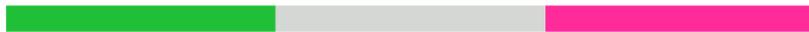




PRESIDENCIA MUNICIPAL
TULANCINGO DE BRAVO, HGO.

GACETA MUNICIPAL

AYUNTAMIENTO DE TULANCINGO DE BRAVO, HIDALGO.



Octubre – Noviembre - Diciembre 2023

Boulevard Nuevo San Nicolás S/N, Fracc. Nuevo San Nicolás 43640 Tulancingo de Bravo,
Hidalgo

En cumplimiento a lo establecido en los artículos 1, 2, 3, 4, 7, 8, 11, 12 y 13 del reglamento de la Gaceta Municipal de Tulancingo de Bravo, Hidalgo, se procede a la publicación de los decretos emitidos por el Ayuntamiento Municipal de Tulancingo de Bravo, Hidalgo, en el periodo octubre-noviembre-diciembre del año 2023, para su difusión y conocimiento de habitantes.

C O N T E N I D O

**Comisión de Gobernación, Bandos, Reglamentos
y Circulares del Ayuntamiento Municipal de
Tulancingo de Bravo, Hidalgo.**

Oficio número: HATBH/CGERC/016/2023

Asunto: Se remite Fe de Erratas para su
publicación.

Lic. Abraham Pérez Ascencio
Director de Comunicación Social
P r e s e n t e

En cumplimiento a lo que establece el artículo 5 del Reglamento de la Gaceta Municipal del Municipio de Tulancingo de Bravo, Hidalgo, envío a usted la Fe de Erratas de fecha 31 de octubre del 2023 del Manual de Comunicación Interna y Externa de la Administración Pública Municipal de Tulancingo de Bravo, Hidalgo, de forma física y en formato electrónico, para su publicación en la Gaceta Municipal.

Sin más por el momento sirva el presente para enviarle un cordial saludo.

Atentamente



Regidor Mtro. Kaleb Hasan Alvarado del Angel
Presidente de la Comisión de Gobernación, Bandos,
Reglamentos y Circulares del Ayuntamiento Municipal de
Tulancingo de Bravo, Hidalgo.

08-11-23
1:32 pm

- C.c.p.- Ayuntamiento Municipal de Tulancingo de Bravo, Hidalgo. Para su conocimiento.
- C.c.p.- Lic. Eusebio Cristóbal Aquileo Hernández Apan. Jefe de Gabinete. Para su conocimiento.
- C.c.p.- Ing. Netzer Gabriel Díaz Jaime. Unidad Técnica de Innovación Gubernamental.
- C.c.p.- Lic. Luis Armando Granillo Hernández. Titular del Unidad de Transparencia y acceso de información.

FE DE ERRATAS

Con fundamento en lo establecido por el artículo 15 fracción II, del Reglamento de la Gaceta Municipal de Tulancingo de Bravo, Hidalgo, se presenta Fe de Erratas, a la publicación del Manual de Comunicación Interna y Externa de la Administración Pública Municipal de Tulancingo de Bravo, Hidalgo, publicado en la Gaceta Municipal de Tulancingo de Bravo, Hidalgo, en fecha 27 de octubre del año 2023, en la página 30 relativa a Términos y Definiciones Útiles, en la definición de Archivo de Trámite, de conformidad con lo siguiente:

DICE:

Archivo de trámite: Conjunto organizado de expedientes de trámite concluido y cuya consulta es esporádica, los cuales han sido transferidos por un archivo de trámite para su conservación precaucional mientras concluye su utilidad administrativa, contable, legal o física.

Unidad responsable de la gestión de documentos cuya consulta es ocasional por parte de las unidades administrativas, y que pertenecen en el hasta su destino final.

DEBE DECIR:

Archivo de trámite: Es el conjunto de documentos que se generan o reciben durante el desarrollo de las actividades o funciones de una entidad o dependencia, y que se conservan por su valor administrativo, legal, fiscal o contable. El archivo de trámite es la primera etapa del ciclo vital de los documentos, y se caracteriza por el uso frecuente y cotidiano de los mismos. El archivo de trámite tiene como funciones principales facilitar la gestión y el control de los procesos administrativos, garantizando la seguridad y la integridad de la información y contribuir a la eficiencia y la transparencia de la administración pública.

En razón de lo expuesto, se solicita la publicación de la presente Fe de Erratas, en la Gaceta Municipal de Tulancingo de Bravo, Hidalgo, a los 31 días del mes de octubre del año 2023.

ATENTAMENTE


LIC. EUSEBIO CRISTÓBAL AQUILEO HERNÁNDEZ APÁN
Jefe de Gabinete del Gobierno Municipal de Tulancingo de
Bravo, Hidalgo.



C.C.P.- Presidente Municipal.- Para su conocimiento y efectos
C.C.P.- Ayuntamiento.- Para su conocimiento y efectos.



MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE TULANCINGO DE BRAVO, HIDALGO.

Jefatura de Gabinete



ÍNDICE

I.	Base Jurídica	4
II.	Objetivo general	4
III.	Proceso de comunicación	5
IV.	Conceptos y Generalidades	6
1.	La comunicación	
2.	Propósito y función de la comunicación	
3.	Formas de comunicación	
4.	Criterios de buena comunicación escrita	
5.	Medios de comunicación	
6.	Flujos de Información	
V.	Matriz de información para la emisión y comunicación formal.....	11
VI.	Comunicación de uso común.....	13
a.	Comunicación formal	
b.	Comunicación informal	
VII.	Características de la comunicación escrita	19
VIII.	Requisitos formales de la Imagen Institucional.....	20
IX.	Lineamientos Generales	22
X.	Estructura básica de la comunicación escrita	24
XI.	Elementos básicos en la comunicación formal	25
XII.	Archivo.....	30

I. Base Jurídica

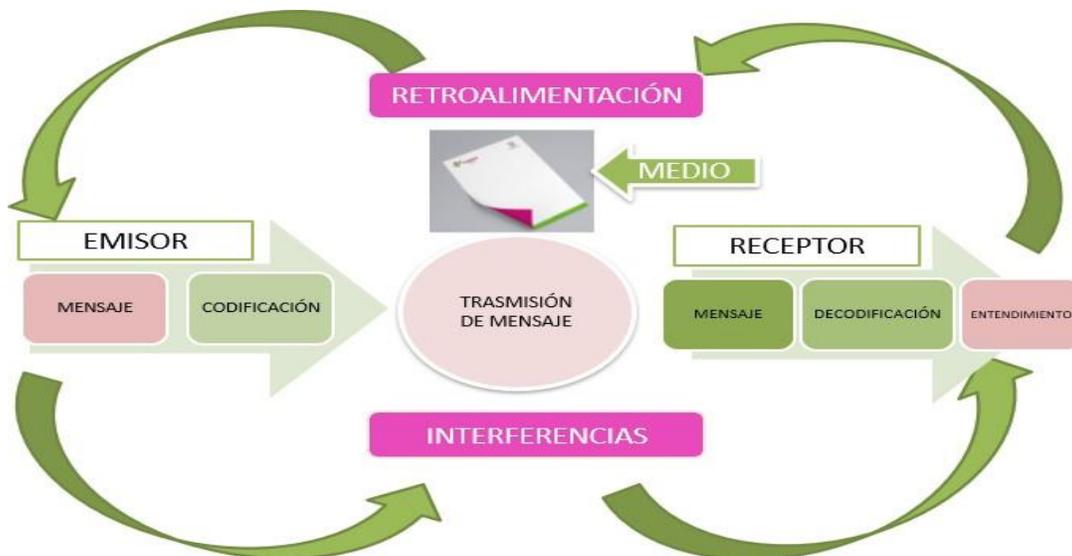
- ✔ Artículo 134 párrafo Octavo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- ✔ Art. 115, fracción II, de la Constitución Política del Estado de Hidalgo.
- ✔ Art. 60, fracción I, inciso A. de la Ley Orgánica de la Administración Pública Municipal de Tulancingo de Bravo Hidalgo.
- ✔ Ley de Transparencia y acceso a la Información del Estado de Hidalgo.
- ✔ Artículo 7 fracción V y 6, de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- ✔ Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados
- ✔ Reglamento Interior de la Administración Pública de Tulancingo.

II. Objetivo General

Establecer un mecanismo de comunicación institucional al interior de las Dependencias de la administración pública municipal y al exterior con Dependencias estatales, federales, internacionales y demás instituciones públicas y privadas, así como sociedad civil, ciudadanos y todos aquellos que tengan asuntos relacionados con el ayuntamiento, mediante el uso de un lenguaje oral y escrito, que sea claro y entendible, utilizando formatos uniformes, formales e institucionalizados que orienten al personal para la emisión de información escrita, clara y precisa, así como de las herramientas digitales como correos electrónicos; facilitando con ello la comunicación interna y externa.

I. Proceso de Comunicación

El proceso de comunicación es la transmisión de ideas, conceptos e información de una persona a otra, por tal motivo se debe definir la relación que existe entre cada componente del proceso.



- ✓ **Emisor.** Persona u organización que emite la información y se envía a la receptora.
- ✓ **Mensaje.** - Es la información que el emisor desea transmitir al receptor, el mensaje deber ser claro, ordenado, entendible y basado en una serie de reglas establecidas de forma institucional.
- ✓ **Transmisión de mensaje.** Es la etapa del proceso de comunicación en la que se utiliza un medio físico o electrónico, por el cual se transmite la información, y es el medio de vinculación entre el emisor y el receptor. (Es el medio por el cual se evidencia el mensaje y la comunicación escrita).

- ✓ **Receptor.** - Persona que recibe el mensaje y lo interpreta de acuerdo a su capacidad y conocimiento en el tema o información emitida, por lo que el mensaje debe ser en un lenguaje común o ciudadano para que pueda ser comprendido.
- ✓ **Retroalimentación.** Es la información que la persona receptora formula en respuesta para la persona emisora, y se genera la interacción entre el emisor y el receptor.
- ✓ **Interferencia.** Es todo aquello que origina la pérdida de información o que dificulta la comprensión del mensaje, esto puede ocurrir en cualquiera de los elementos del proceso de comunicación, evitando que el mensaje llegue a quien está destinado como emisor.

II. Conceptos y Generalidades

1) La Comunicación

La comunicación es el proceso de intercambio de información y puede ser 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 su retroalimentación.

La comunicación al interior de la Administración Pública establece una relación funcional entre los servidores públicos de las Dependencias y Organismos, así como con cada Unidad Administrativa que la integran.

2) Propósito y función de la comunicación

El propósito de la comunicación es facilitar la acción para el funcionamiento interno de las instituciones, ya que permite que la información que se desea transmitir sea fluida, clara, precisa y genere la eficiencia en las tareas administrativas y por tal motivo alcanzar los objetivos de la información.

La función de la comunicación es unificar la actividad organizada y modificar la conducta que genere una acción productiva en cumplimiento de los objetivos y metas de la institución.

La transferencia de la información entre emisor y receptor debe ser entendida y comprendida para alcanzar los siguientes fines:

- ✔ Establecer, dar seguimiento y cumplir las metas y objetivos de la Dependencia.
- ✔ Desarrollar Planes y Programas.
- ✔ Organizar y optimizar los recursos humanos, materiales, financieros y técnicos.
- ✔ Llevar a cabo evaluaciones internas.
- ✔ Dirigir, motivar y generar un clima de confianza entre los integrantes de la Dependencia.
- ✔ Controlar y evaluar el desempeño.
- ✔ Eficientar la toma de decisiones.

La comunicación no sólo facilita el desarrollo de funciones administrativas al interior de la Administración Pública Municipal, también hacia el exterior con las Dependencias federales, estatales, públicas y privadas, así como con la sociedad. En cualquier forma del proceso de comunicación se encontrarán los siguientes componentes básicos:

- ✔ Emisión del mensaje.
- ✔ Mensaje.
- ✔ A quien va dirigido el mensaje.

La comunicación eficaz se produce cuando el emisor y el receptor generan significados iguales o similares al mensaje, así que para verificar la eficacia de la comunicación es importante la retroalimentación, para constatar que el mensaje fue transmitido y comprendido de forma adecuada hasta generar la contestación correspondiente.

3) Formas de Comunicación

La comunicación se puede expresar de diferentes formas, dependiendo del tipo de mensaje que se desea transmitir.

Las formas de comunicación oral y escrita se pueden utilizar conjuntamente para eficientar y complementar sus cualidades, también se pueden utilizar apoyos visuales.

✔ **Comunicación Escrita:**

Cuenta con la característica de ofrecer registros, referencias y defensas legales, así como la uniformidad de políticas y procedimientos, y que permanecen a través del tiempo.

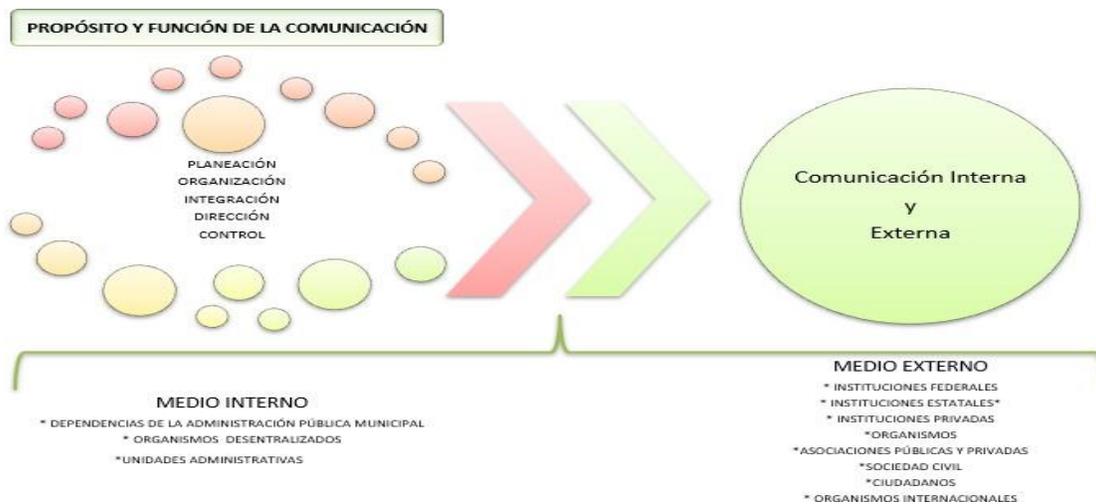
✔ **Comunicación Oral:**

La interacción en la comunicación oral permite un intercambio de información directa y una retroalimentación inmediata y se complementa con expresiones faciales y corporales.

Para obtener la forma de comunicación adecuada es importante planear y definir el propósito del mensaje, así como contar con las siguientes cualidades:

- ✔ *Tener claridad y precisión del mensaje que se va a transmitir, así como tener la seguridad de a quien ira dirigido el mensaje.*
- ✔ *Formular cuidadosamente el mensaje con un lenguaje claro, conciso y apropiado*
- ✔ *Elegir los medios adecuados para la transmisión del mensaje.*
- ✔ *Constar que el mensaje fue recibido.*
- ✔ *Verificar mediante la retroalimentación que el mensaje fue comprendido y que se puede continuar con la comunicación.*

La importancia de la comunicación interna en la Administración Pública Municipal, radica en el proceso utilizado de forma cotidiana para el desempeño de las actividades y funciones de los servidores públicos y del quehacer gubernamental en cumplimiento de las metas y objetivos planeados, utilizando los siguientes medios:



4) Criterios para una buena comunicación:

- ✔ Utilizar palabras y frases sencillas o simples y breves.
- ✔ Usar un lenguaje ciudadano.
- ✔ Complementar con imágenes visuales como gráficos y figuras que permitan comprender las ideas.
- ✔ Redactar párrafos cortos y oraciones concretas.

Se debe cuidar que la redacción de la información que se transmitirá en cualquier medio utilice frases y palabras claras, fluidas y ordenadas, a fin de que al construir la oración sea coherente y entendible, de igual forma aplicar correctamente las reglas gramaticales.

5) Medios de Comunicación

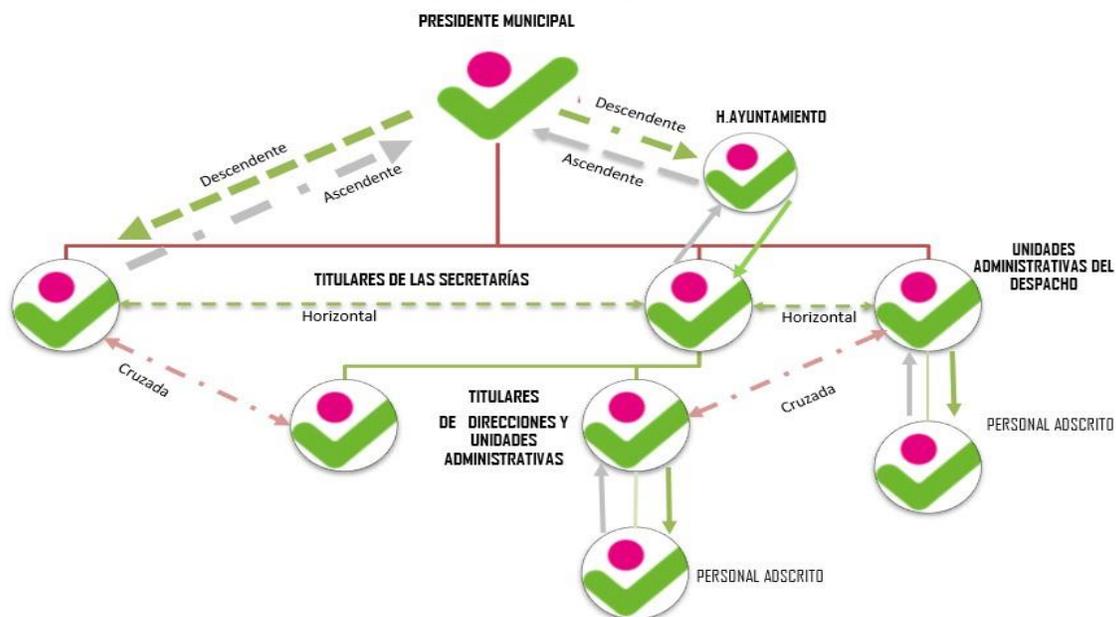
- ✔ Oficio interno
- ✔ Oficio externo
- ✔ Memorándum
- ✔ Circular
- ✔ Tarjeta informativa
- ✔ Gaceta
- ✔ Tablero notificador
- ✔ Correo electrónico institucional
- ✔ Portal web Institucional
- ✔ Teléfono

6) Flujos de Información

La información que se transmite a través de los diferentes medios de comunicación formal en la Administración Pública Municipal se realiza en las siguientes formas:

- ✓ **Comunicación descendente** Se realiza del nivel de jerarquía superior a nivel jerárquico inferior.
- ✓ **Comunicación ascendente** Fluye del nivel inferior jerárquico al nivel superior jerárquico.
- ✓ **Comunicación cruzada** Se da en los mismos niveles jerárquicos.
- ✓ **Comunicación horizontal** Fluye de un nivel jerárquico superior a un nivel jerárquico inferior o en el mismo nivel jerárquico, con la característica que puede incluir personal de diferentes Secretarías o áreas de la administración pública municipal, su objetivo es la integración y coordinación, generalmente es utilizada para la formación de grupos de trabajo, sociabilización y trabajo en equipo.

FLUJO DE TRANSMISIÓN DE LA INFORMACIÓN



III. Matriz de información para la emisión y comunicación formal

MEDIO DE COMUNICACIÓN	CONCEPTO	TIPO DE INFORMACIÓN	EMISOR	USO
OFICIO INTERNO Y OFICIO EXTERNO	Son instrumentos de apoyo para la transmisión de información interna y externa de carácter oficial con personas físicas y/o jurídicas colectivas, Dependencias y/o unidades administrativas y Organismos descentralizados de la Administración Pública Municipal, órganos autónomos, Dependencias internacionales, federales estatales y municipales.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Instrucciones ✓ Normas ✓ Informes ✓ Notificaciones ✓ Avisos ✓ Gestión de asuntos ✓ Respuesta a peticiones 	<p>Los niveles de autoridad que tengan que dar a conocer información de acuerdo a sus facultades.</p> <p>INTERNOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Titular del Ayuntamiento ✓ H. Ayuntamiento ✓ Titulares de las Dependencias ✓ Directores de Área ✓ Jefes de Área <p>EXTERNOS</p> <p>Desde el mayor nivel jerárquico hasta el nivel de director de área conforme a sus facultades.</p>	<p>INTERNO</p> <p>Transmitir información a las unidades administrativas, Dependencias y Organismos descentralizados de la administración pública municipal y a los servidores públicos.</p> <p>EXTERNO</p> <p>Dirigido a las Dependencias y Organismos de carácter internacional, federal, estatal y municipal, así como a personas físicas y morales con alguna relación o trámite ante el H. Ayuntamiento</p>
CIRCULAR GENERAL	Documento de carácter general, útil para informar sobre diversos aspectos de la Administración Pública Municipal; se emite con el objetivo de dar a conocer una misma información a varias unidades administrativas. La información se transmite en línea horizontal y descendente.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Acuerdos ✓ Instrucciones ✓ Procedimientos ✓ Recomendaciones ✓ Especificaciones e interpretación de normas ✓ Reglas ✓ Decisiones ✓ Informes ✓ Avisos ✓ Información de observancia general 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Titular del Ayuntamiento ✓ H. Ayuntamiento ✓ Titulares de las Dependencias ✓ Directores de Área ✓ Jefes de Área 	<p>INTERNO</p> <p>Para Dependencias y Organismos descentralizados de la Administración Pública Municipal, hasta el nivel que se considere necesario para dar a conocer la información.</p>

CIRCULAR INTERNA	Documento interno que transmite información con la finalidad de implementar nuevos cursos de acción o continuar desarrollando procesos administrativos. Se puede derivar de alguna disposición jurídica o administrativa, transmitiendo la información de línea horizontal o descendente.	<ul style="list-style-type: none"> ✔ Acuerdos ✔ Instrucciones ✔ Procedimientos ✔ Recomendaciones ✔ Especificaciones e interpretación de normas ✔ Reglas ✔ Decisiones ✔ Informes ✔ Avisos ✔ Información de observancia general 	<ul style="list-style-type: none"> ✔ Titular del Ayuntamiento ✔ H. Ayuntamiento ✔ Titulares de las Dependencias ✔ Directores de Área ✔ Jefes de Área 	<p>INTERNO</p> <p>De interés para las unidades administrativas que conforman o están adscritas a las entidades emisoras</p>
MEMORANDO	Instrumento de apoyo para la transmisión oportuna de información de carácter interno, de manera particular por las unidades administrativas para el eficaz desempeño de las funciones. La información se transmite en línea cruzada o descendente.	<ul style="list-style-type: none"> ✔ Instrucciones ✔ Recordatorios ✔ Observaciones ✔ Informes ✔ Avisos ✔ Gestiones ✔ Peticiones 	<ul style="list-style-type: none"> ✔ Titular del Ayuntamiento ✔ H. Ayuntamiento ✔ Titulares de las Dependencias 	<p>INTERNO</p> <p>Información dirigida a las Dependencias y Organismos descentralizados de la Administración Pública Municipal.</p>
CORREO ELECTRÓNICO	Medio de comunicación para la emisión electrónica de información oficial (supeditado al uso de firma electrónica) de carácter interno, así como para establecer comunicación externa con personas físicas y/o jurídico colectivas, Dependencias y Organismos descentralizados de la administración Pública Municipal, y con Dependencias federales, estatales, municipales e internacionales, basado en el uso de tecnologías de comunicación digital y electrónica.	<ul style="list-style-type: none"> ✔ Gestión de asuntos o peticiones jurídico-administrativas ✔ Instrucciones ✔ Invitaciones oficiales ✔ Informes y avisos ✔ Respuesta a peticiones ✔ Recordatorios 	<ul style="list-style-type: none"> ✔ Titular del Ayuntamiento ✔ H. Ayuntamiento ✔ Titulares de las Dependencias ✔ Directores de área ✔ Jefes de área <p>Los responsables del envío de información digital, Servidores Públicos responsables de los medios electrónicos, correos institucionales y servidores públicos con cuentas de correo electrónico institucional.</p>	<p>INTERNO</p> <p>Utilizado mediante un correo institucional</p> <p>Información transmitida en medio digital entre las Dependencias, Organismos descentralizados de la Administración Pública Municipal.</p> <p>EXTERNO</p> <p>Transmitir información con la autorización correspondiente y debidamente formalizada, enviada únicamente a través de los correos institucionales autorizados.</p>

IV. Comunicación de uso común.

a. Comunicación formal

En el transcurso de las actividades diarias se utilizan diferentes medios de comunicación escrita que sirven para transmitir instrucciones, disposiciones, procedimientos, recomendaciones, informes, avisos, acuerdos, normas o reglas, entre otros aspectos.

En estos documentos se deben atender especificaciones técnicas con la finalidad de comunicar de manera eficiente y eficaz los mensajes.

Se consideran como comunicación formal en este Manual, aquellos medios de mayor utilidad, como son: la circular general, la circular interna, el memorando, el oficio y el correo electrónico.

En términos generales se presenta, la definición y características de cada uno de ellos:

OFICIO.

Medio de comunicación escrita formal que se utiliza para tratar asuntos de índole oficial. Su característica primordial es la sobriedad de su estilo. Es un documento que inicia una gestión, informa un hecho relevante, regulariza una situación, transmite órdenes, lineamientos e instrucciones, o trata asuntos específicos relacionados con personas físicas o jurídico-colectivas fuera del sector público.

La información fluye en línea vertical ascendente o descendente y en forma horizontal. Este tipo de comunicación la emiten las personas titulares de los niveles jerárquicos de autoridad y de las unidades administrativas. En función de la o el destinatario, el oficio se clasifica en:

✔ **Oficio Interno.**

Se utiliza cuando existe la necesidad de transmitir información entre las diferentes Dependencias y Organismos descentralizados de la Administración Pública.

✔ **Oficio Externo.**

Se utiliza cuando se requiere establecer comunicación con personas físicas o jurídico colectivas fuera del sector público, así como con instituciones pertenecientes a los gobiernos federal, estatales o municipales y Dependencias internacionales.

Características:

- ✔ Es un documento de carácter oficial que se utiliza para establecer comunicación entre las diversas Dependencias federales, estatales, municipales e internacionales y con las y los particulares.
- ✔ Es un documento protocolar que vincula, en especial, a las autoridades de más alta jerarquía.
- ✔ Se usa con la finalidad de comunicar y coordinar acciones, invitar, solicitar información, contestar, remitir documentos, agradecer o tratar asuntos diversos de trabajos administrativos.

En la práctica y con la finalidad de complementar el alcance de la circular, el oficio puede ser de dos tipos: simple o directo y múltiple, conservando la característica de estar siempre personalizado, aun cuando en el escrito se trate el mismo tema.

El oficio simple o directo se utiliza cuando el texto va dirigido a una sola persona, mientras que el oficio múltiple se emplea cuando un mismo tema o texto va dirigido a más de una persona destinataria; por esta razón las unidades administrativas pueden asignar el mismo número de oficio. Esto sirve para agilizar el proceso de comunicación en la retroalimentación.

El trato que se considera en el oficio múltiple es vertical, descendente y horizontal.

Se recomienda que, para la emisión de un oficio, se cuente con un nivel de estructura, por obligatoriedad señalar el cargo o puesto oficial de quien firma este documento, así como incluir las iniciales de quien elabora el documento en orden jerárquico, al final del documento.

CIRCULAR

Es el documento que se usa para la transmisión de asuntos oficiales, es un escrito que se emplea para comunicar simultáneamente un mismo asunto a varias personas. Por lo que es necesario adecuar su estilo a las normas ya establecidas para la redacción de oficio, ya que de estos escritos sólo difieren las circulares en ser comunicaciones colectivas y no siempre son personalizados; es decir, se pueden dirigir con el nombre de la Dependencia que lo emite.

Características:

- ✔ Es una orden o conjunto de instrucciones de carácter interno reglamentarias, aclaratorias o recordatorias sobre una materia específica.
- ✔ Es remitida por una autoridad hacia el personal subalterno y sirve para comunicar un asunto a varias personas.
- ✔ La figura destinataria siempre debe ser un grupo.
- ✔ El texto debe redactarse en forma impersonal o en tercera persona del singular.
- ✔ No debe contener errores técnicos, ortográficos, gramaticales, ni de puntuación.
- ✔ La presentación debe ser impecable.

De acuerdo con el uso generalizado existen dos tipos importantes de circulares:

✔ Circular interna

La circular interna se deriva de alguna disposición jurídica o administrativa superior y transmite información en forma vertical descendente y en línea horizontal, este documento contiene información de observancia para quienes está dirigida.

✔ Circular general.

El carácter imperativo es de regular actividades de las Dependencias y Organismos descentralizados con fundamento en disposiciones jurídicas o administrativas. Es de observancia general y la información que transmite fluye en línea horizontal o vertical en forma descendente.

MEMORANDO

Medio de comunicación escrita formal de uso interno que transmite información para recordar asuntos, comunicar disposiciones, solicitar informes, realizar observaciones o comunicar instrucciones en las Dependencias y Organismos. Es un documento breve, claro y preciso, su redacción es sencilla y concisa. La información que transmite fluye en línea vertical descendente y horizontal y la pueden emitir las y los titulares de las unidades administrativas.

El memorando es una forma útil de comunicarse dentro de una institución para lograr transmitir de manera breve los asuntos importantes que conciernen a dicha organización. Es un documento de carácter interno entre las Dependencias de la Administración Municipal, también es utilizado para la transmisión de información entre las áreas de una misma Dependencia, unidad administrativa o entre su personal. Puede ser utilizado por

cualquier persona con nivel de autoridad, no importando la jerarquía. Se considera una manera eficaz y rápida de solicitar o suministrar información.

Características:

- ✔ Es una nota o recado de carácter oficial.
- ✔ Por lo regular, su extensión es de media carta y su estilo es sobrio debido al propósito a que se destina.
- ✔ Transmite información de manera breve, representa un comunicado rápido y formal que trata de algún asunto urgente.
- ✔ Incluye instrucciones, orientación, peticiones, informes, respuestas, advertencias, etcétera; todo lo que sea importante tener presente entre oficinas o departamentos, ante algún problema o situación de trascendencia.
- ✔ Redactado de manera precisa, clara y concisa, en tercera persona, evitando hacerlo en primera persona. Se debe referir sólo al asunto tratado, sin incluir cosas que no estén relacionadas.
- ✔ Deben evitarse los rodeos y el uso de oraciones largas que perjudiquen el entendimiento rápido del asunto.

GACETA MUNICIPAL

Es el órgano de comunicación del Gobierno Municipal de carácter permanente, de interés público, cuya función es hacer del conocimiento de la ciudadanía, los reglamentos vigentes y los aprobados por el municipio, circulares, acuerdos, resoluciones, edictos, así como todas aquellas disposiciones administrativas de observancia general, para efectos de difusión y aplicación que sean emitidas por los integrantes del H. Ayuntamiento del municipio de Tulancingo de Bravo, Hidalgo.

TABLERO NOTIFICADOR

Espacio físico en el que se fijan impresos de consulta y o notificaciones públicas gubernamentales, como son los avisos, convocatorias, edictos, y demás documentación emitida por los diferentes entes.

MEDIO DE COMUNICACIÓN DE VOZ Y TEXTO

✔ Teléfono

Dispositivo tecnológico que permite la comunicación de voz a distancia y permite la transmisión de instrucciones avisos, recordatorios, gestiones y peticiones.

MEDIOS ELECTRÓNICOS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

✔ Correo electrónico Institucional.

Constituye un recurso eficiente y ágil para la comunicación el uso de tecnologías de información es un recurso eficiente que debe aprovecharse, considerando los distintos medios informáticos de transmisión de información que brinda esta tecnología.

El correo electrónico o e-mail es una herramienta tecnológica de comunicación útil para enviar información, documentos, mensajes, archivos, etcétera, a través de sistemas de comunicación electrónica.

Para efectuar este tipo de comunicación, tanto la persona que la envía como la persona que la recibe deben poseer una cuenta de correo electrónico.

Para este tipo de comunicación entre personal del servicio público, preferentemente, se deberá hacer uso de direcciones electrónicas institucionales, expedida por la Unidad Técnica de Innovación Gubernamental.

Recomendaciones para el uso correcto del correo electrónico:

Se podrá hacer uso del correo electrónico para el envío de información, a excepción de la considerada como reservada o confidencial, atendiendo a las disposiciones contenidas en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Hidalgo.

En el uso correcto del correo electrónico deberá evitarse el envío de mensajes, fotos, texto, imágenes o cualquier otro tipo de información cuyo lenguaje, intención o expresión resulten soeces o atenten contra la integridad de las personas. La comunicación debe ser cordial, respetuosa y oportuna. Es importante tener en cuenta que un mensaje de correo electrónico puede ser considerado como un soporte documental con características legales.

Los mensajes deben estar respaldados con la información necesaria que incluya un texto de identificación al pie del mensaje, debiendo contener al menos el nombre, cargo, domicilio y teléfono de quien emite la información.

Antes de enviar el mensaje, determinar adecuadamente a la destinataria o al destinatario que requiere la información y que corresponda a su responsabilidad, función o actividad.

En el "ASUNTO" debe precisarse el contenido del mensaje, lo cual permitirá a quien lo reciba priorizar su revisión.

En la contestación de un mensaje sólo se debe escribir el texto que exprese los argumentos imprescindibles para entender el contexto del escrito.

En la respuesta de un mensaje se deben considerar los mismos elementos de la comunicación formal escrita: destinataria o destinatario, texto, despedida y persona que remite.

Para no saturar la bandeja del correo se recomienda su revisión diaria, lo que facilitará la fluidez en la comunicación.

✔ **Página web institucional.**

Es el conjunto de páginas web del Ayuntamiento y sus diversas áreas, las cuales se encuentran organizadas y hospedadas en internet mediante el nombre de dominio <https://tulancingo.gob.mx/>

El cual contendrá la información referente a las acciones de la Administración Pública Municipal, así como avisos, notificaciones y la normatividad aplicable al Municipio.



b. Comunicación informal

✓ Aplicación de mensajería instantánea informal

Es una forma de comunicación que usa la tecnología para enviar mensajes instantáneamente con la finalidad de transmitir información en tiempo real entre dos o más personas, generalmente la información que se envía es de tipo operativo no confidencial.

V. Características de la comunicación escrita.

En la comunicación escrita existe un número importante de recomendaciones, entre ellas tener una buena legibilidad, en este manual se han seleccionado las siguientes:

Claridad. Escribir con un pensamiento claro, transparente, comprensible, directo y lógico. La claridad se da cuando al redactar un texto este permite su lectura e interpretación de forma simple y entendible para el promedio de los lectores.

Precisión. Implica la brevedad en la expresión de los conceptos es decir emplear únicamente las frases que sean necesarias y de forma estructurada.

Concreción. Reducir a lo esencial el asunto sobre el que se escribe; de forma precisa y bien delimitada.

Actualidad. La redacción debe ser acorde a la temporalidad en la que se está transmitiendo los hechos y debe estar actualizada en su contenido.

Naturalidad. Es utilizar un lenguaje sencillo y sin rebuscamientos.

Originalidad. La estructura de las ideas debe realizarse con conciencia de su finalidad, utilizando ideas creativas que contribuyan a mejorar la transmisión de la información escrita.

Adecuación. La redacción adecuada va orientada de acuerdo con las características de información que se pretende transmitir, así como al destinatario, siempre debe ser de forma clara, concisa, de sintaxis sencilla y estructurada.

Cortesía. Dirigirse siempre con atención y respeto.

VI. Requisitos formales de la imagen institucional.

Todo escrito emitido por las diferentes Dependencias y Organismos descentralizados debe contener la imagen gráfica institucional vigente.

LA IMAGEN INSTITUCIONAL

Contempla los siguientes elementos de identidad gráfica que sintetizan los valores, principios y fines:

- ✓ **Escudo de armas de Tulancingo de Bravo, Hidalgo.** (En sus formas y colores originales.)
- ✓ **Colores oficiales.** (Consultar guía de color de Identidad gráfica)
- ✓ **Imagotipo de Tulancingo Avanza,** (Seguido de la leyenda “GOBIERNO MUNICIPAL 2020-2024”.)
- ✓ **Créditos oficiales** (Que corresponden al nombre de Presidencia Municipal que emite el documento, su domicilio, código postal y municipio de Tulancingo de Bravo, Hidalgo.)
- ✓ **Tipología.** Letra Arial

Formato hoja institucional



Formato Hoja membretada



✔ **Clave de referencia.**

La importancia de identificar quien origina la comunicación radica en poder darle el seguimiento adecuado, la retroalimentación y la atención hasta su término. Para ello es necesario contar con los siguientes elementos de identificación o clave de referencia:

- 1.- Codificación estructural de la unidad de la Dependencia que emite la comunicación formal. (Que corresponde a las iniciales de la Dependencia, iniciales del área emisora, iniciales de titular emisor).
- 2.- Número consecutivo del documento que asigna la Dependencia emisora.
- 3.- El año en que se elabora dicho comunicado.

Se utiliza de manera progresiva de izquierda a derecha y representa la identificación de las Dependencias y Organismos descentralizados, iniciando de los niveles jerárquicos superiores hacia los inferiores. Es asignada y proporcionada por cada área administrativa

VALIDACIÓN DE LA COMUNICACIÓN.

Los titulares de las diferentes Dependencias con motivo de su atribución, función, comisión o encargo rubricarán, ya sea de manera física o electrónica, la comunicación formal que emitan, deberán hacerlo con el carácter de profesionistas o pasantes que tengan, evitando el uso de algún título profesional cuando carezcan de él.

RECEPCIÓN, ORGANIZACIÓN Y CONSERVACIÓN DE LA COMUNICACIÓN FORMAL ESCRITA.

El resguardo, organización y conservación de la comunicación formal física o electrónica, generada o recibida por las Dependencias debe ser organizada en expedientes con los que se integrará su archivo de trámite, de acuerdo con lo establecido en la normatividad en la materia.

Una vez concluido su trámite administrativo, los documentos físicos o electrónicos, emitidos, recibidos e integrados en expedientes, se transferirán a la Dirección de Archivo Municipal o a los archivos de concentración de cada área según corresponda, para su conservación de conformidad con la normatividad vigente.

VII. Lineamientos Generales.

Estos tienen como propósito constituir un marco de referencia para homologar, precisar y clarificar la comunicación formal que emiten las diversas áreas. Tienen carácter de orientación, de ahí que su propósito sea apoyar al personal del servicio público en la emisión de una comunicación formal, que coadyuve en la modernización y mejora de la gestión pública.

Se definirá en función de la información a transmitir, de quien emite, de las ventajas que ofrece el medio a utilizar, de la persona o ente a quien va destinada la información y del objetivo que se pretende alcanzar.

Las y los servidores públicos que reciban alguno de los medios de comunicación formal especificados en este manual se responsabilizará de su uso, seguimiento, manejo, custodia y confidencialidad, en su caso, en estricta observancia de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Hidalgo y de la Ley de Archivos para el Estado de Hidalgo y normatividad aplicable vigente.

Las personas titulares de las diferentes áreas que emitan la comunicación formal lo harán tomando en cuenta los niveles jerárquicos con los que deben comunicarse, el medio de comunicación que ofrezca mayores ventajas y seguridad para transmitir el mensaje, las medidas de austeridad vigentes y el flujo de información que en mayor medida facilite la comunicación y la toma de decisiones.

Los medios de comunicación formal que utilicen las personas titulares de las Secretarías y unidades administrativas deberán elaborarse tomando en consideración las características técnicas de redacción y los materiales que ofrezcan mayores ventajas para su emisión, registro y resguardo.

Con el propósito de facilitar la identificación, seguimiento y clasificación de la comunicación formal, las Dependencias señalarán en sus medios la referencia o el código del documento que lo identifica.

Para evitar el gasto irracional de recursos y la saturación de los archivos de trámite, se recomienda elaborar y enviar copia de la comunicación formal única y exclusivamente a quienes deban tener conocimiento del asunto de que se trate, en función de su utilidad; es decir, cuando la o el destinatario de la copia deba realizar alguna acción consecuente. En su caso, considerar la emisión de copias a través de correo electrónico oficial.

Cuando de una comunicación formal, sea necesario enviar copias de conocimiento al personal de diferente nivel jerárquico:

Por ejemplo, si en un documento se envían copias a los titulares de las Secretarías de la Tesorería y Administración y Secretaría de Desarrollo Humano y Social, así como de las Unidades Administrativas y Organismos Descentralizados, las copias quedarían en el siguiente orden:

- c.c.p. C. Nombre. -Secretario de la Tesorería y Administración.
- c.c.p. C. Nombre. - Secretario de Desarrollo Humano y Social.
- c.c.p. C. Nombre.-Titulares de las Unidades Administrativas.
- c.c.p. C. Nombre. -Titulares de los Organismos Descentralizados.

La comunicación formal indicará en su contenido: claridad, precisión, concreción, actualidad, naturalidad, originalidad, adecuación y cortesía, con el propósito de facilitar su entendimiento.

Las unidades administrativas serán responsables de distribuir, controlar, expedientar y archivar las comunicaciones formales que emitan y reciban.

La difusión de circulares generales será competencia de las personas titulares de las Secretarías.

Las circulares generales e internas tratarán un sólo asunto por documento, el cual se detallará y precisará a fin de evitar confusiones.

Los minutarios de apoyo al seguimiento de correspondencia se integrarán en cada unidad administrativa que emita o reciba comunicación formal, los cuales estarán sujetos a inventario.

La comunicación formal que generen o reciban las unidades administrativas se mantendrá organizada en los archivos de trámite, conforme al Cuadro General de Clasificación Archivística correspondiente, a fin de facilitar su organización, consulta y conservación.

Cuando se trate de comunicados dirigidos a diferentes unidades administrativas, pero con el mismo mensaje, se podrá emplear la misma clave de identificación del escrito.

En los oficios internos o memorandos que contengan el mismo mensaje, dirigidos al personal del servicio público de diferentes unidades administrativas, se podrá referir únicamente al cargo de la o el destinatario.

Para formalizar la evidencia de la entrega de información o comunicación escrita se deberá contar con una copia de toda comunicación formal escrita, que sea recibida por la destinataria o el destinatario, y deberá asentarse como acuse de recibo el sello oficial de la Dependencia y/o área o unidad administrativa y Organismos descentralizados, los datos de la persona que la recibe como son nombre y apellido, así como la hora de recepción.

Toda comunicación formal que generen las Dependencias, áreas y/o unidades administrativas y Organismos descentralizados deberán observar las recomendaciones para la utilización de lenguaje incluyente, no sexista y accesible, para lo cual podrán consultar las disposiciones en materia de equidad e inclusión.

VIII. Estructura de la comunicación escrita

La comunicación escrita necesita de una estructura para alcanzar las características de claridad, objetividad y concreción.

Estructura básica de la comunicación escrita

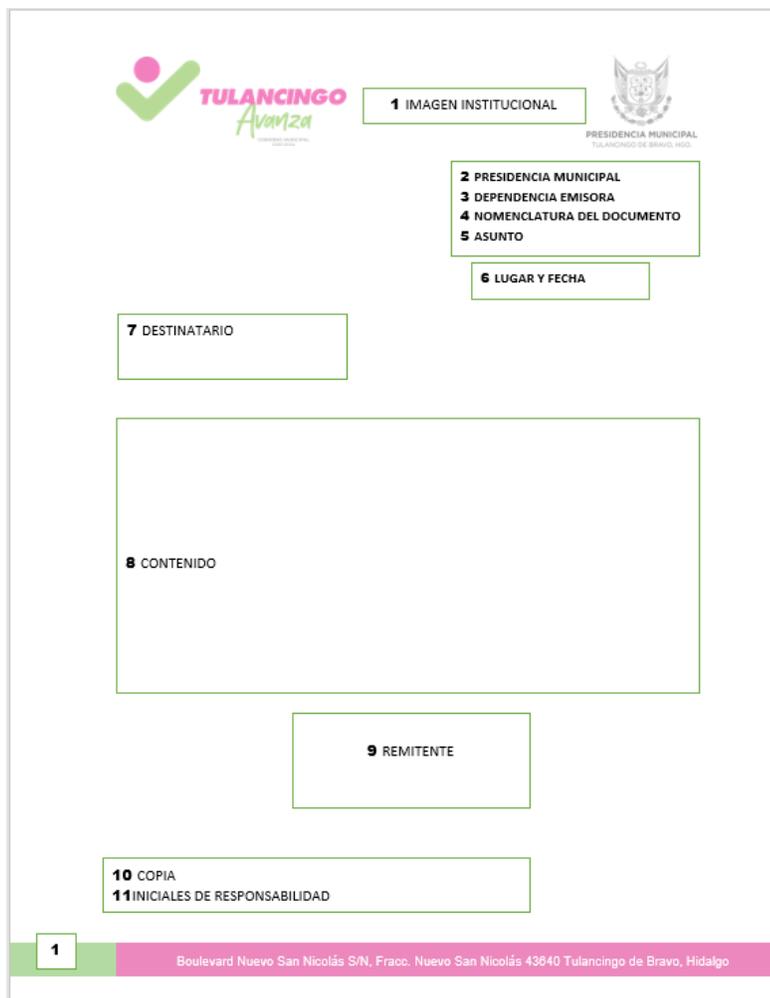


La comunicación escrita requiere de los siguientes elementos dentro de su estructura:

- ✔ **Emisor.** -Es quien elabora el mensaje desde su intelecto.
- ✔ **Receptor.** -Es el que interpreta y emite una reacción ante el mensaje escrito.
- ✔ **Mensaje.** -Es la información redactada.
- ✔ **Canal.** -Es el soporte en el que se plasma el escrito, como el papel o un dispositivo o medio electrónico.
- ✔ **Código.** -Es el sistema lingüístico empleado para elaborar el mensaje.
- ✔ **Situación.** Es el contexto en el que tiene lugar la comunicación, tanto la situación del emisor como la del receptor, que suelen ser diferentes.

IX. Elementos básicos en la elaboración de la comunicación formal escrita.

✓ OFICIO



1 IMAGEN INSTITUCIONAL

2 PRESIDENCIA MUNICIPAL
3 DEPENDENCIA EMISORA
4 NOMENCLATURA DEL DOCUMENTO
5 ASUNTO

6 LUGAR Y FECHA

7 DESTINATARIO

8 CONTENIDO

9 REMITENTE

10 COPIA
11 INICIALES DE RESPONSABILIDAD

1

Boulevard Nuevo San Nicolás S/N, Fracc. Nuevo San Nicolás 43640 Tulancingo de Bravo, Hidalgo

Nota: El uso de papel membretado se utilizará en temas oficiales externos e internos en los asuntos que por sus características de importancia lo requiera o se solicite.

Elementos del Formato Escrito: Oficio		
Número	Concepto	Descripción
1	Imagen Institucional	Logotipos: Tulancingo Avanza, esquina superior izquierda y Escudo de armas de Tulancingo de Bravo. Membrete: Boulevard Nuevo San Nicolás S/N, Fracc. Nuevo San Nicolás 43640 Tulancingo de Bravo, Hidalgo.
2	Entidad Pública Municipal	Nombre de la Presidencia Municipal emisora.
3	Dependencia Emisora	Nombre de la Dependencia/Unidad administrativa responsable de la emisión del documento
4	Referencia del documento	Es la clave de identificación del escrito, se compone de la codificación estructural, número secuencial de acuerdo con el control interno que lleva la unidad administrativa emisora; y año en que se emite el documento.
5	Asunto	Tema sustantivo
6	Lugar y Fecha	Contiene el nombre de la ciudad, municipio y entidad federativa en donde se emite el documento, así como el día, mes y año en que se expide.
7	Destinatario	Son los datos de identificación de persona a quien va dirigido el documento, anotando el nombre y cargo correspondiente; inmediatamente después se anotará la palabra PRESENTE.
8	Contenido	Es la parte esencial del oficio y en él se describirá el asunto en cuestión, en forma sencilla, clara y precisa; además, se podrá citar alguna referencia existente (oficio, antecedente, en respuesta a; en alcance a; etc.). Tiene tres componentes básicos: entrada, medio y fin.
9	Remitente	Contiene los datos de la servidora pública o del servidor público que emite el documento, quien se identificará con su nombre, cargo y firma.
10	Copia	Corresponde a los datos para identificar nombre y cargo de las personas a quienes se considera conveniente, en función de su utilidad, enviar una copia de la comunicación emitida.
11	Iniciales de responsabilidad	Son los las iniciales del nombre de las personas que elabora, da visto bueno y autoriza el documento. Y se enuncian por orden jerárquico de mayor nivel en letras altas y a nivel a menor jerárquico en letras bajas.

- ✓ **CIRCULAR**
- ✓ **MEMORANDO**
- ✓ **TARJETA INFORMATIVA**



1 IMAGEN INSTITUCIONAL

2 DEPENDENCIA EMISORA

3 LUGAR Y FECHA

4 NOMBRE DEL DOCUMENTO Y NUMERO SECUENCIAL DE EMISIÓN

5 DESTINATARIO

6 CONTENIDO

7 REMITENTE

8 COPIA
9 INICIALES DE RESPONSABILIDAD

1 IMAGEN INSTITUCIONAL

Boulevard Nuevo San Nicolás S/N, Fracc. Nuevo San Nicolás 436

Elementos del Formato Escrito: Circular, Memorando, Tarjeta Informativa		
Número	Concepto	Descripción
1	Imagen Institucional	Logotipos: Tulancingo Avanza, esquina superior izquierda y Escudo de armas de Tulancingo de Bravo. Membrete: Boulevard Nuevo San Nicolás S/N, Fracc. Nuevo San Nicolás 43640 Tulancingo de Bravo, Hidalgo.
2	Dependencia Emisora	Nombre de la Dependencia/Unidad administrativa responsable de la emisión del documento
3	Lugar y Fecha	Contiene nombre de la ciudad, municipio y entidad federativa en donde se emite el documento, así como el día, mes y año en que se expide.
4	Título de identificación	Nombre del documento emitido y número secuencial de emisión
5	Destinatario	Son los datos de identificación de persona a quien va dirigido el documento, anotando el nombre y cargo correspondiente; inmediatamente después se anotará la palabra PRESENTE.
6	Contenido	Es la parte esencial del oficio y en él se describirá el asunto en cuestión, en forma sencilla, clara y precisa; además, se podrá citar alguna referencia existente (oficio, antecedente, en respuesta a, en alcance a, etc.). Tiene tres componentes básicos: entrada, medio y fin.
7	Remitente	Contiene los datos de la servidora pública o del servidor público que emite el documento, quien se identificará con su nombre, cargo y firma.
8	Copia	Corresponde a los datos para identificar nombre y cargo de las personas a quienes se considera conveniente, en función de su utilidad, enviar una copia de la comunicación emitida.
9	Iniciales de responsabilidad	Son los las iniciales del nombre de las personas que elabora, da visto bueno y autoriza el documento. Y se enuncian por orden jerárquico de mayor nivel en letras altas y a nivel a menor jerárquico en letras bajas.

✓ **CORREO ELECTRÓNICO**



Elementos que integran el formato de correo electrónico		
Número	Concepto	Descripción
1	Destinataria (o)	Nombre y/o dirección de correo electrónico de la persona a quien va dirigido el mensaje.
2	Copia	Nombre y/o direcciones de correo electrónico de las personas a quienes se considera necesario en función de su utilidad, enviar una copia de la comunicación emitida.
3	Asunto	Tema breve y preciso del propósito que motiva el correo electrónico.
4	Texto	Constituye la parte esencial del escrito y en él se describirá el asunto en cuestión de forma sencilla, clara y precisa, se podrá citar alguna referencia existente.
5	Remitente	Son los datos de la persona que emite el mensaje: Nombre, cargo y en su caso teléfono de contacto institucional.
6	Adjuntar archivos	ícono de interliga para adjuntar los archivos que se desean remitir.

X. Archivo

La Ley de Archivos para el Estado de Hidalgo tiene por objeto, establecer los principios y bases generales para la organización, conservación, administración y preservación homogénea de los archivos en posesión de cualquier autoridad, entidad, órgano u Organismo. Por lo que será de observancia general para todas las Dependencias y Organismos Descentralizados de la Administración Pública Municipal de Tulancingo de Bravo, Hidalgo, llevar a cabo las acciones pertinentes para su cumplimiento y atendiendo en todo momento a lo solicitado por la Dependencia Responsable del Archivo Municipal.

Términos y definiciones útiles.

- ✔ **Acción:** Procedimiento interdisciplinario por el cual se ejecutan las actividades y proyectos de la Administración Pública Municipal.
- ✔ **Acto administrativo:** Toda declaración unilateral de voluntad, externa, concreta y de carácter individual, emanada de las autoridades del Poder Ejecutivo del Estado, los municipios y los Organismos auxiliares estatales y municipales con funciones de autoridad, que tiene por objeto crear, transmitir, modificar o extinguir una situación jurídica concreta.
- ✔ **Administración de documentos:** Conjunto de actos tendientes a inventariar, regular, coordinar y dinamizar el funcionamiento y uso de los documentos físicos y electrónicos existentes en los archivos administrativos e históricos de los órganos del Estado y, en su caso, los que posean particulares.
- ✔ **Archivo de concentración:** Conjunto organizado de expedientes de trámite concluido y cuya consulta es esporádica, los cuales han sido transferidos por un archivo de trámite para su conservación precaucional mientras concluye su utilidad administrativa, contable, legal o fiscal.
Unidad responsable de la gestión de documentos cuya consulta es ocasional por parte de las unidades administrativas, y que permanecen en él hasta su destino final.
- ✔ **Archivo de trámite:** Conjunto organizado de expedientes de trámite concluido y cuya consulta es esporádica, los cuales han sido transferidos por un archivo de trámite para su conservación precaucional mientras concluye su utilidad administrativa, contable, legal o fiscal.

Unidad responsable de la gestión de documentos cuya consulta es ocasional por parte de las unidades administrativas, y que permanecen en él hasta su destino final.

- ✔ **Cuadro General de Clasificación Archivística:** Instrumento técnico que describe la estructura jerárquica y funcional documental de un archivo, con base en las atribuciones y funciones del órgano productor. en la que se establece un principio de diferenciación y estratificación de las diversas agrupaciones documentales que conforman el acervo de un ente público.
De esta manera, los documentos se reúnen en agrupaciones naturales llamadas fondo, sección, serie, expediente y unidad documental.
- ✔ **Datos referenciales:** Antecedente del asunto que se trata en una comunicación oficial, necesaria para conocer, fundamentar, testimoniar o documentar un hecho
Disposición legal: mandato, orden o precepto normativo emanado de un órgano competente, con el objeto de mantener la estabilidad política y seguridad social.
- ✔ **Documento de archivo:** Soporte que registra un acto administrativo, jurídico, fiscal o contable, creado, recibido, manejado y usado en el ejercicio de las facultades y actividades de los sujetos obligados, independientemente del soporte en el que se encuentre.
- ✔ **Documento de archivo electrónico:** Soporte que registra un acto administrativo, jurídico, fiscal o contable, creado, recibido, manejado y usado en el ejercicio de las facultades y actividades de la institución productora, que precisa de un dispositivo electrónico para su registro, almacenamiento, acceso, lectura, transmisión, respaldo y preservación.
- ✔ **Gestión de documentos:** Tratamiento integral de la documentación de archivo a lo largo de su ciclo de vida, a través de la ejecución de procesos de producción, clasificación, ordenación, conservación, descripción, valoración, selección, baja y difusión. Conjunto de procedimientos u operaciones técnicas que, basados en el estudio y análisis de la producción, tramitación, utilización e información contenida en los documentos de archivo, tiene como resultado el establecimiento de normas sobre su transferencia, eliminación, conservación permanente y accesibilidad.
- ✔ **Expediente:** Unidad documental constituida por uno o varios documentos de archivo, ordenados y relacionados con un mismo asunto, actividad o trámite o por ser resultado de un mismo proceso de gestión y de acumulación de los documentos que los constituyen.
- ✔ **Jerarquía administrativa:** Escala vertical y horizontal de funciones públicas que tienden al cumplimiento de los fines del Estado. La idea de la jerarquía se funda en el ejercicio de la autoridad y en la toma de decisiones. Dos son los factores que promueven y desarrollan la jerarquía: el principio de autoridad y el principio de institucionalización.

- ✓ **Observancia:** Respeto personal y profesional que se hace de las normas y reglas establecidas, como parte de las políticas de la dirección, para un mejor funcionamiento de la organización.
- ✓ **Reglas:** Normas que dictan la acción o la abstención, pero que no permiten de ninguna manera la libertad. Describen la acción o no acción requerida y específica y no permiten discreción.
- ✓ **Transferencia:** Procedimiento archivístico a través del cual y conforme al ciclo de vida de los documentos, los expedientes son trasladados del archivo de trámite al archivo de concentración (transferencia primaria).