

Huichapan, Hgo., a 11 de enero de 2025

**ASUNTO: Respuesta al oficio
HUI-CMyOIC-UCGCyDM-2024/165**

**M.A.C. ENRIQUE MEJÍA GUERRERO
TITULAR DE LA UNIDAD DE CONTROL,
GESTION DE CALIDAD Y DESEMPEÑO MUNICIPAL
P R E S E N T E.**

Por medio de la presente, reciba un cordial saludo. En atención al oficio HUI-CMyOIC-UCGCyDM-2024/165, me permito anexar el reporte trimestral de la información publicada en las páginas institucionales, así mismo un avance del documento de Lineamientos de Comunicación interna y externa de la Administración Pública del Municipio de Huichapan Hgo.

Sin otro particular por el momento, quedo a su disposición y agradezco de antemano la atención brindada a este documento.



ATENTAMENTE



**L.D.G. ISAAC RESÉNDIZ DÍAZ
DIRECTOR DE INNOVACION Y COMUNICACIÓN**





Lineamientos de Comunicación Interna y Externa de la Administración Pública del Municipio de Huichapan, Hidalgo 2024-2027.

Elaboró:

M.A.C. Enrique Mejía Guerrero
Titular de la Unidad de Control, Gestión
de Calidad y Desempeño Municipal

Supervisó:

L.D. Luis Carlos Terán Cortés
Titular de la Contraloría y Órgano Interno
de Control

Aprobó:

Mtra. Yeymi Yadira Solis Zavala
Presidenta Municipal Constitucional
de Huichapan, Hidalgo.

Presentación

En el marco del cumplimiento de la normativa establecida en el Modelo Estatal de Marco Integrado de Control Interno para el Sector Público del Estado de Hidalgo la Administración Municipal 2024-2027 y para dar cumplimiento a lo establecido en el Programa Operativo Anual y Programa Anual de Actividades Ejercicio Fiscal 2024 **(14.2 Difusión de Lineamientos en Materia de Comunicación Interna y 15.2 Políticas de Comunicación Externa)** se dan a conocer los presentes Lineamientos de Comunicación Interna y Externa para poder estandarizar las formas de comunicación entre las diferentes áreas de la Administración y realizar la difusión de los mismos para coadyubar a que la información que sale al exterior llegue en la cantidad, calidad y consistencia necesarias para que logre el objetivo de informar adecuadamente y se logre el objetivo de la misma.

En la Administración Municipal 2024-2027 asumimos un compromiso de que la información generada para las diferentes partes interesadas llegue en tiempo y forma para lo cual mantenemos una filosofía de priorizar en todo momento al ciudadano a quien nos debemos de restar importancia a la comunicación que de forma interna debemos cumplir para lograr nuestros objetivos.

La Administración Pública Municipal está comprometida a dirigir una gestión orientada a resultados, eficiente, con mecanismos de evaluación que permitan mejorar su desempeño y la calidad de los servicios, que simplifique la normatividad y trámites gubernamentales, rinda cuentas de manera clara y oportuna a la ciudadanía, que optimice el uso de los recursos públicos, y que utilice las nuevas tecnologías de la información y comunicación.

Ámbito de aplicación

Estas normas serán de observancia general y obligatoria para todos los servidores públicos adscritos a la Administración Pública Municipal y que forman parte de las diferentes Secretarías, Despachos, Direcciones, Coordinaciones, Jefaturas, Titulares y Personal de Apoyo con la finalidad de estandarizar las formas en que se lleva a cabo la comunicación Interna y Externa.

Objetivo General

La dinámica de trabajo actual del Gobierno Federal, Estatal y Municipal nos exige como Administración Municipal 2024-2027 estar a la altura de las circunstancias y trabajar día con día en la consecución de un Huichapan cada vez más competitivo y una de las bases para lograr este fin es el de contar con un sistema de comunicación eficaz, eficiente y adecuado al contexto de nuestra comunidad.

Hoy la gestión de la comunicación interna es una tarea más que debería ser priorizada por iniciativa de las autoridades, quienes deben entender que en momentos de transformación, la comunicación es la herramienta imprescindible para explicar y gestionar cambios permanentes, ganando de esta manera credibilidad entre su personal, que a fin de cuentas son quienes deben trabajar con criterios de calidad e implicación para conseguir las metas establecidas por la Institución.

Los servidores públicos de la Administración Pública Municipal necesitan recibir y enviar información Institucional de calidad: avances, proyectos, toma de decisiones, nuevas disposiciones, campañas, entre otras.

Mediante la gestión de la comunicación interna liderada desde los presentes lineamientos en el que las diferentes autoridades y mandos medios estarán implicados se pretende y obliga a los servidores públicos manejar con responsabilidad y compromiso la información para su difusión interna.

Por otro lado la comunicación externa constituye un eslabón de suma importancia para que el ciudadano reciba en cantidad, claridad y calidad la información que es de su interés; por tal motivo resulta interesante y necesario contar con criterios establecidos y estandarizados para hacer llegar dicha información al exterior **de la Administración Pública Municipal 2024-2027.**

Objetivos específicos

- I. **Definir medios y mecanismos de comunicación interna:** La Administración Pública Municipal es responsable de que las áreas y unidades administrativas establezcan mecanismos de comunicación interna apropiados y de conformidad con las disposiciones aplicables, para difundir información relevante y de calidad.
- II. **Comunicar información de calidad:** La Administración debe comunicar información de calidad y certera en toda la Institución utilizando las líneas de reporte (hacia abajo, lateralmente, hacia arriba, y autoridades establecidas) es decir, en todos sus niveles, permitiendo de esta manera que el personal desempeñe sus funciones con el objetivo de lograr las metas establecidas, enfrentando así los riesgos, buscando prevenir actos de corrupción y siempre en apoyo al control interno.

La información relacionada con el control interno que es comunicada a todas las Secretarías, Coordinaciones y Unidades Administrativas, así como al Órgano Interno de Control debe de ser fidedigna, estar previamente autorizada por la autoridad competente conforme a las facultades conferidas en la normativa aplicable, contener asuntos de carácter importante acerca de la adhesión, cambios o asuntos emergentes en materia de control interno. Cabe mencionar que la comunicación ascendente es necesaria para la vigilancia efectiva del control interno.
- III. **Establecer lineamientos para la generación de documentos estandarizados:** Mediante esta acción se busca que la generación de documentos en las diferentes áreas de la Presidencia Municipal cuente con elementos identificables y uniformes para propiciar una mejor rastreabilidad de los mismos.
- IV. **Definir métodos apropiados de comunicación:** La Administración debe seleccionar métodos apropiados para comunicarse internamente y considerar una serie de factores en la selección de los métodos apropiados de comunicación, entre los que se encuentran: la audiencia, la naturaleza de la información, la disponibilidad, los requisitos legales o reglamentarios, así como el costo para su difusión.

La Administración debe seleccionar métodos de comunicación apropiados, como documentos escritos, y digitales que permitan sustentar el conocimiento de información, sin dejar de lado las plataformas digitales que permiten realizar reuniones virtuales.

Lineamientos (Principios) de Comunicación

Los siguientes principios permitirán que la Administración municipal 2024-2027 genere información de calidad, pertinente, oportuna, clara, disponible, suficiente, rastreable y oportuna que respalde al Control Interno que permitan lograr los objetivos institucionales.

Principio 1 Implementación de medios

De acuerdo a lo establecido en este principio la Administración Municipal debe asumir el compromiso de utilizar información de calidad para poder lograr sus objetivos institucionales, para lo cual debe iniciar por identificar los requerimientos de información, propiciar que la información provenga de fuentes confiables y que la información se procese con apego a la imparcialidad, ética y profesionalismo.

Los diferentes medios que en la actualidad existen para allegarse de información van desde los escritos, las investigaciones, los programas de trabajo, las matrices de riesgos, los informes financieros, las redes sociales en su generalidad, las reuniones de trabajo, las sesiones de cabildo, las encuestas, el plan nacional de desarrollo, el plan estatal de desarrollo, el plan municipal de desarrollo, las instituciones como la Contraloría Estatal, la Auditoría Superior del Estado de Hidalgo, El propio Gobierno del Estado de Hidalgo, El Gobierno Federal, las asociaciones civiles, etc, ya que dentro de un contexto amplio las fuentes de información hacia un gobierno municipal son bastantes y dinámicas al mismo tiempo, el punto aquí es que los mecanismos para allegarse de la información que sea de utilidad para la Administración Municipal 2024-2027 permitan filtrar y que se utilices sólo la información que contribuya al logro de los objetivos planteados.

Principio 2 Comunicación Interna

Para el cumplimiento de este principio es necesario tener claro que el flujo de la información deberá ser conforme las líneas de autoridad que de forma natural y por organigrama existen en la Administración 2024-2027, de forma lateral y de arriba hacia abajo según sea el caso siempre respetando las reglas que existen para tal efecto.

Dentro de la comunicación interna existe un concepto de comunicación alterno denominado línea de comunicación separada, la cual no es más que otra cosa que canales cuyo uso es de forma anónima para que se genere la confianza y el individuo pueda manifestar su sentir o poder transmitir información sensible y de mucha importancia.

Los documentos administrativos son el soporte en el que se materializan los distintos actos de la Administración Pública Municipal, las funciones primordiales de dichos documentos son:

- I. Función de constancia: El documento asegura la pervivencia de las actuaciones administrativas al constituirse en su soporte material.
- II. Función de comunicación: Los documentos administrativos sirven como medio de comunicación de los actos ejecutados por personal adscrito a la Administración.

Las características que determinan el que un documento sea calificado como documento administrativo.

- I. Emisor: Aquel que lo produce es siempre uno de los Órganos de la Administración Pública Municipal.
- II. Estructura: Cumple con los elementos y lineamientos establecidos en el presente documento.
- III. Producen efectos de carácter Institucional.

Todas las Áreas que integran la Administración Pública Municipal están en su derecho de solicitar la difusión de información a través de la instancia competente, anteponiendo lo que establezca el fundamento legal correspondiente.

Formalidades para solicitud de publicación de información

Para realizar la difusión de información, el servidor público facultado deberá:

- I. Enviar la solicitud por escrito mediante oficio dirigido al Titular de la instancia competente, esto con previa consulta y autorización de la Presidenta Municipal Constitucional.
- II. Solicitar el apoyo con un mínimo de 5 (cinco) días hábiles de antelación a la fecha establecida para la publicación de información.
- III. Ser claro con la información que desea se haga pública considerando los lineamientos y normativas aplicables.
- IV. Especificar las características de diseño del documento.
- V. Informar la fecha límite programada para su publicación.
- VI. Temporalidad: La información será de carácter permanente a reserva de solicitar lo contrario, estableciendo el periodo de publicación.

La instancia facultada dentro de la Administración Pública Municipal deberá corroborar que la solicitud cumpla con los elementos en mención, informando al área solicitante que su petición ha procedido, confirmando podrá apoyar en tiempo y forma, teniendo como excepción los siguientes factores;

- I. Actividades de agenda
- II. Material disponible

Se tendrá como sustento el documento físico de la solicitud con el sello de recepción, mismo que plasma la fecha y hora.

Posterior a ello tratándose de la difusión de información, se realizará en los medios convenientes y solicitados;

- I. Tablero de avisos ubicado dentro del Palacio Municipal.
- II. Portal de internet municipal: <http://www.huichapan.gob.mx>
- III. Cuentas oficiales en redes sociales:

1. Municipio de Huichapan
2. Yeymi Solís
3. Huichapan Pueblo Mágico
4. Secretaría de Cultura
5. DIF Huichapan
6. Secretaría de Seguridad Pública Huichapan
7. Feria Huichapan "El Calvario 2025"
8. Fiestas Patrias Huichapan

Los comunicados que generen en cada página oficial de redes sociales, deberán estar previamente autorizados por el titular de las secretarías según corresponda.

Formalidades para solicitar apoyo a la Dirección Innovación y Comunicación

Para solicitar el apoyo a la Dirección de Comunicación e Innovación, el servidor público solicitante deberá:

- I. Enviar la solicitud por escrito mediante oficio dirigido al Titular Dirección de Innovación y Comunicación y con copia a la Coordinación de Relaciones Públicas Giras y Logística, Despacho de Presidencia Municipal y Secretaría General Municipal esto con previa consulta y autorización de la Presidenta Municipal Constitucional.
- II. Solicitar el apoyo con un mínimo de 5 (cinco) días hábiles de antelación a la fecha establecida para el evento.
- III. Mencionar la hora, fecha y lugar asignado para el evento.
- IV. Ser claro con el material que desea sea puesto a disposición para el evento (Mobiliario institucional).
- V. Mencionar si solicita el apoyo de personal adscrito al área para desempeñar funciones en relación al evento. (Dirigir el programa, fotografía, video)
- VI. Definir cuando se trate del diseño e impresión de documentos análogos competentes del área en comento, (carteles, lonas, folletos, entre otros) las características del mismo (contenido y medidas exactas), considerando los lineamientos y normativas aplicables.

La instancia facultada dentro de la Administración Pública Municipal deberá corroborar que la solicitud cumpla con los elementos en mención, informando al área solicitante que su petición ha procedido, confirmando podrá apoyar en tiempo y forma, teniendo como excepción los siguientes factores;

- I. Actividades de agenda
- II. Material disponible.
- III. Personal a disposición.

Se tendrá como sustento el documento físico de la solicitud con el sello de recepción, mismo que plasma la fecha y hora.

DOCUMENTOS OFICIALES DE COMUNICACIÓN INTERNA

I. OFICIO

Los oficios son una clase de documento que se elabora para comunicar disposiciones, consultas, órdenes, informes, llevar a cabo gestiones de acuerdos a un destinatario en específico y que son expedidos por instituciones de carácter público y privado.

En ese orden ideas, una carta de oficio es redactada con el objetivo de informar, pero a partir de una redacción o escritura de carácter estrictamente protocolario. El trato que se considera en el oficio múltiple es vertical descendente y horizontal. Es decir, va dirigido a subordinados, o entre jefes de instituciones del mismo nivel o jerarquía.

Formato:

- I. Hoja membretada (tamaño carta, conforme a la imagen adjunta)
- II. Letra: Arial
- III. Tamaño de letra del cuerpo del oficio arial de 11 puntos
- IV. Tamaño de Títulos arial de 12 puntos
- V. Párrafos justificados

Estructura:

- I. Membrete Institucional
- II. Emisor: A tres interlineas del margen superior y contra el margen derecho se plasma en primera instancia el nombre de la Unidad Administrativa que emite el documento;
- III. Número de Oficio: Se indican los datos que permiten identificar el documento respetando la siguiente estructura: Siglas de la Unidad Administrativa emisora/Año de elaboración/Número consecutivo de expedición conforme al historial de oficios emitidos en el ejercicio (año), considerando tres dígitos (001);
- IV. Asunto: Se indica con claridad y de manera breve el contexto del documento;
- V. Ciudad y fecha de emisión. (Huichapan, Hidalgo., a 22 de octubre del 2024)
- VI. Destinatario: A dos interlineas de la fecha de emisión y contra el margen izquierdo se redacta el nombre completo del servidor público anteponiendo las siglas que hacen referencia a su profesión, de no ser el caso se referirá al servidor como ciudadano con la abreviación C., seguido del cargo que desempeña dentro de la Administración Pública Municipal. sin dejar espacio entre ambos párrafos.

Agregando la palabra "Presente" debajo del nombre de la persona a la que va dirigido el documento.

- VII. Segundo Destinatario: Si se desea dirigir el mismo documento a un segundo servidor se deberá respetar la siguiente estructura: A dos interlineas del primer Destinatario se plasman las iniciales AT'N haciendo alusión al párrafo "en atención a" seguido del nombre completo del servidor público anteponiendo las siglas que hacen referencia a su profesión, de no ser el caso se referirá al servidor como ciudadano con la abreviación C., seguido del cargo que desempeña dentro de la Administración Pública Municipal, sin dejar espacio entre ambos párrafos.
- VIII. Cuerpo: Es la parte central del documento, donde se dará a conocer el mensaje de manera clara, precisa y breve. Redactándolo a dos interlineas del/los Destinatarios.
- IX. Despedida: A dos interlineas del Cuerpo del documento se redacta la despedida, reiterando debemos demostrar amabilidad y cortesía.
- X. Firma: A cinco interlineas de la despedida se plasma la firma completa del servidor que emite el documento con tinta azul.
- XI. Posfirma: Se coloca el nombre y apellidos de la persona que firma el documento, y a su vez el cargo que le distingue, más el sello respectivo (sello oficial de la Unidad Administrativa), del costado izquierdo a la firma.
- XII. Referencia de control interno: Contra el margen inferior se plasman las iniciales del Titular de la Unidad Administrativa que emite el Oficio con letras mayúsculas, una diagonal y las iniciales del servidor adscrito a la Unidad Administrativa que mecanografió el documento con letras minúsculas en tamaño de letra No. 9.

Ejemplo: LCTC/emg

- XIII. Si se desea girar una copia del documento a otro servidor para conocimiento se agregan las siglas en tamaño de letra No. 9. en el siguiente orden:
C.c.p. abreviando el párrafo "con copia para" seguido del nombre completo del servidor público al que se remite la copia considerando su profesión, de no ser el caso se referirá al servidor como ciudadano con la abreviación C., culminando con el cargo que desempeña dentro de la Administración Pública Municipal,

Ejemplo: C.c.p. Mtra. Yeymi Yadira Solís Zavala -Presidenta Municipal Constitucional de Huichapan, Hidalgo.

Colocación de sellos

- I. Se colocará el sello de la instancia emisora al lado izquierdo del nombre que firma el oficio correspondiente, cuidando que el texto no se cubra o quede ilegible los datos de identificación de la persona que emite.

- II. El sello de recibido se colocará del lado derecho del nombre del emisor, cuidando que el sello no cubra parcial ni totalmente la información que permita identificar los datos.
- III. Se colocará la hora en que se recibe el documentos y la fecha correspondiente que ya viene por default en los sellos auto-entintables, en el caso de que se carezca de este tipo de sellos se deberá colocar de forma manual la fecha.
- IV. Se procederá a firmar por parte de la persona que recibe el documento con la finalidad de identificar y rastrear el documento.
- V. Tanto la firma de la persona que recibe como la hora en que se recibe deberá coincidir en el documento original y en el acuse correspondiente.
- VI. Cuando se trate de un documentos de más de 2 hojas se colocará la antefirma al margen de todas las hojas que integren dicho documento y al calce en la última pagina se colocará la firma completa.
- VII.

II. CIRCULAR

La Circular es un documento que se utiliza para comunicar una noticia, información de carácter relevante, evento, que pueda resultar de interés para las Unidades Administrativas, el comunicado que contiene la circular permanece en el tiempo y no pretende obtener respuesta alguna. El lenguaje de una Circular es formal y concreto, el estilo es bastante libre, lo importante es el cuerpo de la carta, en el que se redactará lo que realmente se quiere hacer de conocimiento.

Formato:

- I. Hoja membretada (tamaño carta)
- II. Letra: Arial
- III. Tamaño de letra: 11 (once)
- IV. Título letra arial de 12 puntos

Estructura:

- I. Membrete Institucional
- II. Denominación del documento: A partir del margen superior, de dos a tres interlineas se ubica la palabra CIRCULAR en mayúsculas sostenida, centrada y destacada con negrilla o espaciada en tamaño de 12 puntos.
- III. Número de Circular: Consiste en indicar cuáles son los datos que permiten identificar el documento respetando la siguiente estructura: Siglas de la Unidad

Administrativa emisora/Año de elaboración/Número consecutivo de expedición conforme al historial de Circulares emitidas en el ejercicio (año), considerando tres dígitos (001).

- IV. Asunto: Se indica con claridad de manera breve el contexto del documento.
- V. Ciudad y fecha de emisión. (Huichapan, Hidalgo., a 02 de enero del 2021)
- VI. Destinatario: A tres interlineas de la fecha y contra el margen izquierdo, en mayúscula sostenida, se escribe el grupo destinatario de la Circular.
- VII. Asunto: Tema en resumen o síntesis.
- VIII. Redacción del texto: Exposición que desarrolla en forma breve, clara precisa y directa la disposición o la información que se desea hacer de conocimiento.
- IX. Despedida: es muy simple, generalmente se utiliza una sola palabra.
- X. Firma: A cinco interlineas de la despedida se plasma la firma completa del servidor que emite el documento con tinta azul.
- XI. Posfirma: Se coloca el nombre y apellidos de la persona que firma el documento, y a su vez el cargo que le distingue, más el sello respectivo (sello oficial de la Unidad Administrativa), del costado izquierdo a la firma.

III. TARJETA INFORMATIVA

Las tarjetas informativas son un tipo de documento en el que, se presenta alguna información, hace la declaración de ciertos datos que resultan importantes de dar a conocer al público al que se dirige este documento.

Lo que debe expresarse debe ser formal pero natural y básico, sin afecto en la elaboración, ya que es de carácter general o privado y tiene como objetivo notificar con base en un texto que resalta lo que es de interés común para las personas interesadas. No debe ser superior a media cuartilla, se trata de un informe telegráfico, con una explicación breve de lo que se trate y con datos relevantes, por lo que debe ser sintética.

La tarjeta informativa debe ser veraz, queda prohibido ocultar información negativa, ya que resta credibilidad al trabajo. Es primordial contar con todos los elementos para la toma de decisiones, si es el caso, es viable incluir posibles soluciones al problema mediático del que se trate, es decir, acciones que se sugieran.

Estructura:

- I. Denominación del documento: A partir del margen superior, de dos a tres interlineas se ubica la palabra TARJETA INFORMATIVA en mayúsculas sostenida, centrada y destacada con negrilla o espaciada.

- II. Lugar y fecha: A dos interlineas de la denominación del documento se ubica el lugar y fecha de la elaboración del documento.
- III. Destinatario: A tres interlineas de la fecha y contra el margen izquierdo, en mayúscula sostenida, se escribe el nombre completo y cargo del servidor público al que va dirigido el documento.
- IV. Asunto: Especificar en un párrafo el contexto del tema que se trata.
- V. Relación del texto: Explica el asunto siendo muy puntual al respecto de lo que la carta quiere comunicar, no es necesaria tanta cortesía ni términos rebuscados para hacer de conocimiento la situación.
- VI. Acuerdos: Se hace de conocimiento las sugerencias que considera convenientes para la solución de la situación.
- VII. Agradecimiento. Por la atención prestada al presente documento.
- VIII. Firma: A cinco interlineas de la despedida se plasma la firma completa del servidor que emite el documento con tinta azul.
- IX. Posfirma: Se coloca el nombre y apellidos de la persona que firma el documento, y a su vez el cargo que le distingue, más el sello respectivo (sello oficial de la Unidad Administrativa), del costado izquierdo a la firma.

IV. MEMORANDUM

Escrito breve por el que se intercambia información de importancia entre distintos departamentos de una organización para comunicar alguna indicación, recomendación, instrucción, disposición, etc. Su uso más habitual es para transmitir información de un responsable a sus subordinados.

El memorándum está compuesto por un conjunto de partes fijas, en las cuales se deben colocar datos importantes y que lo diferencian de los demás textos de tipo informativo y comunicativo. Cabe resaltar que los memorándums no contienen un párrafo de cierre, simplemente se transmite la información y se concluye con una firma y sello.

El lenguaje que se utiliza para redactar un memorándum es de tipo formal, que transmita respeto y evoque la importancia del asunto a comunicar y transmitir. La intención de este tipo de textos es que se transmita la información de manera rápida y efectiva, en especial cuando se trata de un tema grave.

Estructura:

- I. Denominación del documento: A partir del margen superior, de dos a tres interlineas se ubica la palabra **MEMORANDUM** en mayúsculas sostenida, centrada y destacada con negrilla o espaciada.

- II. Número de Memorándum: Consiste en indicar cuáles son los datos que permiten identificar el documento respetando la siguiente estructura: Siglas de la Unidad Administrativa emisora/Año de elaboración/Número consecutivo de expedición conforme al historial de Memorándums emitidas en el ejercicio (año), considerando tres dígitos (001).
- III. Asunto: Se indica con claridad de manera breve el contexto del documento.
- IV. Ciudad y fecha de emisión. (Huichapan, Hidalgo., a 22 de octubre del 2024).
- V. Destinatario: A tres interlineas de la fecha y contra el margen izquierdo, en mayúscula sostenida, se escribe el grupo destinatario de la Circular.
- VI. Cuerpo del texto: Explica el asunto siendo muy puntual al respecto de lo que la carta quiere comunicar.
- VII. Despedida. Se agradece la atención.
- VIII. Firma: A cinco interlineas de la despedida se plasma la firma completa del servidor que emite el documento con tinta azul.
- IX. Posfirma: Se coloca el nombre y apellidos de la persona que firma el documento, y a su vez el cargo que le distingue, más el sello respectivo (sello oficial de la Unidad Administrativa), del costado izquierdo a la firma.

V. CORREO ELECTRÓNICO

El correo electrónico, también conocido como e-mail, es un servicio de red que permite enviar y recibir mensajes con múltiples destinatarios o receptores, situados en cualquier espacio físico. Para usar este servicio que ofrece la red es necesario contar con una cuenta de carácter Institucional, misma que es generada por el Área de Sistemas TIC'S, cuya estructura debe contener palabras a fin al área correspondiente.

Ejemplo: Contraloria@huichapan.gob.mx

Los correos electrónicos institucionales son limitativos, creados para atender únicamente actividades propias del área.

En un mensaje de correo electrónico, además de un texto escrito, puede incluir archivos como documentos, imágenes, entre otros.

La información está dirigida a personal adscrito a la Administración Pública Municipal y que pretende difundirse por correo electrónico, misma que deberá enviarse con copia para Secretaria General Municipal al correo electrónico; secretaria.general@huichapan.gob.mx

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 saturará con los acuses de recibido.

Queda estrictamente prohibido eliminar la información que haya sido generada durante su gestión en la cuenta de correo electrónico Institucional, conforme lo establece la L.G.R.A.

Si el documento que se desea enviar no excede en destinatarios a 50 usuarios se utiliza la opción para y no se solicita acuse de recibo pues la cuenta de comunicación interna se saturaría con los acuses de recibido.

VI. YAMMER

Yammer es la red social corporativa líder en el mercado empresarial y propiedad de Microsoft. Esta herramienta persigue la colaboración entre todos los trabajadores de una empresa, creando un espacio para una comunicación fluida y bidireccional, incorporando principios de interacción en red muy similares a redes sociales.

Beneficios:

- I. Ofrece un aumento de productividad dentro de las Instituciones, agilizando el proceso de comunicación interna, respecto a los sistemas tradicionales como reuniones, correo electrónico, documentos físicos, entre otros.
- II. Mejora de la comunicación en la Institución proporcionando los medios para enviar y recibir información en tiempo real, fluida y espontánea.
- III. Fomento de la colaboración y la participación natural entre los empleados, innovando, descubriendo nuevas ideas, nuevas formas creativas de laborar, entre otras.
- IV. Gestión del conocimiento, ayuda a consolidarlo y a compartirlo de una manera instantánea entre los servidores públicos.
- V. Mejora del ambiente Institucional, por el flujo adecuado de información.
- VI. Cohesión de equipos o personas descentralizadas.

Gracias a las características que incluye, Yammer permite mejorar el trabajo en equipo y tener mayor visibilidad de los proyectos de la Institución.

Capacidades:

- I. Colaborar e interactuar; Los servidores públicos de la Institución pueden interactuar, del mismo modo que lo hacen en otras redes: compartiendo enlaces, imágenes,

- videos, archivos y utilizar protocolos de interacción similares a los de Twitter, (mencionar a otros usuarios poniendo @ antes del nombre).
- II. También pueden hacer seguimiento (de usuarios, grupos y documentos), enviar mensajes públicos o privados e indicar su aprobación a las publicaciones de otros y comentarlas.
 - III. Grupos Yammer te ofrece la posibilidad de crear espacios de colaboración flexible para equipos de trabajo, para todos los empleados de la Institución e incluso para compartirlos con personal externo.
 - IV. Puedes crear páginas similares a las conocidas "Fan Page" de Facebook para cada proyecto con toda la información relacionada a este, publicar eventos en la agenda (reuniones, hitos de entrega, sesiones de formación, etc.) realizar encuestas con resultados en tiempo real y mantener conversaciones instantáneas para resolver dudas o tomar decisiones rápidamente.
 - V. Movilidad y accesibilidad: Se puede acceder a Yammer desde cualquier dispositivo con conexión a internet, ya que toda la información está en la nube y es accesible en tiempo real. La red cuenta con su app móvil en versiones para iPhone, iPad, Andorid, Windows Phone y Blackberry.
 - VI. Integración con SharePoint Online: Yammer está integrado con Share PointOnline a través de la suite de productividad Office 365 y dentro de los contratos Enterprise.
 - VII. Los usuarios pueden reemplazar el suministro de noticias (newsfeed) de SharePoint Online por el de Yammer, mejorando de esta manera la experiencia social que proporcionaba SharePoint hasta el momento.

Descrito lo anterior Yammer permite a la Institución adaptarse rápidamente a los cambios internos, rompiendo las barreras geográficas y organizativas y abriendo nuevos canales de comunicación y acceso a la información que mejorarán la productividad y las relaciones laborales de sus empleados.

Yammer es un tipo de red social con un objetivo claro: aumentar la colaboración entre empleados. Algo así se busca con Office 365 Groups, donde se pueden ir integrando temas como si se tratara de un foro. La ventaja de este segundo respecto a Yammer es una fina integración con el correo, ya que no necesitas usar la aplicación para poder participar.

Es así como a partir de ahora, podrás crear un Grupo de Office 365 y usar tanto tu cuenta de Outlook como Yammer para comunicarte y compartir información. La experiencia con los grupos a través de Yammer para comunicarte incluye acceso a SharePoint, un notebook de OneNote, un espacio en Planner y otro espacio de trabajo en PowerBi. Además de un calendario de Outlook común.

VII. CAMPAÑAS INTERNAS

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, un servicio, un beneficio o una prestación, etc.

La instancia competente es responsable de planear, desarrollar, ejecutar y darles el debido seguimiento a las campañas internas enfocadas al personal que labora para la Administración Pública Municipal.

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, deben solicitarla con un mínimo de 15 días de anticipación. Su arranque será calendarizado de acuerdo a las campañas fijas y a la carga de trabajo de la instancia correspondiente

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

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.

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

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.

Todas las áreas de la presidencia pueden solicitar apoyo para la realización y difusión de las campañas internas requeridas a la instancia correspondiente, considerando en todo momento la normativa aplicable.

Principio 3 Comunicación Externa

Políticas de Comunicación Externa del Gobierno Municipal de Huichapan

El Gobierno Municipal de Huichapan 2024-2027 asume el compromiso de mantener comunicación permanente con la ciudadanía, cuidando de establecer los medios necesarios para que esto ocurra, privilegiando en todo momento el derecho de los ciudadanos a recibir información oportuna, de interés, de utilidad, en cantidad y calidad.

Por lo anterior, para lograr un trabajo de resultados, a través de las áreas que competen de la Secretaría Particular como son Comunicación Social y Relaciones Públicas, se busca formar un vehículo con la ciudadanía como ente externo a este gobierno, para informar, comunicar y relacionarse; siendo la misión, construir un puente de dos vías, que propicie la comunicación y relación entre el ayuntamiento y la sociedad, instituciones federales y estatales, organismos empresariales y de asistencia social, funcionarios, emprendedores, organismos internacionales de nuestro interés y público en general.

Los canales usados para poder cumplir con estos objetivos de comunicación externa de son las redes sociales oficiales del Gobierno Municipal las cuales son:

1) **Página web** <https://www.huichapan.gob.mx/>

2) **Páginas de la red social Facebook:**

- Yeymi Solis
- Gobierno Municipal de Huichapan
- Huichapan Pueblo Mágico
- Secretaría de Cultura
- DIF Huichapan
- Secretaría de Seguridad Publica Huichapan

De proyectos especiales:

- Fiestas Patrias Huichapan
- Feria El Calvario Huichapan

3) Perfiles de Instagram

- Gobierno Municipal Huichapan

A través de estas páginas se da difusión directa a los usuarios de las obras, acciones, actividades, campañas, avisos, comunicados y convocatorias que realizan las áreas que comprenden las diversas áreas de la administración, con el fin de garantizar una comunicación eficaz, ya que estas plataformas se han convertido como medios de comunicación en de mayor demanda y popularidad que permite al lector una mayor velocidad de carga y lectura más ágil, en tiempo y forma de la noticia, con gráficos, fotos, historias y vídeos integrados.

