

# Lineamientos de Comunicación Interna y Externa de la Comisión de Agua y Alcantarillado de Actopan, Hidalgo

## Contenido

### Tabla de contenido

ANTECEDENTES .....	1
CONSIDERANDOS .....	2
LINEAMIENTOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA COMISIÓN DE AGUA Y ALCANTARILLADO DE ACTOPAN, HIDALGO.....	4
CAPÍTULO 1 .....	4
DISPOSICIONES GENERALES .....	4
CAPÍTULO II .....	6
DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN OFICIAL.....	6
AL INTERIOR DE LA CAASA .....	6
CAPÍTULO III.....	8
INFORMACIÓN DE CALIDAD Y FUENTES CONFIABLES .....	8
CAPÍTULO IV .....	9
DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN OFICIAL.....	9
AL EXTERIOR DE LA CAASA .....	9
CAPÍTULO V.....	9
DEL CUMPLIMIENTO Y LA INTERPRETACIÓN.....	9

### LINEAMIENTOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA COMISIÓN DE AGUA Y ALCANTARILLADO DE ACTOPAN, HIDALGO.

#### Antecedentes

La Comisión de Agua y Alcantarillado de Actopan, Hidalgo, es un organismo descentralizado de la Administración Pública Municipal, con personalidad jurídica y patrimonio propio; el pasado 11 de abril del año 2025, el Periódico Oficial del Estado de Hidalgo, publicó las modificaciones a la Ley Estatal de Agua y Alcantarillado del estado

Alonso de Borja esq. Escuadron 201. Col. Aviación, Actopan, Hidalgo C.P. 42506  
Tel: 772 727 0920 Correo electrónico: caasa.direccion@gmail.com



de Hidalgo, en las cuales, se establecen que el Órgano Interno de Control tendrá entre otras, la facultad de planear, organizar y coordinar el sistema de control y evaluación. En ese tenor y en atención al Marco Integrado de Control Interno, componente 4 denominado Información y Comunicación, encontramos estos aspectos de suma relevancia para el logro de los objetivos institucionales, pues la Administración debe establecer mecanismos que aseguren que la información relevante cuanta con los elementos de calidad suficientes y que los canales de comunicación tanto al interior como al exterior sean efectivos. La información que los servidores públicos generan, obtienen, utilizan y comunican para respaldar el sistema de control interno debe cubrir los requisitos establecidos por la Administración, con la exactitud apropiada, así como con la especificidad requerida del personal pertinente.

En este sentido, la comunicación es esencial para el adecuado funcionamiento de las organizaciones, no solo porque facilita su operación, sino porque las relaciona con su entorno tanto interno como externo. Por ello, la administración municipal requiere de la formalidad de la comunicación, que permita expresar la información generada de un tiempo determinado, bajo criterios de calidad, eficacia y eficiencia, es decir, contar con un proceso de comunicación que facilite el flujo de información, así como desarrollar de manera eficaz las responsabilidades y actividades institucionales que tienen encomendadas secretarías municipales. De la misma forma, la comunicación entre el personal del servicio público y la ciudadanía debe de facilitar el entendimiento en todos los niveles y coadyuvar en la realización de las tareas en las oficinas municipales con oportunidad, suficiencia y precisión, mejorando el quehacer gubernamental con una visión de resultados a la población.

## Considerandos

**Primero.** Que es necesario contar con las disposiciones básicas para el diseño e implementación del Sistema de Control Interno Institucional (SCII), que promueva la eficiencia y eficacia de la Administración Pública, por lo que el Modelo Estatal de Marco Integrado de Control Interno para el Sector Público del Estado de Hidalgo (MEMICI), es un instrumento que atiende los conceptos, componentes, principios, puntos de interés,

Alonso de Borja esq. Escuadron 201. Col. Aviación, Actopan, Hidalgo C.P. 42506  
Tel: 772 727 0920 Correo electrónico: [caasa.direccion@gmail.com](mailto:caasa.direccion@gmail.com)



objetivos y mecanismos de control, comunicación e información, supervisión y evaluación que cada dependencia y entidad debe instaurar para el fortalecimiento de los procesos en el logro de sus objetivos, metas y programas institucionales.

**Segundo.** Que el Estatuto Orgánico de la Comisión de Agua y Alcantarillado de Actopan, Hidalgo (CAASA), regula y ordena las diferentes funciones administrativas a cargo de las subdirecciones, coordinaciones y unidades de apoyo que lo integran.

**Tercero.** Que ante las reformas a la Constitución Política del Estado de Hidalgo en materia de combate a la corrupción, que en decreto número 183 se publican el 22 de mayo de 2017, se hacen necesarias las adecuaciones de las funciones administrativas de sus unidades de apoyo a las necesidades y requerimientos actuales, que permitan evitar la duplicidad de funciones, precisar responsabilidades y simplificar estructuras, de manera que la CAASA, cuente con un instrumento administrativo eficaz que cumpla con las altas encomiendas que les determinan las legislaciones vigentes en la materia, permitiéndole brindar a la sociedad procedimientos sencillos, trámites rápidos y atención considerada. Para lograrlo se vuelven necesarios los presentes lineamientos:

**Cuarto.** El lenguaje empleado en los presentes lineamientos no busca generar ninguna distinción ni marcar diferencias entre un área y otra, por lo que las referencias o alusiones en la redacción hechas hacia un género representan a ambos sexos, circunstancia que será tomada aplicable a toda la información que se genere en la CAASA sea de naturaleza interna o externa.

**Quinto.** Los presentes lineamientos son de observancia obligatoria para todos los servidores públicos de la CAASA, quienes implementarán los medios de comunicación interna y externa con los procedimientos específicos y acciones que se requieran, conforme a las circunstancias particulares de cada una de ellas y tomando como base estrictamente los presentes lineamientos.



# LINEAMIENTOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA COMISIÓN DE AGUA Y ALCANTARILLADO DE ACTOPAN, HIDALGO.

## CAPÍTULO 1

### DISPOSICIONES GENERALES

**Artículo 1.** Para los efectos de los presentes lineamientos se entenderá por:

**Comunicación formal:** Es la comunicación que está desarrollada para ser transmitida a partir de reglas, estándares y procesos profesionales y que, al mismo tiempo, evita utilizar terminología coloquial o inculta. También, se le considera como el intercambio oficial de información que fluye entre los diferentes niveles de una estructura organizacional, o como un proceso de interacción con el público externo de la institución basada en la emisión de información clara, oportuna, veraz, transparente, enfocada a apoyar la estrategia de inclusión de la universidad.

**Comunicación informal:** Es la que surge espontáneamente entre los trabajadores de la CAASA por la necesidad de comunicarse, sin seguir los cauces oficiales, lo cual permite agilizar muchos trámites, y en ocasiones permite obtener información adicional.

**Comunicación horizontal:** Se desarrolla entre los sujetos de los presente lineamientos del mismo nivel jerárquico o similar, pocas veces utiliza los medios oficiales y es formal o informal según se requiera, también se le conoce como comunicación plana. Tiene gran importancia a efectos de coordinación. Ayuda a resolver problemas y tomar decisiones en las que deben intervenir varias direcciones.

**Comunicación vertical:** Será ascendente si la información discurre hacia arriba en la estructura jerárquica de la CAASA (desde los empleados o mandos intermedios hacia la dirección), será descendente si la información fluye hacia abajo (desde la dirección o mandos inter empleados de niveles inferiores).

Alonso de Borja esq. Escuadron 201. Col. Aviación, Actopan, Hidalgo C.P. 42506  
Tel: 772 727 0920 Correo electrónico: caasa.direccion@gmail.com



**Comunicación interna:** El conjunto de actividades efectuadas por cualquier dirección para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir al desempeño al logro de sus objetivos. Proceso de interacción con los públicos internos de la institución cuyos fines están orientados al uso de lenguaje claro, la emisión de la información oportuna y transparente, el fortalecimiento de valores tales como el trabajo en equipo y el sentido de pertenencia.

**Comunicación externa:** La comunicación externa es aquella que se pone de manifiesto con los sectores externos que están relacionados con la CAASA. El objetivo de este tipo de comunicación, mejora y potencia las relaciones con los distintos agentes con las que está relacionada nuestra CAASA.

**Medios de comunicación:** Los canales a través de los cuales fluye la información entre las y los trabajadores y/o terceros relacionados con la CAASA.

**Artículo 2.** Los presentes lineamientos de Comunicación interna y externa tienen por objeto:

- a) Establecer los medios que permitan a las unidades administrativas generar y utilizar información pertinente y de calidad para la consecución de sus objetivos institucionales.
- b) Fijar los canales apropiados de conformidad con las disposiciones aplicables para que las unidades administrativas se comuniquen internamente a fin de lograr sus objetivos institucionales.
- c) Brindar certeza a las unidades administrativas sobre cuáles son los canales y medios para obtener información a través de fuentes relevantes y confiables; y
- d) Garantizar la continuidad, verificabilidad, accesibilidad y conservación de la

Alonso de Borja esq. Escuadron 201. Col. Aviación, Actopan, Hidalgo C.P. 42506  
Tel: 772 727 0920 Correo electrónico: caasa.direccion@gmail.com



información pública de la CAASA.

**Artículo 3.** En los presente lineamientos de comunicación prevalecerán los siguientes principios:

- I. El Titular y la Administración deben implementar los medios que permitan a las unidades administrativas generar y utilizar información pertinente y de calidad para la consecución de los objetivos institucionales; y
- II. El Titular y la Administración, son responsables de que las unidades administrativas comuniquen internamente, por los canales apropiados y de conformidad con las disposiciones aplicables, la información de calidad necesaria para contribuir a la consecución de los objetivos institucionales.

## CAPÍTULO II

### DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN OFICIAL AL INTERIOR DE LA CAASA

**Artículo 4.** Se considerará información pública toda aquella que se genere en las unidades administrativas con motivo de su función o atribuciones siempre y cuando no se contravengan los criterios de reserva o confidencialidad de la información previstos en la Ley.

**Artículo 5.** Las Unidades Administrativas deberán informar y comunicar entre si aquella información que por su naturaleza permita el logro de objetivos institucionales.

**Artículo 6.** La información que constituya un supuesto de reserva por la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Hidalgo o por la normatividad específica aplicable cuando un supuesto jurídico se configure, deberá recibir el debido tratamiento por parte del servidor público.

**Artículo 7.** La información que constituya un supuesto de confidencialidad por la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de

Alonso de Borja esq. Escuadron 201. Col. Aviación, Actopan, Hidalgo C.P. 42506  
Tel: 772 727 0920 Correo electrónico: caasa.direccion@gmail.com



Hidalgo o por la normatividad específica aplicable cuando un supuesto jurídico se configure, deberá recibir el debido tratamiento por parte del servidor público. Es obligación de los servidores públicos el manejar de manera confidencial la información que se maneje dentro de la CAASA.

**Artículo 8.** La comunicación interna entre las Unidades Administrativas será a través de oficio, circular, tarjeta informativa o correo electrónico, para lo cual deberá agotar el procedimiento de generación, registro y trámite de documentos internos, conservando siempre el acuse de recibo correspondiente.

**Artículo 9.** La comunicación interna entre las Unidades Administrativas deberá considerar los siguientes principios:

- I. Se deberá comunicar información de calidad en todo la CAASA, utilizando las líneas de reporte y autoridad establecidas en el Organigrama de la CAASA, tal información debe comunicarse hacia abajo, lateralmente y hacia arriba, mediante líneas de reporte, es decir, en todos los niveles de la institución.
- II. Los servidores públicos deberán comunicar información de calidad hacia abajo y lateralmente a través de las líneas de reporte y autoridad para permitir que los servidores públicos desempeñen funciones clave en la consecución de objetivos, enfrentamiento de riesgos, prevención de la corrupción y apoyo al Control Interno Institucional.
- III. Los servidores públicos deben recibir información de calidad sobre los procesos operativos de la CAASA, la cual fluye por las líneas de reporte y autoridad apropiadas para que el personal apoye en la consecución de los objetivos institucionales.
- IV. La Dirección General y la Junta de Gobierno de la CAASA, deben recibir información de calidad, confiable, pertinente y relevante que fluya hacia arriba por las líneas de reporte, proveniente de la Administración y demás servidores públicos. La información relacionada con el Control Interno que es comunicada a la Junta de Gobierno o Dirección General, debe incluir asuntos importantes acerca de la adhesión, cambios o asuntos emergentes en materia de control interno. La comunicación ascendente es necesaria para la vigilancia efectiva del control interno.



V. Cuando las líneas de reporte directas se vean comprometidas, el personal utilizará líneas separadas para comunicarse de manera ascendente. Las disposiciones jurídicas y normativas, así como las mejores prácticas internacionales, pueden requerir a las instituciones, establecer líneas de comunicación separadas, como líneas éticas de denuncia, para la comunicación de información confidencial o sensible.

**Artículo 10.** La comunicación interna de las Unidades Administrativas será respaldada por los expedientes que se generen para lo cual se agotará el procedimiento de apertura, integración y/o cierre de expedientes conforme se dispone en la Ley de Archivos para el Estado de Hidalgo.

**Artículo 11.** Para lograr una comunicación eficiente de las Unidades Administrativas se deberán tener los expedientes sistematizados para lo cual se agotará el procedimiento de ordenación física de expedientes por año.

**Artículo 12.** Para garantizar la conservación de la información institucional se deberán elaborar los instrumentos de control archivístico que prevé la normatividad en la materia.

## CAPÍTULO II

### INFORMACIÓN DE CALIDAD Y FUENTES CONFIABLES

**Artículo 13.** Las unidades administrativas podrán requerir información al interior de la CAASA a través de los medios de comunicación oficial.

**Artículo 14.** Las unidades administrativas proporcionaran la información que no se encuentre bajo ningún criterio de reserva o confidencialidad de datos personales. Los medios de comunicación aceptados son oficios, correo electrónico oficial, firma electrónica avanzada, circulares.

**Artículo 15.** Las unidades administrativas deberán definir los requisitos de información con puntualidad suficiente y apropiada, así como con la especificidad requerida, solicitándola a la unidad administrativa que por su naturaleza, atribuciones o facultades cuente con la información.

Alonso de Borja esq. Escuadron 201. Col. Aviación, Actopan, Hidalgo C.P. 42506  
Tel: 772 727 0920 Correo electrónico: caasa.direccion@gmail.com



**Artículo 16.** Serán consideradas fuentes confiables el Portal de Internet Institucional, la Plataforma Nacional de Transparencia y la información obtenida a través de los medios de comunicación oficial.

**Artículo 17.** Las unidades administrativas deberán revisar y constatar la información que generan o procesan con el objetivo de garantizar que la información sea confiable y de calidad.

## CAPÍTULO IV DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN OFICIAL AL EXTERIOR DE LA CAASA

**Artículo 18.** La información que se emita con la finalidad de ser proporcionada por el motivo que este sea, invariablemente deberá de ser registrada en el libro de registro oficial, y estar inscrita en la Oficialía de Partes o el cargo equivalente para su registro y seguimiento. Los oficios deberán estar numerados en orden consecutivo y ascendente para mayor control e identificación.

**Artículo 19.** La información recibida de instituciones externas a la CAASA, deberá de registrarse en Oficialía de partes o cargo equivalente para su atención en tiempo y forma, y turnarse a la Dirección y o coordinación que por atribuciones debe dar trámite.

**Artículo 20.** La veracidad de la información publicada en la página oficial de la CAASA, es responsabilidad de quien genera la información y/o entrega al encargado de actualizar la página. En el caso de las publicaciones relacionadas a obligaciones de transparencia deberán de considerar los criterios respectivos.

## CAPÍTULO V DEL CUMPLIMIENTO Y LA INTERPRETACIÓN

**Artículo 21.** La Junta de Gobierno, la Dirección General, el Órgano Interno de Control y Coordinación de Control Interno serán los encargados de interpretar los presentes lineamientos y de resolver o aclarar cualquier asunto no previsto en los mismos.

Alonso de Borja esq. Escuadrón 201. Col. Aviación, Actopan, Hidalgo C.P. 42506  
Tel: 772 727 0920 Correo electrónico: caasa.direccion@gmail.com



**Artículo 22.** El Órgano Interno de Control, Evaluara periódicamente sus métodos de comunicación para asegurar que cuenta con las herramientas adecuadas para comunicar interna y externamente información de calidad y de manera oportuna en todos los niveles de las estructuras organizacional. El resultado de esta evaluación será notificado a la Dirección General en el mes de enero de cada año.

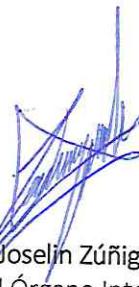
**Artículo 23.** Para la evaluación externa, se realizará una evaluación directa a la ciudadanía, la cual, a través de la escala de Likert, se permitirá que las y los usuarios señalen como fue su experiencia al asistir a nuestras oficinas centrales, ya se para un trámite, o para pedir informes. Dicha evaluación tendrá un espacio en caso de comentarios, sugerencias u observaciones.

Los lineamientos de comunicación interna y externa de la CAASA; entraran en vigor al día siguiente de su aprobación.

Actopan Hidalgo a 30 de enero del 2026



Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero  
Titular del Órgano Interno de Control de la CAASA



Lic. Jóselin Zúñiga López  
Coordinadora del Órgano Interno de Control de la  
CAASA

