



Tizayuca

Ciudad Próspera

LINEAMIENTOS GENERALES DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
MUNICIPAL CENTRALIZADA DE
TIZAYUCA, HIDALGO.

LINEAMIENTOS GENERALES DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CENTRALIZADA DE TIZAYUCA, HIDALGO							
Área:	Contraloría Municipal	Versión:	2.0	Fecha de autorización	08 de abril de 2025	Página (s)	2 de 21

1. INTRODUCCIÓN

La comunicación es esencial para el adecuado funcionamiento de las organizaciones, no sólo porque facilita su operación, sino porque las relaciona con su entorno interno y externo.

Por ello, la Administración Pública Municipal centralizada del Municipio de Tizayuca, requiere, entre otros elementos, que la forma en la que el personal del servicio público se comunica entre sí y con la ciudadanía, se realice de manera formal, clara, precisa y homogénea, bajo criterios de calidad, eficacia y eficiencia; es decir, necesita contar con un proceso de comunicación que facilite el flujo de información, para el desarrollo de manera óptima las funciones y actividades institucionales, que tienen encomendadas las Unidades Técnicas de Apoyo a Presidente Municipal y las Dependencias de la Administración Pública Municipal centralizada, mejorando el quehacer gubernamental con una visión de resultados que beneficie a la población Tizayuquense.

En este sentido, la comunicación entre las personas servidoras públicas, la ciudadanía y las instancias externas a la Administración Pública Municipal, debe facilitar el entendimiento en todos los niveles y coadyuvar en la realización de las tareas del quehacer gubernamental con oportunidad, suficiencia y precisión, abonando al logro de objetivos y metas institucionales.

Los presentes ***Lineamientos Generales de Comunicación Interna y Externa de la Administración Pública Municipal centralizada de Tizayuca, Hidalgo***, comprenden la segunda versión que actualiza los *Lineamientos Generales de Comunicación Interna y Externa de la Administración Pública Municipal de Tizayuca, Hidalgo* y tienen como propósito establecer las disposiciones generales que homologan, clarifican y precisan la comunicación que emite la Administración Pública Municipal centralizada de Tizayuca, Hidalgo, regulando el flujo de instrucciones y reportes, disposiciones, procedimientos, recomendaciones, avisos, normas o reglas, entre otros; que comunican las personas servidoras públicas en el desempeño de sus funciones.

2. MARCO NORMATIVO

- Modelo Estatal del Marco Integrado de Control Interno del Estado de Hidalgo;
- Lineamientos Generales en Materia de Control Interno del Municipio de Tizayuca, Hidalgo;
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.

LINEAMIENTOS GENERALES DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CENTRALIZADA DE TIZAYUCA, HIDALGO							
Área:	Contraloría Municipal	Versión:	2.0	Fecha de autorización	08 de abril de 2025	Página (s)	3 de 21

3. OBJETIVO GENERAL

Establecer las directrices generales para el manejo efectivo de la comunicación interna y externa, situando acciones de comunicación con dinamismo, eficiencia y precisión que permitan el cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales.

4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Lograr que en la Administración Pública Municipal centralizada de Tizayuca exista comunicación interna y externa con canales apropiados y destinados para su uso, de conformidad con las disposiciones aplicables.
- Establecer los medios oficiales de comunicación interna y externa.
- Establecer tipos de comunicación para la Administración Pública Municipal centralizada de Tizayuca.
- Fijar competencias dentro de la Administración Pública centralizada de Tizayuca en materia de Comunicación Interna y Externa.

5. ALCANCE

Los presentes *Lineamientos Generales de Comunicación Interna y Externa de la Administración Pública Municipal centralizada de Tizayuca, Hidalgo* son de observancia para todas las personas servidoras públicas que desempeñen sus funciones dentro de la Administración Pública Municipal centralizada de Tizayuca, Hidalgo, de acuerdo a las competencias establecidas en diversas disposiciones normativas.

6. DEFINICIONES

Administración Pública Municipal centralizada: conjunto de las Dependencias necesarias para el desempeño de las atribuciones inherentes al gobierno municipal y el logro de objetivos para el desarrollo del Municipio;

Adecuación: significa un acto de consideración lógico hacia quien va orientado el mensaje; no se debe dirigir a todas las personas de manera idéntica, sino en forma adecuada a cada caso;

LINEAMIENTOS GENERALES DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CENTRALIZADA DE TIZAYUCA, HIDALGO							
Área:	Contraloría Municipal	Versión:	2.0	Fecha de autorización	08 de abril de 2025	Página (s)	4 de 21

Claridad: indica escribir con un pensamiento claro, transparente, comprensible, directo y lógico. La claridad es la exposición limpia, correcta; es redactar un texto entendible sin que dé lugar a dudas;

Comunicación: proceso mediante el cual los seres humanos intercambian información, ideas, pensamientos, emociones y significados. Este proceso puede ocurrir a través de diferentes medios;

Comunicación dinámica: se refiere a la forma en que la Administración Pública Municipal centralizada de Tizayuca se relaciona con la ciudadanía en un entorno digital, donde se requiere una adaptación constante;

Comunicación eficiente: proceso mediante el cual la Administración Pública Municipal centralizada de Tizayuca transmite información de manera clara, oportuna y accesible a la ciudadanía, con el objetivo de fomentar la transparencia, la participación y la comprensión de las políticas públicas, decisiones, y acciones del gobierno municipal;

Comunicación Externa: toda emisión de información que se realice entre la Oficina de la Presidencia Municipal y Entidades de la Administración Paramunicipal y los demás agentes del exterior no pertenecientes a la Administración Pública Municipal de Tizayuca;

Comunicación Interna: toda emisión de información que se realice entre la Oficina de la Presidencia Municipal y sus Unidades Técnicas de Apoyo y las Dependencias, Entidades de la Administración Pública Municipal de Tizayuca, el Ayuntamiento y el Sindicato Único de Trabajadores al Servicio del Municipio de Tizayuca, Hidalgo;

Comunicación precisa: se refiere a la transmisión de información clara, correcta y exacta, sin ambigüedades, por parte de la Administración Pública Municipal centralizada de Tizayuca hacia la ciudadanía;

Concreción: abrevia a lo esencial el asunto sobre el que se escribe; es evitar rodeos inútiles, palabras ociosas o la inclusión de otros asuntos;

Dependencia: órgano de la Administración Pública Municipal centralizada, entendiéndose como tal las Secretarías y Contraloría Municipal.

LINEAMIENTOS GENERALES DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CENTRALIZADA DE TIZAYUCA, HIDALGO							
Área:	Contraloría Municipal	Versión:	2.0	Fecha de autorización	08 de abril de 2025	Página (s)	5 de 21

Documento: material escrito, visual o electrónico que sirve para registrar, comunicar o conservar información de manera formal;

Entidad: órganos que conforman la Administración Paramunicipal, como los Organismos Públicos Descentralizados, las Empresas de Participación Municipal mayoritaria y los Fideicomisos, en los que el fideicomitente sea el Municipio;

Estructura Orgánica: forma en que se organiza la Administración Pública Municipal centralizada de Tizayuca para llevar a cabo sus funciones y administrar los recursos de manera eficiente;

Imagen gráfica institucional: diseño gráfico que representa la identidad de la Administración Pública Municipal centralizada de Tizayuca, a través de colores, tipografías y símbolos;

Naturalidad: se refiere a utilizar el lenguaje más usual o habitual y sin rebuscamientos;

Oficina de Presidente Municipal: estructura de apoyo que depende directamente de Presidente Municipal y está constituida para el cumplimiento de su objeto, estudio, planeación, operación y despacho de las funciones y asuntos a su cargo;

Precisión: implica la brevedad en la expresión de los conceptos, emplear únicamente las frases que sean necesarias para expresar lo que se requiere con el menor número de palabras bien estructuradas;

Unidad Técnica de Apoyo a Presidente Municipal: área que conforma la estructura de la Oficina de Presidente Municipal.

7. PROCESO DE COMUNICACIÓN Y SUS CONCEPTOS

El proceso de comunicación se refiere a la transmisión de ideas, conceptos e información de una persona a otra; por ello, es necesario determinar cuál es la relación que existe entre cada uno de los componentes que lo integran.

LINEAMIENTOS GENERALES DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CENTRALIZADA DE TIZAYUCA, HIDALGO							
Área:	Contraloría Municipal	Versión:	2.0	Fecha de autorización	08 de abril de 2025	Página (s)	6 de 21

Cuadro 1. Proceso de comunicación.



Emisora o emisor es la persona u organización que emite la información, los datos o el contenido que se enviará hacia una receptora o un receptor.

El conjunto de ideas o acontecimientos expresados por la o el emisor y que desea transmitir conforman el mensaje que permite el intercambio de información. Para que el mensaje llegue a la destinataria o al destinatario como lo ha previsto quien emite, ésta o éste debe aplicar una codificación que consiste en formular un mensaje mediante una serie de reglas dispuestas, según un plan dictaminado y ordenado, para poder llevarlo de manera entendible a quien recibe el mensaje o la información.

La transmisión del mensaje se refiere a la etapa del proceso de comunicación en la que se utiliza un medio físico o electrónico, a través del cual se transmite la información- comunicación, estableciendo una conexión entre la emisora o el emisor y la receptora o el receptor; es decir, es el soporte material o espacial por el que circula el mensaje.

Receptora o receptor es la persona u organización que recibe el mensaje. La correcta recepción de la información depende de las características físicas o intangibles del mensaje. En esta etapa del proceso de comunicación se descifra e interpreta lo que la persona u organización emisora de un mensaje quiere dar a conocer; es decir, se hace la decodificación de la información, que depende de los conocimientos y capacidades de quien recibe los datos. El mensaje debe realizarse

LINEAMIENTOS GENERALES DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CENTRALIZADA DE TIZAYUCA, HIDALGO							
Área:	Contraloría Municipal	Versión:	2.0	Fecha de autorización	08 de abril de 2025	Página (s)	7 de 21

en un lenguaje común o ciudadano, a fin de que lo que se transmite pueda ser apreciado y comprendido para su adecuado entendimiento.

La realimentación es la respuesta que la persona u organización receptora fórmula para quien emitió el comunicado, considerada como el mensaje de retorno, con ella se genera la interacción entre quien emite y quien recibe.

Las interferencias son los defectos que originan una pérdida de información o que dificultan la comprensión del mensaje, se pueden dar en cualquiera de sus elementos, evitando que el mensaje llegue a quien estaba destinado como era previsto por la emisora o el emisor, creando confusión para el adecuado funcionamiento del proceso de comunicación.

La comunicación se aplica a todas las fases de la administración y es particularmente importante para la realización de las funciones públicas. Es un proceso eminentemente social, debido a que su correcta aplicación enriquece la vida colectiva y la cooperación. En otras palabras, la comunicación se entiende como un proceso de intercambio de ideas de manera oral, escrita, visual o mixta, entre dos o más personas, emisoras y receptoras, y se basa en una doble situación: la de externar y recibir un mensaje y la de realimentar al mismo.

También se conceptualiza como el proceso mediante el cual un organismo, institución o comisión establece una relación funcional consigo mismo y con el medio que lo rodea, es decir, refleja su propia integración de estructuras y funciones, de acuerdo con las influencias que recibe del exterior en un permanente intercambio de información y conductas.

El propósito de la comunicación en las organizaciones es facilitar el cambio e inducir la acción hacia el cumplimiento de sus objetivos establecidos. La comunicación es esencial para el funcionamiento interno de los organismos, comisiones e instituciones, toda vez que hace que exista fluidez en la información que se transmite para lograr eficiencia en las tareas administrativas.

La función de la comunicación es unificar la actividad organizada y modificar la conducta de las y los trabajadores para crear condiciones de trabajo colaborativo y un entorno libre de no discriminación, igualdad y equidad de género. Con ello se efectúa el cambio, se hace productiva la información y se cumplen metas. La transferencia de información de una persona a otra es vital, por lo que la función básica de la comunicación es vincular a las personas y tareas de una organización para alcanzar un fin común.

La comunicación es necesaria para:

LINEAMIENTOS GENERALES DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CENTRALIZADA DE TIZAYUCA, HIDALGO							
Área:	Contraloría Municipal	Versión:	2.0	Fecha de autorización	08 de abril de 2025	Página (s)	8 de 21

- Establecer, especificar y cumplir los objetivos y valores de una institución, comisión u organización;
- Desarrollar planes y programas con perspectiva de género, igualdad y equidad;
- Organizar y optimizar recursos humanos, materiales, financieros y técnicos;
- Seleccionar, desarrollar y evaluar al personal de la organización;
- Dirigir, motivar y crear un clima de confianza entre todas las personas;
- Controlar el desempeño; y toma de decisiones.

Cuadro 2. Propósito de comunicación.



En cualquier forma del proceso de comunicación se encontrarán, de principio a fin, tres componentes básicos ya señalados: el acto de emitir un mensaje, el mensaje mismo y a quien va dirigido el mensaje. Quien emite la información representa el elemento encargado de iniciar y guiar el acto de comunicación y quien la recibe permite que este proceso se complemente; este acto puede transmitirse mediante un documento, una computadora, un teléfono, un correo electrónico, entre otros. La selección apropiada del medio es vital para la comunicación eficaz.

La comunicación se expresa de diferentes formas, según el tipo de mensaje a transmitir, considerando las características y ventajas que presenta cada una de ellas.

Las formas de comunicación oral y escrita se pueden utilizar conjuntamente para que las cualidades favorables de cada una de ellas se complementen. Además, es

LINEAMIENTOS GENERALES DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CENTRALIZADA DE TIZAYUCA, HIDALGO							
Área:	Contraloría Municipal	Versión:	2.0	Fecha de autorización	08 de abril de 2025	Página (s)	9 de 21

posible que en ocasiones se recurra a apoyos visuales para complementar la comunicación.

La comunicación escrita tiene la ventaja de ofrecer registros, referencias y defensas legales. También puede promover la uniformidad en políticas y procedimientos, y su importancia radica en que permanece a través del tiempo.

La comunicación oral permite un intercambio rápido con una realimentación inmediata. En una interacción directa es posible notar el efecto. La comunicación oral se apoya en expresiones faciales y corporales.

8. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA COMUNICACIÓN

8.1. Toda comunicación interna y externa respetará las líneas de mando determinadas dentro de la Estructura Orgánica vigente.

8.2. Únicamente las personas Titulares de las Dependencias de la Administración Pública Municipal centralizada de Tizayuca y de las Unidades Técnicas de Apoyo a Presidente Municipal, están facultadas para emitir comunicación interna y, en su caso externa; a través de los medios oficiales de comunicación establecidos en los presentes Lineamientos.

8.3. Será facultad exclusiva del Presidente Municipal emitir comunicación externa, con excepción de que éste designe a una persona servidora pública como Enlace frente a una instancia.

8.4. Para el caso en el que se reciban comunicaciones emitidas por instancias estatales o federales dirigidas hacia sus homólogos municipales, estos podrán realizar la contestación en la que invariablemente marcarán copia de dicho documento a su superior Jerárquico inmediato y a la Oficina del Presidente Municipal.

8.5. Para la comunicación interna y externa se deberá tomar en cuenta lo siguiente:

- Tener claro y preciso qué y a quién se le desea comunicar;
- Formular cuidadosamente el mensaje con un lenguaje claro, conciso y apropiado;
- Seleccionar el medio o medios más adecuados para transmitir el mensaje;
- Verificar que el mensaje haya sido captado; y
- Recibir los mensajes de respuesta y, de ser necesario, continuar la comunicación.

LINEAMIENTOS GENERALES DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CENTRALIZADA DE TIZAYUCA, HIDALGO							
Área:	Contraloría Municipal	Versión:	2.0	Fecha de autorización	08 de abril de 2025	Página (s)	10 de 21

- 8.6.** El uso de determinado medio de comunicación interna se definirá según el tipo de información que se tenga la intención de transmitir, de quien lo emite, de las ventajas que ofrece el medio a utilizar, del destinatario y del objeto que se pretende alcanzar.
- 8.7.** Los medios oficiales de comunicación que utilicen las personas servidoras públicas de la Oficina de Presidente Municipal y de las Dependencias de la Administración Pública Municipal centralizada, deberán elaborarse tomando en consideración las características técnicas de redacción y los materiales que ofrezcan mayores ventajas para su emisión, registro y resguardo.
- 8.8.** La comunicación deberá denotar en su contenido: claridad, precisión, concreción, naturalidad, adecuación y cortesía, con el propósito de facilitar su entendimiento.
- 8.9.** Las comunicaciones para reportar e informar, que emite la persona servidora pública subordinada hacia superior jerárquico inmediato, deben ser mediante Tarjeta Informativa de acuerdo con el Formato establecido en el Anexo 3.
- 8.10.** Cuando la persona servidora pública es comisionada para atender un encargo, a su regreso deberá reportar verbalmente o a través de la Tarjeta Informativa lo acontecido a los superiores jerárquicos inmediatos que la comisionaron.

Cuando la persona servidora pública es comisionada para atender un encargo por un superior jerárquico no inmediato, deberá dar aviso de la encomienda al superior jerárquico inmediato.

- 8.11.** Los medios oficiales de comunicación deberán contar con lugar, fecha, clave de referencia, asunto, destinatario y rubricas de acuerdo con los formatos establecidos en los Anexos 1, 2 y 3.
- 8.12.** La clave de referencia a la que hace mención el punto anterior deberá identificar quién y cuando emitió los medios oficiales de comunicación.

Cada elemento de la clave de referencia se integrará por lo abajo descrito y deberá estar dividido por una diagonal:

- Letras que referencien a la Presidencia Municipal de Tizayuca, Hidalgo;
- Acrónimo formado por las iniciales de las Unidades Técnicas de Apoyo a Presidente Municipal y de las Dependencias de la Administración Pública

LINEAMIENTOS GENERALES DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CENTRALIZADA DE TIZAYUCA, HIDALGO							
Área:	Contraloría Municipal	Versión:	2.0	Fecha de autorización	08 de abril de 2025	Página (s)	11 de 21

Municipal centralizada de Tizayuca que emitan la comunicación interna o externa;

- Número consecutivo del medio oficial de comunicación que se emite; y
- Año en el que el medio oficial de comunicación se emite.

Cuando el medio oficial de comunicación interna o externa contenga el mismo mensaje, pero este dirigido a diferentes destinatarios debe tener la misma clave de referencia.

8.13. Todo medio oficial de comunicación interna y externa emitido por servidores públicos de la Administración Pública Municipal centralizada de Tizayuca deberá tener una copia denominada "Archivo", misma que servirá de acuse.

8.14. El acuse mencionado en el punto anterior invariablemente deberá tener un sello con la información de fecha, hora y firma de quien lo recibió, en caso de no contara con un sello basta con la información de recepción.

8.15. La recepción de los medios oficiales de comunicación interna respetará el horario hábil de 08:30 a 16:30 horas. En caso de sobrepasar la hora mencionada, se recepcionará con la hora y fecha del día hábil siguiente.

8.16. En los medios oficiales de comunicación interna debe mencionarse el perfil profesional, que en su caso tenga el destinatario.

8.17. En los medios oficiales de comunicación interna y externa la persona servidora pública firmante debe mencionar el perfil profesional con el que se ostenta; evitando el uso de algún título profesional cuando carezcan de él, bajo pena de las responsabilidades administrativas o penales a las que se haga acreedor, en caso de actuar de manera contraria.

8.18. Los medios oficiales de comunicación deberán marcar solo las copias estrictamente necesarias, para evitar el gasto irracional de recursos y la saturación de los archivos de trámite.

Dichas copias deben guardar nivel jerárquico de acuerdo con la Estructura Orgánica vigente.

8.19. Para lograr una apropiada redacción en comunicación escrita, es necesario tomar en cuenta lo siguiente:

LINEAMIENTOS GENERALES DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CENTRALIZADA DE TIZAYUCA, HIDALGO							
Área:	Contraloría Municipal	Versión:	2.0	Fecha de autorización	08 de abril de 2025	Página (s)	12 de 21

- Usar palabras y frases simples;
- Usar palabras breves y conocidas;
- Usar ejemplos, gráficas y figuras que permitan comprender objetivamente las ideas;
- Usar oraciones y párrafos cortos y precisos;
- Usar verbos en su modalidad activa; y
- Ocupar sólo las palabras necesarias.

Asimismo, en la transmisión de mensajes escritos es necesario mantener fluidez en el texto, es decir, cuidar que las palabras estén ordenadas adecuadamente, con el fin de elaborar oraciones y expresar conceptos de modo coherente, para lo cual, es preciso que en toda comunicación formal se aplique correctamente las reglas gramaticales.

Se debe tener estricto cuidado en la aplicación de:

- Signos de puntuación.
- Mayúsculas y minúsculas.
- Concordancia entre género y número.

8.20. Toda comunicación interna y externa que sea emitida por las Unidades Técnicas de Apoyo a Presidente Municipal o las Dependencias de la Administración Pública Municipal centralizada de Tizayuca deberá observar en todo momento las recomendaciones del uso de lenguaje incluyente, no sexista y accesible, privilegiando el uso de palabras de género neutro, no discriminatorias, segregacionistas o que inciten al odio o los prejuicios.

8.21. Las personas servidoras públicas deben evitar el envío de mensajes soeces o que atenten contra la integridad de las personas.

8.22. Ninguna comunicación que se pretenda difundir deberá contener propaganda política, corriente ideológica o credo.

8.23. Los medios oficiales de comunicación interna podrán ser no admitidos cuando exista inobservancia a los presentes Lineamientos.

8.24. Durante el tiempo que comprendan las campañas electorales federales y locales y hasta la conclusión de las jornadas comiciales, deberá suspenderse la difusión en los medios de comunicación social de toda propaganda gubernamental municipal, refiriéndose al logo de la administración en turno y membrete.

LINEAMIENTOS GENERALES DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CENTRALIZADA DE TIZAYUCA, HIDALGO							
Área:	Contraloría Municipal	Versión:	2.0	Fecha de autorización	08 de abril de 2025	Página (s)	13 de 21

9. TIPOS DE COMUNICACIÓN INTERNA

Verbal: es la instrucción, así como el reporte de manera verbal emitidos sin medio oficial de comunicación escrita.

Comunicación vertical: es la transmisión de información entre distintos niveles jerárquicos.

Comunicación Horizontal: es la transmisión de información entre iguales niveles jerárquicos.

Comunicación Ascendente: es aquella que fluye desde el personal subordinado hacia los superiores y continúa ascendiendo a través de las líneas definidas según la estructura orgánica vigente.

Comunicación Descendente: es aquella que fluye desde los niveles más altos conforme a la estructura orgánica vigente de la Administración Pública Municipal centralizada de Tizayuca hacia las personas que ocupan niveles inferiores.

Comunicación Transversal: es aquella que fluye por diagonal y comunica la información entre personas servidoras públicas de diferentes niveles jerárquicos, entre las cuales no hay relaciones de dependencia directa.

Comunicación Oficial: es aquella que se emite a través de los medios oficiales de comunicación.

Comunicación Informal: es aquella que no observa los presentes Lineamientos.

10. MEDIOS OFICIALES DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Circular: Documento oficial cuyo objeto es dar a conocer una misma información a distintas instancias, transmitiendo acuerdos, instrucciones, reglas, procedimientos, informes, avisos, recomendaciones, decisiones e interpretaciones de normas, sin la necesidad de preparar una comunicación individual para cada destinatario;

Oficio: Documento oficial que se usa para comunicar la información entre instituciones o particulares, incluyendo los elementos descritos en el Anexo 1;

LINEAMIENTOS GENERALES DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CENTRALIZADA DE TIZAYUCA, HIDALGO							
Área:	Contraloría Municipal	Versión:	2.0	Fecha de autorización	08 de abril de 2025	Página (s)	14 de 21

Tarjeta Informativa: Documento mediante el cual se informa o reporta al superior jerárquico inmediato o del mismo nivel, incluyendo los elementos descritos en el Anexo 3, pudiendo tener el carácter de pública o reservada;

Correo electrónico y sus herramientas: Servicio de línea para enviar y recibir la información, teniendo preponderancia en su uso cuando la información a comunicar contemple links de acceso, archivos o formatos electrónicos para su llenado o difusión y en general para actividades administrativas.

Mensajería instantánea y grupos de chat a través de dispositivos electrónicos: Servicio en tiempo real emitido y recibido por las personas servidoras públicas y ciudadanía en general.

Redes sociales oficiales: Páginas oficiales de plataformas digitales que permiten la conexión y participación de actividades virtuales;

Los establecidos en normativa jurídica o disposición administrativa aplicables según la materia: Se incluyen, entre otros, los tableros notificadores, los estrados, buzones digitales, las plataformas digitales, Gaceta Municipal, Periódico Oficial del Estado de Hidalgo, o cualquier otro sistema que requiera o solicite información de manera formal para efectos de notificación;

Telefonía: Servicio de telecomunicación entre personas por medio de llamadas telefónicas;

Radio: Medio de comunicación masiva que permite transmitir información grabada o en vivo a numerosos receptores a la vez, se utiliza para anunciar políticas públicas y sus resultados;

Televisión: Medio de comunicación masiva que permite transmitir información visual y auditiva a numerosos receptores a la vez, se utiliza para anunciar políticas públicas y sus resultados;

LINEAMIENTOS GENERALES DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CENTRALIZADA DE TIZAYUCA, HIDALGO							
Área:	Contraloría Municipal	Versión:	2.0	Fecha de autorización	08 de abril de 2025	Página (s)	15 de 21

Perifoneo: Medio de comunicación masiva basada en el uso de altavoces o parlantes instalados en vehículos, para difundir mensajes grabados o en vivo;

Boletín: Publicación en la página web municipal para informar al público en general sobre temas oficiales.

Videoconferencia: Reunión virtual en tiempo real (utilizando las plataformas como Zoom, Microsoft Teams, Google Meet, etcétera);

Almacenamiento basado en la nube: Servicio de almacenamiento virtual que permite guardar archivos y datos en internet;

Audiencia pública: Espacio de diálogo formal estructurado entre la Administración Pública Municipal centralizada de Tizayuca y ciudadanía;

Audiencia personal: Espacio de diálogo formal estructurado entre la Administración Pública Municipal centralizada de Tizayuca e individuo, para tratar temas puntuales, solicitados por petición formal.

11. IMAGEN INSTITUCIONAL

Los documentos emitidos por medios oficiales de comunicación interna y externa deberán contar con la imagen gráfica institucional vigente, emitida por la instancia municipal correspondiente.

12. EVALUACIÓN DE LA COMUNICACIÓN

Corresponderá a la instancia municipal competente de control interno institucional realizar la evaluación de comunicación; comprendida está en verificar el cumplimiento de lo establecido en los presentes Lineamientos, elaborando la Cédula de Cumplimiento establecida en el Anexo 4.

LINEAMIENTOS GENERALES DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CENTRALIZADA DE TIZAYUCA, HIDALGO							
Área:	Contraloría Municipal	Versión:	2.0	Fecha de autorización	08 de abril de 2025	Página (s)	16 de 21

Se dará vista al Comité de Control Interno y Desempeño Institucional (COCODI), para que proceda conforme sus facultades y disposiciones normativas aplicables en materia de responsabilidades administrativas, en los casos en los que personas servidoras públicas de la Oficina de Presidencia Municipal y de las Dependencias de la Administración Pública Municipal que no cumplan lo establecido en los presentes Lineamientos y no den debida atención a las observaciones presentadas en la Cédula de Cumplimiento.

Elaboró	Revisó	Autorizó
L.D. Israel Abisai García Rodríguez Coordinador de Control Interno y Situación Patrimonial	L.D. Fabián Ismael Hernández Ríos Titular de la Contraloría Municipal de Tizayuca, Hidalgo	Ing. Gretchen Alyne Atilano Moreno Presidenta Municipal Constitucional de Tizayuca, Hidalgo Administración 2024-2027

Área:	Contraloría Municipal	Versión:	2.0	Fecha de autorización	08 de abril de 2025	Página (s)	17 de 21
-------	-----------------------	----------	-----	-----------------------	---------------------	------------	----------

ANEXOS

LINEAMIENTOS GENERALES DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CENTRALIZADA DE TIZAYUCA, HIDALGO							
Área:	Contraloría Municipal	Versión:	2.0	Fecha de autorización	08 de abril de 2025	Página (s)	18 de 21

Anexo 1. Formato para Oficio.

<div style="border: 1px dashed black; padding: 10px; width: 80px; margin: 0 auto;">LOGO</div>	<p>PRESIDENCIA MUNICIPAL DE TIZAYUCA, HIDALGO NOMBRE DE LA DEPENDENCIA O UNIDAD TÉCNICA</p> <p style="text-align: right;">Tizayuca, Hidalgo a ____ de ____ del año ____ OFICIO NO. CLAVE DE REFERENCIA. ASUNTO:</p>				
<p>PERFIL PROFESIONAL Y NOMBRE DEL DESTINATARIO. CARGO DEL DESTINATARIO.</p> <p>P R E S E N T E.</p> <p style="text-align: center;">CORTESÍA ADMINISTRATIVA, FUNDAMENTACIÓN Y MOTIVACIÓN _____</p> <p>_____</p> <p style="text-align: center;">○ CONTENIDO _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p style="text-align: center;">USO DE MEMBRETE</p> <p style="text-align: center;">TEXTO DE DESPEDIDA</p>					
<p>A T E N T A M E N T E</p> <p>FIRMA DEL REMITENTE <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; display: inline-block; text-align: center;">SELLO</div></p> <p>PERFIL PROFESIONAL Y NOMBRE DEL REMITENTE CARGO DEL REMITENTE.</p>					
<p>c.c.p. Archivo</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <tr> <td style="width: 70%;"><i>Elaboró: (perfil profesional y nombre y cargo)</i></td> <td style="width: 30%;"><i>(rubrica)</i></td> </tr> <tr> <td><i>Revisó: (perfil profesional y nombre y cargo)</i></td> <td><i>(rubrica)</i></td> </tr> </table>		<i>Elaboró: (perfil profesional y nombre y cargo)</i>	<i>(rubrica)</i>	<i>Revisó: (perfil profesional y nombre y cargo)</i>	<i>(rubrica)</i>
<i>Elaboró: (perfil profesional y nombre y cargo)</i>	<i>(rubrica)</i>				
<i>Revisó: (perfil profesional y nombre y cargo)</i>	<i>(rubrica)</i>				
<p>Página </p>					

LINEAMIENTOS GENERALES DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CENTRALIZADA DE TIZAYUCA, HIDALGO							
Área:	Contraloría Municipal	Versión:	2.0	Fecha de autorización	08 de abril de 2025	Página (s)	19 de 21

Anexo 2. Formato para Circular.

<div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; width: 80px; margin: 0 auto;">LOGO</div>	<p>PRESIDENCIA MUNICIPAL DE TIZAYUCA, HIDALGO NOMBRE DE LA DEPENDENCIA O UNIDAD TÉCNICA</p> <p style="text-align: right;">Tizayuca, Hidalgo a ____ de ____ del año ____</p> <p>CIRCULAR NÚMERO: CLAVE DE REFERENCIA.</p> <p style="text-align: center;">DESTINATARIOS.</p> <p>PRESENTE</p> <p style="text-align: center;">CORTESÍA ADMINISTRATIVA, FUNDAMENTACIÓN Y MOTIVACIÓN _____</p> <p>_____:</p> <p style="text-align: center;">CONTENIDO _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>TEXTO DE DESPEDIDA.</p> <p>ATENTAMENTE</p> <p>FIRMA DEL REMITENTE <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; display: inline-block; margin-left: 20px;">SELLO</div></p> <p>PERFIL PROFESIONAL Y NOMBRE DEL REMITENTE CARGO DEL REMITENTE.</p>
--	--

Elaboró: (perfil profesional y nombre)	(rubrica)
--	-----------

c.c.p. Archivo

pág.

LINEAMIENTOS GENERALES DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CENTRALIZADA DE TIZAYUCA, HIDALGO							
Área:	Contraloría Municipal	Versión:	2.0	Fecha de autorización	08 de abril de 2025	Página (s)	20 de 21

Anexo 3. Formato para Tarjeta Informativa.

LOGO

PRESIDENCIA MUNICIPAL DE TIZAYUCA, HIDALGO
NOMBRE DE LA DEPENDENCIA O UNIDAD TÉCNICA

Tizayuca, Hidalgo a ____ de ____ del año ____
OFICIO NO. CLAVE DE REFERENCIA.
ASUNTO:

PERFIL PROFESIONAL Y NOMBRE DEL DESTINATARIO.
CARGO DEL DESTINATARIO.

P R E S E N T E.

◦ CONTENIDO _____

USO DEL MEMBRETE

ATENTAMENTE

FIRMA DEL REMITENTE

SELLO

PERFIL PROFESIONAL Y NOMBRE DEL REMITENTE
CARGO DEL REMITENTE.

Página | X

LINEAMIENTOS GENERALES DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CENTRALIZADA DE TIZAYUCA, HIDALGO							
Área:	Contraloría Municipal	Versión:	2.0	Fecha de autorización	08 de abril de 2025	Página (s)	21 de 21

Anexo 4. Formato para Cédula de Cumplimiento.

LOGO

PRESIDENCIA MUNICIPAL DE TIZAYUCA, HIDALGO
CONTRALORÍA MUNICIPAL
NOMBRE DE INSTANCIA MUNICIPAL COMPETENTE DE CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL

Tizayuca, Hidalgo a ____ de ____ del año ____
NO. DE EVALUACIÓN:

CÉDULA DE CUMPLIMIENTO

NOMBRE DE LA UNIDAD O DEPENDENCIA EVALUADA:

NO.	TIPO DE MEDIO OFICIAL EVALUADO	CRITERIO EVALUADO	¿EL MEDIO OFICIAL EVALUADO CUMPLE CON EL CRITERIO?		COMENTARIOS
			SÍ	NO	
1.		¿Incluye destinatario?			
2.		¿Contiene fecha de emisión?			
3.		¿Refiere clave de referencia?			
4.		¿Se integran todos los elementos de la clave de referencia?			
5.		¿Se encuentra fundado y motivado?			
6.		¿Contiene firma y sello del emisor?			
7.		¿Contiene firma y sello del receptor?			
8.		¿Qué seguimiento se realizó?			
		¿Qué atención se realizó al oficio			

USO DEL MEMBRETE

NOMBRE, CARGO Y FIRMA DEL LA PERSONA SERVIDORA PÚBLICA EVALUADORA

NOMBRE, CARGO Y FIRMA DE LA PERSONA SERVIDORA PÚBLICA CON LA QUE SE ENTIENDE LA CÉDULA

Página | X