



Lineamientos de Comunicación Interna y/o Externa del Congreso del Estado Libre y Soberano de Hidalgo


PODER LEGISLATIVO



www.congreso-hidalgo.gob.mx

(771) 71.744.00


Plaza Cívica Miguel Hidalgo, "Centro Cívico",
Carretera México-Pachuca Km. 84.5, Col. Carlos Roviroso,
C.P. 42082, Pachuca de Soto, Hidalgo, México.

| | | | | | | | |
|---|--|---|-----|------------------------|-------------------|------------|--------|
|  | | Lineamientos de Comunicación Interna y/o Externa del Congreso Libre y Soberano de Hidalgo | | | | | |
| Área: | Dirección General de Servicios Administrativos | Versión: | 1.0 | Fecha de autorización: | 07/Diciembre/2023 | Página(s): | 2 de 8 |

Contenido

| | |
|---|---|
| 1. Presentación. | 3 |
| 2. Marco Normativo. | 3 |
| 3. Objetivo General. | 3 |
| 4. Objetivos específicos. | 3 |
| 5. Alcance. | 4 |
| 6. Definiciones. | 4 |
| 7. Lineamientos Generales. | 4 |
| 8. Tipos de Comunicación Interna. | 5 |
| 9. Medios de Comunicación Interna. | 6 |
| 10. Imagen Institucional. | 6 |
| 11. Medios de Difusión Interna. | 7 |
| 12. Comunicación Externa. | 8 |




| | | | | | | | |
|---|--|---|-----|------------------------|-------------------|------------|--------|
|  | | Lineamientos de Comunicación Interna y/o Externa del Congreso Libre y Soberano de Hidalgo | | | | | |
| Área: | Dirección General de Servicios Administrativos | Versión: | 1.0 | Fecha de autorización: | 07/Diciembre/2023 | Página(s): | 3 de 8 |

1. Presentación.

Los presentes Lineamientos de Comunicación Interna y/o Externa del Congreso Libre y Soberano de Hidalgo, tienen como fin, establecer las bases y líneas de comunicación para la difusión de la información que necesitan las y los servidores públicos, entendiéndose como tales, a las y los funcionarios, y a toda persona que desempeñe un empleo, cargo o comisión de cualquier naturaleza en el Congreso, para lograr los objetivos y de esta forma desarrollar un mejor desempeño de sus funciones, a fin de crear un clima y cultura institucional, eficiente, transparente y dinámico, apoyándose en todo momento de las herramientas de comunicación interna y externa con las que se cuentan y que deben de ser de uso general.

2. Marco Normativo.

- Modelo Estatal del Marco Integrado de Control Interno del Estado de Hidalgo, Componente 4 (Información y Comunicación) en los principios 13, 14 y 15 (Usar Información de Calidad, Comunicar Internamente y Externamente).
- Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno del Congreso del Estado Libre y Soberano de Hidalgo.
- Reglamento de la Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado de Hidalgo.


3. Objetivo General.

Implementar los lineamientos de comunicación interna y/o externa en las Unidades Administrativas que conforma al Congreso, lo que permitirá al personal coadyuvar al logro de los objetivos, mediante el correcto uso de las herramientas de comunicación con las que se cuentan, generando información precisa, efectiva y de calidad.

4. Objetivos específicos.

- Brindar al personal los medios que permitan a las unidades administrativas generar y utilizar información pertinente y de calidad para la consecución de los objetivos institucionales.



| | | | | | | | |
|---|--|---|-----|------------------------|-------------------|------------|--------|
|  | | Lineamientos de Comunicación Interna y/o Externa del Congreso Libre y Soberano de Hidalgo | | | | | |
| Área: | Dirección General de Servicios Administrativos | Versión: | 1.0 | Fecha de autorización: | 07/Diciembre/2023 | Página(s): | 4 de 8 |

- Lograr que las Unidades Administrativas comuniquen internamente y externamente, por los canales apropiados y de conformidad con las disposiciones aplicables, la información de calidad necesaria.
- Hacer de conocimiento las herramientas de comunicación internas y externas, para su correcto uso.

5. Alcance.

Aplica a todas y todos los servidores públicos que desempeñan sus funciones en el Congreso Libre y Soberano de Hidalgo.

6. Definiciones.

6.1 Comunicación Interna: Crea vínculos informativos de diversa naturaleza entre las diferentes unidades administrativas, ya sea desde las áreas directivas hacia los trabajadores o viceversa, o entre compañeros de una misma unidad administrativa.

6.2 Comunicación Externa: Es la que se da entre el interior del Congreso y aquellos agendes del exterior con los que se vincula, como entidades del Gobierno Federal, Estatal y/o Municipal, Instituciones Educativas, Agremiaciones, Personas del Sector Privado y Público en General.


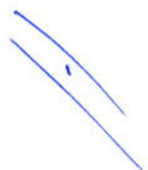
6.3 Partes interesadas: Persona o grupo que tiene interés o está afectado por el desempeño de las actividades del Congreso.


6.4 Unidad Administrativa: Direcciones Generales, Direcciones de Área, Subdirecciones, Departamentos y demás áreas que integran el Congreso del Estado Libre y Soberano de Hidalgo.

7. Lineamientos Generales.

7.1 La comunicación debe ser clara, precisa, oportuna, completa y respetuosa, logrando que las partes interesadas o parte interesada la conozca.

7.2 Para dar a conocer la información de tipo general se puede utilizar, según criterio del emisor, la página web oficial, reuniones informativas, correo electrónico, carteles, tarjeta informativa y/o circulares.

| | | | | | | | |
|---|---|--|-----|---------------------------|-------------------|------------|--------|
|  | | Lineamientos de Comunicación Interna y/o Externa del Congreso Libre y Soberano de Hidalgo | | | | | |
| Área: | Dirección General de Servicios Administrativos | Versión: | 1.0 | Fecha de autorización: | 07/Diciembre/2023 | Página(s): | 5 de 8 |

7.3 Si se trata de dar respuesta a comunicaciones (interna o externa) de trámite, se debe dar una respuesta por parte del o responsables dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción oficial.

7.4 La información debe ser confidencial y se hace pública únicamente cuando exista la autorización de la o él jefe inmediato.

7.5 Se deberá respetar los niveles jerárquicos conforme al organigrama.

7.6 Queda prohibido usar en los medios de comunicación internos y externos, propaganda política y/o atentar contra la integridad de alguna o algún servidor público y/o persona en general.

7.7 Se sugiere hacer uso del correo electrónico oficial como medio principal de comunicación, con la finalidad de ahorrar recursos materiales y de tiempo.

7.8 Todo cambio o implementación de alguna herramienta de comunicación, deberá ser notificado al personal.

7.9 Las publicaciones se deberán retirar conforme a la temporalidad que se programó.

7.10 Concluidas las actividades de comunicación, bien sea externa o interna, los registros deben ser manejados según lo establecido en la ley de archivos.

8. Tipos de Comunicación Interna.

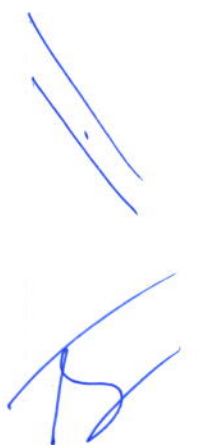
8.1 Voz a Voz: Es la comunicación informal que recorre el Congreso sin hacer uso de canales oficiales.


8.2 Comunicación vertical: Los emisores son los titulares de las áreas directivas del Congreso y desciende a los actores de las unidades administrativas de rangos menores. Utiliza usualmente canales oficiales.

8.3 Comunicación Horizontal: Es aquella que se da entre pares o entre jefes de distintos departamentos. Utiliza usualmente canales formales.

8.4 Comunicación Ascendente: Es aquella que fluye desde el personal subordinado hacia los superiores y continúa ascendiendo a través de las líneas definidas según la jerarquía establecida en el Organigrama del Congreso.

8.5 Comunicación Descendente: Se comunica desde los niveles más altos conforme al organigrama del Congreso hacia las personas que ocupan niveles inferiores.



| | | | | | | | |
|---|--|---|-----|------------------------|-------------------|------------|--------|
|  | | Lineamientos de Comunicación Interna y/o Externa del Congreso Libre y Soberano de Hidalgo | | | | | |
| Área: | Dirección General de Servicios Administrativos | Versión: | 1.0 | Fecha de autorización: | 07/Diciembre/2023 | Página(s): | 6 de 8 |

8.6 Comunicación Cruzada: Se refiere al flujo horizontal de información entre actores de niveles iguales o similares, y el flujo diagonal entre personas de diferentes niveles entre las cuales no hay relaciones de dependencia directa.

8.7 Comunicación Formal: Es aquella generada y autorizada por la Presidencia de la Junta de Gobierno y los titulares de cada una de las áreas que conforman al Congreso.

8.8 Comunicación Informal: Es aquella que surge de manera abierta por emisores de las distintas unidades administrativas del Congreso e incluso por emisores externos, dada la interacción social entre sus integrantes, por lo cual esta comunicación no se considera institucional y tiene como características diferentes su variedad, dinamismo e inconsistencia.

8.9 Consulta: Se considera un proceso mediante el cual se requiere la opinión de alguien.

8.10 Participación: Se considera un proceso orientado a la construcción de una idea, decisión, etc. En la cual las personas aportan valor agregado. Usualmente se da de voz a voz.

9. Medios de Comunicación Interna.

9.1 Informal: Canal: mensajes de texto, grupos de WhatsApp, de persona a persona, etc.

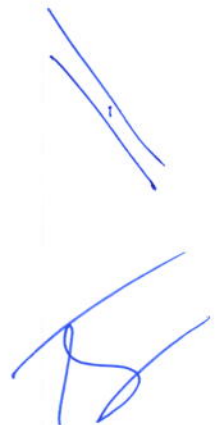
9.2 Formal: Canales: Son las diferentes herramientas se utilizan para la transmisión de la información; correo electrónico, circular, turnos, videos, encuestas, página web oficial, boletín, teléfono, publicaciones institucionales, buzón de quejas y/o sugerencias, oficios, reuniones generales informativas y memorándums.


Grupos: Se refiere a las reuniones con temas alusivos a los procesos de las distintas unidades administrativas que conforma el Congreso.

10. Imagen Institucional.

Se cuenta con hojas membretadas con el diseño oficial del Congreso, con los logotipos oficiales, en el pie de página se encuentra el código QR y dirección de la página electrónica, número telefónico y domicilio fiscal.

Para su uso: Deben ser utilizadas para la emisión de oficios, circulares, y memorándum, en general en todos los medios de difusión interna y externa con información oficial del Congreso.



| | | | | | | | |
|---|---|--|-----|---------------------------|-------------------|------------|--------|
|  | | Lineamientos de Comunicación Interna y/o Externa del Congreso Libre y Soberano de Hidalgo | | | | | |
| Área: | Dirección General de Servicios Administrativos | Versión: | 1.0 | Fecha de autorización: | 07/Diciembre/2023 | Página(s): | 7 de 8 |

11. Medios de Difusión Interna.

11.1 Oficio: Documento que tiene por objeto la comunicación entre una Unidad Administrativa con otra(s) similar(es) u otra(s) externa(s). Los asuntos tratados en dicho instrumento serán de carácter oficial para comunicar, solicitar información, atender un trámite específico, orientar y atender dudas, o para cualquier asunto relativo a las actividades de la Unidad Administrativa o el Congreso, en ningún caso tratará asuntos personales.

Para su emisión: se deberá especificar lugar de emisión, fecha de elaboración número de folio, asunto, nombre completo y cargo del destinatario, en su caso despedida, nombre completo, cargo, firma y sello del remitente, mención de copia para conocimiento o seguimiento para el jefe inmediato y titular de la Presidencia de la Junta de Gobierno en turno.

Para la entrega del oficio el destinatario deberá de acusar de recibido con el nombre completo, fecha, firma y sello.

11.2 Circular: Documento oficial, cuyo objeto es la difusión institucional de disposiciones legales o administrativas, tales como: procedimientos, instrucciones, comunicados, criterios de operación, y todo aquel asunto que permita a las Dependencias y Entidades conducir su administración bajo un mismo marco de acción.

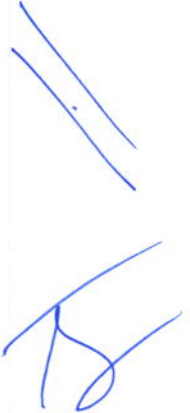
Para su emisión: se deberá especificar lugar y fecha de emisión, número de folio, asunto, título de circular (centrado), el destinatario o destinatarios a quien se dirige y cuerpo del documento.


11.3 Memorándum: Documento oficial de carácter interno, cuyo objetivo sea el de comunicar en forma breve algún asunto relevante que deba tener presente el destinatario para su atención. Algunos ejemplos de uso: solicitudes de informes, decisiones, peticiones, recomendaciones, felicitaciones, etc.

Para su emisión: Especificar lugar y fecha de emisión, número de folio, asunto, título del memorándum (centrado), a quien o 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 de acusar de recibido con el nombre completo, fecha y firma.

11.4 Correo Electrónico: Se recomienda como primera opción para el envío de información interna y/o externa. Debido a que permite el ahorro de recursos materiales y de tiempo, pero para poder hacer uso de esta herramienta es necesario contar con una cuenta de



| | | | | | | | |
|---|--|---|-----|------------------------|-------------------|------------|--------|
|  | | Lineamientos de Comunicación Interna y/o Externa del Congreso Libre y Soberano de Hidalgo | | | | | |
| Área: | Dirección General de Servicios Administrativos | Versión: | 1.0 | Fecha de autorización: | 07/Diciembre/2023 | Página(s): | 8 de 8 |

correo electrónico oficial. El uso quedará bajo la responsabilidad del Titular de la Unidad Administrativa y/o encargado de cada área.

Para su uso: Toda información de carácter administrativo que se genere dentro del área, únicamente deberá enviarse a las demás áreas, desde la cuenta de correo electrónico de la o él titular, sea Director o Encargado, configurando en la misma cuenta el nombre y cargo.

Cuando el correo fue recibido por el destinatario, este tiene la obligación de acusar y confirmar de recibido por el mismo medio.

11.5 Campañas Internas: Acciones al interior de las Instalaciones de Congreso, para dar difusión a los distintos medios de comunicación que se manejan en las Unidades Administrativas para el conocimiento de las y los trabajadores, que va desde promoción de un curso, así como un servicio o prestación.

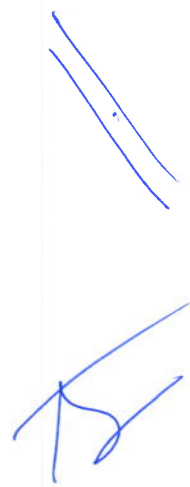
Para su seguimiento:


- Las unidades administrativas son responsables de planear, desarrollar ejecutar y darle debido seguimiento a la información interna.
 - De igual forma, deberán de coordinar las actividades a realizar manteniéndolas dentro de la estrategia definida.
 - Los temas que deberán ser informativos únicamente.
- **11.6 Página de Internet:** Medio electrónico oficial para comunicar información del Congreso del Estado Libre y Soberano de Hidalgo <http://www.congreso-hidalgo.gob.mx/tanto> internamente como externamente.

12. Comunicación Externa.

12.1 Oficio: Documento que tiene por objeto la comunicación entre una Unidad Administrativa con otra(s) similar(es) u otra(s) externa(s). Los asuntos tratados en dicho instrumento serán de carácter oficial para comunicar, solicitar información, atender un trámite específico, orientar y atender dudas, o para cualquier asunto relativo a las actividades de la Unidad Administrativa o el Congreso, en ningún caso tratará asuntos personales.

Para su emisión: se deberá especificar lugar de emisión, fecha de elaboración número de folio, asunto, nombre completo y cargo del destinatario, en su caso despedida, nombre completo, cargo, firma y sello del remitente, mención de copia para conocimiento o



| | | | | | | | |
|---|--|--|-----|------------------------|-------------------|------------|--------|
|  | | Lineamientos de Comunicación Interna y/o Externa del Congreso Libre y Soberano de Hidalgo | | | | | |
| Área: | Dirección General de Servicios Administrativos | Versión: | 1.0 | Fecha de autorización: | 07/Diciembre/2023 | Página(s): | 9 de 8 |

seguimiento para el jefe inmediato y titular de la Presidencia de la Junta de Gobierno en turno.

Para la entrega del oficio el destinatario deberá de acusar de recibido con el nombre completo, fecha, firma y sello.

12.2 Redes Sociales: Medio a utilizar para comunicar las actividades que se llevan a cabo en el Congreso, cuentas oficiales Facebook: Congreso del Estado de Hidalgo y X: LXVLegislaturadeHidalgo@CongresoHidalgo.

12.3 Correo Electrónico: Para comunicar información de manera rápida y práctica a distancia, a través de correo institucional de cada Unidad Administrativa, incluye el envío de oficios, convocatorias, invitaciones, consultas, avisos, informes y resoluciones, obteniendo el acuse de recepción por el mismo medio.

12.4 Página de Internet: Medio electrónico oficial para comunicar información del Congreso del Estado Libre y Soberano de Hidalgo <http://www.congreso-hidalgo.gob.mx/tanto> internamente como externamente.

Los presentes Lineamientos entran en vigor a partir del día 07 del mes diciembre de 2023.

Elaboró

Mtro. César Ortiz López

Asesor

Revisó

Alberto Arciniega V.
Lic. Alberto Arciniega Velázquez

Director de Contabilidad y Presupuesto

Autorizó

Lic. Héctor Adrián Terán Castelán

Director General de Servicios Administrativos