



LINEAMIENTOS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL INTERNA Y/O EXTERNA DEL CONSEJO  
ESTATAL DE COORDINACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA

## Índice

|   |    |
|---|----|
| Introducción - - - - -                                    | 1  |
| Capítulo I. Disposiciones Generales - - - - -             | 3  |
| Capítulo II. De los Medios de Difusión Interna - - - - -  | 5  |
| Capítulo III. De los Medios de Difusión Externa - - - - - | 7  |
| Capítulo IV. De los Requisitos - - - - -                  | 8  |
| Capítulo V. De las Obligaciones - - - - -                 | 10 |

## Introducción

Debemos entender por comunicación al proceso generalmente activo y recíproco de transmisión de información y conceptos, que se desarrolla a través de un sistema ordenado y de un canal físico y/o tecnológico dispuesto para ello.<sup>1</sup>

Los presentes lineamientos de comunicación tienen la **finalidad** de brindar a las personas servidoras públicas adscritas al Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública, que desempeñe un cargo, empleo o comisión de cualquier naturaleza, la información y mecanismos que sean necesarios y útiles para el ejercicio de sus funciones así como para la comunicación entre las Unidades Administrativas que integran este Organismo e Instituciones con las que se relaciona en el ámbito de su competencia.

Ahora bien, el **objetivo** primordial es fortalecer entre el personal de este Organismo, el sentido de responsabilidad para cumplir con la función de comunicar y difundir la información en tiempo y forma para una adecuada toma de decisiones, así como la forma de difusión regulada de las actividades que deben realizarse, previniendo de esta manera, los riesgos que puedan afectar el correcto funcionamiento organizacional. Lo anterior en apego a las leyes y disposiciones normativas vigentes aplicables a cada caso en particular.

Asimismo, es importante destacar que, la comunicación puede clasificarse en formal e informal de acuerdo a la complejidad y relevancia del contenido, debiendo señalar en todo momento el nombre de la persona a la cual va dirigida y/o en su caso el cargo que ocupa. La primera de ellas (formal), suele tener una estructura organizativa específica y un mensaje estandarizado y cuidadosamente elaborado; la segunda (informal) ocurre en las interacciones diarias que se dan entre los miembros del Organismo de manera no oficial, tratándose generalmente de una comunicación casual y espontánea.

En ese sentido podemos comprender que la comunicación interna puede ser formal e informal y tiene como propósito informar y/o requerir información

específica, sin embargo, la comunicación de tipo informal, solo podrá ser utilizada de manera interna y únicamente en los casos planteados dentro del presente documento.

Por otro lado, la comunicación formal la debemos entender como aquella que, está dirigida a las Unidades Administrativas que conforman este Consejo y a las Instituciones ajenas, esto de conformidad a la importancia y/o relevancia de la información de que se trate; misma que deberá materializarse a través de los mecanismos y líneas de comunicación que establezcan los presentes lineamientos.

1 "Comunicación". Autor: Equipo editorial, Etecé. De: Argentina. Para: Enciclopedia Humanidades. Disponible en: <https://humanidades.com/comunicacion/>. Última edición: 23 enero, 2023. Consultado: 18 mayo, 2023. Fuente: <https://humanidades.com/comunicacion/#ixzz82511HKi5>

## Capítulo I

### Disposiciones Generales

**Artículo 1.** Los presentes lineamientos son de observancia general y de carácter obligatorio para todos las y los servidores públicos adscritos al Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública en el ámbito de sus respectivas competencias y funciones.

**Artículo 2.** Los objetivos de los presentes lineamientos son:

- I. Establecer las directrices para la difusión de información de carácter interno y externo;
- II. Coadyuvar con la planeación, desarrollo, ejecución y seguimiento de mesas de trabajo; y
- III. Dar a conocer los medios y las formas mediante las cuales debe de circular la información de manera interna y externa;

**Artículo 3.** Para los efectos de estos lineamientos se entenderán por:

- I. **Acuse:** Documento cuya finalidad es la comprobación de que determinada información ha sido recibida por la autoridad o Unidad Administrativa competente;
- II. **Campañas internas:** A las acciones al interior del Consejo, encaminadas a dar difusión extensiva a todo el personal, que va desde la promoción de un curso, así como un servicio o prestación;
- III. **Circular:** Documento por el cual se realiza el envío de comunicados para dar a conocer disposiciones de carácter oficial, de cumplimiento y/o seguimiento a varios destinatarios, de las distintas Unidades Administrativas del Consejo;
- IV. **Consejo:** Al Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública;
- V. **Convocatoria:** Documento por el cual se difunde información para la realización de trámites o la asistencia a eventos, sesiones y/o juntas de trabajo en las que el Consejo sea parte;

- VI. **Correo electrónico:** Servicio de red oficial que permite mandar y recibir mensajes con múltiples destinatarios o receptores;
- VII. **Lineamientos:** Lineamientos de Comunicación Institucional Interna y/o Externa del Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública;
- VIII. **Redes sociales:** Plataformas digitales formadas por el Consejo con la finalidad de difundir información respecto de las actividades realizadas por el mismo con la ciudadanía en general;
- IX. **Mensajería instantánea:** Servicio online de comunicación que permite a dos o más personas enviar y recibir mensajes de texto en tiempo real;
- X. **Memorándum:** Documento interno por el cual se realiza el **envío** de comunicados para transmitir información relevante entre las diferentes Unidades Administrativas del Consejo, de forma rápida tales como: solicitudes de informes, peticiones, recomendaciones, instrucciones, felicitaciones;
- XI. decisiones, citaciones, etcétera. El mismo tiene como finalidad recordar sobre el cumplimiento de ciertas acciones, eventos o fechas de importancia;
- XII. **Oficio:** Documento de comunicación formal externa, por el cual se informan diferentes tipos de órdenes, disposiciones, solicitudes, gestiones y procedimientos por parte de las distintas autoridades con las que el Consejo interactúa para el cumplimiento de sus funciones;
- XIII. **Oficialía:** A la Oficialía de Partes de este Consejo; y
- XIV. **Unidad Administrativa:** A todas las áreas y/o Direcciones que conforman este Consejo.

**Artículo 4.** Los mecanismos contemplados en los presentes lineamientos, deberán regirse en apego a la siguiente normatividad:

- I. Decreto del Ejecutivo del Estado, por el que crea el Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública;
- II. Ley General de Archivos;
- III. Ley de Archivos del Estado de Puebla;

- IV. Reglamento Interior del Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública; y
- V. Manual de Organización Institucional del Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

## Capítulo II

### De los Medios de Difusión Interna

**Artículo 5.** La información interna será manejada por todas las Unidades Administrativas que conforman el Consejo, mediante:

- I. Señalización informativa;
- II. Campañas internas;
- III. Memorándum;
- IV. Circular;
- V. Tarjeta informativa;
- VI. Correo electrónico; y
- VII. Mensajería instantánea.

Lo anterior de manera enunciativa, más no limitativa.

**Artículo 6.** La señalización informativa deberá dirigirse a todas las personas usuarias del Consejo, y abarca la información de carácter general que se necesita para llegar a cualquier Unidad Administrativa.

Todas las Unidades Administrativas podrán solicitar al área correspondiente, el diseño y colocación de la señalización informativa.

**Artículo 7.** Las campañas internas serán difundidas a través de carteles, correo electrónico institucional, mensajería instantánea o redes sociales del Consejo. Las distintas Unidades Administrativas serán responsables de su atención y seguimiento.

**Artículo 8.** Los correos electrónicos y la mensajería instantánea, únicamente podrán contener comunicación informal. En caso de los correos electrónicos, los mismos

deberán ser enviados y recepcionados exclusivamente de los correos institucionales que sean designados a cada una de las Unidades Administrativas.

En cuanto a la mensajería instantánea, las Unidades Administrativas podrán crear grupos de difusión a efecto de facilitar el tránsito de la información.

**Artículo 9.** Los memorándum y circulares tratarán en todo momento de una comunicación formal. Las personas facultadas para emitirlos son:

- I. Las y los Titulares de las Unidades Administrativas;
- II. Las y los Jefes de Departamento; y
- III. Las y los Subdirectores.

**Artículo 10.** Las tarjetas informativas deberán ir siempre firmadas por el Titular de la Unidad Administrativa que la emite, y contemplará un resumen y/o extracto de un tema en concreto, con la finalidad de agilizar el manejo de la información.

Este medio de difusión informativa, únicamente se empleará para hacer del conocimiento al receptor un tema relevante, sin que busque generar una respuesta a lo manifestado.

**Artículo 11.** Las Unidades administrativas del Consejo, contarán sin excepción con tres libros de registro, destinados a memorándums, oficios y circulares, en los cuales se deberán establecer por lo menos:

- I. Número subsecuente;
- II. Unidad Administrativa a la que va dirigido;
- III. Asunto; y
- IV. Nombre de la persona que lo elabora.

Dichos libros deberán ser conservados por cada una de las Unidades Administrativas, de conformidad a lo establecido en la Ley General de Archivos y la Ley de Archivos del Estado de Puebla.

### Capítulo III De los Medios de Difusión Externa

**Artículo 12.** Los medios de difusión externa tratarán en todo momento de una comunicación formal.

**Artículo 13.** La información externa será manejada por todas las Unidades Administrativas que conforman el Consejo, mediante:

- I. Oficio;
- II. Convocatoria;
- III. Correo electrónico; y
- IV. Redes sociales.

**Artículo 14.** Los oficios y convocatorias, deberán ser enviados de manera física a las dependencias correspondientes, respetando en todo momento los términos señalados por las autoridades competentes.

**Artículo 15.** Únicamente podrán ser enviados mediante correo electrónico, los oficios y convocatorias a las autoridades que autoricen como medio de notificación el mismo y deberá ser a través del correo institucional de la Unidad Administrativa correspondiente, solicitando en todo momento el acuse de recibido y marcando copia del mismo al correo institucional de Oficialía.

**Artículo 16.** Las Unidades Administrativas deberán de contar sin excepción con un correo institucional, emitido por la Dirección de Infraestructura Tecnológica de la Secretaría de Administración y Finanzas del Estado de Puebla y/o correo institucional de este Consejo Estatal con terminación: [cesppuebla.gob.mx](mailto:cesppuebla.gob.mx).

Para ello deberán de realizar las gestiones necesarias con el área encargada dentro del Consejo.

**Artículo 17.** Las redes sociales del Consejo únicamente podrán ser manejadas y monitoreadas por la persona designada por el o la Titular del mismo.

## Capítulo IV De los Requisitos

**Artículo 18.** Todos los medios de comunicación formal, deberán realizarse con tipografía Poppins y sus variantes, así como en hoja membretada y/o cualquier impreso referente al Consejo, autorizados previamente por la Dirección de Imagen Institucional de la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital.

**Artículo 19.** Los Memorándums deberán contener y especificar por lo menos:

- I. Lugar y fecha de emisión;
- II. Número de folio u memorándum, el cual deberá contener las siglas de la Unidad Administrativa que lo emite;
- III. Asunto;
- IV. Nombre y cargo del destinatario;
- V. Cuerpo de documento;
- VI. Despedida;
- VII. Nombre, firma y cargo de la persona que emite el documento;
- VIII. Sello de la Unidad Administrativa que lo emite; y
- IX. Nombre y rúbricas de las personas que realizan y revisan el documento.

**Artículo 20.** Las circulares deberán contener y especificar por lo menos:

- I. Lugar y fecha de emisión;
- X. Número de folio o circular, el cual deberá contener las siglas de la Unidad Administrativa que lo emite;
- II. Nombres y/o cargos de los destinatarios;
- III. Cuerpo del documento;
- IV. Sello de la Unidad Administrativa que lo emite; y
- V. Nombre y rúbricas de las personas que realizan y revisan el documento

**Artículo 21.** Los oficios deberán contener y especificar por lo menos:

- I. Lugar de emisión;
- II. Fecha de elaboración;

- III. Número de folio y oficio, el cual deberá contener las siglas del Consejo, seguidas de las de la Unidad Administrativa que lo emite;
- IV. Asunto;
- V. Nombre completo y cargo del destinatario;
- VI. Cuerpo del documento;
- VII. Despedida;
- VIII. Nombre completo, cargo, firma y sello de remitente; y
- IX. Mención de copia para conocimiento o seguimiento para él o la Titular del Consejo.

**Artículo 22.** Las convocatorias deberán contener por lo menos:

- I. Lugar y fecha de emisión;
- II. La palabra "Convocatoria", centrada en la parte superior del documento;
- III. Cuerpo del documento (invitación, requisitos, bases, fecha, etcétera);
- IV. Nombre del remitente, en su caso firma y sello; y
- V. En su caso, solicitud de suplente.

**Artículo 23.** Los correos electrónicos deberán ser emitidos en todo momento a través de los correos institucionales y deberán contener por lo menos:

- I. Nombre y cargo de destinatario;
- II. Nombre y cargo de remitente; y
- III. La leyenda "acuse de recibido".

**Artículos 24.** Para la entrega física de los documentos mencionados en el cuerpo del presente capítulo, el destinatario, deberá acusar de recibido con el sello de la Unidad Administrativa y/o dependencia, nombre completo, fecha y firma de quien lo recibe.

**Artículos 25.** Únicamente los medios de difusión formal externa podrán ser enviados y recepcionados mediante correo electrónico institucional, debiendo marcar copia en todo momento al correo institucional de oficialía de este Consejo.

La Unidad Administrativa que utilice este medio, será responsable del acuse y recepción de la información.

## Capítulo V De las Obligaciones

**Artículo 26.** Para lograr emplear una buena comunicación interna dentro del Consejo, las y los servidores públicos adscritos al mismo contarán con las siguientes obligaciones:

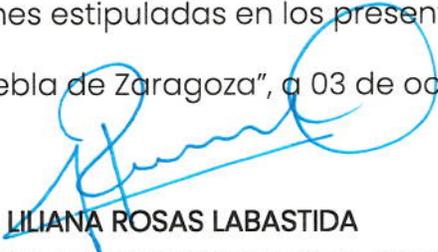
- I. Manejar de manera confidencial la información en el ámbito de sus respectivas competencias y funciones;
- II. Respetar los niveles jerárquicos en todo comunicado;
- III. Ocupar en todo momento la hoja membretada autorizada por el Consejo; así como el tipo de fuente y márgenes establecidos;
- IV. Dirigir sus peticiones y/o en su caso respuestas de manera formal, respetuosa y en los términos establecidos por el peticionario; y
- V. Señalar la autoridad a la cual va dirigido el comunicado, así como hacer mención en el cuerpo del mismo, el asunto, autoridad a la que va dirigido, fecha, nombre y firma de la autoridad que lo emite, así como el nombre y rubrica de las personas que lo realizan y/o revisan.

### Artículos transitorios

**Primero.** Los presentes Lineamientos entrarán en vigor a partir de la firma de la Secretaría Ejecutiva de este Organismo y la difusión a los Titulares de cada Unidad Administrativa.

**Segundo.** Los Titulares de las Unidades Administrativas que conforman el Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública, verificarán que se lleve a cabo las acciones estipuladas en los presentes lineamientos.

Cuatro Veces Heroica Puebla de Zaragoza”, a 03 de octubre de 2023



LILIANA ROSAS LABASTIDA

SECRETARIA EJECUTIVA DEL CONSEJO ESTATAL DE COORDINACIÓN  
DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA.