ATLEQUIZAYÁN
H. AYUNTAMIENTO 2024-2027

Fecha de elaboración: Noviembre 2024
Fecha de actualización: Enero 2025

Autorización y actualización de normatividad

MANUAL DE COMUNICACIÓN FORMAL DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE ATLEQUIZAYÁN, PUEBLA.

Autorizó para su propuesta al Ayuntamiento
C. Bertha Rodríguez Rodríguez
Presidente Municipal Constitucional

PRESIDENCIA MUNICIPAL ATLEQUIZAYÁN, PUEBLA 2024-2027

Elaboró propuesta
C. Daniel Velázquez Juárez
Contralor Municipal

CONTRALORIA MUNICIPAL ATLEQUIZAYÁN, PUEBLA 2024-2027

Validó propuesta para el Ayuntamiento
C. Federico López Juárez
Secretario General del Municipio

SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO ATLEQUIZAYÁN, PUEBLA 2024-2027

ATLEQUIZAYÁN

Presentación

La Administración Pública Municipal de Atlequizayán, Puebla, ha establecido desde el inicio de su gestión una política de gobierno de continuidad y transformación, donde la población contribuya a ser un Municipio solidario, protegido y progresista, con acciones orientadas a contar con una Administración Pública Municipal moderna, eficaz y transparente.

En este contexto, sabedores de la necesidad de fortalecer y consolidar esquemas de organización bien comunicados, donde la información fluya adecuadamente en las diferentes direcciones y Áreas de la Administración Pública, se requiere, entre otros elementos, que la forma en la que el personal del servicio público se comunica entre sí se realice de manera formal, clara, precisa y homogénea, al tiempo de contribuir a una sociedad que reconozca e integre la diversidad, la igualdad y la equidad de género.

La comunicación es esencial para el adecuado funcionamiento de las organizaciones, no sólo porque facilita su operación, sino porque las relaciona con su entorno interno y externo. Por ello, la Administración Pública Municipal requiere de la formalidad en la comunicación, que permita expresar la información generada en 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 las dependencias y organismos auxiliares. En este sentido, la comunicación escrita y formal entre el personal del servicio público y la ciudadanía debe facilitar el entendimiento en todos los niveles y coadyuvar en la realización de las tareas en las oficinas públicas, con oportunidad, suficiencia y precisión, mejorando el que hacer gubernamental con una visión de resultados a la población.

El Manual de Comunicación Formal de la Administración Pública Municipal establece los lineamientos generales que homologan, clarifican y precisan la comunicación que emiten las dependencias y auxiliares del Municipio, para transmitir instrucciones, disposiciones, procedimientos, recomendaciones, informes, avisos, acuerdos, normas o reglas, entre otros y, con ello, asegurar que la información sea precisa y la identidad institucional sea acorde con los compromisos de gestión asumidos por la actual administración municipal.

De esta forma, el presente manual incluye lineamientos orientados a apoyar la emisión eficiente de medios escritos de comunicación que, por su importancia en la Administración Pública Municipal, se analizan en estas páginas: circular, memorando y oficio; así como el correo electrónico como un recurso alterno para la emisión de comunicados escritos.

Finalmente, se anexan el esquema de cualidades de la comunicación escrita, el cuadro de flujo de información y un glosario relacionado con la comunicación formal.

1. Base Jurídica

*Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

*Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla.

*Ley Orgánica Municipal del Estado de Puebla.

2. Objetivo General

Establecer los lineamientos generales, con perspectiva de género, para la comunicación escrita entre las unidades administrativas de la Administración Pública Municipal y proponer modelos de formatos que orienten al personal del servicio público en la emisión de una comunicación formal, oportuna, clara y precisa, que contribuya a eficientar y facilitar la gestión pública.

3. Proceso de Comunicación

El proceso de comunicación se refiere a la transmisión de ideas, conceptos e información de una persona a otra. Por ello, es necesario determinar cuál es la relación que existe entre cada uno de los componentes que lo integran.

Emisora o emisor es la persona u organización que emite la información, los datos o el contenido que se enviará hacia una receptora o un receptor.

El conjunto de ideas o acontecimientos expresados por la o el emisor y que desea trasmitir conforman el mensaje que permite el intercambio de información. Para que el mensaje llegue a la destinataria o al destinatario como lo ha previsto quien emite, ésta o éste debe aplicar una codificación que consiste en formular un mensaje mediante una serie de reglas dispuestas, según un plan dictaminado y ordenado, para poder llevarlo de manera entendible a quien recibe el mensaje o la información.

La transmisión del mensaje se refiere a la etapa del proceso de comunicación en la que se utiliza un medio físico o electrónico, a través del cual se transmite la información- comunicación, estableciendo una conexión entre la emisora o el emisor y la receptora o el receptor; es decir, es el soporte material o espacial por el que circula el mensaje.

Receptora o receptor es la persona u organización que recibe el mensaje. La correcta recepción de la información depende de las características físicas o intangibles del mensaje. En esta etapa del proceso de comunicación se descifra e interpreta lo que la persona u organización emisora de un mensaje quiere dar a conocer; es decir, se hace la decodificación de la información, que depende de los conocimientos y capacidades de quien recibe los datos. El mensaje debe realizarse en un lenguaje común o ciudadano, a fin de que lo que se transmite pueda ser apreciado y comprendido para su adecuado entendimiento.

La realimentación es la respuesta que la persona u organización receptora fórmula para quien emitió el comunicado, considerada como el mensaje de retorno, con ella se genera la interacción entre quien emite y quien recibe.

Las interferencias son los defectos que originan una pérdida de información o que dificultan la comprensión del mensaje, se pueden dar en cualquiera de sus elementos, evitando que el mensaje llegue a quien estaba destinado como era previsto por la emisora o el emisor, creando confusión para el adecuado funcionamiento del proceso de comunicación.

4. Conceptos y Generalidades

4.1. La comunicación

La comunicación se aplica a todas las fases de la administración y es particularmente importante para la función pública. Es un proceso eminentemente social, debido a que su correcta aplicación enriquece la vida colectiva. La comunicación se entiende como un proceso de intercambio de ideas de manera oral, escrita, visual o mixta, entre dos o más personas, emisoras y receptoras, y se basa en una doble situación: la de externar y recibir un mensaje y la de realimentar al mismo.

También se puede conceptualizar como el proceso mediante el cual un organismo establece una relación funcional consigo mismo y con el medio que lo rodea, refleja su propia integración de estructuras y funciones, de acuerdo con las influencias que recibe del exterior en un permanente intercambio de información y conductas. Así, mediante la comunicación es posible dar a conocer ideas, tendencias y sentimientos a otras personas.

4.2. Propósito y función de la comunicación en las organizaciones

El propósito de la comunicación en las organizaciones es facilitar el cambio e inducir la acción hacia el cumplimiento de sus objetivos. La comunicación es esencial para el funcionamiento interno de las instituciones, toda vez que hace que exista fluidez en la información que se transmite para lograr eficiencia en las tareas administrativas.

La función de la comunicación es unificar la actividad organizada y modificar la conducta. Con ella se efectúa el cambio, se hace productiva la información y se cumplen metas. La transferencia de información de una persona a otra es vital, por lo que la función básica de la comunicación es vincular a las personas y tareas de una organización para alcanzar un fin común.

La comunicación, entre otros aspectos, es necesaria para:

1) Establecer y cumplir los objetivos de una organización;

2) Desarrollar planes y programas;

3) Organizar y optimizar recursos humanos, materiales, financieros y técnicos;

4) Seleccionar, desarrollar y evaluar al personal de la organización;

5) Dirigir, motivar y crear un clima de confianza entre las personas;

6) Controlar el desempeño; y

7) Eficientar la toma de decisiones.

La comunicación no sólo facilita el desarrollo de funciones administrativas, también relaciona a la institución con su medio externo.

Este mecanismo de interacción representa un proceso de intercambio de información de gran importancia para que quienes dirigen las instituciones de gobierno conozcan con mayor precisión las necesidades de la ciudadanía, les brinden servicios públicos y coadyuven a su desarrollo. Por medio de la comunicación, toda institución pública se convierte en un sistema abierto que interactúa con su entorno.

Propósito y Función de la Comunicación

En cualquier forma del proceso de comunicación se encontrarán, de principio a fin, tres componentes básicos ya señalados: el acto de emitir un mensaje, el mensaje mismo y a quien va dirigido el mensaje. Quien emite la información representa el elemento encargado de iniciar y guiar el acto de comunicación y quien la recibe permite que este proceso se complemente; este acto puede transmitirse mediante un documento, una computadora, un teléfono, un correo electrónico, entre otros. La selección apropiada del medio es vital para la comunicación eficaz.

Una comunicación eficaz puede producirse sólo cuando la emisora o emisor y la receptora o receptor asignan significados iguales o similares al mensaje. Para verificar la eficacia de la comunicación es elemental la realimentación, toda vez que no se puede asegurar si un mensaje ha sido codificado, transmitido, decodificado y entendido correctamente hasta que se confirme por medio de la realimentación. En el mismo sentido, la realimentación indica si se ha producido el resultado, motivo de la comunicación.

4.3. Formas de comunicación

La comunicación se puede expresar de diferente manera, según el tipo de mensaje a transmitir, considerando las características y ventajas que presenta cada una de ellas.

Las formas de comunicación oral y escrita se pueden utilizar conjuntamente para que las cualidades favorables de cada una de ellas se complementen. Además, es posible que en ocasiones se recurra a apoyos visuales para complementar la comunicación.

La comunicación escrita. - tiene la ventaja de ofrecer registros, referencias y defensas legales. También puede promover la uniformidad en políticas y procedimientos, y su importancia radica en que permanece a través del tiempo.

La comunicación oral. - permite un intercambio rápido con una realimentación inmediata. En una interacción directa es posible notar el efecto. La comunicación oral se apoya en expresiones faciales y corporales.

Ahora bien, los símbolos que utiliza el lenguaje verbal, tanto en su forma oral como en la escrita, son las palabras. Es indispensable que quienes emiten y reciben mensajes utilicen el mismo idioma y por lo tanto conozcan las mismas palabras; sin embargo, una misma palabra puede tener diversos significados y es primordial llegar a un acuerdo convencional del significado que tendrá un símbolo; es decir, una palabra determinada.

Para decidir el significado es importante el contexto en que se está utilizando la palabra, esto es el ambiente y la cultura de quienes conforman la organización. Básicamente se deben emplear

palabras comunes en la cultura que predomina en la organización, palabras que preferentemente sean de conocimiento general y sean simples de comprender. En el caso de palabras que puedan prestarse a confusión, es necesario primero identificar esas palabras clave dentro del contexto de otras palabras y símbolos y reducir al mínimo su confusión limitando su sentido. La buena comunicación se centra más que en las palabras en la idea. La legibilidad en la comunicación verbal es el proceso de clarificar la comunicación haciendo más comprensible la escritura y el habla, sin rebuscamientos y sustituyendo las frases complejas por ideas simples.

La comunicación escrita puede tomar muchas formas: carta, memorando, oficio, circular, folleto, boletín, informe, reporte, periódico, revista, etcétera. El material escrito en la Administración Pública Municipal generalmente va dirigido al personal del servicio público, así como a la ciudadanía y frecuentemente tiene más dificultades de legibilidad que los escritos que se utilizan en otros ámbitos.

Con la utilización de la jerga profesional y el lenguaje técnico, se ha hecho cada vez más difícil la lectura y comprensión de la comunicación escrita en las organizaciones, y se ha olvidado que el propósito de estas formas de comunicación no es impresionar sino hacerse entender.

Existe una gran necesidad de tener muy presentes las características de las y los receptores y sus exigencias, y de adaptar a su nivel el uso de las palabras, clarificando los tecnicismos y eliminando los intelectualismos, que lo único que hacen es crear barreras en la comunicación o interferencias.

La forma electrónica o mixta de comunicación permite aprovechar las tecnologías de la información y comunicación, para convertirlas en medios de transmisión y recepción de información.

Para seleccionar la forma de comunicación adecuada se requiere planear y definir el propósito del mensaje. La falta de claridad y precisión de éste puede tener consecuencias negativas en una organización.

Es importante:

1) Tener claro y preciso qué y a quién se desea comunicar.

2) Formular cuidadosamente el mensaje con un lenguaje claro, conciso y apropiado.

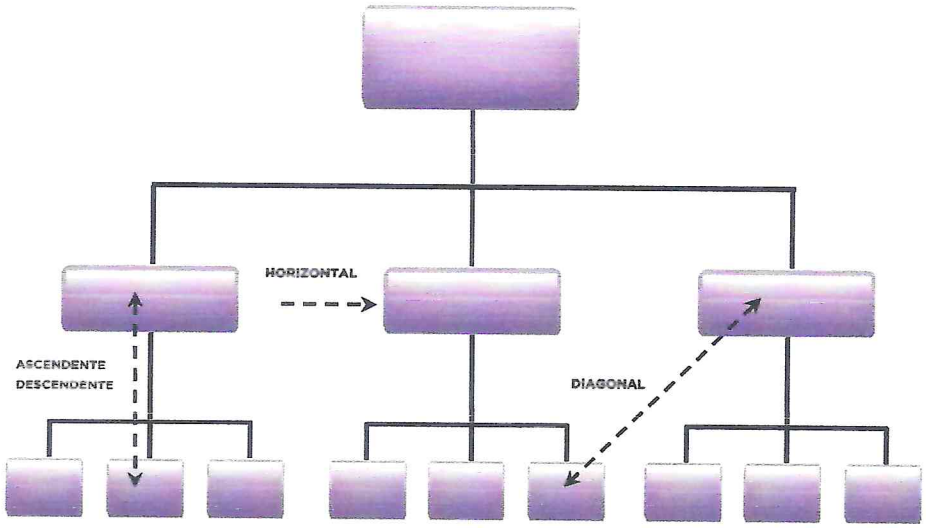
3) Seleccionar el medio o medios más adecuados para transmitir el mensaje.

4) Verificar que el mensaje haya sido captado.

5) Recibir los mensajes de respuesta y, de ser necesario, continuar la comunicación.

En la Administración Pública, la comunicación formal es un proceso utilizado para el desarrollo cotidiano del quehacer gubernamental y a través de éste se expresa información sobre los hechos sucedidos en un tiempo determinado. En otras palabras, es el flujo de información que realizan los diferentes niveles de trabajo y constituye la base de toda acción de gobierno.

Las unidades administrativas de las dependencias y organismos auxiliares aplican diferentes formas de comunicación, en función de la actividad a desarrollar, utilizando para ello diversos medios, por ejemplo:



5 Criterios para una buena comunicación escrita

Para lograr una redacción apropiada es necesario utilizar:

1. Palabras y frases simples.
2. Palabras breves y multiconocidas.
3. Ejemplos, gráficas y figuras que permitan comprender objetivamente las ideas.
4. Oraciones y párrafos cortos.
5. Verbos en su modalidad activa.
6. Sólo las palabras necesarias.

Asimismo, en la transmisión de mensajes escritos es necesario mantener fluidez en el texto; es decir, cuidar que las palabras se ordenen adecuadamente, a fin de elaborar oraciones y expresar conceptos de modo coherente, para lo cual, es preciso que en toda comunicación formal se apliquen correctamente las reglas gramaticales.

En consecuencia, se debe tener estricto cuidado en la aplicación de:

ATLEQUIZAYÁN

1. Signos de puntuación.

2. Mayúsculas y minúsculas.

3. Concordancia entre género y número.

4.5. Flujos de información

Entre los diferentes medios o conductos de comunicación formal que utiliza la Administración

Pública destacan los siguientes: circulares, memorandos y oficios.

La información que transmiten estos medios de comunicación formal fluye en diversas direcciones: descendente, ascendente y de manera cruzada; es decir, de forma horizontal y diagonal.

Flujos de Información

a) La comunicación descendente: fluye de los niveles superiores hacia los niveles inferiores en la jerarquía organizacional; desafortunadamente, la información con frecuencia se pierde o distorsiona conforme desciende por la cadena de mando. En consecuencia, es vital contar con un sistema de realimentación para determinar si la información se captó como era la intención de quien emitió el mensaje.

Esta comunicación tiene como funciones principales las de coordinar, comunicar, instruir, evaluar, motivar y controlar. Su principal utilidad es la emisión de directrices de un nivel superior a un inferior (subordinamiento). Ésta ayudará a clarificar políticas y metas, entre otras. Asimismo, esta información da dirección al trabajo, orienta al personal del servicio público subalterno, suministra datos importantes y ayuda a resolver sus dudas; es el enlace entre los distintos niveles jerárquicos de la estructura formal.

b) La comunicación ascendente: va de los niveles inferiores a los superiores y sube por la jerarquía organizacional; en este caso, la transmisión objetiva de información es vital para la comunicación y requiere de un medio sencillo en el que los niveles inferiores, en la jerarquía organizacional, se sientan con libertad para comunicarse. Por ello, crear un libre flujo de comunicación ascendente es, en gran medida, responsabilidad de los niveles superiores.

Dentro de sus funciones se encuentran la de comprobar la recepción del mensaje, evaluar, informar y sugerir. Este tipo de comunicación suministra realimentación del personal subalterno. Establece un camino de oportunidad para recibir sugerencias, quejas, opiniones, etcétera. Por medio de ella se puede conocer el clima organizacional y es muy valiosa para integrar al personal con la alta dirección.

c) La comunicación cruzada: incluye el flujo horizontal de información, el cual fluye con personas de un mismo o similar nivel jerárquico, y el flujo diagonal se da con personas en diferentes niveles que no tienen relación directa de autoridad o subordinación. Este flujo de información acelera la comunicación, mejora el entendimiento y facilita la coordinación de esfuerzos tendientes a la consecución de los objetivos organizacionales. Una parte considerable de la comunicación no sigue la jerarquía organizacional, sino que cruza la cadena de mando.

d) La comunicación horizontal: es muy útil para la integración de los grupos de trabajo, para la sociabilización necesaria entre las personas y para hacer eficiente el trabajo de los grupos y equipos laborales. La mayoría de los mensajes que transitan formalmente de manera horizontal tienen por objetivo la integración y coordinación.

En las instituciones públicas la información debe fluir rápidamente; por lo cual, es importante considerar la cantidad de información que se debe emitir, evitando generar una sobrecarga, ya que normalmente no se requiere más información sino datos relevantes.

En cualquier organización o grupo, la comunicación tiene cuatro funciones centrales:

informar, controlar, motivar y expresar emociones.

6. Comunicación Formal de Uso Común

6.1. Medios de comunicación escrita

En el Municipio , el quehacer de la Administración Pública utiliza diariamente diferentes medios de comunicación escrita que sirven para transmitir instrucciones, disposiciones, procedimientos, recomendaciones, informes, avisos, acuerdos, normas o reglas, entre otros aspectos. Estos documentos deben atender especificaciones técnicas con la finalidad de comunicar de manera eficiente y eficaz los mensajes.

En este manual se consideran como comunicación formal aquellos medios de mayor utilidad, como son: la circular general, la circular interna, el memorando, el oficio y el correo electrónico.

A continuación se presentan, en términos generales, la definición y características de cada uno de ellos.

Circular

Escrito que se emplea para comunicar simultáneamente un mismo asunto a varias personas. Es el documento que se usa para la transmisión de asuntos oficiales, por lo que debe adecuar su estilo a las normas ya establecidas para la redacción del oficio, ya que de estos escritos sólo difieren las circulares en ser comunicaciones colectivas y no siempre son personalizados; es decir, se pueden dirigir con el nombre de la unidad administrativa, dependencia u organismo auxiliar.

Características:

- Es una orden o conjunto de instrucciones de carácter interno reglamentarias, aclaratorias a recordatorios sobre una materia específica.
- Es remitida por una autoridad hacia el personal subalterno y sirve para comunicar un asunto a varias personas.
- La figura destinataria siempre debe ser un grupo.
- El texto debe redactarse en forma impersonal o en tercera persona del singular.

- No debe contener errores técnicos, ortográficos, gramaticales, ni de puntuación.
- La presentación debe ser impecable.

De acuerdo con el uso generalizado existen dos tipos fundamentales de circulares:

a) Circular general

Comunicación formal escrita que se dirige simultáneamente a varias personas destinatarias de unidades administrativas por ser de interés general y por regular aspectos diversos de la Administración Pública. Transmite acuerdos, instrucciones, reglas, procedimientos, informes, avisos, recomendaciones, decisiones e interpretaciones de normas, con la finalidad de ratificar o implementar nuevos cursos de acción o para continuar el desarrollo de determinados procesos administrativos. El carácter imperativo de la circular general se explica porque regula actividades de las dependencias y organismos auxiliares con fundamento en disposiciones jurídicas o administrativas. Es de observancia general y la información que transmite fluye en línea horizontal o vertical descendente.

b) Circular interna

Comunicación formal escrita que se dirige simultáneamente a varias personas destinatarias de unidades administrativas de una misma dependencia u organismo auxiliar. Transmite acuerdos, instrucciones, reglas, procedimientos, avisos, informes, recomendaciones, decisiones e interpretación de normas, con la finalidad de implementar nuevos cursos de acción o continuar el desarrollo de determinadas funciones o procesos administrativos. La circular interna se deriva de alguna disposición jurídica o administrativa superior, transmite información en línea vertical descendente y horizontal y es de observancia para quienes está dirigida.

C) Memorando

Comunicación formal de uso interno que transmite información para recordar asuntos, comunicar disposiciones, solicitar informes, realizar observaciones o comunicar instrucciones en las dependencias y organismos auxiliares. Es un documento breve, claro y preciso, su redacción es sencilla y concisa. La información que transmite fluye en línea vertical descendente y horizontal y la pueden emitir las y los titulares de las unidades administrativas.

El memorando es una forma muy útil de comunicarse dentro de una institución para lograr transmitir de manera breve los asuntos importantes que conciernen a dicha organización. Debido a que es un documento de carácter interno, por naturaleza es utilizado para la transmisión de información entre los departamentos de una misma unidad administrativa o entre su personal. Puede ser utilizado por cualquier persona con nivel de autoridad, no importando la jerarquía. Se considera una manera eficaz y rápida de solicitar o suministrar información.

Características:

Es una nota o recado de carácter oficial.

Por lo regular, su extensión es de media carta y su estilo es sobrio debido al propósito a que se destina.

Transmite información de manera breve, representa un comunicado rápido y formal que trata de algún asunto urgente.

Incluye instrucciones, orientación, peticiones, informes, respuestas, advertencias, etcétera; todo lo que sea importante tener presente entre oficinas o departamentos, ante algún problema o situación de trascendencia.

Debe ser redactado de manera precisa, clara y concisa.

Debe redactarse en tercera persona, evitando hacerlo en primera persona.

Se debe referir sólo al asunto tratado, sin incluir cosas que no estén relacionadas. Deben evitarse los rodeos y el uso de oraciones largas que perjudiquen el entendimiento rápido del asunto.

Oficio

Comunicación formal que se utiliza para tratar asuntos de índole oficial. Su característica primordial es la sobriedad de su estilo. Es un documento que inicia una gestión, informa un hecho relevante, regulariza una situación, transmite órdenes, lineamientos e instrucciones, o trata asuntos específicos relacionados con personas físicas o jurídico-colectivas fuera del sector público.

La información fluye en línea vertical ascendente o descendente y en forma horizontal. Este

tipo de comunicación la emiten las personas titulares de las unidades administrativas.

En función de la o el destinatario, el oficio se clasifica en:

Interno

Se utiliza cuando existe la necesidad de transmitir información entre las dependencias y organismos auxiliares de la Administración Pública Municipal.

Externo

Se utiliza cuando se requiere establecer comunicación con personas físicas o jurídico colectivas fuera del sector público Municipal, así como con instituciones pertenecientes a los gobiernos federal, Municipales o municipales.

Características:

- Es un documento de carácter oficial que se utiliza para establecer

  Comunicación entre las dependencias Municipales y con las y los particulares.

- Es un documento protocolar que vincula, en especial, a las autoridades de más alta jerarquía.

ATLEQUIZAYÁN

- Se usa con la finalidad de comunicar y coordinar acciones, invitar, solicitar información, contestar, remitir documentos, agradecer o tratar asuntos diversos de trabajos administrativos.

En la práctica y con la finalidad de complementar el alcance de la circular, el oficio puede ser de dos clases: simple o directo y múltiple, conservando una característica que les es común, la de estar siempre personalizado, aun cuando en el escrito se trate el mismo tema.

El oficio simple o directo se utiliza cuando el texto o contenido va dirigido a una sola persona, mientras que el oficio múltiple se emplea cuando un mismo tema o texto va dirigido a más de una persona destinataria; por esta razón las unidades administrativas pueden asignar el mismo número de oficio. Esto sirve para agilizar el proceso de comunicación en la realimentación.

El trato que se considera en el oficio múltiple es vertical, descendente y horizontal, debiéndose considerar siempre que para la emisión de un oficio y darle tal carácter se requiere contar con un nivel de estructura, por la obligatoriedad de señalar el cargo o puesto oficial de quien firma este documento.

Correo electrónico

El uso de tecnologías de información constituye un recurso eficiente y ágil para la comunicación, en el cual están inmersas todas las organizaciones, por lo cual deben aprovecharse, considerando los distintos medios informáticos de transmisión de información que brinda esta tecnología.

El correo electrónico o e-mail es una herramienta tecnológica de comunicación útil para enviar información, documentos, mensajes, archivos, etcétera, a través de sistemas de comunicación electrónica.

Para efectuar este tipo de comunicación, tanto la persona que la envía como la persona que la recibe deben poseer una cuenta de correo electrónico. Para este tipo de comunicación entre personal del servicio público, preferentemente, se deberá hacer uso de direcciones electrónicas institucionales, expedidas por la Dirección General del Sistema Municipal de Informática.

Para el caso de la comunicación por medio electrónico se deberán observar las disposiciones establecidas en la Ley Orgánica Municipal del Estado de Puebla.

Este tipo de comunicación tiene importantes ventajas, tales como:

a) Inmediatez, el tiempo que transcurre entre la emisión de un mensaje y su recepción es casi instantáneo.

b) Costo, enviar mensajes por esta vía sin importar dónde se encuentre la destinataria o el destinatario reduce significativamente los costos para el Gobierno del Municipio .

c) Asíncrono, no se requiere la intervención de la persona que emite el mensaje y de quien lo recibe al mismo tiempo.

d) Intemporal, considerando que la comunicación por correo electrónico no requiere un espacio y tiempo determinado, se puede llevar a cabo durante el desarrollo de otras actividades.

e) Permite enviar de forma anexa diversos tipos de información, de acuerdo con la capacidad señalada por el servidor de internet.

f) Una copia del correo electrónico se puede distribuir a varias personas de manera simultánea con sólo indicar a quiénes se les debe enviar.

g) Un mensaje recibido se puede responder, reenviar o retransmitir inmediatamente después de recibirlo. Se puede reenviar información sin tener que reescribirla.

h) Ahorro considerable de recursos al hacer uso de medios convencionales para comunicación, ya que con una sola conexión a internet se puede enviar o recibir información.

i) Se puede tener comunicación con las diferentes unidades administrativas sin importar el lugar donde se encuentren ubicadas.

Recomendaciones para el uso correcto del correo electrónico:

a) Las dependencias y organismos auxiliares podrán hacer uso del correo electrónico para el envío de información, a excepción de la considerada como reservada o confidencial, atendiendo a las disposiciones contenidas en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Municipio y Municipios.

b) En el uso del correo electrónico deberá evitarse el envío de mensajes

fotos, texto, imágenes o cualquier otro tipo de información cuyo lenguaje, intención o expresión resulten soeces o atenten contra la integridad de las personas.

c) La comunicación debe ser cordial, respetuosa y oportuna. Es importante tener en cuenta que un mensaje de correo electrónico puede ser considerado como un soporte documental con características legales.

d) Los mensajes deben estar respaldados con la información necesaria que incluya un texto de identificación al pie del mensaje, debiendo contener al menos el nombre, cargo, unidad administrativa, domicilio y teléfono de quien emite la información.

e) Antes de enviar el mensaje, determinar adecuadamente a la destinataria o al destinatario que requiere la información y que corresponda a su responsabilidad, función o actividad.

f) En el elemento "asunto" debe precisarse el contenido del mensaje, lo cual permitirá a quien lo reciba priorizar su revisión.

g) Al responder un mensaje sólo se debe escribir el texto que exprese los argumentos imprescindibles para entender el contexto del escrito.

h) En la respuesta de un mensaje se deben considerar los mismos elementos de la comunicación formal escrita: destinataria o destinatario, texto, despedida y persona que remite.

i) Para no saturar la bandeja del correo se recomienda su revisión diaria, lo que facilitará la fluidez en la comunicación.

6.2. Características de la comunicación escrita.

Para tener una buena legibilidad en la comunicación escrita existe un número importante de recomendaciones; para el caso particular de este manual se han seleccionado las siguientes:

Claridad. Indica escribir con un pensamiento claro, transparente, comprensible, directo y lógico. La claridad es la exposición limpia, correcta; es redactar un texto entendible sin que dé lugar a dudas.

Precisión. Implica la brevedad en la expresión de los conceptos, emplear únicamente las frases que sean necesarias para expresar lo que se requiere con el menor número de palabras bien estructuradas.

Concreción. Abrevia a lo esencial el asunto sobre el que se escribe; es evitar rodeos inútiles, palabras ociosas o la inclusión de otros asuntos.

Actualidad. Revela agilidad y vigencia en la manera de enfocar los temas, los datos utilizados, la construcción de los párrafos, el vocabulario, la puntuación, la forma ortográfica, los símbolos convencionales y los elementos materiales.

Naturalidad. Se refiere a utilizar el lenguaje más usual o habitual y sin rebuscamientos.

Originalidad. Evita toda muestra de automatismo, copia o actividad indiferente. La estructura de las ideas debe realizarse con conciencia de su utilidad y ha de estar actualizada en su contenido y forma para que tenga fuerza expresiva.

Adecuación. Significa un acto de consideración lógico hacia quien va orientado el mensaje. No se debe dirigir a todas las personas de manera idéntica, sino en forma adecuada a cada caso.

Cortesía. Dirigirse con atención y respeto a quien recibe la información.

Por regla general, la redacción de un escrito requiere de práctica y constancia, además de conocimiento de una estructura para su elaboración. Una vez cumplido lo anterior, resulta una tarea sencilla de llevar a cabo.

6.3. Requisitos formales

Imagen institucional

En la Administración Pública Municipal de, Puebla, es importante que todo escrito emitido por las unidades administrativas de las dependencias y organismos auxiliares contenga la imagen gráfica institucional vigente.

Al respecto, se debe respetar la imagen institucional, que es el logotipo oficial del Municipio.

ATLEQUIZAYÁN

Clave de referencia

Es necesario que los documentos de comunicación formal cuenten con una clave de referencia que permita identificar quién y cuándo los emite. La clave de referencia se integra por tres partes:

- Codificación estructural de la unidad administrativa que emite la comunicación formal.
- Número consecutivo del documento que asigna la unidad administrativa emisora.
- La fecha en que se elabora dicho comunicado.

La codificación estructural se utiliza de manera progresiva de izquierda a derecha y representa la identificación de las unidades administrativas de cada dependencia y organismo auxiliar, iniciando de los niveles jerárquicos superiores hacia los inferiores. Su representación se realiza con nueve dígitos y ésta es asignada y proporcionada por la Dirección General de Innovación, de acuerdo con las estructuras de organización autorizadas.

A fin de contar con los elementos que permitan identificar los documentos que se reciben y

emiten, se utilizará la clave de dichos documentos de la siguiente forma:

000000000-000/0000

Año

Número consecutivo de la comunicación formal

Codificación de la unidad administrativa emisora

Validación de la comunicación

Las personas titulares de las unidades administrativas de las dependencias y organismos auxiliares que, con motivo de su atribución, función, comisión o encargo, rubriquen, ya sea de manera física o electrónica, la comunicación formal que emiten, deberán hacerlo con el carácter de profesionistas o pasantes que tengan, evitando el uso de algún título profesional cuando carezcan de él.

Recepción, organización y conservación de la comunicación formal

El resguardo, organización y conservación de la comunicación formal física o electrónica, generada o recibida por las unidades administrativas de las dependencias y organismos auxiliares, debe ser organizada en expedientes con los que se integrará su archivo de trámite, de acuerdo con lo establecido en la normatividad en la materia.

7. Lineamientos Generales

Los lineamientos tienen como propósito constituir un marco de referencia para homologar, precisar y clarificar la comunicación formal que emiten las dependencias y organismos auxiliares del Poder Ejecutivo del Estado de Puebla. Tienen un carácter de orientación, de ahí que su intención sea

apoyar al personal del servicio público en la emisión de una comunicación formal eficaz, que coadyuve en la modernización de la gestión pública.

a) La utilización de un determinado medio de comunicación formal se definirá en función de la información a transmitir, de quien emite, de las ventajas que ofrece el medio a utilizar, de la persona o ente a quien va destinada la información y del objetivo que se pretende alcanzar.

b) El personal del servicio público que reciba alguno de los medios de comunicación formal especificados en el presente manual se responsabilizará de su uso, seguimiento, manejo, custodia y confidencialidad, en su caso.

c) Las personas titulares de las unidades administrativas que emitan comunicación formal lo harán tomando en cuenta los niveles jerárquicos con los que deben comunicarse, el medio de comunicación que ofrezca mayores ventajas y seguridad para transmitir el mensaje, las medidas de austeridad vigentes y el flujo de información que en mayor medida facilite la comunicación y la toma de decisiones.

d) Los medios de comunicación formal que utilicen las personas titulares de las unidades administrativas, deberán elaborarse tomando en consideración las características técnicas de redacción y los materiales que ofrezcan mayores ventajas para su emisión, registro y resguardo.

e) Con el propósito de facilitar la identificación, seguimiento y clasificación de la comunicación formal, las unidades administrativas señalarán en sus medios de comunicación la referencia o el código del documento que lo identifica.

f) Para evitar el gasto irracional de recursos y la saturación de los archivos de trámite, se recomienda elaborar y enviar copia de la comunicación formal única y exclusivamente a quienes deban tener conocimiento del asunto de que se trate, en función de su utilidad; es decir, cuando la o el destinatario de la copia deba realizar alguna acción consecuente. En su caso, considerar la emisión de copias a través de correo electrónico oficial.

g) Cuando de una comunicación formal sea necesario enviar copias de conocimiento a personal del servicio público de diferente nivel jerárquico, se marcarán de acuerdo con el orden que señala la Ley Orgánica Municipal, los reglamentos interiores o la estructura orgánica (leída ésta de arriba hacia abajo).

h) La comunicación formal denotará en su contenido: claridad, precisión, concreción, actualidad, naturalidad, originalidad, adecuación y cortesía, con el propósito de facilitar su entendimiento.

i) Las dependencias y organismos auxiliares serán responsables de distribuir, controlar, expedientar y archivar las comunicaciones formales que emitan y reciban.

j) La emisión de circulares generales será competencia de las personas titulares de la Gubernatura, de las secretarías o equivalentes, de la Procuraduría General de Justicia y de las coordinaciones generales.

Las circulares generales e internas tratarán un sólo asunto por documento, el cual se detallará y precisará a fin de evitar confusiones.

k) Los minutarios de apoyo al seguimiento de correspondencia se integrarán en cada unidad administrativa que emita o reciba comunicación formal, los cuales estarán sujetos a inventario.

l) Toda comunicación formal que generen o reciban las unidades administrativas de las dependencias y organismos auxiliares se mantendrá organizada en los archivos de trámite, conforme al Cuadro General de Clasificación Archivística correspondiente, a fin de facilitar su organización, consulta y conservación.

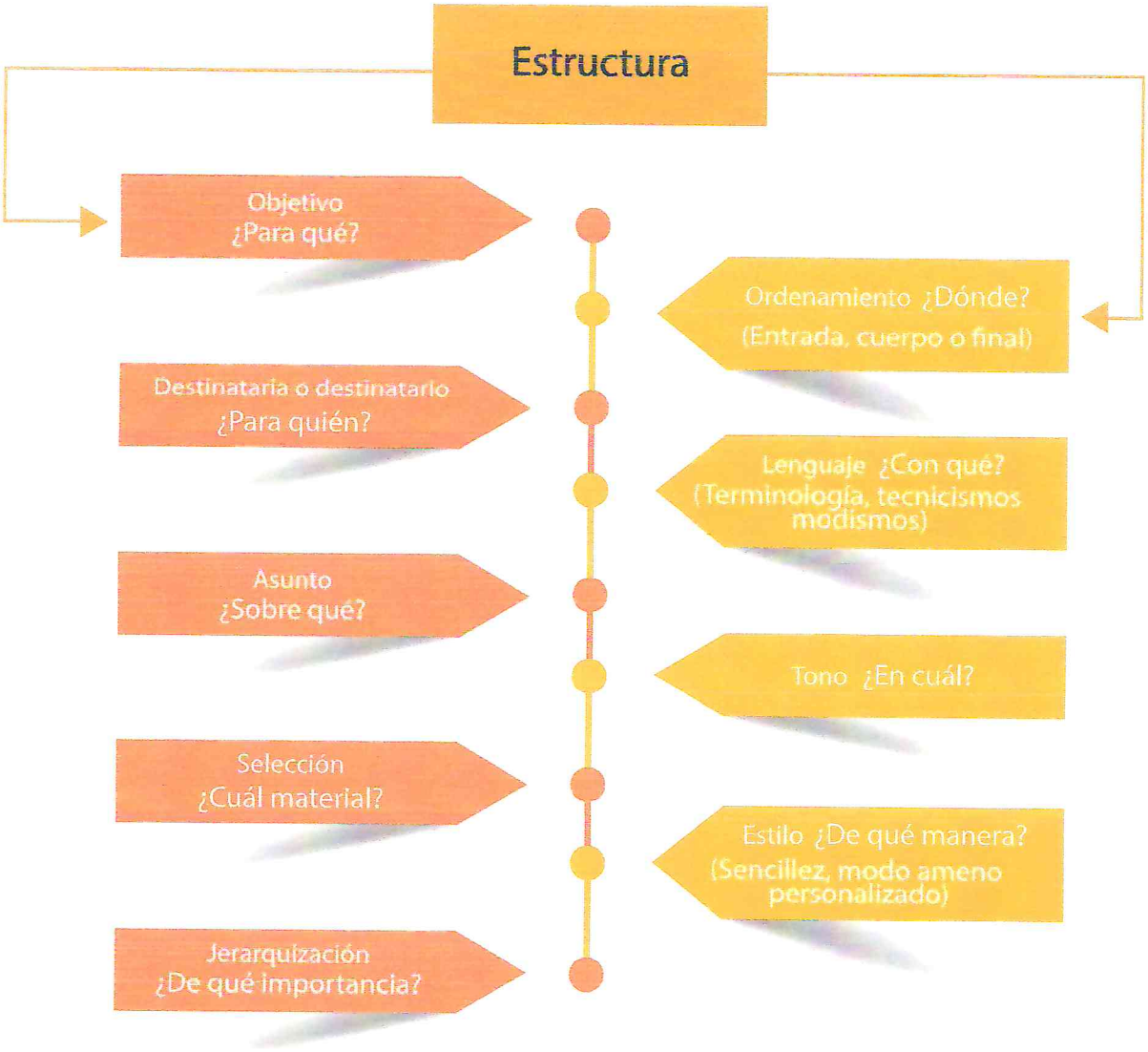
m) Cuando se trate de comunicados dirigidos a diferentes unidades administrativas, pero con el mismo mensaje, se podrá emplear la misma clave de identificación del escrito.

n) En los oficios internos o memorandos que contengan el mismo mensaje, dirigidos al personal del servicio público de diferentes Áreas o unidades Administrativas, se podrá referir únicamente al cargo de la o el destinatario.

o) En una copia de toda comunicación formal que sea recibida por la destinataria o el destinatario, deberá asentarse como acuse de recibo el sello oficial de la unidad administrativa y/o los datos de la persona que la recibe.

p) Toda comunicación formal que generen las unidades administrativas de las dependencias y organismos auxiliares, deberá observar las recomendaciones para la utilización de lenguaje incluyente, no sexista y accesible, para lo cual podrán consultar las fuentes referidas en este manual, así como demás disposiciones en materia de equidad e inclusión.

8. Estructura Básica de una Comunicación Escrita



Para todos los casos se recomienda:

1.Evitar el uso de fórmulas sexistas. Visibilizar a las mujeres y por tanto no usar el masculino como genérico.

ATLEQUIZAYÁN

2. Preferentemente utilizar siempre primero el femenino y a continuación el masculino.

3. Evitar el uso de diagonales, paréntesis o el símbolo "@" para referirse a artículos, sustantivos y adjetivos femeninos y masculinos.

4. Cuando sea posible, privilegiar el uso de palabras abstractas o genéricas