

**GUÍA DE COMUNICACIÓN EFECTIVA EN EL
CECyTE-TAB.**

CECyTE-TAB-DG-TD-G-002, VER 1.0, DICIEMBRE 2019.

COPIA CONTROLADA

Contenido.

1. Objetivo	3
2. Alcance.....	3
3. Glosario.....	3
4. Normatividad Aplicable de la guía.....	5
5. Responsabilidades.	5
6. Estructura organizacional.	6
7. Control de documentos.....	6
8. Políticas de la Guía.....	8
9. Anexos.	14
10. Hoja de firmas.....	14

1. Objetivo.

Definir los pasos que se deberán seguir para obtener una comunicación Interna, efectiva, en cascada, respetuosa, permanente y oportuna en la Institución; que permita a través de los medios y soportes adecuados, contribuir con la eficiencia en el desarrollo y aplicación de todos y cada uno de los procesos que están integrado en la institución, cubrir las necesidades de comunicación que presentan todas las personas que integran las distintas Direcciones y a su vez sirva como una herramienta para el fortalecimiento de la función y responsabilidad de la línea de mando entre las Direcciones y distintas áreas que integran el CECyTE-TAB.

2. Alcance.

Este procedimiento es de observancia obligatoria en toda la Institución, tiene como finalidad promover y fortalecer una adecuada comunicación que contribuya a la mejora del clima laboral, para alcanzar los objetivos estratégicos de la Institución.

3. Glosario.

Circular: Documento oficial, cuyo objetivo es la difusión institucional de disposiciones legales o administrativas, tales como: procedimientos, instrucciones, comunicados, criterios de operación, y todo aquel asunto que permita a las Dependencias y Entidades conducir su administración bajo un mismo marco de acción.

Clave de identificación: Referencia numérica que permita llevar un orden consecutivo de cada documento informativo ya sea Procedimiento, Instructivo, Oficio, Memorándum o Circular, identificándolos de manera particular.

Cliente: Persona que utiliza los servicios de la Institución.

Comunicación: Acción y efecto de comunicar o comunicarse, mediante un código común que comparten el emisor y el receptor.

Comunicación efectiva: Es la habilidad para comunicar o transmitir ideas, opiniones o pensamientos clara y consistentemente para que sean fácilmente entendidos; así como la habilidad de escuchar atentamente.

Comunicación en cascada: Mecanismo para el proceso de comunicación en el cual la información fluye a través de los distintos niveles de la cultura organizacional integrada en equipos de

liderazgo y cada líder a través de la línea de mando, es responsable de transmitir la información al nivel estructural inmediato inferior y superior correspondiente.

Comunicación interna: Es la comunicación dirigida al cliente interno cuyos datos se encuentran registrados en una LISTA OFICIAL DE CONTACTOS INTERNOS F-DG-TD-004; de manera respetuosa, efectiva, permanente y oportuna, sin importar el nivel de jerarquía que tenga en la institución.

Comunicación personalizada (cara a cara): Interlocución entre el emisor y un receptor o grupo de estos, que se caracteriza por llevarse a cabo, teniéndose frente a frente uno de otro u otros.

Escala de tiempo: Término empleado para establecer la frecuencia y duración adecuadas de los mensajes transmitidos, para su revisión, difusión y respuesta en función del mecanismo empleado para los mismos.

Función: Conjunto de actividades afines y relacionadas entre sí, que previamente se han calificado como necesarias para el logro del objetivo.

Línea de mando: Toda persona que tiene bajo su cargo la responsabilidad de supervisión de personal ej. Director, Subdirector, Coordinador de área, Jefe de Departamento.

Medios de comunicación: Son instrumentos utilizados en la COMUNICACIÓN EN CASCADA para informar y comunicar de manera respetuosa, efectiva, permanente y oportuna; mensajes en versión textual, sonora, visual o audiovisual.

Memorando: Documento oficial de carácter interno, cuyo objetivo es el de comunicar en forma breve algún asunto relevante que deba tener presente el destinatario/a para su atención.

Nivel estratégico: Conjunto de personas que ocupan puestos de Dirección y Subdirección.

Nivel operativo: Grupo de personas que ocupan puestos de auxiliares administrativos, docentes, prefecturas, trabajo social, control escolar, logística y operarios en mantenimiento de distintas áreas.

Nivel táctico: Conjunto de personas que ocupan puestos de Secretarías Técnicas, Coordinaciones y Jefes de Departamentos.

Oficio: Documento que tiene por objeto la comunicación entre una Unidad Administrativa con otra(s) similar(es) u otra(s) externa(s). Los asuntos tratados en dicho instrumento serán de carácter oficial para comunicar, solicitar información, atender un trámite específico, orientar y atender dudas o para cualquier asunto relativo a las actividades de la Dependencia o Entidad; en ningún caso tratará asuntos personales.

Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso, en la que se establece el orden cronológico y la secuencia de acciones que deben seguirse en su realización.

Proceso: Serie continua y repetible de actividades relacionadas que a través del uso de recursos convierte una o más entradas (insumos) en una o más salidas (productos), creando valor para el cliente.

Responsabilidad: Encomienda de acciones y resultados por los que una persona o equipo de personas tiene que responder y cumplir.

4. Normatividad Aplicable de la guía.

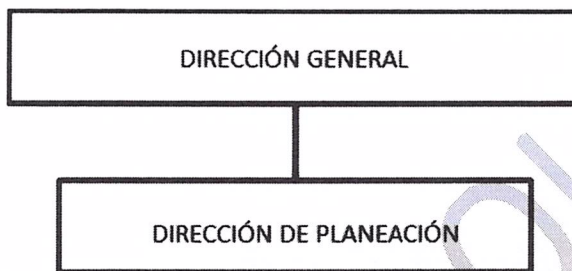
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley Federal del Trabajo.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Ley General de Educación.
- Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Tabasco.
- Ley de Archivos Públicos del Estado de Tabasco.
- Ley de Educación del Estado de Tabasco.
- Ley de los Trabajadores al Servicio del Estado de Tabasco.
- Contrato Colectivo de Trabajo 2011.
- Ley de Transparencia y acceso a la Información Pública del Estado de Tabasco.
- Decreto 0715 Periódico Oficial del estado de Tabasco del 19 de noviembre de 1994.
- Manual de Organización del Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos del Estado de Tabasco.
- ISO 9000-2015.

5. Responsabilidades.

Es responsabilidad de la Dirección de planeación y del responsable del Sistema de Gestión de Calidad de la difusión de la presente guía, para la implantación y administración eficaz de los procesos del organismo por lo cual se requiere de la participación decidida de la línea de mando y del personal que le reporta en la estructura funcional de la organización, en los niveles Estratégico, Táctico y Operativo.

6. Estructura organizacional.

Dirección general



7. Control de documentos.

Dirección	Código	Nombre	Versión	Vigencia
Dirección General	F-DG-TD-001	Agenda/Minuta de Reunión	1.0	3 Años
Dirección General	F-DG-TD-004	Lista Oficial de Contactos de la Dirección	1.0	3 años



EDUCACIÓN



COLEGIO DE ESTUDIOS CIENTÍFICOS
Y TECNOLÓGICOS DEL ESTADO
DE TABASCO
Organismo Descentralizado

SEP
SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA

Agenda / Minuta de Reunión

F-DG-TD-001

Fecha:		Hora:		Lugar:	
Convocados y Asistentes:					
Objetivo:					
Proceso:	Punto	Responsable		Tiempo Asignado	
	1				
	2				
Convoca	Fecha:				
Acuerdo/Compromiso		Responsable (nombre y cargo)		Fecha de entrega	
1.					
2.					
3.					

NOTA: Se da por finalizada esta reunión de presentación siendo las XX:XX Horas, Se anexa lista de asistencia de los participantes.

Lista de Asistencia de los convocados

Nombre del participante	Área	Cargo	Correo	Extensión	Firma

Lista Oficial de Contactos de la Dirección

F-DG-TD-004

NOMBRE	PUESTO	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO

8. Políticas de la Guía.

- Toda comunicación es importante, por lo cual esta deberá ser clara, específica, directa en el sentido de no dar cabida a interpretaciones, no emitir juicios de valor, tener lenguaje incluyente, no ser discriminatoria, no ser sexista, estar fundamentada en leyes, reglamentos, procedimientos, oficios, circulares o memorandums; tener concordancia y no presentar faltas de ortografía.
- **Medios de Comunicación.**

- Correo Electrónico

Se privilegiará la comunicación escrita por vía electrónica en todo momento, para lo cual todo el personal adscrito a las diferentes Direcciones deberán proporcionar o en su defecto tramitar la cuenta del correo electrónico institucional, donde podrán recibir y emitir la comunicación necesaria para el desarrollo fluido de sus actividades, dichos datos están contenidos en el formato de lista oficial de Contacto de la Dirección F-DG-TD-004, la cual será obligación de todo el personal en todos los niveles de jerarquía pertenecientes al CECyTE-TAB, es revisar constantemente la cuenta de correo institucional proporcionada.

Cuando el emisor de un correo no reciba respuesta deberá enviar el correo al inmediato superior del receptor solicitando su apoyo para la solución del asunto a tratar, y de esa forma sucesivamente deberá hacerlo hasta el mayor nivel de jerarquía de la organización, en todos los casos deberá turnar copia a quienes no han emitido respuesta alguna.

Los lineamientos aprobados en los Comités Técnicos, Comités permanentes o directivas del Consejo y reuniones de trabajo deben ser comunicados por los responsables vía correo electrónico a sus colaboradores.

- **Buzón de Quejas, Sugerencias y denuncias.**

Para la recepción de quejas, sugerencias y denuncias a la Dirección, el CECyTE-TAB, tiene implementado el Buzón físico instalado en la entrada de la Dirección General y el buzón de quejas y denuncias electrónico. El Órgano Interno de Control de acuerdo al procedimiento establecido dará seguimiento a las quejas, sugerencias y denuncias recibidas.

- **Página WEB del CECyTE-TAB.**

Cada Dirección será la responsable del contenido de la información que sea publicada en el micrositio de la página web de la Institución por medio de la Unidad de Tecnologías de la Información.

• **Oficios y Memorándum.**

Los oficios y memorándum son escritos en los que las diferentes áreas de la Institución comunican algo a todos los integrantes o a una parte de la institución, estos deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- Deberán redactarse en archivo electrónicos de hojas membretadas, con los diseños y leyendas autorizados anualmente.
- Encabezado.
- Clave de Identificación.

• **OFICIO No. CECyTE/siglas de Dirección/siglas de departamento/No consecutivo/Año (20XX).**

La Clave de Identificación del Oficio, Memorándum o Circular deberá ir en mayúsculas, negritas y alineado a la derecha; estará compuesto por la palabra que indica el tipo de documento (OFICIO, MEMORANDUM o CIRCULAR seguido por la abreviatura de la palabra Numero (No.) y por las iniciales de la institución CECyTE; así como las siglas de la Unidad Administrativa en que se elabora; el número consecutivo de emisión a cuatro posiciones y el año en que se emite.

En el caso de los Oficios, Memorándum o Circular emitidos por el Órgano Interno de Control, entre el número consecutivo de emisión y el año llevará el mes en números arábigos en el que es elaborado el documento.

- **Contenido:**

Cuando el documento se integre por varias hojas se deberá repetir en la parte superior derecha la clave de identificación correspondiente, indicando el número consecutivo a partir de la primera hoja, así como el total de las mismas.

El Nombre del/la destinatario/a deberá ir con mayúsculas y negritas, en el siguiente renglón cargo del mismo, Dependencia o Entidad de adscripción y posteriormente la palabra "PRESENTE", en mayúsculas y sin negritas. Si el/la destinatario/a del oficio es externo a la institución se anotará el nombre y cargo, nombre del organismo y el domicilio, en caso de ser necesario.

El asunto, deberá alinearse a la derecha e indicar de manera breve y precisa la esencia del documento (procurando no exceder dos líneas). En caso de que en el mismo se traten más de un asunto, este espacio podrá extenderse a un máximo de tres líneas, cuidando que solo ocurra por excepción.

Después del encabezado se dejarán dos espacios para comenzar a redactar el primer párrafo del documento sin sangría.

En caso de que se anexen formatos, instructivos o documentos complementarios, al Oficio, Memorándum o Circular, se tendrá que hacer referencia a los mismos.

El Oficio, Memorándum o Circular que sustituya o complementa la información de alguna otra u otro, deberán hacer referencia al folio, la clave y año de emisión de la que se sustituya o complementa.

Si el/la emisor/ a lo considera pertinente podrá notar una breve despedida, previa al cierre del documento. Se dejarán dos espacios antes de iniciar el cierre.

Después del contenido del Oficio o Circular, se incluirá como cierre la palabra "ATENTAMENTE" con mayúsculas, negritas, sin espacios y alineada a la izquierda.

- **Los oficios, Memorándum y Circulares solo se imprimirán en original que será entregada a quien va dirigido y una copia de quien emite.**

Los(as) destinatarios(as) de las copias de conocimiento se anotaran de acuerdo con el nivel jerárquico.

Cuando en los Oficios, Memorándum y Circulares sea necesario enviar **copias de conocimiento** a más de una Dirección, Departamento o Área, estas **deberán ser mediante correo electrónico e indicarse en el pie del documento las siglas C. c. d. p. (Con copia digital para)** y a continuación anotar el nombre y cargo con negritas, mayúsculas y minúsculas; y el motivo por el que se envía la copia, cuando el número de copias sea más de dos, se deberá incluir una tabla donde se recabaran los sellos y firmas de las Direcciones, departamentos y áreas que recibirán la copia digital.

Formato de Oficio.



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN



CECYTE
Tabasco

Nombre del Titular del Área
Dirección de XXXXXXXXXXXX

SEP
SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA

Villahermosa, Tabasco, a XX de XXXXXXXX de 20XX.

OFICIO No. CECYTE/SIGLAS DE DIRECCIÓN/SIGLAS DE DEPARTAMENTO/NO CONSECUTIVO/AÑO (20XX).

Asunto: XXXXXXXX XXXXXXXXX.

XXXXXXXX XXXXXXXX XXXXXXXXX

Nombre del Cargo
PRESENTE.

XX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXX XXXXXXXXX XXXXXXXXX XX XX XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XX XXXXX XXXXXXXXX XXXX XXXXXXXXX XXXXXXXXX XX XXX XXXXXXXXXXXX XX
XXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXX XXXXXXXXX XXXXXXXXX XX XX XXXXXXXXXXXX XX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXX XXXXXXXXX XXXXXXXXX XX XX XXXXXXXXX XX XXXXXXXXX XXXX XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXX XXXX
XXXXXXXX XX XX XXXXXXXXX XX XXXXXXXXX XXXX XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXX XXXX
XXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXX XXXX XXXX XXXXXXXXX XXXXXXXXX XX XX XXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXX XXXX XXXXXXXXX XXXXXXXXX XX XX XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXX XXXXXXXXX XXXXXXXXX XX XX XXXXXXXXX

Sin otro particular, le envío un cordial un saludo.....XXXX.....

ATENTAMENTE

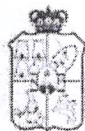
C. c. p. XXXXXX XXXXXXXX XXXXXXXXX XXXXXXXX.- Director XXXXXXXX CECyTE TABASCO.
Archivo./XXX

1 DE 1



COLEGIO DE ESTUDIOS CIENTÍFICOS Y TECNOLÓGICOS DEL ESTADO DE TABASCO
Rio Mezcalapa No. 106-C, Col. Casa Blanca, Centro Villahermosa, Tabasco. C.P. 86060
Email: cecyte.tab@gmail.com Tel. (993) 3540810 www.cecyltab.edu.mx

Formato de Memorándum.



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN



CECYTE
Tabasco

Nombre del Titular del Área
DIRECCIÓN DE XXXXXXXX

SEP
SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA

Villahermosa, Tabasco XX de XXXXXXX del 20XX.

MEMORÁNDUM No. CECYTE/SIGLAS DE DIRECCIÓN/SIGLAS DE DEPARTAMENTO/NO CONSECUTIVO/AÑO
(20XX).

Asunto: XXXXXXX.

XXX. XXXXXXX XXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXX

Coordinador de XXXXXXX

PRESENTE.

XXX XXXXX XXX XXXXXXXXXX XXXX XXXXX XXX XXXXXX XX XXXXXXXXXX XXXXX
XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXX XX XXX XXXXXXXXXXXXXXXXXX.
XXXXXXXXXXXX XX XXXXXXXXXXXXXXX XXXX XXXXX XXXXXXXXXXXXXXX XX XXXXXXXXXXXXXXX XXXX XXXXX
XXXXXXXXXXXX XX XXXXXXXXXXXXXXX XXXX XXXXX XXXXXXXXXXXXXXX XX XXXXXXXXXXXXXXX XXXX XXXXX
XXXXXXXXXXXX XX XXXXXXXXXXXXXXX XXXX XXXXX XXXXXXXXXXXXXXX XX XXXXXXXXXXXXXXX XXXX XXXXXXX
XXXXXXXXXXXX XX XXXXXXXXXXXXXXX XXXX XXXXXXXXXXXXXXX XX XXXXX XXXXXXXXXXXXXXX XX
XXXXXXXXXXXXXXX XXXX XXXXXXXXXX.

Agradeciendo de antemano su atención, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial
saludo XXXXXXXXXX....

ATENTAMENTE

• Circulares.

Las Circulares por su contenido **podrán ser emitidas por el/la Titular de la Dependencia o Entidad de que se trate o por aquellos servidores públicos cuyo cargo sea de Dirección**; el (la) destinatario(a) siempre se mencionara en forma colectiva se escribirá en mayúsculas y con negritas; se indicaran los cargos o instancias a quienes se dirige el documento en mayúsculas y sin negritas, así como la palabra "P R E S E N T E" con un espacio entre cada letra.

Formato de Circular.



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN



CECYTE
Tabasco

Nombre del Titular del Área
DIRECCIÓN DE XXXXXXXXXX

SEP
SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA

Villahermosa, Tabasco a XX de XXXXXXXX de 20XX.
CIRCULAR No. CECYTE/SILAS DE DIRECCIÓN/SILAS DE DEPARTAMENTO/NO CONSECUTIVO/AÑO (20XX).
Asunto: XXXXXXXXXX

A TODOS LOS XXXX DEL CECYTE TABASCO.
PRESENTE

XXX XXXXX XX XX XXXXXXXXXXXX XX XXXXXX XXXXXX XX XXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXX XXXX XXXXXXXX X XXX XXXXXXXXXXXX XX XXXXXXXX XX XXX XX
XXX XX XX XXXXX XXX XXXXXXXXXXXX. XX XXXXXXXXXXXX XX XX XXXXXXXXXXXX XX
XXXXXXXXXXXXXXXX X XXXXX XX XXX XX-XX XX. XXX XX XXXXXXXXXXXX XX XXXXXXXX
XXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXX XX XXXXXXXXXXXX XXXXXXX XXXX.

Sin otro particular, le envío un cordial saludo... XXXXXXXXXX.

ATENTAMENTE

C. e. e. - XXX. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXX. Director XXXXXXXX del CECyTE Tabasco
Fechas

1 DE 1



COLEGIO DE ESTUDIOS CIENTÍFICOS Y TECNOLÓGICOS DEL ESTADO DE TABASCO
Río Mercaderes No. 106-C, Col. Coa Blanca, Centro Villahermosa, Tabasco, C.P. 86000
Email: cecyte.tab@gmail.com Tel: (993) 3548610 www.cecytedg.com

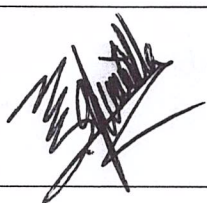
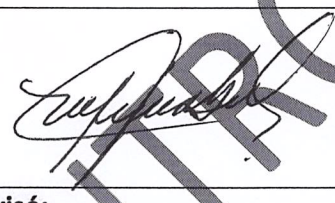
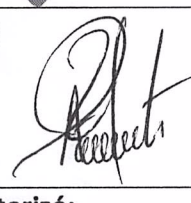
DIRECCIÓN NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN RECIBE	SELLO Y FECHA



9. Anexos.

Archivos electrónicos de manera editable de cada uno de los formatos presentes en este procedimiento.

10. Hoja de firmas.

		
Emitió:	Revisó:	Autorizó:
Mtra. Norma Edith Alamilla López	Lic. Clara Gómez Martínez	Ing. Andrés Peralta Rivera