



LINEAMIENTOS PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS MÉTODOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA

**Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública
Gubernamental y Protección de Datos Personales del Estado de
Hidalgo (ITAIH)**

[Descripción breve](#)

**Criterios, mecanismos y procedimientos para evaluar la calidad,
legalidad, oportunidad y pertinencia de los métodos de
comunicación externa del ITAIH**

Lineamientos para la Evaluación de la Calidad de los Métodos de Comunicación Externa del ITAIH

Capítulo I

Disposiciones Generales

Artículo 1. Objeto

Los presentes Lineamientos tienen por objeto establecer los criterios, mecanismos y procedimientos para evaluar la calidad, legalidad, oportunidad y pertinencia de los métodos de comunicación del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Hidalgo (ITAIH).

Artículo 2. Finalidad

La evaluación de la comunicación tiene como finalidad:

- I. Garantizar el derecho de acceso a la información y la protección de datos personales.
- II. Fortalecer la transparencia, la rendición de cuentas y la confianza ciudadana.
- III. Prevenir riesgos legales, administrativos y reputacionales.
- IV. Asegurar coherencia institucional en los mensajes emitidos por el ITAIH.

Artículo 3. Ámbito de aplicación

Los presentes Lineamientos son de observancia obligatoria para:

- I. Las unidades administrativas del ITAIH.
- II. El personal que participe en la elaboración, autorización y difusión de comunicación.
- III. Los prestadores de servicios que, en su caso, colaboren en actividades de comunicación institucional.

Capítulo II

Marco Normativo

Artículo 4. Fundamento legal

Los presentes Lineamientos se emiten con fundamento en:

- I. Artículo 6° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- II. Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

- III. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Hidalgo.
- IV. Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Hidalgo.
- V. Lineamientos generales en materia de comunicación social gubernamental.
- VI. Normatividad interna del ITAIH.

Capítulo III

Medios y Métodos de Comunicación Externa

Artículo 5. Medios sujetos a evaluación

Serán objeto de evaluación, entre otros:

- I. Sitio web institucional.
- II. Redes sociales oficiales del ITAIH.
- III. Comunicados y boletines de prensa.
- IV. Publicaciones digitales e impresas.
- V. Oficios, respuestas institucionales y posicionamientos públicos.
- VI. Campañas informativas y materiales de difusión.

Capítulo IV

Criterios para la Evaluación de la Calidad

Artículo 6. Claridad del mensaje

La comunicación externa deberá:

- I. Utilizar lenguaje claro, accesible y comprensible.
- II. Evitar tecnicismos innecesarios.
- III. Transmitir información precisa y verificable.

Artículo 7. Oportunidad

- I. La información deberá difundirse en tiempos razonables y pertinentes.
- II. Se privilegiará la comunicación preventiva y proactiva.
- III. En ningún caso se vulnerarán los plazos legales de respuesta.

Artículo 8. Accesibilidad

- I. La información deberá ser fácil de localizar.
- II. Se procurará el uso de formatos accesibles.
- III. Se atenderán criterios básicos de accesibilidad digital.

Artículo 9. Coherencia institucional

- I. Los mensajes deberán ser congruentes con las atribuciones del ITAIH.
- II. Se mantendrá uniformidad en el discurso institucional.
- III. Las áreas deberán coordinarse para evitar contradicciones.

Artículo 10. Legalidad y protección de datos personales

- I. Toda comunicación deberá apegarse al marco jurídico aplicable.
- II. Queda prohibida la difusión de datos personales sin fundamento legal.
- III. Deberán aplicarse criterios de clasificación y versiones públicas.

Artículo 11. Transparencia y rendición de cuentas

La comunicación externa deberá:

- I. Favorecer la máxima publicidad.
- II. Permitir la verificación de la información difundida.
- III. Promover el ejercicio de los derechos de acceso a la información y protección de datos personales.

Artículo 12. Imagen institucional

- I. Se respetará la identidad gráfica institucional.
- II. El lenguaje deberá ser respetuoso, imparcial y profesional.
- III. Se evitarán mensajes que comprometan la neutralidad del ITAIH.

Capítulo V

Metodología de Evaluación

Artículo 13. Periodicidad

La evaluación de la calidad de la comunicación externa se realizará de manera:

- I. Trimestral, para redes sociales y sitio web.
- II. Semestral, para publicaciones y campañas.
- III. Extraordinaria, cuando el Pleno o la Presidencia lo determinen.

Artículo 14. Instrumentos

La evaluación se llevará a cabo mediante:

- I. Matrices de evaluación por criterio.
- II. Listas de verificación.
- III. Revisión documental.
- IV. Órganos fiscalizadores.

Capítulo VI

Responsables

Artículo 15. Área responsable

El Consejo General, Presidencia, Ponencias Secretaría Ejecutiva y todas las áreas administrativas y operativas que conforman el ITAIH serán responsables de la aplicación de los presentes Lineamientos.

Artículo 16. Órgano de control

El Órgano Interno de Control podrá:

- I. Revisar el cumplimiento de estos Lineamientos.
- II. Emitir recomendaciones.
- III. Proponer medidas correctivas.

Capítulo VII

Resultados y Mejora Continua

Artículo 17. Informe de resultados

Los resultados deberán integrarse en un informe interno, el cual contendrá:

- I. Hallazgos relevantes.
- II. Riesgos detectados.
- III. Recomendaciones de mejora.

Artículo 18. Acciones correctivas

Las áreas responsables deberán atender las recomendaciones dentro de los plazos establecidos, bajo un enfoque de mejora continua.

Capítulo VIII

Disposiciones Finales

Artículo 19. Interpretación

La interpretación de los presentes Lineamientos corresponderá al Pleno del ITAIH.

Artículo 20. Entrada en vigor

Los presentes Lineamientos entrarán en vigor al día siguiente de su aprobación por el Pleno del ITAIH.

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA COMUNICACIÓN

Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Hidalgo (ITAIH)

I. Datos Generales

Concepto	Información
Periodo de evaluación	
Tipo de comunicación	☐ Interna ☐ Externa
Área evaluada	
Medio evaluado	
Evaluator	
Fecha	

II. Escala de Evaluación

Valor	Descripción
3	Cumple
2	Cumple parcialmente
1	No cumple

III. Matrices de Evaluación por Área

A. Presidencia, ponencia y Secretaría Ejecutiva

Criterio	3	2	1	Observaciones
Mensaje institucional unificado	☐	☐	☐	
Lenguaje institucional y neutral	☐	☐	☐	
Oportunidad del posicionamiento	☐	☐	☐	
Autorización conforme a políticas	☐	☐	☐	
Coherencia con acuerdos del Pleno	☐	☐	☐	

Puntaje máximo: 15

B. Dirección de Transparencia y Verificación

Criterio	3	2	1	Observaciones
Congruencia con atribuciones legales	☐	☐	☐	
Claridad en comunicados y notificaciones	☐	☐	☐	
Reserva y confidencialidad de información	☐	☐	☐	
Neutralidad institucional	☐	☐	☐	
Coordinación con Comunicación Social	☐	☐	☐	
Precisión técnica de la información	☐	☐	☐	

Puntaje máximo: 18

C. Dirección de Acceso a la Información Pública

Criterio	3	2	1	Observaciones
Lenguaje claro y ciudadano	☐	☐	☐	
Precisión jurídica de la información	☐	☐	☐	
Cumplimiento de plazos legales	☐	☐	☐	
Máxima publicidad	☐	☐	☐	
Coordinación con Comunicación Social	☐	☐	☐	
Protección de información sensible	☐	☐	☐	

Puntaje máximo: 18

D. Dirección de Protección de Datos Personales

Criterio	3	2	1	Observaciones
Tratamiento adecuado de datos personales	☐	☐	☐	
Claridad en avisos y comunicados	☐	☐	☐	
Legalidad y proporcionalidad	☐	☐	☐	
Elaboración de versiones públicas	☐	☐	☐	
Reserva y confidencialidad	☐	☐	☐	
Coordinación interinstitucional	☐	☐	☐	

Puntaje máximo: 18

E. Dirección de Administración y Finanzas

Criterio	3	2	1	Observaciones
Claridad en información administrativa	☐	☐	☐	
Oportunidad de la comunicación interna	☐	☐	☐	
Legalidad del contenido difundido	☐	☐	☐	
Transparencia presupuestal	☐	☐	☐	
Protección de datos laborales y fiscales	☐	☐	☐	
Coordinación con áreas sustantivas	☐	☐	☐	

Puntaje máximo: 18

F. Dirección de Tecnologías de la Información

Criterio	3	2	1	Observaciones
Accesibilidad de plataformas digitales	☐	☐	☐	
Disponibilidad de sistemas informativos	☐	☐	☐	
Seguridad de la información	☐	☐	☐	
Oportunidad en avisos técnicos	☐	☐	☐	
Soporte a comunicación digital	☐	☐	☐	
Coordinación con Comunicación Social	☐	☐	☐	

Puntaje máximo: 18

G. Área Jurídica

Criterio	3	2	1	Observaciones
Sustento legal del contenido	☐	☐	☐	
Redacción clara y precisa	☐	☐	☐	
Prevención de riesgos legales	☐	☐	☐	
Protección de información sensible	☐	☐	☐	
Congruencia institucional	☐	☐	☐	
Validación oportuna	☐	☐	☐	

Puntaje máximo: 18

H. H. Órgano Interno de Control

Criterio	3	2	1	Observaciones
Legalidad y objetividad del mensaje	☐	☐	☐	
Claridad en comunicados internos	☐	☐	☐	
Reserva de información sensible	☐	☐	☐	
Oportunidad en observaciones	☐	☐	☐	
Congruencia con normatividad	☐	☐	☐	
Coordinación institucional	☐	☐	☐	

Puntaje máximo: 18

I. Subdirección de Comunicación Social

Criterio	3	2	1	Observaciones
Claridad del mensaje	☐	☐	☐	
Imagen institucional	☐	☐	☐	
Oportunidad en difusión	☐	☐	☐	
Coherencia institucional	☐	☐	☐	
Accesibilidad y lenguaje ciudadano	☐	☐	☐	
Cumplimiento normativo	☐	☐	☐	
Coordinación con áreas	☐	☐	☐	

Puntaje máximo: 21

Resultado de la Evaluación:

Área	Puntaje obtenido	Puntaje máximo	Nivel
Presidencia, ponencia y Secretaría Ejecutiva		15	
Dirección de Transparencia y Verificación		18	
Acceso a la Información		18	
Protección de Datos Personales		18	
Administración y Finanzas		18	
Tecnologías de la Información		18	
Área Jurídica		18	
Órgano Interno de Control		18	
Subdirección de Comunicación Social		21	

Niveles de Desempeño

- **Alto:** 85–100%
- **Medio:** 70–84%
- **Bajo:** Menor a 70%

Nota normativa

Esta Matriz forma parte integrante de los Lineamientos para la Evaluación de la Calidad de los Métodos de Comunicación y de las Políticas de Comunicación Interna y Externa del ITAIH, siendo de aplicación obligatoria.

IV. Nota de Integración Normativa

La presente Matriz es parte integrante de:

- Las Políticas de Comunicación Interna del ITAIH
- Las Políticas de Comunicación Externa del ITAIH
- Los Lineamientos para la Evaluación de la Calidad de los Métodos de Comunicación

Su aplicación es obligatoria para todas las áreas del Instituto.