## Ayuntamiento de Mineral del Chico, Hidalgo




# PLAN DE PROCEDIMIENTO DE EVALUACION DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

# ÍNDICE

I.- INTRODUCCION.....2

II.- MARCO LEGAL.....2

III. OBJETIVO GENERAL.....3

IV. DESARROLLO.....3

V. FUNCIONES.....4

VI. CANALES DE COMUNICACIÓN.....4

VII. EVALUACIÓN DE LA COMUNICACIÓN.....5

EVALUACIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA MUNICIPAL.....6

EVALUACIÓN DE LA COMUNICACIÓN EXTERNA MUNICIPAL.....7

VIII. MEDIOS DE DIFUSIÓN.....8

IX. DESCRIPCIÓN DE LOS ANEXOS.....8

X.- ASUNTOS GENERALES.....9

## I.- INTRODUCCION

El presente Plan de Procedimiento de Evaluación de Comunicación Interna y Externa, tiene la finalidad de establecer mecanismos y estrategias que permitan la difusión oportuna de la comunicación interna y externa relacionada con las actividades que se desarrollen en el Ayuntamiento de Mineral del Chico, Hidalgo.

La comunicación es el proceso por medio del cual se transmite información de un ente a otro, mediante el habla, escritura y otros medios que serán definidos en el presente Plan de procedimiento de evaluación de comunicación interna y externa.

La comunicación se clasificará en interna y externa, considerando lo siguiente:

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

**La comunicación externa:** Es la emisión de información y documentación por parte del Ayuntamiento de Mineral del Chico, Hidalgo, dirigida a Organismos, Dependencias y personas externas, es para mantener o mejorar su relación con ellos e informarlos sobre las funciones relacionadas con el Ayuntamiento; sus propósitos principales son: Proporcionar información y/o documentación, acercarse a los beneficiarios de programas, usuarios y a la población; objetivo identificando y conociendo sus necesidades.

En este documento se establecen los canales y medios de comunicación dirigidos al interior y al exterior del Ayuntamiento de Mineral del Chico, Hidalgo, así como criterios, actividades y responsabilidades que permitan una eficaz y eficiente administración.

## II.- MARCO LEGAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos obligados del Estado de Hidalgo.
- Ley General de Comunicación Social:
- Ley Orgánica Municipal para el Estado de Hidalgo.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Hidalgo.
- Reglamento Interior de la Administración Pública para el Municipio de Mineral del Chico.

## III. OBJETIVO GENERAL

Definir y estandarizar los canales y medios de comunicación interna y externa en el Ayuntamiento de Mineral del Chico, Hidalgo; dirigidos al interior y al exterior de las Direcciones Administrativas, Organismos, Dependencias y ciudadanos en general, lo cual facilitara integrar, difundir y optimizar la información y comunicación para el logro de los objetivos y valores del Municipio, fomentando la colaboración y mejorar la eficiencia y eficacia.

Externamente, busca construir y preservar la imagen de la administración, informar a la ciudadanía sobre sus logros y acciones, y promover la transparencia y participación ciudadana.

## IV. DESARROLLO

**Políticas Internas y Externas**

**a) Políticas Internas:**

- El Titular del Ayuntamiento de Mineral del Chico, Hidalgo, Regidores, Titular del Órgano Interno de Control, Directores y demás responsables de las Unidades Administrativas, serán los encargados de que la información y documentación dirigida al interior del Ayuntamiento sea comunicada de manera eficaz y eficiente, con el objeto de coadyuvar al desarrollo de sus actividades y contribuyendo con el logro de los objetivos y metas del Ayuntamiento, siguiendo los medios establecidos en el presente Plan de procedimiento de evaluación de comunicación interna y externa.
- El Despacho del Presidente Municipal, será el encargado de que la información que se recibe en el Ayuntamiento sea transmitida de manera oportuna, mediante la difusión de la información y/o documentación, la cual será comunicada en forma descendente siguiendo los niveles jerárquicos.

**b) Políticas Externas**

- El Titular del Ayuntamiento de Mineral del Chico, Hidalgo, Regidores, Titular del Órgano Interno de Control, Directores y demás responsables de las Unidades Administrativas; serán los encargados de que la información y/o documentación dirigida al exterior sea comunicada de manera eficaz y eficiente, siguiendo los medios establecidos en el presente de procedimiento de evaluación de comunicación interna y externa.
- La Dirección de Informática, a través de la Unidad de Transparencia y algunas Unidades Administrativas, es el Área responsable de llevar a cabo la difusión externa de todas las actividades del Ayuntamiento, atendiendo lo establecido en el Reglamento Interno de la Administración.
- Los requerimientos deberán solicitarse a través de oficio dirigido a la persona Titular de la Dirección de Informática Municipal, en un periodo de mínimo 7 días de anticipación para eventos y 3 días hábiles para contenidos digitales, con el llenado respectivo de los formatos anexos.
- La información será sometida a análisis para determinar la estrategia y productos para difusión.

## V. FUNCIONES

### a) Funciones Internas

- Brindar la certeza de que la información y/o documentación generada y recibida en el interior sea oportuna y transparente.
- Contribuir de manera eficiente y eficaz en la difusión de la información y/o documentación en los diferentes niveles jerárquicos del Ayuntamiento, y coadyuvar de forma prepositiva en el clima laboral.
- Retroalimentar oportunamente de forma vertical y horizontal sobre la información y/o documentación a transmitir para facilitar la toma de decisiones, detectando y eliminando las barreras de comunicación.
- Estandarizar los canales de comunicación y medios de difusión de la información y documentación interna.

### b) Funciones Externas

- Brindar la certeza de que la información y/o documentación generada y recibida del exterior sea oportuna, congruente y transparente.
- Dar cumplimiento al acceso a la información y/o documentación requerida por Organismos, Dependencias y personas externas.
- Aprovechar las redes sociales y las Tecnologías de Información (TIC's) para difundir la información y/o documentación generada en el interior, y que esta sea de utilidad a Organismos, Dependencias y ciudadanía en general.
- Estandarizar los canales de comunicación y medios de difusión de la información y/o documentación externa.

## VI. CANALES DE COMUNICACIÓN

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

| Comunicación | Presencial | Digital | Documental |
|---|---|---|---|
| **Interna** | -Mesas de Trabajo<br>-Reuniones de Trabajo<br>-Capacitaciones<br>-Verbal Directa | -Llamadas Telefónicas<br>-Páginas web<br>-Redes sociales<br>-Correo electrónico<br>-Mensaje de texto<br>-Videos<br>-Reuniones virtuales<br>-Plataformas. | -Circulares<br>-Oficios<br>-Carteles<br>-Tarjetas informativas<br>-Acuerdos |

| Comunicación | Presencial | Digital | Documental |
|---|---|---|---|
| **Externa** | -Notificaciones personales<br>-Notificaciones por estrados | -Llamadas Telefónicas<br>-Páginas web<br>-Redes sociales<br>-Correo electrónico<br>-Mensaje de texto<br>-Videos<br>-Reuniones Virtuales | -Circulares<br>-Oficios<br>-Carteles<br>-Acuerdos<br>-Buzones. |

## VII. EVALUACIÓN DE LA COMUNICACIÓN

De los canales de comunicación que se utilicen se obtendrán las evidencias debidamente formalizadas, que permitan validar la existencia de una comunicación asertiva, eficiente y eficaz. Con el objeto de eliminar debilidades de control interno; diseñar, implementar y reforzar controles preventivos, detectives o correctivos; así como atender áreas de oportunidad de cada Unidad Administrativa, se llevará a cabo una evaluación por medio de un cuestionario para conocer cómo se está gestionando la comunicación interna y externa.

Dicha evaluación interna será realizada y efectuada por la Contraloría Interna Municipal; en el mes de noviembre de cada año, aplicándose de manera anónima al personal del Ayuntamiento de Mineral del Chico, Hidalgo.

## EVALUACIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA MUNICIPAL

**Dirección Administrativa o Área Evaluada:** (Especificar área)
**Fecha de Evaluación:** (fecha)

| No. | Pregunta | Reactivo | Reactivo | Reactivo |
|---|---|---|---|---|
| 1 | ¿Qué medios utiliza su área para la comunicación interna? | | | |
| 2 | ¿Son suficientes los canales disponibles para asegurar que toda la información importante llegue a los empleados? | Nunca | A veces | Siempre |
| 3 | ¿Existen canales de retroalimentación o sugerencias para los empleados? | Nunca | A veces | Siempre |
| 4 | ¿La información que se comparte es clara y comprensible para todos los directivos y personal en general? | Nunca | A veces | Siempre |
| 5 | ¿La información que se solicita se pide en tiempo y forma? | Nunca | A veces | Siempre |
| 5 | ¿Existen barreras que dificultan la comprensión de los mensajes comunicados? | Nunca | A veces | Siempre |
| 6 | ¿El personal tiene la oportunidad de compartir sus opiniones, ideas y sugerencias sobre la gestión del municipio? | Nunca | A veces | Siempre |
| 7 | ¿Existen espacios formales o informales donde se pueda fomentar la participación del personal? | Nunca | A veces | Siempre |
| 8 | ¿La comunicación fluye adecuadamente de los superiores hacia los empleados? | Nunca | A veces | Siempre |
| 9 | ¿Los mandos superiores comunican claramente sus expectativas y objetivos? | Nunca | A veces | Siempre |
| 10 | ¿Los empleados sienten que sus superiores están accesibles para consultas o dudas? | Nunca | A veces | Siempre |
| 11 | ¿Existen buenos flujos de comunicación entre los diferentes departamentos? | Nunca | A veces | Siempre |
| 12 | ¿Los empleados de distintos departamentos comparten información relevante entre sí? | Nunca | A veces | Siempre |
| 13 | ¿Qué tan efectivas son las herramientas tecnológicas utilizadas para la comunicación interna? | Nunca | A veces | Siempre |
| 14 | ¿El personal tiene suficiente capacitación para usar estas herramientas de manera eficaz? | Nunca | A veces | Siempre |
| 15 | ¿Cómo perciben los empleados la comunicación interna dentro de la municipalidad? | Nunca | A veces | Siempre |
| 16 | ¿Se sienten bien informados sobre las decisiones importantes y los cambios en la organización? | Nunca | A veces | Siempre |

La evaluación de la comunicación externa, se realizará a la ciudadanía en general de manera anonima, de igual forma se aplicará en el mes de noviembre por la Contraloría Interna Municipal del Ayuntamiento de Mineral del Chico, Hidalgo.

## EVALUACIÓN DE LA COMUNICACIÓN EXTERNA MUNICIPAL

**Fecha de evaluación:** [Fecha]
**Evaluador(es):** [Nombre(s)]
**Municipio y/o comunidad:** [Nombre del municipio]
**Organización o Institución que representa:** [Especificar área]

| No. | Pregunta | Reactivo | Reactivo | Reactivo |
|---|---|---|---|---|
| 1 | **Canales de comunicación que utiliza el Ayuntamiento** | | | |
| | Medios tradicionales: (subraye con una línea los medios). | Comunicación escrita | Teléfono | Reuniones |
| | Redes sociales: (subraye con una linea los medios). | WhatsApp | Facebook | Instagram |
| 4 | ¿La información es clara y accesible para la población? | Nunca | A veces | Siempre |
| 5 | ¿La presencia en redes sociales es activa y actualizada? | Nunca | A veces | Siempre |
| 5 | ¿Se responde adecuadamente a los comentarios y preguntas de la ciudadanía? | Nunca | A veces | Siempre |
| 6 | **Sitio web municipal** | | | |
| 7 | ¿Es fácil de navegar? | Nunca | A veces | Siempre |
| 8 | ¿Está actualizado con información relevante? | Nunca | A veces | Siempre |
| 9 | ¿Está adaptado a dispositivos móviles? | Nunca | A veces | Siempre |
| 10 | **Boletines informativos o comunicaciones impresas** | | | |
| 11 | ¿La distribución es amplia y llega a las comunidades más alejadas? | Nunca | A veces | Siempre |
| 12 | **Audiencia y Alcance de la Comunicación** | | | |
| 13 | ¿La información está dirigida a diferentes grupos demográficos (adultos mayores, jóvenes, población en situación de vulnerabilidad)? | Nunca | A veces | Siempre |
| 14 | ¿Se realizan encuestas o estudios de satisfacción para evaluar el alcance de la comunicación? | Nunca | A veces | Siempre |
| 15 | **Claridad y Calidad de la Información** | | | |
| 16 | ¿Se utiliza lenguaje técnico o especializado sin considerar que el público general pueda no entenderlo? | Nunca | A veces | Siempre |
| | ¿Se utilizan imágenes, fotografías o videos para explicar conceptos complejos? | Nunca | A veces | Siempre |
| | ¿La información es pertinente y bien presentada? | Nunca | A veces | Siempre |
| | ¿Se priorizan los temas de interés público y | Nunca | A veces | Siempre |

| No. | Pregunta | Reactivo | Reactivo | Reactivo |
|---|---|---|---|---|
| | necesidad ciudadana? | | | |
| | **Interacción y Retroalimentación** | | | |
| | ¿Se responde oportunamente a las inquietudes ciudadanas? | Nunca | A veces | Siempre |
| | ¿Existen canales claros para recibir quejas, sugerencias y propuestas? | Nunca | A veces | Siempre |
| | ¿Los ciudadanos sienten que su voz es escuchada? | Nunca | A veces | Siempre |
| | ¿Se toma en cuenta la retroalimentación para mejorar las políticas y acciones municipales? | Nunca | A veces | Siempre |
| | **Evaluación de Impacto** | | | |
| | ¿Hay evidencia de que la comunidad está mejor informada sobre los servicios municipales? | | | |
| | ¿Se ha logrado una mayor participación ciudadana en proyectos y decisiones municipales? | | | |
| | ¿La comunicación ha contribuido a mejorar la confianza y el sentido de pertenencia en la comunidad? | | | |

## VIII. MEDIOS DE DIFUSIÓN

El presente Plan de Procedimiento de Evaluación de Comunicación Interna y Externa, se difundirá mediante: La Página Oficial del Municipio, correos electrónicos remitiendo a cada Unidad Administrativa del Ayuntamiento de Mineral del Chico, Hidalgo, remitiendo al Área de Control Interno las evidencias correspondientes los primeros 10 días posteriores a la difusión del mismo.

## IX. DESCRIPCIÓN DE LOS ANEXOS

Los anexos que contiene este Plan de Procedimiento de Evaluación de Comunicación Interna y Externa, son para las Unidades Administrativas, con la finalidad de especificar los procedimientos y medios que se utilizaran para dar a conocer la información relevante para el desarrollo de las actividades, los canales de comunicación vertical y horizontal y los métodos de evaluación que se utilizan en la comunicación interna. Referente a la información y/o documentación que se genera en las Unidades Administrativas y que debe ser difundida al exterior, se plasma en los anexos del presente plan, los medios que se utilizan para darla a conocer a Organismos, Dependencias y personas externas.

## X.- ASUNTOS GENERALES

En las Áreas Administrativas del Ayuntamiento de Mineral del Chico, Hidalgo, se realizarán Evaluaciones a la comunicación Interna; las cuales contribuirán a cada Área Administrativa, en forma sistematizada y organizada y que toda la información presentada cuente con respaldos de información documental y Digital.

Así mismo se realizará una Evaluación a la Comunicación Externa; y verificar si la información que se comparte al exterior; se encuentra dirigida a buscadores de Dependencias, Instituciones gubernamentales y ciudadanía en general.

Dado en la Presidencia Municipal del Ayuntamiento de Mineral del Chico, Estado de Hidalgo; el presente Plan de Comunicación Interna y Externa, fue validado por el Presidente Municipal de Mineral del Chico, a los veintitres días del mes de noviembre del año dos mil veintiséis y tendrá vigencia al 04 de septiembre del 2027.

Elaboró

M.A.N. Alejandro Palafox Pérez
Director de Informática del Municipio de
Mineral del Chico, Hgo.

Revisó

L.D. Luz María Paredes Hernández
Titular del Órgano Interno de Control del
Municipio de Mineral del Chico, Hgo.

Autorizó

C. Fernando Baltazar Monzalvo
Presidente Municipal Constitucional