



# Manual de Comunicación Formal de la Administración Pública Estatal

Octubre de 2016

Gobierno del Estado de México  
Secretaría de Finanzas  
Subsecretaría de Administración  
Dirección General de Innovación  
Lerdo Poniente núm. 101, Edificio Plaza Toluca,  
puerta núm. 300, col. Centro, C.P. 50000, Toluca,  
Estado de México.  
Edición de la Dirección General de Innovación.

Autorización del Consejo Editorial de la  
Administración Pública Estatal CE: 203/09/25/16  
Septiembre de 2016.

[www.edomexico.gob.mx](http://www.edomexico.gob.mx)

# Índice

	Pág.
<b>Presentación</b>	<b>4</b>
<b>1. Base Jurídica</b>	<b>6</b>
<b>2. Objetivo General</b>	<b>8</b>
<b>3. Proceso de Comunicación</b>	<b>9</b>
<b>4. Conceptos y Generalidades</b>	<b>10</b>
4.1. La comunicación	10
4.2. Propósito y función de la comunicación en las organizaciones	10
4.3. Formas de comunicación	12
4.4. Criterios para una buena comunicación escrita	14
4.5. Flujos de información	14
<b>5. Matriz de Información para la Emisión de Comunicación Formal</b>	<b>16</b>
<b>6. Comunicación Formal de Uso Común</b>	<b>18</b>
6.1. Medios de comunicación escrita	18
6.2. Características de la comunicación escrita	22
6.3. Requisitos formales	23
<b>7. Lineamientos Generales</b>	<b>26</b>
<b>8. Estructura Básica de una Comunicación Escrita</b>	<b>29</b>
8.1. Estructura	29
8.2. Partes esenciales de los medios de comunicación escrita	30
8.3. Partes complementarias de los medios de comunicación escrita	30
8.4. Recomendaciones para una correcta presentación	31
<b>9. Elementos Básicos en la Elaboración de la Comunicación Formal</b>	<b>34</b>
9.1. Circular general	34
9.2. Circular interna	37
9.3. Memorando	40
9.4. Oficio interno	43
9.5. Oficio externo	46
9.6. Correo electrónico	49
<b>Términos y Definiciones Útiles</b>	<b>53</b>
<b>Bibliografía</b>	<b>55</b>
<b>Anexo</b>	<b>56</b>

## Presentación

**E**l Gobernador Constitucional del Estado de México, ha establecido desde el inicio de su gestión una política de gobierno de continuidad y transformación, donde la población mexiquense contribuya a un Estado de México solidario, protegido y progresista, con acciones orientadas a contar con una Administración Pública Estatal 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 niveles 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 Estatal 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 quehacer gubernamental con una visión de resultados a la población mexiquense.

El **Manual de Comunicación Formal de la Administración Pública Estatal** establece los lineamientos generales que homologan, clarifican y precisan la comunicación que emiten las dependencias y organismos auxiliares del Poder Ejecutivo del Estado de México, 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 estatal.

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 Estatal, se analizan en estas páginas: circular, memorando y oficio; así como el correo electrónico como un recurso alterno para la emisión de comunicados escritos.

En los primeros dos apartados del documento se describen los ordenamientos legales que conforman la base jurídica que regula la administración de documentos en la entidad, se enuncia el objetivo general del manual; y en el tercer punto, se detalla el esquema básico del proceso de comunicación.

Del apartado cuarto al noveno se establecen los conceptos y generalidades de la comunicación; la matriz de información para la emisión de comunicación escrita formal; la comunicación formal de uso común; y los lineamientos generales que se recomiendan observar en su emisión; así como la estructura básica de una comunicación escrita y los elementos básicos que deben considerarse para la elaboración de circulares, memorando y oficios en la Administración Pública Estatal.

Asimismo, el presente manual fomenta el uso de un lenguaje incluyente para ambos sexos en las unidades administrativas, con la finalidad de evitar confusión, negación o ambigüedad, así como visibilizar a las mujeres y equilibrar las asimetrías de género.

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

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, reformas y adiciones.
2. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 10, 14 y 17 de noviembre de 1917, reformas y adiciones.
3. Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 17 de septiembre de 1981, reformas y adiciones.
4. Ley para la Coordinación y Control de Organismos Auxiliares del Estado de México. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 24 de agosto de 1983, reformas y adiciones.
5. Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 11 de septiembre de 1990, reformas y adiciones.
6. Ley de Documentos Administrativos e Históricos del Estado de México. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 24 de marzo de 1986, reformas y adiciones.
7. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 4 de mayo de 2016, reformas y adiciones.
8. Ley de Protección de Datos Personales del Estado de México. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 31 de agosto de 2012, reformas y adiciones.
9. Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 6 de enero de 2016, reformas y adiciones.
10. Ley de Igualdad de Trato y Oportunidades entre Mujeres y Hombres del Estado de México. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 6 de septiembre de 2010, reformas y adiciones.
11. Código Administrativo del Estado de México. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 13 de diciembre de 2001, reformas y adiciones.
12. Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 7 de febrero de 1997, reformas y adiciones.
13. Código de Procedimientos Civiles del Estado de México. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 1 de julio de 2002, reformas y adiciones.
14. Reglamento de la Ley para la Coordinación y el Control de los Organismos Auxiliares y Fideicomisos del Estado de México. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 8 de octubre de 1984, reformas y adiciones.
15. Reglamento de la Ley de Igualdad de Trato y Oportunidades entre Mujeres y Hombres del Estado de México. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 14 de marzo de 2016.
16. Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 5 de julio de 2006.

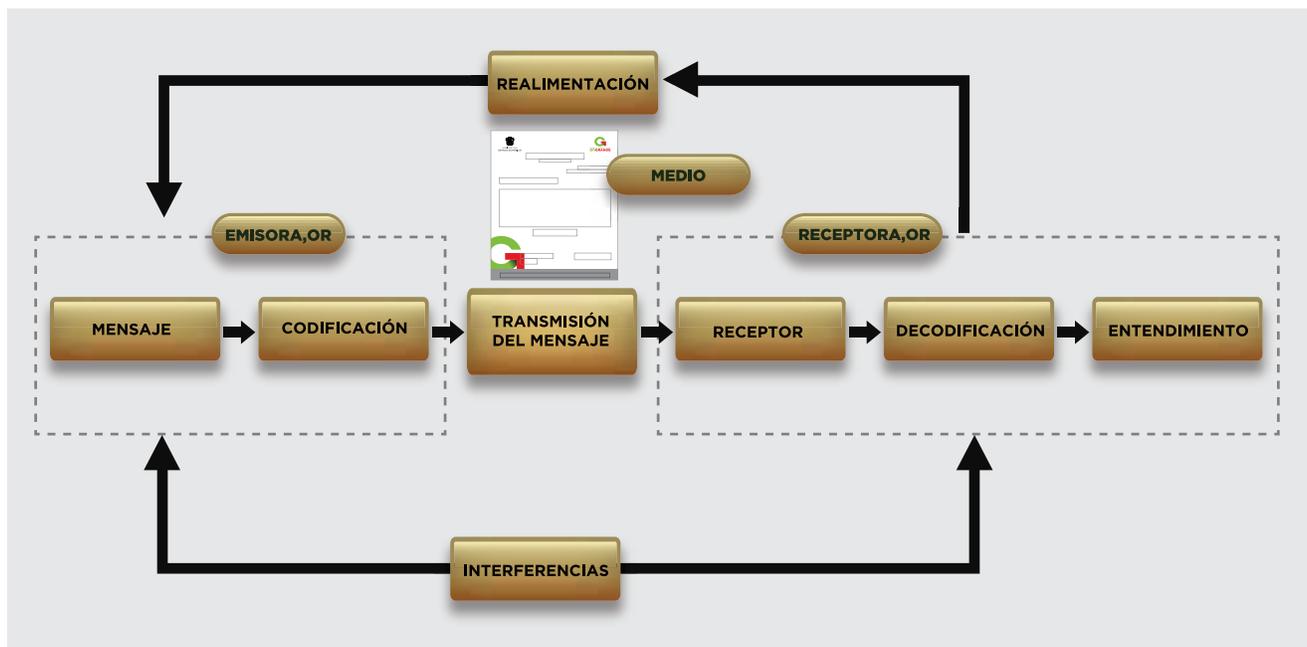
- 17.** Reglamento sobre el Uso de Tecnologías de Información de la Administración Pública del Estado de México. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 11 de agosto de 2011.
- 18.** Acuerdo por el que se establecen las Normas Administrativas para la Asignación y Uso de Bienes y Servicios de las Dependencias y Organismos Auxiliares del Poder Ejecutivo Estatal. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 24 de febrero de 2005, reformas y adiciones.
- 19.** Lineamientos para la Administración de Documentos en el Estado de México. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 29 de mayo de 2015.
- 20.** Lineamientos para la valoración, selección y baja de los documentos, expedientes y series de trámite concluido en los archivos del Estado de México. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 29 de mayo de 2015.
- 21.** Plan de Austeridad al Gasto Público del Poder Ejecutivo del Estado de México para el Ejercicio Fiscal correspondiente.

## 2. Objetivo General

**E**stablecer los lineamientos generales, con perspectiva de género, para la comunicación escrita entre las unidades administrativas de la Administración Pública Estatal 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 transmitir 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 formula 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, en razón de 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.

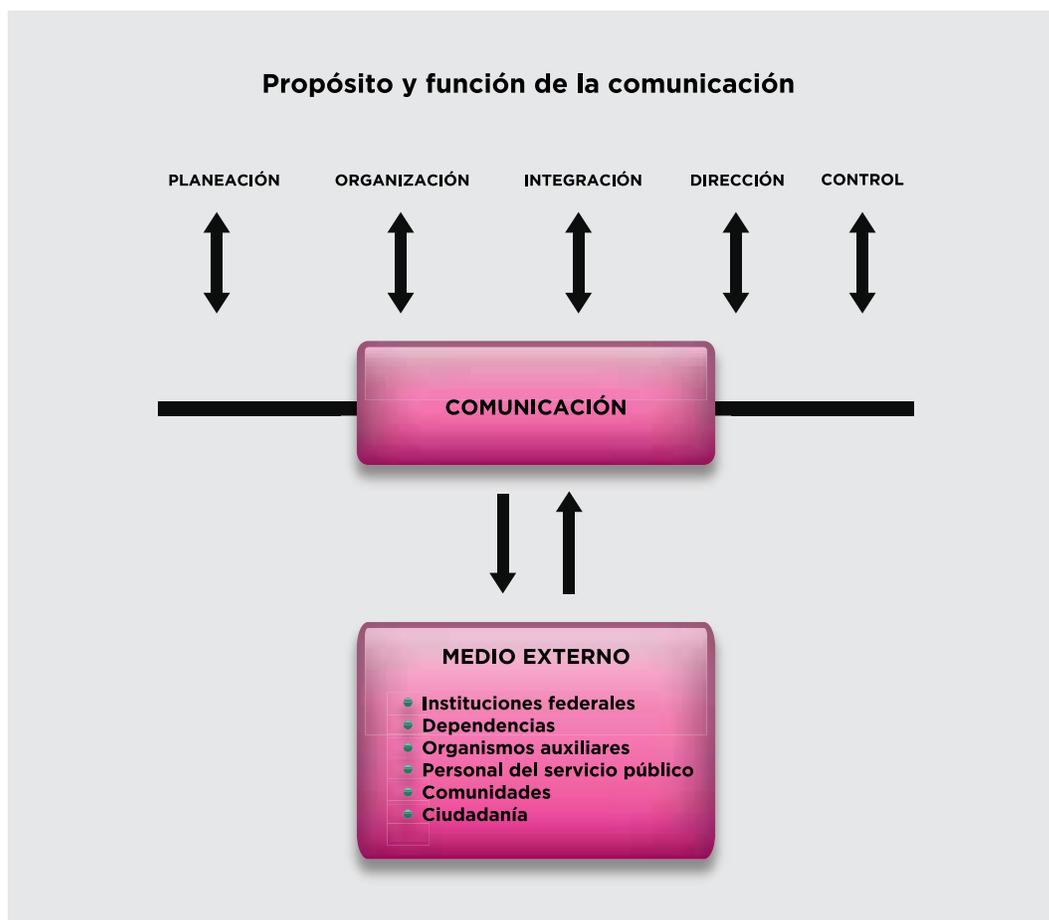
La función de la comunicación es unificar la actividad organizada y modificar la conducta. Con ella se efectúa el cambio, se hace productiva la información y se cumplen metas. La transferencia de información de una persona a otra es vital, por lo que la función básica de la comunicación es vincular a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



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

**L**a 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 Estatal 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:

Formas de comunicación			
FORMAS	ESCRITA	ORAL	MIXTA O ELECTRÓNICA
Medios	<ul style="list-style-type: none"> <li>📄 Boletín</li> <li>📄 Inserción</li> <li>📄 Reporte</li> <li>📄 Revista</li> <li>📄 Folleto</li> <li>📄 Nota</li> <li>📄 Tarjeta</li> <li>📄 Memorando</li> <li>📄 Oficio</li> <li>📄 Circular</li> <li>📄 Tablero de avisos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🗣️ Plática</li> <li>🗣️ Conferencia</li> <li>🗣️ Exposición</li> <li>🗣️ Discurso</li> <li>🗣️ Curso</li> <li>🗣️ Panel</li> <li>🗣️ Simposio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☎️ Teléfono</li> <li>✉️ Correo electrónico</li> <li>🌐 Red social</li> <li>💬 Chat</li> <li>🌐 Intranet</li> <li>🌐 Página web</li> </ul>

## 4.4. 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:

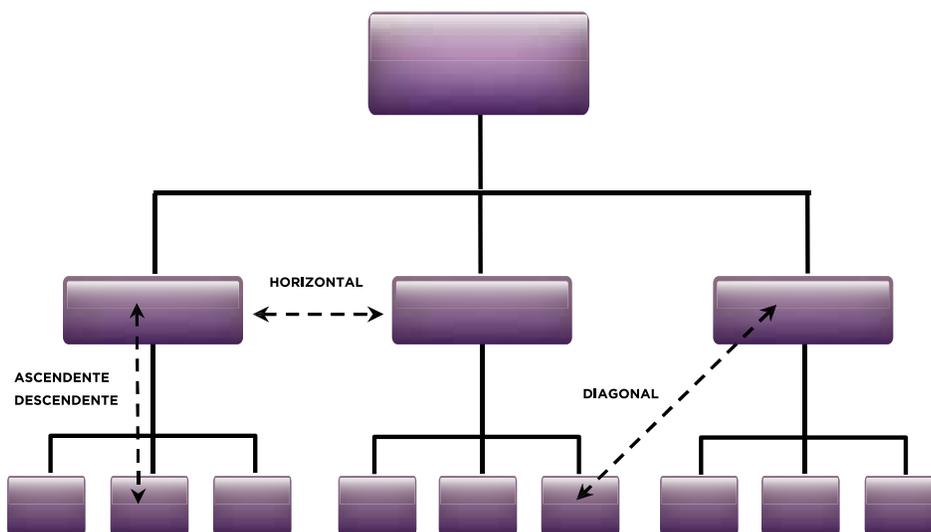
1. Signos de puntuación.
2. Mayúsculas y minúsculas.
3. Concordancia entre género y número.

## 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



Debido a que los flujos de comunicación horizontal y diagonal tienen características comunes, se les conoce como comunicación cruzada.

**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.**

## 5. Matriz de Información para la Emisión de Comunicación Formal

Medio o conducto de comunicación	Concepto	Información a transmitir	Personal del servicio público que lo emite	Uso
<b>Circular general</b>	Documento de carácter general, útil para informar sobre diversos aspectos de la Administración Pública Estatal. Se emite con el fin de dar a conocer una misma información a varias unidades administrativas, sin la necesidad de preparar una comunicación individual para cada destinataria o destinatario. Transmite información en línea horizontal o descendente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Acuerdos</li> <li>● Instrucciones</li> <li>● Procedimientos</li> <li>● Recomendaciones</li> <li>● Especificaciones e interpretación de normas</li> <li>● Reglas</li> <li>● Decisiones</li> <li>● Informes y avisos</li> <li>● Información de observancia general</li> </ul> <p><b>Nota:</b> Se recomienda hacer referencia a un sólo asunto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Gobernadora,or</li> <li>● Secretarías,os</li> <li>● Procuradora,or General de Justicia</li> <li>● Coordinadora,es Generales</li> </ul>	Interno, para dependencias y organismos auxiliares de la Administración Pública Estatal, hasta el nivel que se considere necesario dar a conocer la información.
<b>Circular interna</b>	Documento de carácter interno que transmite información con la finalidad de implementar nuevos cursos de acción o continuar desarrollando procesos administrativos. Se puede derivar de alguna disposición jurídica o administrativa. Transmite información en línea horizontal o descendente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Acuerdos</li> <li>● Instrucciones</li> <li>● Procedimientos</li> <li>● Recomendaciones</li> <li>● Especificaciones e interpretación de normas</li> <li>● Reglas</li> <li>● Decisiones</li> <li>● Informes y avisos</li> <li>● Información de observancia general</li> </ul> <p><b>Nota:</b> Se recomienda hacer referencia a un sólo asunto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Gobernadora,or</li> <li>● Secretarías,os.</li> <li>● Procuradora,or General de Justicia</li> <li>● Coordinadoras,es Generales</li> <li>● Subsecretarías,os</li> <li>● Directoras,es Generales</li> <li>● Contraloras,es Internas,os</li> <li>● Directoras,es de área</li> <li>● Coordinadoras,es</li> <li>● Jefas,es de Unidades de Apoyo Administrativo</li> <li>● Delegadas,os administrativas,os</li> </ul>	Interno, de interés para las unidades administrativas que conforman o están adscritas a las entidades emisoras.
<b>Memorando</b>	Instrumento de apoyo para la transmisión oportuna de información de carácter interno, utilizado de manera particular por las unidades administrativas para el eficaz desempeño de sus funciones. Transmite información en línea cruzada o descendente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Instrucciones</li> <li>● Recordatorios</li> <li>● Observaciones</li> <li>● Informes</li> <li>● Avisos</li> <li>● Gestiones y/o peticiones</li> </ul>	Los niveles de autoridad que tengan que dar a conocer información oportuna sobre algún asunto o situación que intervenga con otras unidades administrativas de la misma adscripción.	Interno, para las dependencias y organismos auxiliares de la Administración Pública Estatal, sin que la información trascienda al exterior, mientras no exista autorización.

Medio o conducto de comunicación	Concepto	Información a transmitir	Personal del servicio público que lo emite	Uso
<b>Oficio/ interno y externo</b>	Instrumento de apoyo para la transmisión interna de información de carácter oficial, o bien, para establecer comunicación externa con personas físicas y/o jurídico-colectivas, dependencias y organismos auxiliares de la Administración Pública Estatal, órganos autónomos, así como con dependencias federales, estatales y municipales con quienes se guarde relación o se requiera tener comunicación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Instrucciones</li> <li>● Normas</li> <li>● Órdenes</li> <li>● Informes</li> <li>● Notificaciones</li> <li>● Avisos</li> <li>● Gestión de asuntos</li> <li>● Respuestas a peticiones ciudadanas o de instituciones públicas</li> </ul>	<p>Los niveles de autoridad que tengan que dar a conocer información sobre determinado asunto o situación que intervenga con otras unidades administrativas o con alguna instancia externa a la Administración Pública Estatal.</p> <p><b>Nota:</b> Internos: todos los niveles de la estructura de organización. Externos: hasta Jefe, e de Departamento conforme a sus facultades</p>	Interno/externo, para las diferentes unidades administrativas que integran la Administración Pública Estatal, personas físicas y/o jurídico-colectivas, dependencias y organismos auxiliares, dependencias federales, estatales y municipales o con las que se requiera tener comunicación.
<b>Correo electrónico</b>	Medio de comunicación para la emisión electrónica de información oficial (supeditado al uso de firma electrónica y correo electrónico institucional) de carácter interno y para establecer comunicación externa con personas físicas y/o jurídico-colectivas, dependencias y organismos auxiliares de la Administración Pública Estatal, así como con dependencias federales, estatales y municipales, basado en el uso de tecnologías de información, sistemas de comunicación digital y electrónica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Gestión de asuntos o peticiones jurídico-administrativas</li> <li>● Instrucciones</li> <li>● Invitaciones oficiales</li> <li>● Informes y avisos</li> <li>● Respuestas a peticiones ciudadanas o de instituciones públicas</li> <li>● Recordatorios</li> </ul>	Personal del servicio público que se encuentre legalmente facultado, que tenga que dar a conocer información sobre determinado asunto o situación que intervenga con otras unidades administrativas o con alguna instancia externa a la Administración Pública Estatal.	Interno/externo, entre las diferentes unidades administrativas que integran la Administración Pública Estatal, personas físicas y jurídico-colectivas, dependencias y organismos auxiliares federales y municipales con las que se requiera tener comunicación.

## 6. Comunicación Formal de Uso Común

### 6.1. Medios de comunicación escrita

**E**n el Estado de México, 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.

## 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 en razón del 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 Estatal.

### Externo

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

### Características:

- Es un documento de carácter oficial que se utiliza para establecer comunicación entre las dependencias estatales y con las y los particulares.
- Es un documento protocolar que vincula, en especial, a las autoridades de más alta jerarquía.
- 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, aún 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 Estatal de Informática.

Para el caso de la comunicación por medio electrónico se deberán observar las disposiciones establecidas en la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios.

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 Estado de México.
- 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 Estado de México 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

**P**ara 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

**E**n la Administración Pública del Estado de México es importante que todo escrito emitido por las unidades administrativas de las dependencias y organismos auxiliares contenga la imagen gráfica institucional vigente.

Al respecto, la Coordinación General de Comunicación Social elabora y emite sexenalmente el Manual de Identidad Gráfica del Gobierno del Estado de México, instrumento normativo para el diseño y producción de materiales de comunicación interna, externa o pública que emitan las dependencias y los organismos auxiliares del Poder Ejecutivo Estatal.

La imagen institucional contempla los siguientes elementos de identidad gráfica que sintetizan los valores, principios y fines del Ejecutivo Estatal:

1. Escudo oficial del Estado de México en sus formas y colores originales, acompañado de las palabras Gobierno del Estado de México.
2. Colores oficiales.
3. Leyenda del año correspondiente.
4. Logotipo “Gente que Trabaja y Logra en GRANDE”.
5. Créditos oficiales que corresponden al nombre de la dependencia, organismo auxiliar o unidad administrativa que emite el documento, así como su domicilio, teléfonos y dirección electrónica.

## Ejemplo:



Entérminos generales, el cumplimiento de estos elementos permitirá identificar adecuadamente a la unidad administrativa que emite una comunicación formal, de ahí que sea recomendable consultar el referido manual.

## Clave de referencia

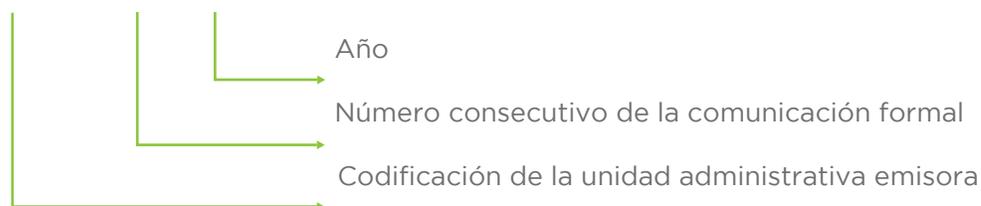
Es necesario que los documentos de comunicación formal cuenten con una clave de referencia que permita identificar quién y cuándo los emite. La clave de referencia se integra por tres partes:

- 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



### Ejemplo:

Oficio enviado por la Dirección General de Innovación, utilizando dos opciones igualmente válidas de la clave de referencia del documento:

1ª opción (codificación completa)	<b>203430000-001/2016</b>
2ª opción (codificación abreviada)	<b>20343-001/2016</b>

## 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.

Una vez concluido su trámite administrativo, los documentos físicos o electrónicos, emitidos, recibidos e integrados en expedientes, se transferirán al Archivo General del Poder Ejecutivo o a los archivos de concentración, según corresponda, para su conservación precaucional, de conformidad con la normatividad vigente 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 México. 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, en estricta observancia de la Ley de Protección de Datos Personales del Estado de México.
- 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 de la Administración Pública del Estado de México, los reglamentos interiores o la estructura orgánica (leída ésta de arriba hacia abajo).

Por ejemplo, si en un documento se envían copias a las personas titulares de las secretarías de Finanzas y de Desarrollo Económico, así como de las direcciones generales de Recursos Materiales y de Recaudación, las copias quedarían en el siguiente orden:

- C.c.p. C. Secretario de Finanzas**
- C.c.p. C. Secretario de Desarrollo Económico**
- C.c.p. C. Director General de Recaudación**
- C.c.p. C. Director General de Recursos Materiales**

En otro caso, si de un documento se envían copias a las personas titulares de unidades administrativas con niveles de dirección de área, subdirección y jefatura de departamento, las copias se referenciarían en el orden como se presenta en el siguiente ejemplo:

- C.c.p. C. Coordinador del Programa de Apoyo a la Comunidad**
- C.c.p. C. Subdirector de Estudios de Mercado**
- C.c.p. C. Jefe del Departamento de Concursos**
- C.c.p. C. Jefa del Departamento de Seguimiento de Contratos**

**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 oficinas o unidades administrativas, se podrá referir únicamente al cargo de la o el destinatario.

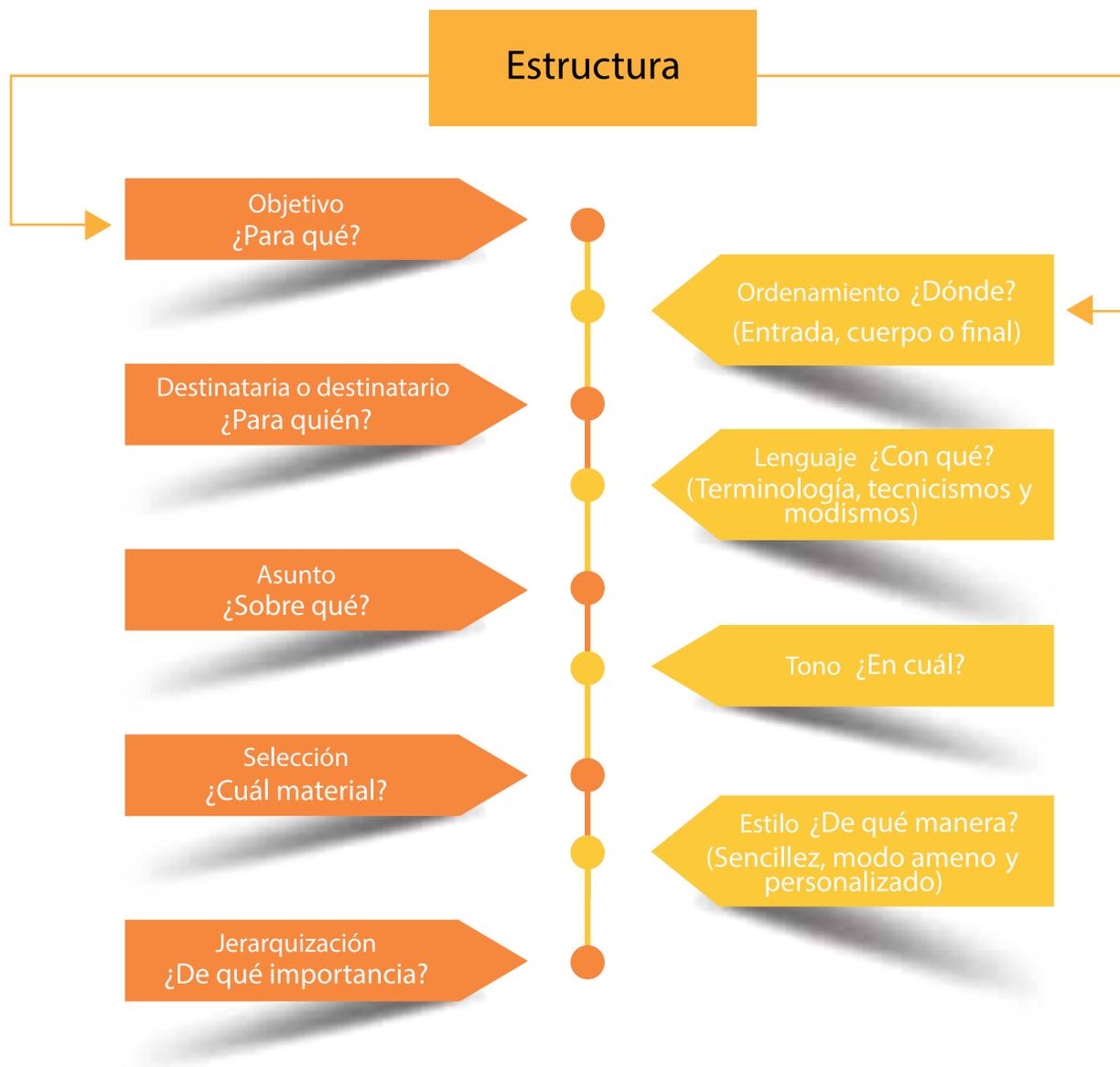
**o)** En una copia de toda comunicación formal que sea recibida por la destinataria o el destinatario, deberá asentarse como acuse de recibo el sello oficial de la unidad administrativa y/o los datos de la persona que la recibe.

**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

### 8.1. Estructura

La estructura de un escrito formal debe contener elementos básicos, los cuales se pueden ejemplificar de la siguiente manera:



## 8.2. Partes esenciales de los medios de comunicación escrita

Una vez que se estructure el escrito, el documento resultante es un todo que consta de varias partes; éstas dependen del tipo de instrumento de comunicación formal a utilizar; no obstante, todo texto debe contar con tres partes esenciales: entrada, medio y fin.

**a) Entrada:** es el principio del escrito, es la presentación sintética o antecedente del asunto al que se hace referencia.

**b) Medio:** llamado también cuerpo o exposición, es la parte fundamental del escrito. Aquí se expone el asunto básico con todos los argumentos y datos necesarios para cumplir el objetivo fundamental: informar, solicitar, exhortar, entre otros. En la eficacia de su redacción radicará el mayor factor de éxito de la comunicación.

**c) Fin:** denominado también epílogo, es el cierre de la parte medular. Por lo general, su propósito es reafirmar o resumir lo expuesto en el medio. El cierre del escrito ha de ser estructurado de modo que resulte una consecuencia natural y lógica de los apartados anteriores del escrito.

## 8.3. Partes complementarias de los medios de comunicación escrita

Según sea el tipo de escrito, éste puede contener otros elementos que cumplen diferentes funciones, algunas de naturaleza práctica, otras estéticas, formulistas o simplemente rutinarias que no afectan lo esencial del contenido.

### Algunas partes accesorias del escrito son:

**Referencia:** se integra con la codificación estructural de la unidad administrativa; con el número secuencial del documento, de acuerdo con su control interno y con el año de emisión del documento. Por tratarse de un elemento sumamente útil para el manejo y archivo de la comunicación formal no debe faltar. Su condición fundamental es la exactitud.

**Nombre del lugar donde se elabora:** se emplea para indicar el nombre de la ciudad, municipio y estado en donde se elabora el documento.

**Fecha:** es útil para señalar o identificar el día, mes y año en que se emite la comunicación formal.

**Nombre y referencia de la destinataria o destinatario:** en esta parte se consigna el nombre completo de la(s) persona(s), instituciones o dependencias a quienes se dirige el escrito. Para personas físicas el título profesional, en su caso, y el cargo que desempeñan; es conveniente que el texto de este apartado se escriba con letras mayúsculas remarcadas.

**Destino del escrito:** se consignarán los datos completos del domicilio de la destinataria o del destinatario (calle, número exterior e interior, localidad, ciudad, municipio, estado y país), los cuales se plasmarán bajo cubierta cuando el escrito se envía por correo certificado o por medios indirectos. En caso de ser entregado directa o personalmente, bastará con indicar el nombre del lugar en donde se encuentra quien recibe (dependencia, organismo auxiliar, institución u organismo no gubernamental).

**Encabezado:** es el conjunto de palabras introductorias con que se empiezan ciertos documentos oficiales. En los oficios suelen tomar el nombre de tratamiento, principalmente cuando es fórmula de cortesía o distinción dedicada a la persona que recibe.

**Despedida:** en la comunicación formal la despedida debe evitar el uso rutinario de fórmulas o frases hechas que carecen de vigencia; es conveniente fomentar un criterio selectivo amplio que permita elegir las formas más adecuadas en cada oportunidad.

**Firma:** es imprescindible en la comunicación formal. Por principio de validez, debe ser manuscrita completa o electrónica en los originales. La firma impresa o facsímil sólo se justifica en algún tipo de escrito colectivo y en copias simples. En el caso de firma electrónica, se observará lo establecido en la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios.

**Notas aclaratorias:** sirven para agregar o esclarecer datos que figuran en el escrito. Es preciso que las notas fuera de texto se justifiquen plenamente por su contenido.

**Adjuntos o anexos:** son anotaciones que se usan en determinados escritos para indicar detalles referentes a elementos anexos (documentos, folletos, entre otros); resultan de importante valor como testimonio y control del escrito enviado.

**Iniciales identificadoras:** son letras cuyo objeto es la identificación de quien dictó, ordenó o realizó el escrito. Son anotaciones convencionales de importante valor práctico para la trazabilidad del documento. En este espacio se sugiere la rúbrica de quienes representan las iniciales.

#### 8.4. Recomendaciones para una correcta presentación

Otra cualidad importante en toda comunicación formal es la apariencia del escrito. En general, no es suficiente que el contenido tenga un conjunto de cualidades para que cumpla su cometido, también es necesario que la presentación sea ordenada y de calidad visual.

Es importante subrayar lo relativo a la ortografía en la presentación de un escrito, debido a que aún cuando se cumplan cualidades de estilo en su redacción, si éste presenta errores ortográficos, maltrato de papel o deficiente distribución del texto, su calidad demerita.

Existen algunos requisitos básicos para que la presentación resulte apropiada:

**a) Adecuación y selección de los elementos:** la clase y el tamaño del papel, el tipo de escritura, la tinta, los medios de sujeción y todo lo que se emplea para realizar un escrito, tiene que ser seleccionado de acuerdo con la función que debe cumplir y con las necesidades prácticas de su uso.

**b) Calidad:** todo el material empleado en los medios de comunicación formal debe ser de la calidad adecuada a su tipo, a fin de que el escrito tenga la debida presentación.

**c) Condiciones estéticas:** las cualidades que requiere la presentación de un medio de comunicación formal están basadas en su tamaño, forma, distribución equilibrada de sus elementos, regulación de márgenes, determinación en el uso de letras, entre otros.

**d) Papel:** su calidad debe estar determinada por la función y uso que se le dará al medio de comunicación formal. También se prestará atención al tamaño y en cuanto al color, el más apropiado es el blanco.

**e) Escritura:** conviene cuidar las condiciones de modernidad y uniformidad en los tipos de escritura, en el uso de tintas de calidad y en la utilización de colores, a efecto de lograr legibilidad y aseo en los escritos. Asimismo, es necesario observar lo dispuesto por el Manual de Identidad Gráfica.

**f) Distribución:** por razones de claridad es necesario que el escrito tenga una equilibrada distribución de sus elementos. La colocación de espacios completa el conjunto de exigencias para una distribución adecuada; por ejemplo:

1) **Márgenes:** el superior y el inferior deben guardar relación con la extensión del escrito y corresponderse entre sí. El margen izquierdo debe dar espacio suficiente para encarpetar o encuadernar con facilidad el medio de comunicación formal. El escrito debe quedar rodeado por un marco blanco equilibrado.

2) **Espacios:** los escritos se elaborarán utilizando el espacio necesario que facilite su lectura.

3) **Sangrías:** son los espacios que se dejan al comienzo de los párrafos. Se debe evitar que las sangrías sean muy grandes. Se puede utilizar la escritura en bloque que prescinde de sangrías, sustituyéndolas por un renglón en blanco después de cada punto y aparte.

4) **Ilustraciones:** cuando acompañan al escrito dibujos, fotografías, planos, bocetos, croquis, esquemas u otras ilustraciones, es preciso que se integren al texto. Para ello, deben estar ordenadas y con explicaciones de acuerdo con el contenido y la intención del escrito. Asimismo, deberán observarse las recomendaciones para la utilización de imágenes no sexistas, para lo cual las dependencias y organismos auxiliares podrán consultar las fuentes referidas en este manual, así como demás disposiciones en materia de equidad.

En razón de lo anterior, se propone para la elaboración de la comunicación formal lo siguiente:

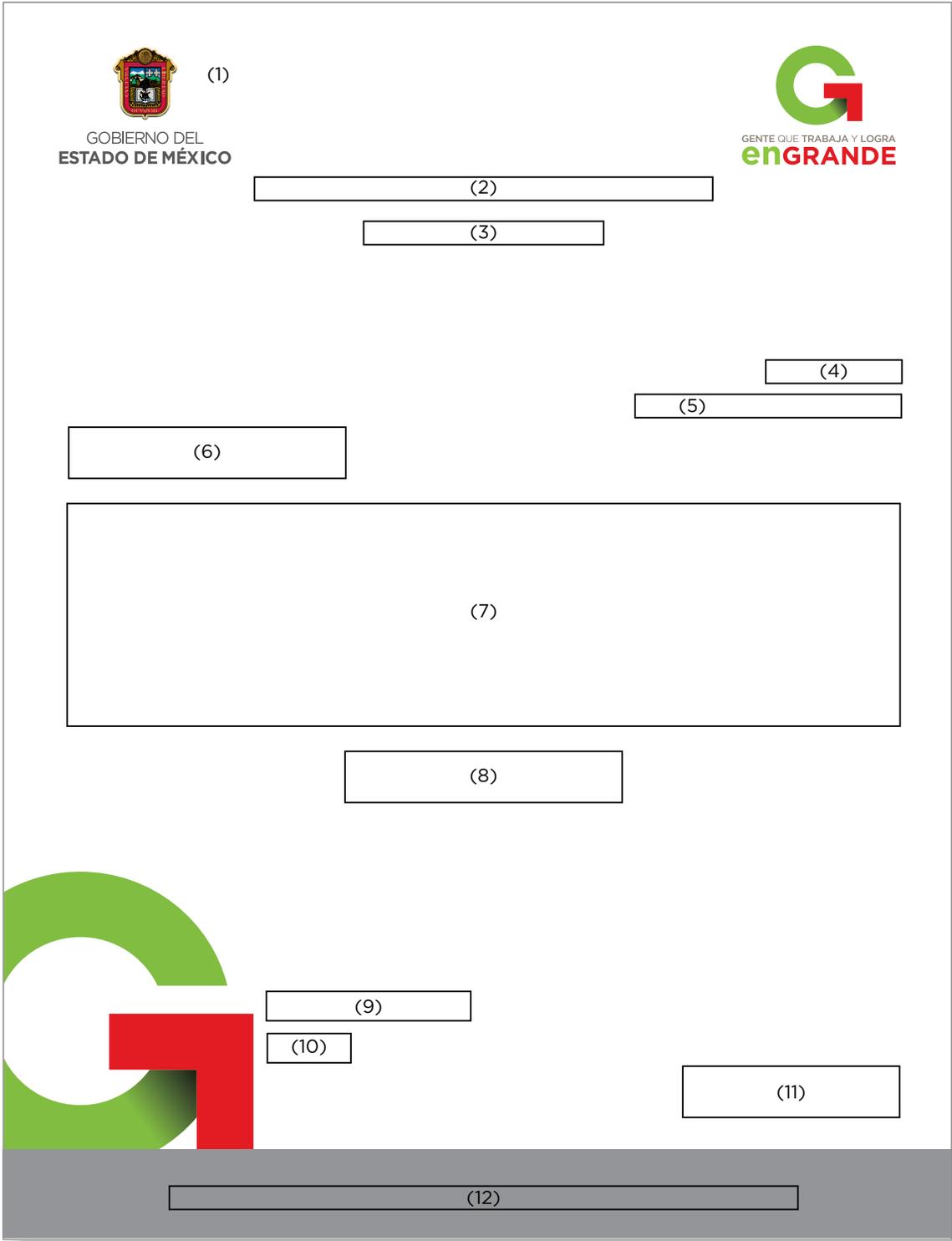
- a.** Elegir el material adecuado para la elaboración del medio de comunicación formal.
- b.** Cuidar, en todos los casos, que la distribución del texto sea adecuada al contenido, tipo y tamaño de la comunicación formal a emitir.
- c.** No encimar letras y eliminar cualquier tipo de mancha en el documento.
- d.** Cuidar que los signos de puntuación y auxiliares, acentos, subrayados y cualquier marca que deba utilizarse sean correctamente empleados, que no falten ni sean variables.
- e.** Revisar minuciosamente lo escrito y una vez terminado rectificar o complementar lo necesario.
- f.** Doblar con cuidado los escritos (con el menor número de dobleces que sea posible) si han de introducirse en sobre.
- g.** Ordenar con atención los elementos anexos y colocarlos de tal modo que no generen confusión al revisarlos.
- h.** Observar las especificaciones establecidas en el Manual de Identidad Gráfica.

## 9. Elementos Básicos en la Elaboración de la Comunicación Formal

### 9.1. Circular general

ELEMENTOS QUE INTEGRAN EL FORMATO		
Núm.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Imagen institucional	Se refiere a los elementos básicos de un escrito oficial, por ello debe atenderse lo establecido en el Manual de Identidad Gráfica, emitido por la Coordinación General de Comunicación Social.
2	Leyenda	Corresponde a la frase que, en su caso, se decreta para testimoniar el reconocimiento de hechos o personajes históricos de relevancia para las y los mexiquenses.
3	Título de identificación	Es la impresión del tipo de comunicación formal de que se trata, en este caso de la CIRCULAR GENERAL.
4	Referencia	Es la clave de identificación del escrito. Se compone de la codificación estructural, número secuencial, de acuerdo con el control interno que lleva la unidad administrativa emisora; y año en que se emite el documento.
5	Lugar y fecha de emisión	Corresponde a la ciudad, municipio y entidad federativa en donde se emite la Circular General, así como el día, mes y año en que se expide. Deberá registrarse inmediatamente después de la referencia.
6	Destinataria o destinatario	Son datos de identificación de las personas titulares de las unidades administrativas a quienes va dirigida esta comunicación y se anotarán en forma descendente, con relación a su jerarquía institucional; inmediatamente después se anotará la palabra PRESENTE. Para hablar o referirse a colectivos, grupos o plurales formados por mujeres y hombres, es recomendable utilizar sustantivos colectivos no sexuados, sustituir el grupo representado por sus funciones, o bien, recurrir a la doble forma femenino-masculino.
7	Texto	Constituye la parte esencial de la circular, en él se describirá el asunto que originó su emisión, así como las bases y lineamientos a que dé lugar. Tiene tres componentes básicos: entrada, medio y fin.
8	Remitente	Son los datos de la servidora pública o del servidor público que emite la comunicación formal, quien se identificará con su nombre, cargo y firma.
9	Copia	Corresponde a los datos para identificar nombre y cargo de las personas a quienes se considera conveniente, en función de su utilidad, enviar una copia de la comunicación emitida.
10	Iniciales de responsabilidad	Son anotaciones convencionales que permiten identificar quien dictó, ordenó y elaboró la comunicación formal y se anotan al calce y a la izquierda del documento.
11	Unidad administrativa	Se anotará el nombre de la instancia que emite la comunicación formal, conforme a lo establecido en el Manual de Identidad Gráfica.
12	Domicilio	Se anotará el domicilio, teléfonos y fax de la instancia que emite la comunicación formal, conforme a lo establecido en el Manual de Identidad Gráfica.

# Esquema de diseño



## Ejemplo de circular general



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE MÉXICO



GENTE QUE TRABAJA Y LOGRA  
**enGRANDE**

"2016. Año del Centenario de la Instalación del Congreso Constituyente"

### **CIRCULAR GENERAL**

Ref. 203A-123/2016  
Toluca, Estado de México,  
22 de junio de 2016.

**CC. TITULARES DE LAS COORDINACIONES ADMINISTRATIVAS,  
DIRECCIONES GENERALES DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS,  
DIRECCIONES GENERALES DE ADMINISTRACIÓN Y  
DELEGACIONES ADMINISTRATIVAS O EQUIVALENTES  
DE LAS DEPENDENCIAS DEL SECTOR CENTRAL DEL  
PODER EJECUTIVO ESTATAL  
P R E S E N T E**

Con fundamento en los artículos 24, fracciones XXXIII y XXXIV de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México y 7 fracción XI inciso j) del Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas, me permito reiterarles que de conformidad con el procedimiento 201 denominado Jornada Laboral y Horario del Manual de Normas y Procedimientos de Desarrollo y Administración de Personal, el horario oficial que rige a las dependencias del Poder Ejecutivo Estatal se encuentra establecido de las 9:00 a las 18:00 horas, de lunes a viernes. No obstante, pudieran establecerse horarios especiales para el personal cuando las necesidades del servicio así lo requieran.

En tal virtud, les solicito giren sus amables instrucciones a quien corresponda, a efecto de que se dé cumplimiento a la normatividad relativa a la jornada laboral, privilegiando los derechos de las y los servidores públicos generales, en concordancia con el artículo 63 del Reglamento de Condiciones de Trabajo de los Servidores Públicos Generales del Poder Ejecutivo.

Sin otro particular, les reitero mi consideración distinguida.

### **A T E N T A M E N T E**

**LIC. JOAQUÍN GUADALUPE CASTILLO TORRES  
SECRETARIO DE FINANZAS**

C.c.p. Lic. Mario Alberto Quezada Aranda, Subsecretario de Administración  
C.c.p. Lic. Marco Antonio Cabrera Acosta, Director General de Personal  
Archivo/minutario.  
JOAT/lrc /APR'eso

**SECRETARÍA DE FINANZAS**

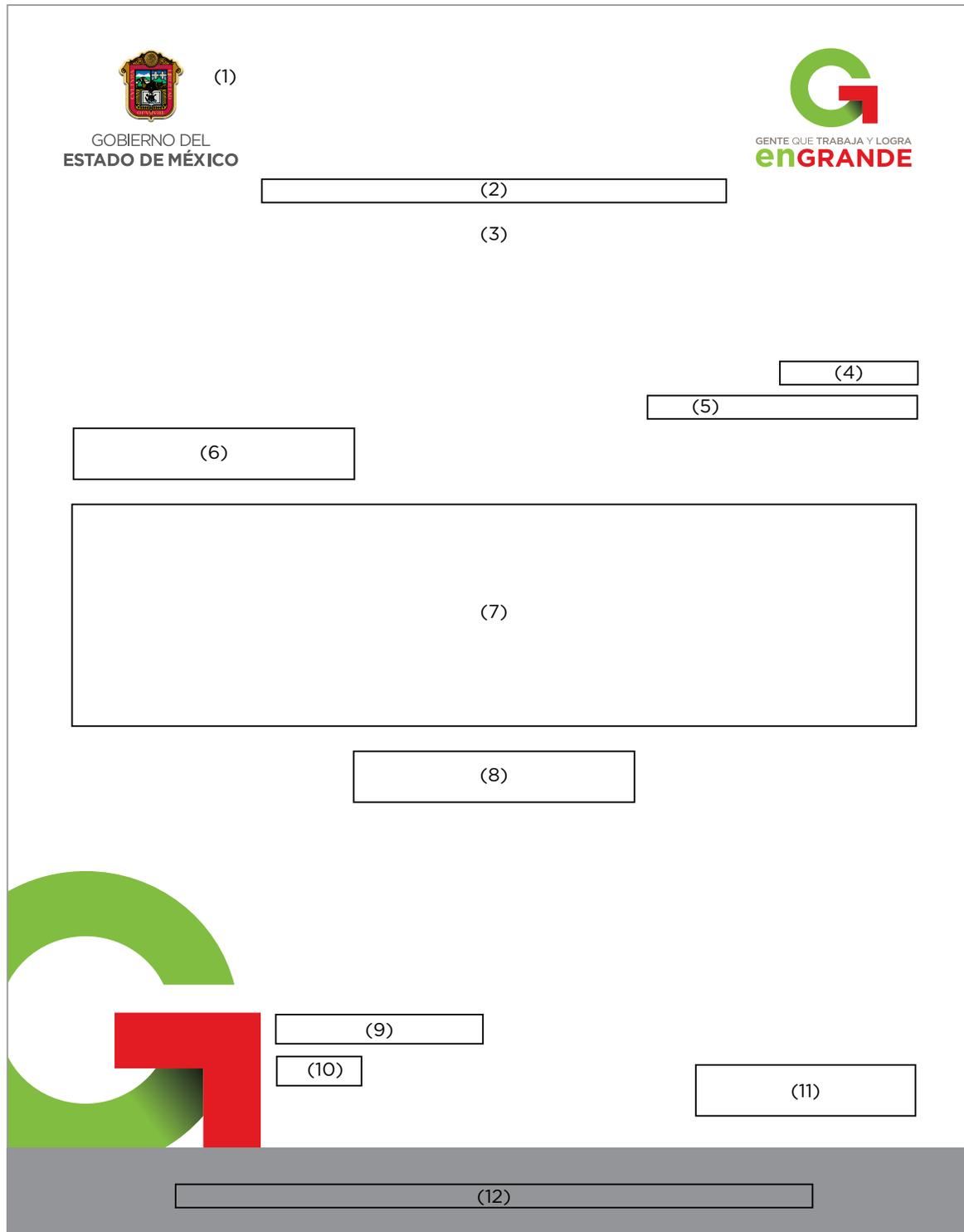
PALACIO DEL PODER EJECUTIVO, LERDO PONIENTE No. 300, PUERTA 250, COL. CENTRO, TOLUCA, ESTADO DE MÉXICO, C.P. 50000.  
TELS.: (01722) 2 76 00 04, FAX: 2 76 00 04  
[www.edomex.gob.mx](http://www.edomex.gob.mx)

## 9.2. Circular interna

### Elementos que integran el formato

ELEMENTOS QUE INTEGRAN EL FORMATO		
Núm.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Imagen institucional	Se refiere a los elementos básicos de un escrito oficial, por ello debe atenderse lo establecido en el Manual de Identidad Gráfica, emitido por la Coordinación General de Comunicación Social.
2	Leyenda	Corresponde a la frase que, en su caso, se decreta para testimoniar el reconocimiento de hechos o personajes históricos de relevancia para las y los mexiquenses.
3	Título de identificación	Es la impresión del tipo de comunicación formal de que se trata, en este caso de la CIRCULAR INTERNA.
4	Referencia	Es la clave de identificación del escrito. Se compone de la codificación estructural, número secuencial, de acuerdo con el control interno que lleva la unidad administrativa emisora; y año en que se emite el documento.
5	Lugar y fecha de emisión	Corresponde a la ciudad, municipio y entidad federativa en donde se emite la Circular Interna, así como el día, mes y año en que se expide. Deberá registrarse inmediatamente después de la referencia.
6	Destinataria o destinatario	Son datos de identificación de los niveles jerárquicos a los cuales va dirigido el comunicado, se anotarán en forma descendente, con relación a su jerarquía institucional; inmediatamente después se anotará la palabra PRESENTE. Para hablar o referirse a colectivos, grupos o plurales formados por mujeres y hombres, es recomendable utilizar sustantivos colectivos no sexuados, sustituir el grupo representado por sus funciones, o bien, recurrir a la doble forma femenino-masculino.
7	Texto	Constituye la parte esencial de la circular y en él se describirá el asunto que originó su emisión, así como las bases y lineamientos a que dé lugar. Tiene tres componentes básicos: entrada, medio y fin.
8	Remitente	Son los datos de la servidora pública o del servidor público que emite la comunicación formal, quien se identificará con su nombre, cargo y firma.
9	Copia	Corresponde a los datos para identificar nombre y cargo de las personas a quienes se considera conveniente, en función de su utilidad, enviar una copia de la comunicación emitida.
10	Iniciales de responsabilidad	Son anotaciones convencionales que permiten identificar quién dictó, ordenó y realizó la comunicación formal, se anotan al calce y a la izquierda del documento.
11	Unidad administrativa	Se anotará el nombre de la instancia que emite la comunicación formal, conforme a lo establecido en el Manual de Identidad Gráfica.
12	Domicilio	Se anotará el domicilio, teléfonos y fax de la instancia que emite la comunicación formal, conforme a lo establecido en el Manual de Identidad Gráfica.

## Esquema de diseño



## Ejemplo de circular interna



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE MÉXICO



“2016. Año del Centenario de la Instalación del Congreso Constituyente”

### CIRCULAR INTERNA

Ref. 203430100-016/2016  
Toluca, Estado de México,  
15 de agosto de 2016.

**CC. TITULARES DE LAS DIRECCIONES DE ÁREA,  
SUBDIRECCIONES, JEFATURAS DE UNIDAD, DE  
DEPARTAMENTO Y SECRETARÍA PARTICULAR DE LA  
DIRECCIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN  
P R E S E N T E**

En atención al oficio número 203020500/0018/2016, girado por la licenciada María Ivonne Guadalupe Cervera Gordillo, Subdirectora de Personal de la Coordinación Administrativa, mediante el cual informa que la Secretaría de Desarrollo Social, a través de la Junta de Asistencia Privada del Estado de México, otorgará **El Premio Estatal de Altruismo 2016**, con el propósito de reconocer e incentivar a las instituciones de asistencia privada, personas y empresas mexiquenses que han beneficiado a sectores, regiones, comunidades indígenas y grupos vulnerables.

En virtud de lo anterior, me permito hacer de su conocimiento que el cartel de la convocatoria se encuentra disponible, para su consulta, en el tablero de avisos de los diferentes inmuebles de esta Dirección General, solicitando su apoyo para que la información se difunda entre el personal del servicio público adscrito a la unidad administrativa a su cargo.

Sin otro particular, reciban un cordial saludo.

**A T E N T A M E N T E**

**JUAN OMAR AYALA TORRES  
DELEGADO ADMINISTRATIVO**

C.c.p. Archivo/minutario.  
JOAT'Irc

**SECRETARÍA DE FINANZAS  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
DIRECCIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN**

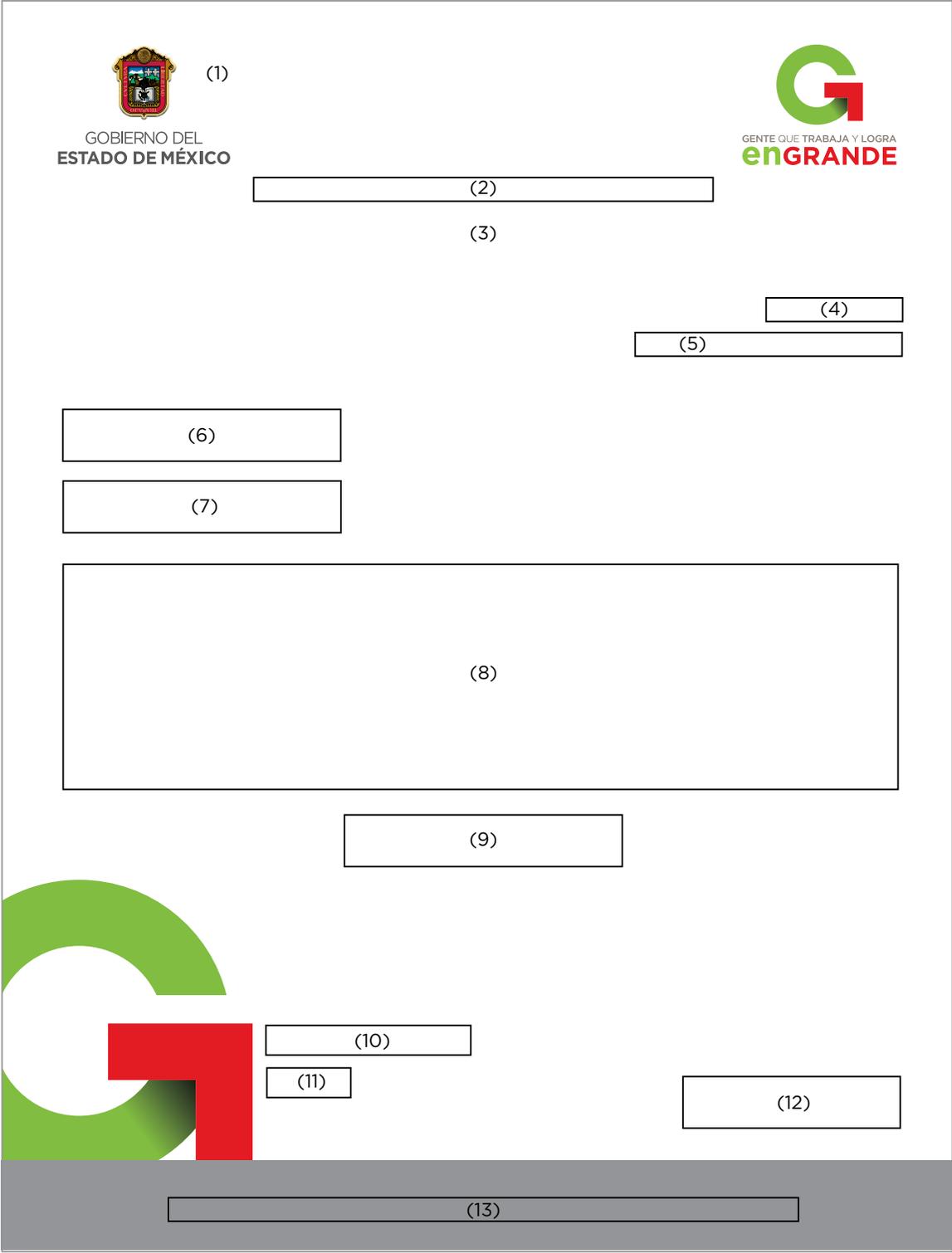
LERDO PONIENTE No. 101, EDIFICIO PLAZA TOLUCA, PRIMER PISO, PUERTA No. 300, COL. CENTRO, TOLUCA, ESTADO DE MÉXICO, C.P. 50000  
TELS.: (722) 1 67 81 82, FAX: 2 15 89 23  
www.edomex.gob.mx

## 9.3. Memorando

### Elementos que integran el formato

ELEMENTOS QUE INTEGRAN EL FORMATO		
Núm.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Imagen institucional	Se refiere a los elementos básicos de un escrito oficial, por ello debe atenderse lo establecido en el Manual de Identidad Gráfica, emitido por la Coordinación General de Comunicación Social.
2	Leyenda	Corresponde a la frase que, en su caso, se decreta para testimoniar el reconocimiento de hechos o personajes históricos de relevancia para las y los mexiquenses.
3	Título de identificación	Es la impresión del tipo de comunicación formal de que se trata, en este caso del MEMORANDO.
4	Referencia	Es la clave de identificación del escrito. Se compone de la codificación estructural, número secuencial, de acuerdo con el control interno que lleva la unidad administrativa emisora; y año en que se emite el documento.
5	Lugar y fecha de emisión	Corresponde a la ciudad, municipio y entidad federativa en donde se emite el memorando, así como el día, mes y año en que se expide. Deberá registrarse inmediatamente después de la referencia.
6	Destinataria o destinatario	Son datos de identificación de la persona a la que va dirigida la comunicación, anotando el nombre y cargo correspondiente; inmediatamente después se anotará la palabra PRESENTE.
7	Remitente	Son los datos de la servidora pública o del servidor público que emite el documento, quien se identificará con su nombre, cargo y firma.
8	Texto	Constituye la parte esencial del escrito y en él se describirá el asunto que se trata; es decir, es el mensaje central, y su redacción debe ser breve, concisa y clara. Tiene tres componentes básicos: entrada, medio y fin.
9	Firma	Es la firma de la servidora pública o del servidor público que remite, en este caso como los datos ya están asentados en la parte superior, sólo se pondrá la leyenda "ATENTAMENTE" previo a la firma.
10	Copia	Corresponde a los datos para identificar nombre y cargo de las personas a quienes se considera conveniente, en función de su utilidad, enviar una copia de la comunicación emitida.
11	Iniciales de responsabilidad	Son anotaciones convencionales que permiten identificar quién dictó, ordenó y realizó la comunicación formal, y se anotan al calce y a la izquierda del documento.
12	Unidad administrativa	Se anotará el nombre de la instancia que emite la comunicación formal, conforme a lo establecido en el Manual de Identidad Gráfica.
13	Domicilio	Se anotará el domicilio, teléfonos y fax de la instancia que emite la comunicación formal, conforme a lo establecido en el Manual de Identidad Gráfica.

# Esquema de diseño



## Ejemplo de memorando



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE MÉXICO



GENTE QUE TRABAJA Y LOGRA  
**enGRANDE**

"2016. Año del Centenario de la Instalación del Congreso Constituyente"

### MEMORANDO

Ref. 20343300-032/2016  
Toluca, Estado de México,  
5 de julio de 2016.

**PARA: CONTADORA PÚBLICA  
LAURA GÓMEZ GÓMEZ  
SERVIDORA PÚBLICA HABILITADA**

**DE: MAESTRA  
ANA MARÍA ZARZA SÁNCHEZ  
SUBDIRECTORA DE VINCULACIÓN CIUDADANA**

Dando cumplimiento a los compromisos relativos a la captura de información pública de oficio en el sistema IPOMEX, responsabilidad de esta Subdirección, me permito hacer de su conocimiento que ha quedado registrada la información en dicho sistema, correspondiente a tres trámites que actualmente se encuentran inscritos en el Registro Estatal de Trámites y Servicios (RETyS), así como modificaciones al directorio de las y los servidores públicos de la Secretaría de Finanzas, para lo cual le adjunto información que señala la evidencia de estas acciones.

Sin otro particular, envío a usted un cordial saludo.

**ATENTAMENTE**



C.c.p. C. Elizabeth Pérez Quiroz. Directora General  
Archivo/minutario  
AMAS'eso

**SECRETARÍA DE FINANZAS**  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
DIRECCIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN

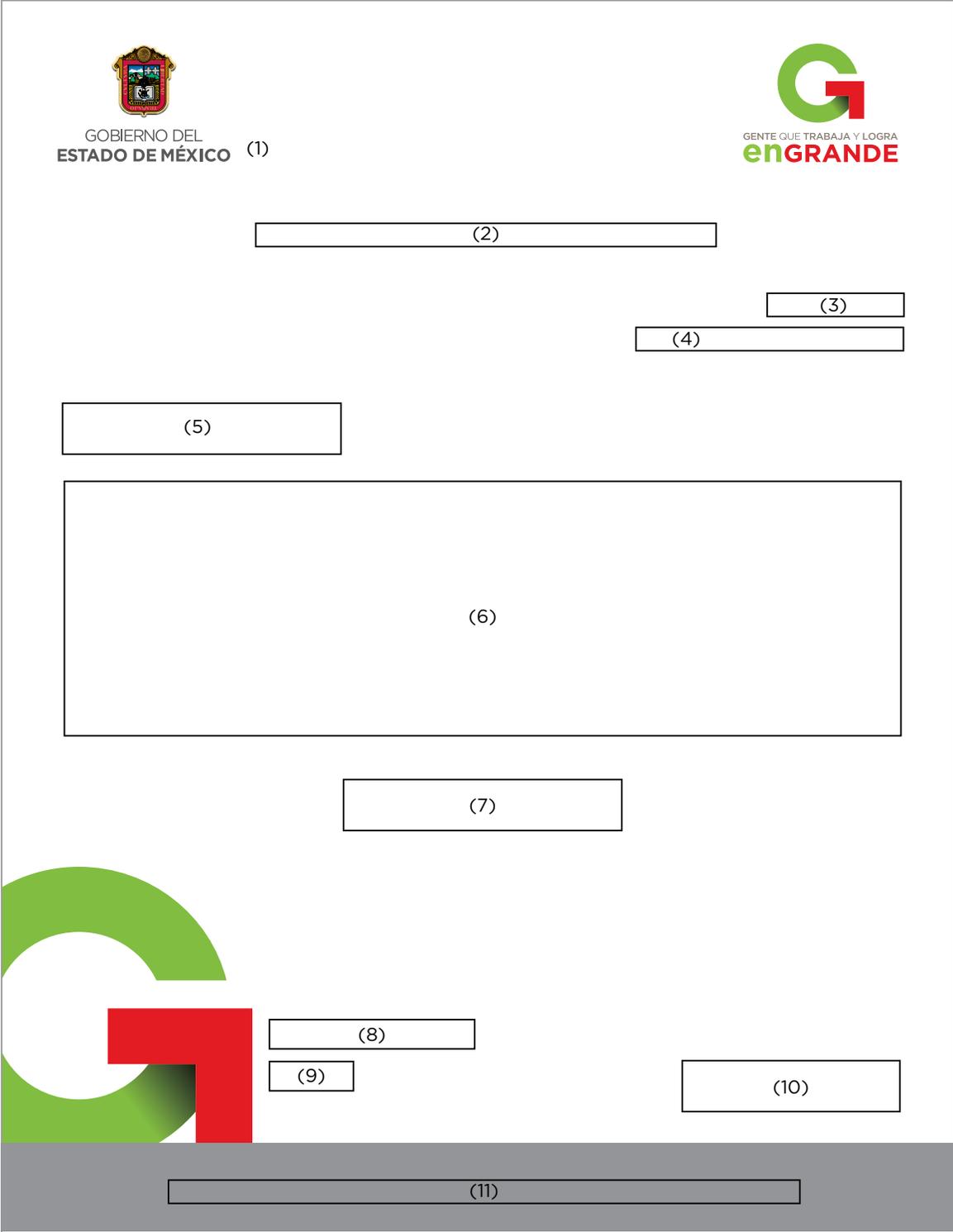
LERDO PONIENTE No. 101, EDIFICIO PLAZA TOLUCA, PRIMER PISO, PUERTA No. 300, COL. CENTRO, TOLUCA, ESTADO DE MÉXICO, C.P. 50000  
TELS.: (722) 1 67 81 82, FAX: 2 15 89 23  
www.edomex.gob.mx

## 9.4. Oficio interno

### Elementos que integran el formato

ELEMENTOS QUE INTEGRAN EL FORMATO		
Núm.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Imagen institucional	Se refiere a los elementos básicos de un escrito oficial, por ello debe atenderse lo establecido en el Manual de Identidad Gráfica, emitido por la Coordinación General de Comunicación Social.
2	Leyenda	Corresponde a la frase que, en su caso, se decreta para testimoniar el reconocimiento de hechos o personajes históricos de relevancia para las y los mexiquenses.
3	Referencia	Para integrar este dato, primero es necesario escribir en la parte superior derecha del documento la frase "Oficio Núm.," e inmediatamente después se coloca la referencia, que es la clave de identificación del escrito. Ésta se compone de la codificación estructural, número secuencial, de acuerdo con el control interno que lleva la unidad administrativa emisora; y año en que se emite el documento.
4	Lugar y fecha de emisión	Corresponde a la ciudad, municipio y entidad federativa en donde se emite el oficio, así como el día, mes y año en que se expide. Deberá registrarse inmediatamente después de la referencia.
5	Destinataria o destinatario	Son los datos de identificación de la servidora pública o del servidor público al que va dirigido el oficio, anotando el nombre y cargo correspondiente; inmediatamente después se anotará la palabra PRESENTE.
6	Texto	Constituye la parte esencial del oficio y en él se describirá el asunto que se trata y, si existe, alguna referencia del mismo (oficio, antecedente, en respuesta a, en alcance a, etc.). Tiene tres componentes básicos: entrada, medio y fin.
7	Remitente	Son los datos de la servidora pública o del servidor público que emite el documento, mismo que se identificará con su nombre, cargo y firma.
8	Copia	Corresponde a los datos para identificar nombre y cargo de las personas a quienes se considera conveniente, en función de su utilidad, enviar una copia de la comunicación emitida.
9	Iniciales de responsabilidad	Son anotaciones convencionales que permiten identificar quién dictó, ordenó y realizó la comunicación formal, y se anotan al calce y a la izquierda del documento.
10	Unidad administrativa	Se anotará el nombre de la instancia que emite la comunicación formal, conforme a lo establecido en el Manual de Identidad Gráfica
11	Domicilio	Se anotará el domicilio, teléfonos y fax de la instancia que emite la comunicación formal, conforme a lo establecido en el Manual de Identidad Gráfica.

# Esquema de diseño



## Ejemplo de oficio interno



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE MÉXICO



"2016. Año del Centenario de la Instalación del Congreso Constituyente"

Oficio Núm. 20343-018/2016  
Toluca, Estado de México,  
8 de agosto de 2016.

**MAESTRA  
IVONNE RAQUEL BERNALDEZ MERCADO  
COORDINADORA DE ADMINISTRACIÓN DE LA  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA  
P R E S E N T E**

Con fundamento en el artículo 33, fracciones III, IV, V y XIV del Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas, me permito solicitarle atentamente se valide y complemente la información contenida en el formulario que se adjunta y sea remitido en impreso y medio magnético a esta Dirección General, a más tardar el 15 de agosto del año en curso. Lo anterior, con el objeto de mantener actualizada la información relacionada con los Sistemas de Gestión de la Calidad que se tienen implementados en el Gobierno del Estado de México.

Asimismo, agradeceré a usted se informe si alguna unidad administrativa adscrita a esa dependencia tiene considerado el desarrollo e implementación de un sistema de gestión de la calidad con base en los requisitos de la norma ISO 9001:2008, para la certificación de los procesos asociados a trámites y servicios de impacto ciudadano, a fin de acordar la asesoría correspondiente en la materia.

Para mayor información al respecto, el maestro Marcos Cruz, Subdirector de Sistemas de Calidad, se encuentra a sus órdenes o de la persona que se sirva designar para tal efecto.

Sin otro particular, me es grato enviarle un cordial saludo.

**A T E N T A M E N T E**

**ELIZABETH PÉREZ QUIROZ  
DIRECTORA GENERAL**

C.c.p. Mtro. Marcos Cruz, Subdirector de Sistemas de Calidad  
Archivo/minutario.  
EPQ/MC<sup>eso</sup>

**SECRETARÍA DE FINANZAS**  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
DIRECCIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN

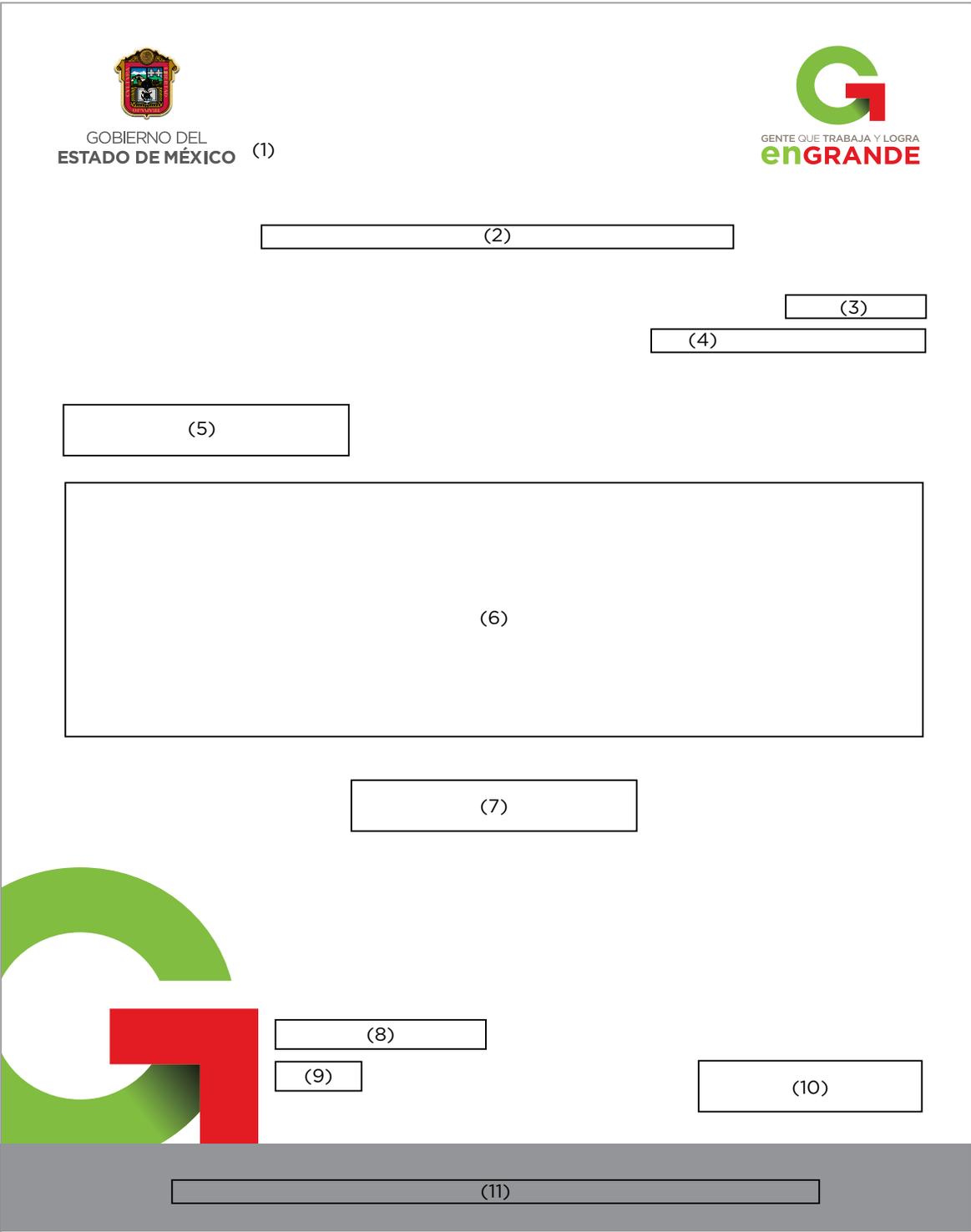
LERDO PONIENTE No. 101, EDIFICIO PLAZA TOLUCA, PRIMER PISO, PUERTA No. 300, COL. CENTRO, TOLUCA, ESTADO DE MÉXICO, C.P. 50000  
TELS.: (722) 1 67 81 82, FAX: 2 15 89 23  
www.edomex.gob.mx

## 9.5. Oficio externo

### Elementos que integran el formato

ELEMENTOS QUE INTEGRAN EL FORMATO		
Núm.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Imagen institucional	Se refiere a los elementos básicos de un escrito oficial, por ello debe atenderse lo establecido en el Manual de Identidad Gráfica, emitido por la Coordinación General de Comunicación Social.
2	Leyenda	Corresponde a la frase que, en su caso, se decreta para testimoniar el reconocimiento de hechos o personajes históricos de relevancia para las y los mexiquenses.
3	Referencia	Para integrar este dato, primero es necesario escribir en la parte superior derecha del documento la frase "Oficio Núm.," e inmediatamente después se coloca la referencia, que es la clave de identificación del escrito. Ésta se compone de la codificación estructural, número secuencial, de acuerdo con el control interno que lleva la unidad administrativa emisora; y año en que se emite el documento.
4	Lugar y fecha de emisión	Corresponde a la ciudad, municipio y entidad federativa en donde se emite el oficio, así como el día, mes y año en que se expide. Deberá registrarse inmediatamente después de la referencia.
5	Destinataria o destinatario	Son los datos de identificación de la servidora pública o del servidor público al que va dirigido el oficio, anotando el nombre y cargo correspondiente; inmediatamente después se anotará la palabra PRESENTE.
6	Texto	Constituye la parte esencial del oficio y en él se describirá el asunto en cuestión, en forma sencilla, clara y precisa; además, se podrá citar alguna referencia existente (oficio, antecedente, en respuesta a, en alcance a, etc.). Tiene tres componentes básicos: entrada, medio y fin.
7	Remitente	Son los datos de la servidora pública o del servidor público que emite la comunicación formal, misma que se identificará con su nombre, cargo y firma.
8	Copia	Corresponde a los datos para identificar nombre y cargo de las personas a quienes se considera conveniente, en función de su utilidad, enviar una copia de la comunicación emitida.
9	Iniciales de responsabilidad	Son anotaciones convencionales que permiten identificar quién dictó, ordenó y realizó la comunicación formal, y se anotan al calce y a la izquierda del documento.
10	Unidad administrativa	Se anotará el nombre de la instancia que emite la comunicación formal, conforme a lo establecido en el Manual de Identidad Gráfica
11	Domicilio	Se anotará el domicilio, teléfonos y fax de la instancia que emite la comunicación formal, conforme a lo establecido en el Manual de Identidad Gráfica.

# Esquema de diseño



## Ejemplo de oficio externo



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE MÉXICO



"2016. Año del Centenario de la Instalación del Congreso Constituyente"

Oficio Núm.: 20343-330/2016  
Toluca, Estado de México,  
23 de julio de 2016.

**INGENIERA  
PATRICIA SILVIA RIVERA SÁNCHEZ  
P R E S E N T E**

En atención a la solicitud que remitiera a través del Sistema de Seguimiento de Peticiones Ciudadanas (SISPEC), el 11 de julio del año en curso, relativa a publicar en la revista *Reconocer* sus trabajos de investigación, me permito comunicarle que este medio informativo está orientado a las y los servidores públicos del Poder Ejecutivo Estatal, en el que se difunde información de carácter gubernamental, por lo que atentamente pongo a su consideración la posibilidad de atenderle personalmente para conocer su trabajo y planear, en su caso, la edición y publicación de algún tema vinculado con sus proyectos de investigación.

Asimismo, explicarle las características técnicas de contenido, diseño editorial y de imágenes o gráficos que se deben observar y cumplir para ser editadas en la revista *Reconocer*.

Al respecto, el C. Demetrio Javier Castañeda Pacheco, Subdirector de Proyectos de Innovación, responsable de la revista, le brindará la atención que requiera en el teléfono (01 722) 167 81 82, ext.: 7966, o en la oficina ubicada en Lerdo Poniente Núm. 101, Edificio Plaza Toluca, 1er. piso, puerta 300, colonia Centro, Toluca, Estado de México.

Sin otro particular, reciba un cordial saludo.

**A T E N T A M E N T E**

**ELIZABETH PÉREZ QUIROZ  
DIRECTORA GENERAL**

C.c.p. Lic. Mario Alberto Quezada Aranda, Subsecretario de Administración  
(Ref. oficio número 2034A/535/2016)  
C.c.p. C. Demetrio Javier Castañeda Pacheco, Subdirector de Proyectos de Innovación  
C.c.p. Archivo/minutario  
LSV'iar

**SECRETARÍA DE FINANZAS  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
DIRECCIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN**

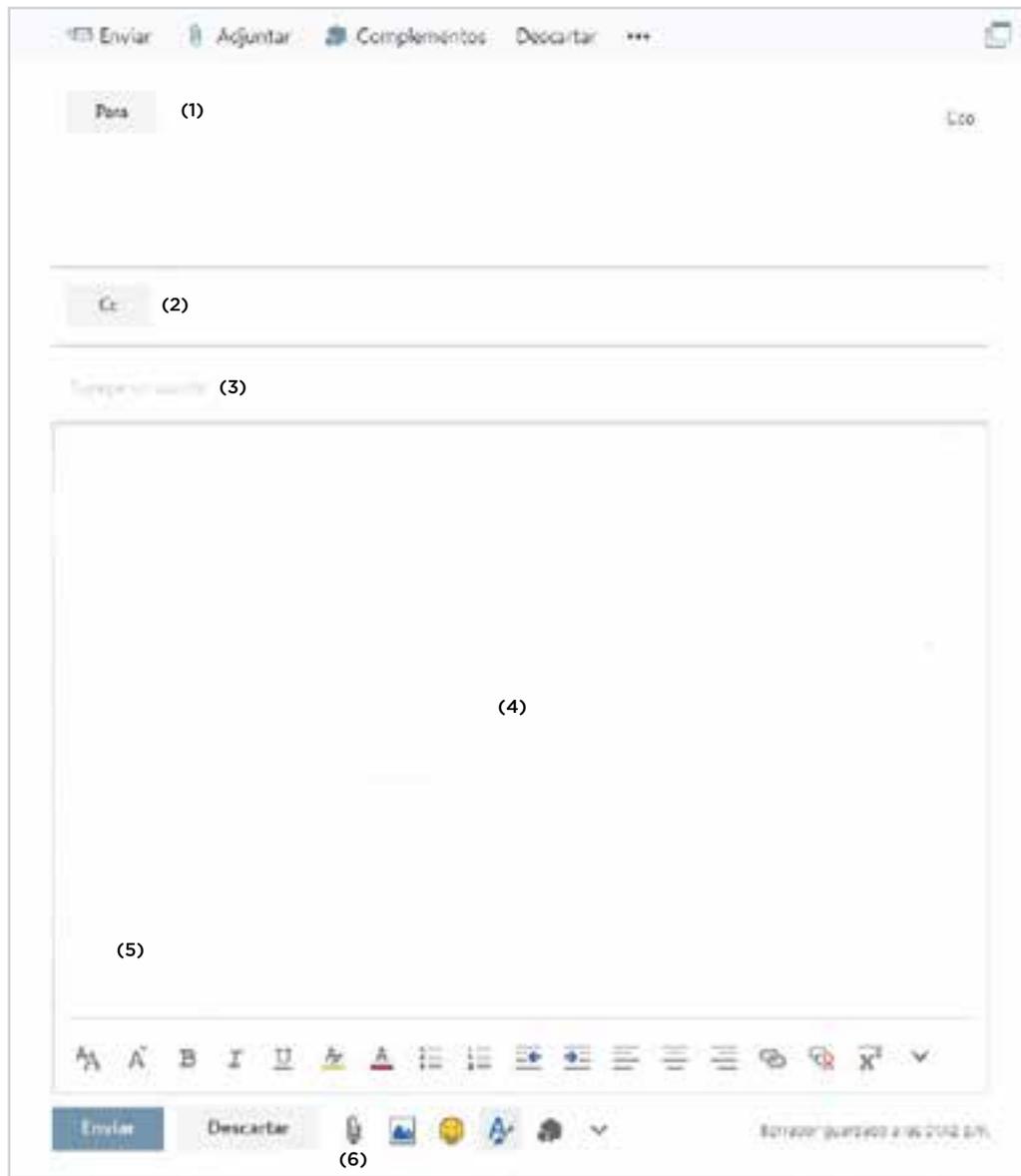
LERDO PONIENTE No. 101, EDIFICIO PLAZA TOLUCA, PRIMER PISO, PUERTA No. 300, COL. CENTRO, TOLUCA, ESTADO DE MÉXICO, C.P. 50000  
TELS.: (722) 1 67 81 82, FAX: 2 15 89 23  
www.edomex.gob.mx

## 9.6. Correo electrónico

### Elementos que integran el formato

ELEMENTOS QUE INTEGRAN EL FORMATO		
Núm.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Destinataria o destinatario	Nombre y/o dirección de correo electrónico de la persona a quien va dirigido el mensaje.
2	Copia	Nombre y/o direcciones de correo electrónico de las personas a quienes se considera necesario, en función de su utilidad, enviar una copia de la comunicación emitida.
3	Asunto	Es una síntesis, comentario o explicación breve y precisa del propósito que motiva el correo electrónico.
4	Texto	Constituye la parte esencial del escrito y en él se describirá el asunto en cuestión, en forma sencilla, clara y precisa; además, se podrá citar alguna referencia existente.
5	Remitente	Son los datos de la persona que emite el mensaje, quien se identificará con su nombre, cargo y, en su caso, teléfono.
6	Adjuntar archivos	Ícono de interliga para adjuntar los archivos que se desean remitir.

## Esquema de diseño



## Ejemplo de correo electrónico



## 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.
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.

## Términos y definiciones útiles

**Acción:** procedimiento interdisciplinario por el cual se ejecutan las actividades y proyectos de la Administración Pública.

**Acto administrativo:** toda declaración unilateral de voluntad, externa, concreta y de carácter individual, emanada de las autoridades del Poder Ejecutivo del Estado, los municipios y los organismos auxiliares estatales y municipales con funciones de autoridad, que tiene por objeto crear, transmitir, modificar o extinguir una situación jurídica concreta.

**Administración de documentos:** conjunto de actos tendientes a inventariar, regular, coordinar y dinamizar el funcionamiento y uso de los documentos físicos y electrónicos existentes en los archivos administrativos e históricos de los órganos del Estado y, en su caso, los que posean particulares.

Conjunto de métodos y prácticas destinadas a planear, dirigir y controlar la producción, circulación, organización, conservación, uso, selección y destino final de los documentos de archivos físicos y electrónicos.

**Archivo de concentración:** conjunto organizado de expedientes de trámite concluido y cuya consulta es esporádica, los cuales han sido transferidos por un archivo de trámite para su conservación precaucional mientras concluye su utilidad administrativa, contable, legal o fiscal. Unidad responsable de la gestión de documentos cuya consulta es ocasional por parte de las unidades administrativas, y que permanecen en él hasta su destino final.

**Archivo de trámite:** conjunto organizado de expedientes de trámite concluido y cuya consulta es esporádica, los cuales han sido transferidos por un archivo de trámite para su conservación precaucional mientras concluye su utilidad administrativa, contable, legal o fiscal. Unidad responsable de la gestión de documentos cuya consulta es ocasional por parte de las unidades administrativas, y que permanecen en él hasta su destino final.

**Cuadro General de Clasificación Archivística:** instrumento técnico que describe la estructura jerárquica y funcional documental de un archivo, con base en las atribuciones y funciones del órgano productor, en la que se establece un principio de diferenciación y estratificación de las diversas agrupaciones documentales que conforman el acervo de un ente público. De esta manera, los documentos se reúnen en agrupaciones naturales llamadas fondo, sección, serie, expediente y unidad documental.

**Datos referenciales:** antecedente del asunto que se trata en una comunicación oficial, necesaria para conocer, fundamentar, testimoniar o documentar un hecho.

**Disposición legal:** mandato, orden o precepto normativo emanado de un órgano competente, con el objeto de mantener la estabilidad política y seguridad social.

**Documento de archivo:** soporte que registra un acto administrativo, jurídico, fiscal o contable, creado, recibido, manejado y usado en el ejercicio de las facultades y actividades de los sujetos obligados, independientemente del soporte en el que se encuentre.

**Documento de archivo electrónico:** soporte que registra un acto administrativo, jurídico, fiscal o contable, creado, recibido, manejado y usado en el ejercicio de las facultades y actividades de la institución productora, que precisa de un dispositivo electrónico para su registro, almacenamiento, acceso, lectura, transmisión, respaldo y preservación.

**Gestión de documentos:** tratamiento integral de la documentación de archivo a lo largo de su ciclo de vida, a través de la ejecución de procesos de producción, clasificación, ordenación, conservación, descripción, valoración, selección, baja y difusión. Conjunto de procedimientos u operaciones técnicas que, basados en el estudio y análisis de la producción, tramitación, utilización e información contenida en los documentos de archivo, tiene como resultado el establecimiento de normas sobre su transferencia, eliminación, conservación permanente y accesibilidad.

**Expediente:** unidad documental constituida por uno o varios documentos de archivo, ordenados y relacionados con un mismo asunto, actividad o trámite o por ser resultado de un mismo proceso de gestión y de acumulación de los documentos que los constituyen.

**Imagen institucional:** conjunto de elementos gráficos que identifican valores, principios y líneas de acción del Gobierno del Estado de México, que son aplicados en el diseño y producción de materiales impresos, así como en la comunicación exterior y en la señalización de carácter oficial.

**Jerarquía administrativa:** escala vertical y horizontal de funciones públicas que tienden al cumplimiento de los fines del Estado. La idea de la jerarquía se funda en el ejercicio de la autoridad y en la toma de decisiones. Dos son los factores que promueven y desarrollan la jerarquía: el principio de autoridad y el principio de institucionalización.

**Observancia:** respeto personal y profesional que se hace de las normas y reglas establecidas, como parte de las políticas de la dirección, para un mejor funcionamiento de la organización.

**Reglas:** normas que dictan la acción o la abstención, pero que no permiten de ninguna manera la libertad. Describen la acción o no acción requerida y específica y no permiten discreción.

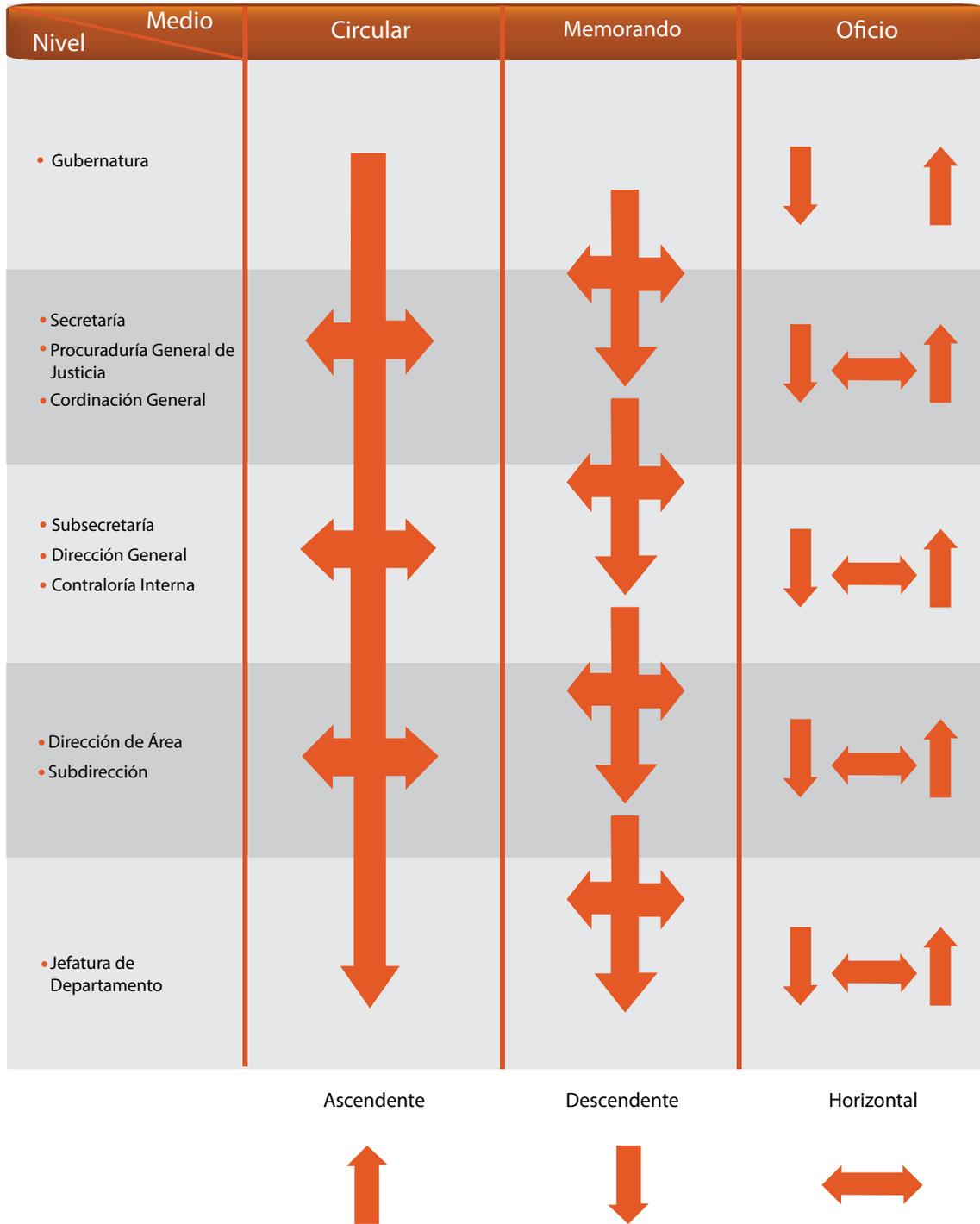
**Transferencia:** procedimiento archivístico a través del cual y conforme al ciclo de vida de los documentos, los expedientes son trasladados del archivo de trámite al archivo de concentración (transferencia primaria).

## Bibliografía

- Bohmann Karin (1989). *Medios de Comunicación y Sistemas Informativos en México*, México, Alianza Editorial Mexicana - CONACULTA.
- Capparelli, Sérgio e Ida Regina C. Stumpf (2001). *El Campo Académico de la Comunicación, en Vasallo de Lopes*, Maria Immacolata y Raúl Fuentes Navarro (comps.), Comunicación. Campo y Objeto de Estudio, México, ITESO.
- Castells, Manuel (1999). *La Era de la Información. La Sociedad Red*, Vol. I, México, Siglo XXI.
- Davenport, William P. (1974). *Comunicación Moderna de Datos*, Buenos Aires, Glem.
- Díaz, Nosty B. (1996). *El Mito Tecnológico y la Sociedad Democrática Avanzada. La Sociedad de la Información*, Madrid, Siglo XXI.
- Fuentes Navarro, Raúl (1998). *La Emergencia de un Campo Académico: Continuidad Utópica y Estructuración Científica de la Investigación de la Comunicación en México*, México, ITESO.
- Fernández Collado, Carlos (1997). *La Comunicación en las Organizaciones*, México, Trillas.
- Francois, Frederic (1973). *El Lenguaje, la Comunicación*, Buenos Aires, Nueva Visión.
- Gaudencio Torquato, Francisco (1986). *Comunicación Empresarial*, Sao Paulo, Summus.
- Goldhaber, Gerald M. (1984). *Comunicación Organizacional*, México, Diana.
- Mattelart, Armand (1996). *La Aparición de las Redes Técnicas en: La Comunicación-Mundo*, México, Siglo XXI.
- Monroe, Alan H. (1973). *La Comunicación Oral*, Barcelona, Hispano-Europea.
- Paoli, J. Antonio (2002). *Comunicación e Información. Perspectivas Teóricas*, México, Trillas.
- Van Riel, Cees B.M. (1997). *Comunicación Corporativa*, Madrid, Prentice Hall.
- Van Hagan, Charles E. (1975). *Manual del Redactor de Informes*, México, Continental.
- Vasallo de Lopes, Maria Immacolata (2001). *Reflexiones sobre el Estatuto Disciplinario del Campo de la Comunicación, en Vasallo de Lopes*, Maria Immacolata y Raúl Fuentes Navarro (comps.), Comunicación. Campo y Objeto de Estudio, México, ITESO.
- Widdowson, H.G. (1995). *Conocimiento de la Lengua y Habilidad para Usarla*, en Llobera, M. (comp.), Competencia Comunicativa, Madrid, Edelsa.
- Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social (2014). *Guía para el Uso no Sexista del Lenguaje*, Gobierno del Estado de México, México.
- CONAPRED (2009). *10 recomendaciones para el Uso no Sexista del Lenguaje*, Textos del caracol, Núm. 1, segunda edición, México.
- CONAVIM (2011). *Manual para el Uso no Sexista del Lenguaje*, cuarta edición, México.

## Anexo

Cuadro de flujo de información: nivel jerárquico-medio de comunicación a utilizar.



*Mexiquenses*  
con más y  
**mejores servicios**



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE MÉXICO



GENTE QUE TRABAJA Y LOGRA  
**enGRANDE**

DIRECCIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN