



# **LINEAMIENTOS PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS MÉTODOS DE COMUNICACIÓN INTERNA**

**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 interna del ITAIH**

# **Lineamientos para la Evaluación de la Calidad de los Métodos de Comunicación Interna del ITAIH**

## **Capítulo I**

### **Disposiciones Generales**

#### **Artículo 1. Objeto**

Los presentes Lineamientos tienen por objeto establecer los **criterios, procedimientos y mecanismos de evaluación** de los métodos de comunicación interna del ITAIH, a fin de garantizar que la información institucional dirigida al personal sea **clara, oportuna, accesible, legal y coherente**.

#### **Artículo 2. Finalidad**

La evaluación de la comunicación interna tiene como finalidad:

- I. Fortalecer la coordinación entre las áreas del ITAIH.
- II. Garantizar la correcta difusión de disposiciones, acuerdos y procedimientos internos.
- III. Prevenir errores administrativos derivados de una comunicación deficiente.
- IV. Fomentar una cultura organizacional basada en la transparencia, legalidad y responsabilidad.

#### **Artículo 3. Ámbito de aplicación**

Los presentes Lineamientos son de observancia obligatoria para:

- I. Todas las unidades administrativas del ITAIH.
- II. El personal directivo, operativo y de apoyo.
- III. Los servidores públicos que, por razón de sus funciones, emitan o difundan información interna.

## **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. Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- VI. Normatividad interna y acuerdos del Pleno del ITAIH.

## **Capítulo III**

### **Métodos de Comunicación Interna Sujetos a Evaluación**

#### **Artículo 5. Métodos de comunicación interna**

Serán objeto de evaluación, entre otros:

- I. Circulares internas.
- II. Memorándums y oficios internos.
- III. Correos electrónicos institucionales.
- IV. Intranet y plataformas internas.
- V. Comunicados del Pleno, Presidencia y Secretarías Técnicas.
- VI. Manuales, lineamientos y avisos internos.
- VII. Reuniones institucionales y minutas.

## **Capítulo IV**

### **Criterios de Evaluación de la Comunicación Interna**

#### **Artículo 6. Claridad**

La comunicación interna deberá:

- I. Utilizar lenguaje claro, directo y comprensible.
- II. Precisar responsabilidades, plazos y efectos.
- III. Evitar ambigüedades o contradicciones.

#### **Artículo 7. Oportunidad**

- I. La información deberá difundirse con la debida anticipación.
- II. Se evitarán retrasos que afecten la operación institucional.
- III. Se respetarán los tiempos internos establecidos.

#### **Artículo 8. Accesibilidad**

- I. La información deberá ser fácilmente localizable.
- II. Los medios utilizados deberán ser funcionales y accesibles.
- III. Se promoverá el uso de plataformas institucionales.

#### **Artículo 9. Coherencia institucional**

- I. La comunicación interna deberá ser congruente con los acuerdos del Pleno.
- II. Las áreas deberán coordinarse para evitar mensajes contradictorios.
- III. Se mantendrá uniformidad en los criterios institucionales.

#### **Artículo 10. Legalidad y protección de datos personales**

- I. Toda comunicación interna deberá apegarse al marco jurídico aplicable.
- II. Se protegerán los datos personales y la información confidencial del personal.
- III. Se aplicarán criterios de clasificación cuando corresponda.

#### **Artículo 11. Pertinencia**

La comunicación interna deberá:

- I. Dirigirse al público interno correspondiente.
- II. Evitar la sobrecarga informativa innecesaria.
- III. Tener relación directa con las funciones institucionales.

### **Capítulo V**

#### **Metodología de Evaluación**

#### **Artículo 12. Periodicidad**

La evaluación de la comunicación interna se realizará de manera:

- I. Semestral, de forma ordinaria.
- II. Extraordinaria, cuando el Pleno, la Presidencia o el Órgano Interno de Control lo determinen.

#### **Artículo 13. Instrumentos de evaluación**

La evaluación se llevará a cabo mediante:

- I. La Matriz de Evaluación de la Calidad de la Comunicación por Área.
- II. Listas de verificación.
- III. Revisión documental de medios internos.
- IV. Análisis de observaciones del personal.

### **Capítulo VI**

#### **Responsables de la Evaluación**

#### **Artículo 14. Área responsable**

La **Subdirección de Comunicación Social**, en coordinación con:

- I. Las direcciones y unidades administrativas.
- II. La Dirección de Tecnologías de la Información.
- III. El Área Jurídica.

Será responsable de la aplicación de los presentes Lineamientos.

## **Artículo 15. Participación del Órgano Interno de Control**

El Órgano Interno de Control podrá:

- I. Verificar el cumplimiento de estos Lineamientos.
- II. Emitir observaciones y recomendaciones.
- III. Dar seguimiento a acciones correctivas.

## **Capítulo VII**

### **Resultados y Mejora Continua**

#### **Artículo 16. Informe de resultados**

Los resultados de la evaluación deberán integrarse en un **informe interno**, que contendrá:

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

#### **Artículo 17. Acciones correctivas**

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

## **Capítulo VIII**

### **Disposiciones Finales**

#### **Artículo 18. Interpretación**

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

#### **Artículo 19. Entrada en vigor**

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

### **Nota de armonización normativa**

Los presentes Lineamientos se encuentran armonizados con:

- Las **Políticas de Comunicación Interna del ITAIH**
- Las **Políticas de Comunicación Externa del ITAIH**
- Los **Lineamientos para la Evaluación de la Comunicación Externa**

## Matriz de Evaluación de la Calidad de la Comunicación Interna por Área ITAIH

### Escala de Evaluación

- 3 cumple
- 2 cumple parcialmente
- 1 no cumple

### I. Consejo General

| Criterio                                            | 3                        | 2                        | 1                        | Observaciones |
|-----------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------|
| Claridad en acuerdos y determinaciones              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |
| Coherencia con el marco normativo                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |
| Oportunidad en la comunicación de decisiones        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |
| Congruencia institucional                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |
| Coordinación con Presidencia y Secretaría Ejecutiva | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |

### II. Presidencia

| Criterio                                    | 3                        | 2                        | 1                        | Observaciones |
|---------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------|
| Mensaje institucional unificado             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |
| Lenguaje institucional y directivo          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |
| Oportunidad en instrucciones internas       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |
| Coherencia con acuerdos del Consejo General | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |
| Coordinación interáreas                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |

### III. Secretaría Ejecutiva

| Criterio                                      | 3                        | 2                        | 1                        | Observaciones |
|-----------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------|
| Claridad en la ejecución de acuerdos          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |
| Comunicación oportuna a las áreas             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |
| Seguimiento adecuado de instrucciones         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |
| Coherencia operativa institucional            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |
| Coordinación con Presidencia y áreas técnicas | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |

### IV. Dirección de Transparencia y Verificación

| Criterio                                        | 3                        | 2                        | 1                        | Observaciones |
|-------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------|
| Claridad técnica y jurídica                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |
| Oportunidad en comunicados internos             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |
| Reserva y confidencialidad de la información    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |
| Congruencia con atribuciones legales            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |
| Coordinación con Jurídico y Comunicación Social | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |

### V. Dirección de Acceso a la Información Pública

| Criterio                     | 3                        | 2                        | 1                        | Observaciones |
|------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------|
| Claridad del mensaje interno | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |
| Cumplimiento de plazos       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |

| Criterio                           | 3                        | 2                        | 1                        | Observaciones |
|------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------|
| Coordinación interáreas            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |
| Legalidad de la información        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |
| Protección de información sensible | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |

#### VI. Dirección de Protección de Datos Personales

| Criterio                           | 3                        | 2                        | 1                        | Observaciones |
|------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------|
| Confidencialidad de la información | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |
| Claridad en lineamientos internos  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |
| Uso adecuado de datos personales   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |
| Coordinación institucional         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |
| Legalidad del contenido            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |

#### VII. Dirección Jurídica y Acuerdos

| Criterio                              | 3                        | 2                        | 1                        | Observaciones |
|---------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------|
| Sustento normativo de la comunicación | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |
| Claridad y precisión jurídica         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |
| Prevención de riesgos legales         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |
| Protección de información sensible    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |
| Oportunidad en validaciones           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |

**VIII. Dirección de Administración y Finanzas**

| Criterio                       | 3                        | 2                        | 1                        | Observaciones |
|--------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------|
| Claridad administrativa        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |
| Oportunidad de la comunicación | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |
| Transparencia interna          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |
| Protección de datos laborales  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |
| Coordinación interáreas        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |

**IX. Dirección de Tecnologías de la Información**

| Criterio                       | 3                        | 2                        | 1                        | Observaciones |
|--------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------|
| Accesibilidad de plataformas   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |
| Disponibilidad de sistemas     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |
| Seguridad de la información    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |
| Soporte a comunicación interna | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |
| Oportunidad en avisos técnicos | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |

**X. Subdirección de Comunicación Social**

| Criterio                           | 3                        | 2                        | 1                        | Observaciones |
|------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------|
| Claridad del mensaje institucional | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |
| Coherencia y uniformidad interna   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |
| Oportunidad en la difusión interna | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |

| Criterio                                 | 3                        | 2                        | 1                        | Observaciones |
|------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------|
| Accesibilidad de los medios internos     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |
| Cumplimiento de políticas y lineamientos | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |

## XI. Órgano Interno de Control

| Criterio                    | 3                        | 2                        | 1                        | Observaciones |
|-----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------|
| Claridad de observaciones   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |
| Reserva de información      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |
| Legalidad y objetividad     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |
| Oportunidad de comunicación | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |
| Coordinación institucional  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |

## XII. Resultado General de la Evaluación

| Área                           | Puntaje obtenido | Puntaje máximo | Nivel |
|--------------------------------|------------------|----------------|-------|
| Consejo General                |                  | 15             |       |
| Presidencia                    |                  | 15             |       |
| Secretaría Ejecutiva           |                  | 15             |       |
| Transparencia y Verificación   |                  | 15             |       |
| Protección de Datos Personales |                  | 15             |       |
| Acceso                         |                  | 15             |       |

| Área                      | Puntaje obtenido | Puntaje máximo | Nivel |
|---------------------------|------------------|----------------|-------|
| Jurídico Acuerdos         |                  | 15             |       |
| Administración y Finanzas |                  | 15             |       |
| Comunicación Social       |                  | 15             |       |
| O.I.C.                    |                  | 15             |       |

#### Niveles de Desempeño

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

#### Nota final del Anexo

La presente Matriz es de **aplicación obligatoria** y constituye el **único instrumento válido** para la evaluación de la comunicación interna del ITAIH.