



# Lineamientos para la Comunicación Interna y Externa

Elaboró

Licda. Myriam Carrera López

Control Interno

Aprobó

Prof. Jaime Flores Merlo

Secretario de Educación y Director  
General de la Coordinación de los  
Servicios Educativos del Estado de  
Colima

Revisó

Lic. Juan Elías Castillo González

Secretario Técnico

## Lineamientos para la Comunicación Interna y Externa

### 1. OBJETIVO

Unificar el lenguaje de comunicación en todos los niveles jerárquicos de la Dependencia y Entidad, estableciendo de forma clara y precisa los lineamientos que servirán de referencia al personal para asegurar la efectividad y oportunidad de la comunicación, tanto interna como externa, considerando lo que desea comunicar, cómo lo debe hacer y a través de qué canales.

### 2. ALCANCE

Es de observancia general para todo el personal de la Secretaría de Educación (SE) y de la Coordinación de los Servicios Educativos del Estado de Colima (CSEEC). En el entendido que tanto la aplicación del presente documento, así como la atención oportuna de los compromisos que se generen con dicha implementación, son responsabilidad de todos los servidores públicos antes mencionados.

### 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **SE:** Secretaría de Educación.
- **CSEEC:** Coordinación de los Servicios Educativos del Estado de Colima.
- **PII:** Plataforma Integral de Información.

### 4. CUERPO DEL DOCUMENTO

La información y comunicación son relevantes para el logro de los objetivos Institucionales, por esta razón, se deben llevar a cabo con responsabilidad. Al respecto, la SE y la CSEEC, establecen las siguientes Políticas de Comunicación, con la finalidad de asegurar que la información relevante cuente con los elementos de calidad suficientes y que los canales de comunicación sean efectivos, manteniendo la coherencia entre los mensajes emitidos, tanto internos como externos.

#### 4.1 Documentación recibida y expedida.

Aplica a toda la documentación dirigida o con copia al titular de la dependencia, desde la recepción en formato físico en el Despacho y/o la digital proveniente del correo electrónico despacho.secretario@secolima.gob.mx, hasta turnarla al área que le dará seguimiento, así como la que se expide tanto del Despacho del Secretario como de las Direcciones de área.

#### 4.1.1 Recibida

Toda persona física, moral, instituciones públicas, privadas o gubernamentales que deseen dirigir o marcarle copia de algún tipo de documentación al Titular de esta Dependencia, será atendida conforme a las siguientes consideraciones:

##### 4.1.1.1 Correspondencia física recibida en el Despacho del Secretario de Educación y Director General:

ACCIÓN	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Recepción	Se recibe la correspondencia dirigida o turnada al Secretario de Educación y Director General de la CSEEC, al Secretario Particular, al Secretario Técnico y/o al titular del área, durante la jornada laboral; se realiza el registro con los datos del documento y se canaliza.	Encargado del área de correspondencia
Definición de turno	Se registra la correspondencia recibida, se designa a quien se le turnará cada documento, en caso de que sea una situación de toma de decisión inmediata, se le consulta al Director de área o en su caso al Secretario de Educación.	Secretario Técnico del área.

### Lineamientos para la Comunicación Interna y Externa

Reenvío	Ya definido el seguimiento del trámite de cada documento recibido se entregan al área correspondiente para dar la respuesta a cada una de las peticiones realizadas al Secretario de Educación.	Encargado del área de correspondencia
Recabar acuses	Nuevamente de se realiza el registro final para dar el seguimiento para la ubicación en física del resguardo en el archivo del área	Encargado del área de correspondencia

#### 4.1.1.2 Correspondencia recibida en el correo electrónico [despacho.secretario@secolima.gob.mx](mailto:despacho.secretario@secolima.gob.mx):

ACCIÓN	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Recepción	Se revisa el correo electrónico todos los días por la mañana y se mantiene activo durante el resto del día.	Asistente del Secretario de Educación y/o encargado de la correspondencia de cada área
Definición de turno	Al final del día se revisa la correspondencia electrónica y la física, se designa a quien se le turnará cada documento, en caso de que sea una situación de toma de decisión inmediata, se le consulta el asunto al Secretario de Educación y Director General de la Coordinación de los Servicios Educativos del Estado de Colima.	Secretario Técnico y/o encargado de la correspondencia de cada área
Reenvío	Una vez definido el tratamiento de cada documento recibido vía correo electrónico, se reenvían los correos a las áreas correspondientes, vía electrónica.	Asistente del Secretario de Educación y/o encargado de la correspondencia de cada área
Recabar acuses	Posteriormente se pasan al área de Correspondencia, dónde serán llevados al área correspondiente para recabar el acuse de recibo de dicho documento y a partir de éste, darle seguimiento.	Encargado del área Correspondencia

#### 4.1.2 Expedida

En apego al **Manual de Identidad** emitido por la Dirección General de Comunicación Social del Gobierno del Estado; **Guía para la emisión de Documentos Estandarizados**, emitida por la Secretaría de Administración y Finanzas; **Ley de Austeridad del Estado de Colima**; **Manual de Organización de la CSEEC o SE**, según corresponda.

4.1.2.1 Sólo debe turnar para firma un documento en original, plasmando del lado izquierdo de esta, el sello del área; los acuses y demás duplicados, deberán ser copias del original, a menos que sea requerido por normatividad.

4.1.2.2 Las iniciales de las Áreas deberán omitir la conjunción "Y" cuando lo lleven, por ejemplo: DAYF por DAF.

4.1.2.3 La estructura de los números de documento será:

*Oficio No. CSEEC/DAF/001-2020 o Circular No. CSEEC/DAF/001-2020*

4.1.2.4 Considerando que la estructura del número de documento es hasta Subdirección, entonces:

*Oficio No. CSEEC/DAF/SPRF/001-2020 o CSEEC/DEB/DEF/001-2020*

4.1.2.5 En la parte inferior izquierda, SIEMPRE se incluirán y rubricarán las iniciales de responsabilidad, es decir de quien elabora el oficio (minúsculas); quien lo solicita, el Director de Área y el Secretario (mayúsculas) en orden jerárquico descendente:

*JFM/AMIE/OHL/rfm. (ejemplo)*

4.1.2.6 En todos los casos, deberán presentarse rubricados y cuidadosamente revisados todos los textos en cuestiones de ortografía, redacción, formato y contenido en general por los responsables de su elaboración y el Director del Área.

4.1.2.7 Quien asigne los números de Oficio, Circulares, etc., deberá llevar un MINUTARIO ELECTRÓNICO, el cual se guardará por año, tipo de documento y llevará por nombre de archivo, el número de documento.

## **Lineamientos para la Comunicación Interna y Externa**

4.1.2.8 El Minutario electrónico es INDEPENDIENTE de la relación actual con que se cuente para la asignación de números, la cual al menos debe considerar: fecha de entrega, número asignado, persona que solicitó, a quien va dirigido y dependencia, asunto del que se trate y si ya cuenta con el PDF del Acuse de recibido para el respectivo Minutario Electrónico, de lo contrario, deberá darle seguimiento, de acuerdo a lo establecido en el Manual de Organización

### **4.2 Sesiones de Comité**

Tienen como objetivo analizar y tomar las decisiones que aseguren las mejores condiciones de cumplimiento sobre la materia relacionada al Comité del que se trate. Dichas Sesiones podrán llevarse a cabo de manera presencial, virtual o ambas, a través de videoconferencias u otros medios similares que permitan analizar, plantear y discutir en tiempo real, los asuntos y sus alternativas de solución, para lo cual se deberá:

- 4.2.1 Convocar a los integrantes del Comité e invitados, indicando el lugar, fecha y hora, o en su caso, precisar las instrucciones sobre la conexión.
- 4.2.2 Las convocatorias pueden ser por oficio y/o a través correo electrónico institucional, confirmando su recepción mediante acuse de recibido.
- 4.2.3 En caso de no poder asistir algún integrante del Comité o invitado, acudirá el suplente, previo aviso a quien corresponda, según Lineamientos del Comité.
- 4.2.4 Registrar en el formato denominado Lista de Asistencia, la presencia de las personas que acudieron a la Sesión, en caso de una Sesión virtual, apegarse a lo establecido en el apartado 4.3 Videoconferencias.
- 4.2.5 Generar Acta de la Sesión y remitir a los miembros del Comité e invitados, en la cual se plasmó el desarrollo de la Sesión según el orden de día, así como los acuerdos tomados para su seguimiento.
- 4.2.6 De conformidad con lo establecido en los lineamientos de cada Comité, servirán de evidencia el Acta de Sesión firmada en su totalidad por los miembros e invitados, según corresponda, así como la Lista de Asistencia, apegarse a lo establecido en el apartado 4.3 Videoconferencias.
- 4.2.7 Resguardar los documentos y/o archivos generados en las Sesiones de Comité, en apego a los Lineamientos establecidos, según el Comité.
- 4.2.8 Las demás, que por Normatividad establezca un determinado Comité.

### **4.3 Videoconferencias**

Es un sistema interactivo que permite a varios usuarios mantener una conversación virtual por medio de la transmisión en tiempo real de video, sonido y texto a través de Internet.

- 4.3.1 La invitación para participar se puede realizar a través de correo electrónico o por oficio.
- 4.3.2 Quien convoca deberá precisar las instrucciones para la conexión (Link o vínculo, código de acceso), así como horario, tema, fecha, etc.
- 4.3.3 Quien organiza, así como los asistentes, darán la misma formalidad a este tipo de reuniones, como a las presenciales.
- 4.3.4 Quien organiza la videoconferencia, deberá estar enlazado, 10 minutos antes del inicio de dicha sesión.
- 4.3.5 Quien organiza solicitará a los asistentes registrar su asistencia en el chat, para su posterior impresión y resguardo como evidencia adjunta en la Minuta o Acta de dicha reunión.
- 4.3.6 Quien organiza, coordinará la participación tanto de los ponentes, como de los asistentes, así como la proyección de archivos de apoyo para la presentación.
- 4.3.7 Los participantes deberán mantener su micrófono en silencio, a menos que se requiera de su participación.
- 4.3.8 En caso de requerir, se deberá elaborar la minuta o acta, en la cual establezca el desarrollo, así como los acuerdos tomados, para su respectivo seguimiento.
- 4.3.9 Mantener bajo resguardo los documentos generados (Acta, minuta, lista de asistencia, programas, informes, reportes, etc), de acuerdo a los lineamientos de Archivo y/o los establecidos en los Lineamientos de la respectiva Sesión de Comité.

## Lineamientos para la Comunicación Interna y Externa

### 4.4 Medios de comunicación impresos. (Carteles, infografías, folletos, etc.)

Son herramientas de comunicación que permiten informar al público en general de manera atrayente y novedosa los programas y las ofertas educativas que ofrece la SE, además de facilitar entre los usuarios la comprensión y divulgación de la información

- 4.4.1 Es responsabilidad del área solicitante proporcionar la información para la realización del diseño del documento impreso.
- 4.4.2 Es responsabilidad del área solicitante asegurarse que la información proporcionada es correcta.
- 4.4.3. Es responsabilidad del área revisar y aprobar el producto final antes de su difusión.
- 4.4.4 Es responsabilidad del área solicitante realizar la requisición para solicitar la impresión de los materiales en el área correspondiente.
- 4.4.5 Es responsabilidad del área de Diseño del Departamento de Comunicación Social realizar el boceto con la información proporcionada.
- 4.4.6 Es responsabilidad del área de Diseño del Departamento de Comunicación Social apegarse a la imagen institucional.

### 4.5 Boletín informativo

Es un instrumento que proporciona información dirigida al público en general. Facilita la difusión de información relevante para la institución y de beneficio para la ciudadanía

- 4.5.1 Es responsabilidad del Departamento de Comunicación Social de la SE el contenido de la información, verificar que se cumpla con los lineamientos de la imagen institucional y enviar a la Coordinación de Comunicación Social del Gobierno del Estado para su difusión.
- 4.5.2 Es responsabilidad de la Coordinación de Comunicación Social del Gobierno del Estado la difusión de los boletines de prensa.

### 4.6 Pautas radiales, notas de TV, spots y cápsulas de video

La radio es un medio masivo de comunicación muy cercano a la población, ya que les ofrece cierta posibilidad de participación. Tiene la capacidad de llevar la información de manera rápida a lugares remotos.

Corresponde al Departamento de Comunicación Social de la SE realizar el guión y la grabación del programa de radio "Comunidad Escolar", que se transmite diariamente, a las 12:00 horas, por Conexión 98.1 FM; y en el que se exponen diversos temas de relevancia educativa y en los que participan invitados especialistas.

Con la finalidad de difundir las actividades desarrolladas y la oferta educativa que proporciona la SE, se realizan spots y cápsulas de video que se transmiten en televisión abierta y en las redes sociales de la institución.

Se realizan spots en los que se difunde la oferta académica y se motiva a participar. También se dan a conocer las actividades desarrolladas por la SE en beneficio profesional del sector educativo y el estudiantado.

#### 4.6.1 Pautas radiales y notas de TV

- 4.6.1.1 Es responsabilidad de la coordinadora de los programas realizar el guión, la grabación y contactar a los invitados.
- 4.6.1.2 Es asignación del responsable de la cabina de audio realizar la grabación y edición de los programas.
- 4.6.1.3 Se realizan spot para radio y audios para perifoneo sobre las diversas ofertas educativas.
  - 4.6.1.3.1.- Es responsabilidad del área solicitante proporcionar la información que pretenden difundir.
  - 4.6.1.3.2. Es asignación del responsable de la cabina de audio realizar la grabación y edición de los spot para radio y audios para perifoneo.

#### 4.6.2 Spots y Cápsulas de video

- 4.6.2.1. Es responsabilidad del Departamento de Comunicación Social realizar la cobertura gráfica de los eventos a los que asiste el titular de la SE.

## Lineamientos para la Comunicación Interna y Externa

- 4.6.2.2. Es asignación de los responsables de video y fotografía hacer la cobertura del evento.
- 4.6.2.3. Es responsabilidad del productor realizar la edición de las cápsulas y videos.
- 4.6.2.4. Es responsabilidad del Jefe del Departamento de Comunicación Social aprobar la difusión del material.
- 4.6.2.5. Es responsabilidad de la coordinadora de la cápsula realizar el guión de las secciones, la grabación y contactar a los invitados.
- 4.6.2.6. Es asignación del responsable de televisión realizar la edición de la cápsula.
- 4.6.2.7. Es responsabilidad del Jefe del Departamento de Comunicación Social aprobar la difusión del material.

### 4.7 Ruedas de prensa

Es el acto informativo en donde previa convocatoria a los medios de comunicación, el (la) Secretario(a) de Educación (o quien se designe), divulga a la opinión pública en general una situación o versión de un hecho institucional relevante.

- 4.7.1 Es responsabilidad del titular de la institución o servidor(a) público(a) designado(a), acudir al evento.
- 4.7.2 Es responsabilidad del Departamento de Comunicación Social convocar a los medios de Comunicación.

### 4.8 Medios de comunicación digital

Los medios de comunicación digitales (Facebook, Twitter, You Tube, Instagram, etc.) permiten una presencia activa en redes sociales, ayudando a la institución a reforzar su imagen y aumentando los canales de comunicación con su público externo, que repercute en el fortalecimiento del vínculo con los usuarios.

- 4.8.1 Los medios de comunicación digitales son responsabilidad del área de Comunicación Social de la SE.
- 4.8.2 Es asignación del responsable de las cuentas programar o subir la información a las redes sociales en el momento requerido.
- 4.8.3 Es asignación del responsable de las cuentas llevar el seguimiento adecuado de las campañas que se difunden en las redes sociales.
- 4.8.4 La responsabilidad del contenido de la información que se publica en medios digitales, recae en el titular del Departamento de Comunicación Social y en la persona responsable de los Medios digitales.
- 4.8.5 Las cuentas de redes sociales son propiedad de la SE, al término de la responsabilidad deberán ser entregadas al titular del departamento de Comunicación Social de la SE.

### 4.9 Fotografía

Mediante la técnica fotográfica documentamos lo que sucede y es relevante para la historia de una institución. Por ello, se realiza un archivo fotográfico digital en el que se preservan las imágenes para su difusión inmediata o a futuro.

- 4.9.1 Es responsabilidad del encargado del área fotográfica, cubrir los eventos de la SE que se le asignen, archivar las imágenes de manera ordenada y proporcionarlas cuando se le requieran.

### 4.10 Página web

Es necesario que esta Institución cuente con un espacio y dominio propio en la red, creado y diseñado exclusivamente para servir a sus fines educativos y de difusión. Se cuenta con una página web visualmente atractiva, personalizada y funcional, que permite al público objetivo tener acceso a contenido, elegir la pestaña y enlaces de preferencia, utilizar motores de búsqueda para encontrar y personalizar sus intereses y demás.

- 4.10.1. Es responsabilidad de la Subdirección de Sistemas y Servicios Telemáticos la administración, mantenimiento y desarrollo.

### Lineamientos para la Comunicación Interna y Externa

- 4.10.2 Toda publicación de contenido dentro del portal web de la Secretaría de Educación, debe ser autorizada por el Despacho del Secretario, por lo anterior, el interesado deberá solicitar la autorización vía memorándum dirigido a la Secretaría Técnica.
- 4.10.3 Publicación que no requiere banner  
En el memorándum se debe especificar el lugar dentro del portal WEB en el cual se publicará el contenido solicitado. Si la publicación requiere un vínculo a un recurso externo (página web, imagen o documento) alojado fuera del portal web, se debe especificar la URL donde se encuentra este recurso. En el caso de que el área solicitante cuente con el recurso (imagen o documento) en digital, debe enviarlo a la subjefatura de sistemas vía correo electrónico (sistemas.web@secolima.gob.mx) para su vinculación, acompañado del oficio de autorización del despacho del secretario.
- 4.10.4 Publicación que requiere banner  
Algunas publicaciones requieren mayor difusión por tratarse el algún evento programado (convocatorias, concursos, listados oficiales etc.) En este caso se sugiere que su acceso sea mediante un banner.
- 4.10.4.1 El diseño del banner debe ser solicitado al área de comunicación social.
- 4.10.4.2 El área interesada debe remitir a la subjefatura de sistemas vía correo electrónico (sistemas.web@secolima.gob.mx) los recursos (banner, imágenes, documentos, enlaces, etc.) que serán publicados, adicionalmente en el cuerpo del correo electrónico deberá especificar las instrucciones para su publicación, así como la fecha de inicio y fecha final que deberá aparecer el banner.

## 5. SECCIÓN DE CAMBIOS

No. de versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
0	26/08/2021	Inicia su uso