existencia de una comunicación asertiva, eficiente y eficaz. Con el objeto de eliminar debilidades de control interno; diseñar, implementar y reforzar controles preventivos, detectives o correctivos; así como atender áreas de oportunidad de cada Unidad Administrativa, se llevará a cabo una evaluación para conocer cómo se está gestionando la comunicación interna y externa. Dicha evaluación interna será realizada y efectuada por el Órgano Interno de Control de este Instituto, en la cual mediante encuestas que permitan identificar la eficiencia de los canales de comunicación, así como una auditoría de comunicación se identificará lo siguiente:

- **Identificar fortalezas:** detecta los puntos fuertes de la comunicación, como plataformas efectivas de interacción.

- Aprovechar oportunidades: encuentra formas de implementar nuevas tecnologías y crear una cultura de comunicación abierta.
- Reconocer debilidades: identifica barreras de comunicación y dependencias de métodos tradicionales que puedan obstaculizar la interacción.
- Anticipar amenazas: previene problemas como la falta de conexión con el talento o los cambios externos que puedan afectar la comunicación.

Detectar estos elementos ayuda a anticipar problemas y gestionar cambios en la organización para una comunicación interna más sólida y efectiva,

ANEXOS:

Encuesta interna de comunicación del IMDUyV

Pregunta	Escala de respuesta (1=Muy en desacuerdo / 5=Muy de acuerdo).				
	1	2	3	4	5
1. La información interna es clara y comprensible.	1	2	3	4	5
2. Los avisos y disposiciones se comunican con oportunidad.	1	2	3	4	5
3. Las reuniones de trabajo generan acuerdos efectivos.	1	2	3	4	5
4. La comunicación entre áreas es eficiente.	1	2	3	4	5
5. Se promueve el respeto, igualdad y lenguaje incluyente.	1	2	3	4	5
6. Conozco a quién dirigirme para resolver dudas de comunicación.	1	2	3	4	5
COMENTARIOS Y SUGERENCIAS:					

Encuesta de satisfacción de comunicación externa del IMDUyV

Pregunta	Escala de respuesta (1=Muy en desacuerdo / 5=Muy de acuerdo).				
	1	2	3	4	5
1. La información proporcionada fue clara.	1	2	3	4	5
2. El personal me atendió con respeto y amabilidad.	1	2	3	4	5
3. Los tiempos de respuesta fueron adecuados.	1	2	3	4	5
4. Encontré la información que necesitaba.	1	2	3	4	5
5. 5. Conozco los medios oficiales del IMDUyV.	1	2	3	4	5
COMETARIOS Y SUGERENCIAS:					

Formato de auditoría de comunicación

Auditoría a canales y contenidos de comunicación

Canal evaluado	Actualización	Alcance	Veracidad	Imagen institucional	Evaluación final
Página oficial del IMDUyV	Sí/No	Alta/Media/Baja	Conforme / No	Conforme / No	%
Redes Sociales	Sí/No	Alta/Media/Baja	Conforme / No	Conforme / No	%
Oficios/Documentos	Sí/No	n/a	Conforme / No	Conforme / No	%
Atención Ciudadana	Sí/No	Alta/Media/Baja	Conforme / No	Conforme / No	%

CONTROL DE CAMBIOS

No. de Revisión	Fecha de Revisión	Sección	Descripción y motivo del cambio
1	16/01/2026	Completo	Lineamientos de Comunicación Interna y Externa del Instituto Municipal de Desarrollo Urbano y Vivienda.
ELABORÓ	REVISÓ	V.c.B.o.	AUTORIZO
 L.D. ESTEFHANI ITZEL BARRERA RODRIGUEZ TITULAR DEL ORGANISMO INTERNO DE CONTROL DEL INSTITUTO MUNICIPAL DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA	 LIC. MAURICIO MORQUECHO ALVAREZ SUBDIRECTOR DEL INSTITUTO MUNICIPAL DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA	 M.A.C.I.G. HIPOLITO ZAMORA SORIA DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO MUNICIPAL DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA	 ING. GRETCHEN ALYNE ATILANO MORENO H. PRESIDENTA DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL INSTITUTO MUNICIPAL DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA.

EXPEDICIÓN

Aprobación por Junta de Gobierno del Instituto Municipal de Desarrollo Urbano y Vivienda.

Sesión:	Primera Sesión Extraordinaria del Ejercicio Fiscal 2026, de la Junta de Gobierno del Instituto Municipal de Desarrollo Urbano y Vivienda
Acuerdo:	IMDUYV/0028/JG/2026
Fecha:	20 DE ENERO DEL 2026