



Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz

Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa

Lineamientos Generales de Comunicación

Junio de 2024



Índice

1. Presentación	2
2. Introducción	3
3. Diagnóstico	5
4. Alcance	8
5. Objetivo general	8
6. Objetivos específicos	8
7. Normatividad aplicable	8
8. Comunicación, medios y canales de comunicación	9
9. Disposiciones generales	11
9.1 Postulados generales	11
9.2 Identidad institucional	13
9.3 Control de correspondencia	13
9.4 Comunicación con el estudiante	14
10. Glosario de términos	15

1. Presentación

El Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz (COBAEV), cuenta con un Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa (SGEE), certificado en la Norma internacional ISO 21001:2018. El sistema está orientado a la mejora continua y a la satisfacción de los estudiantes sobre el servicio educativo en los 71 planteles del Colegio.

El SGEE, con una visión transversal y de procesos, contempla todas las etapas del servicio educativo, desde el ingreso de los estudiantes hasta su egreso del Nivel medio superior. Los procesos que lo conforman son:

- Académicos: Difusión del servicio y selección de estudiantes; Inscripción de estudiantes; Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje; y Registro y certificación.
- Estratégicos: Gestión directiva
- De mejora: Mejor continua.
- De apoyo: Infraestructura; Desarrollo humano; Gestión y administración de recursos; y Comunicación.

Una de las directrices estratégicas de la Política de la gestión de la excelencia educativa del SGEE, es fomentar la cultura de la mejora continua; para avanzar en esta premisa estratégica, el proceso de Comunicación es determinante. El primer paso, es normar las acciones comunicativas que se desarrollan o que se deben implementar, en el COBAEV.

En esta tarea, el Director General, a través de su Representante en el Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa, tomó la iniciativa de elaborar los Lineamientos generales de comunicación, como un marco referencial que, de orden, unidad y direccionalidad, al proceso de comunicación, en los diferentes niveles institucionales del COBAEV: oficinas centrales, coordinaciones de zona y planteles.

Quedando pendiente, el crear mecanismos de planeación y seguimiento, y concientizar al personal directivo, administrativo y docente, sobre su responsabilidad en el desarrollo de prácticas comunicativas oportunas y efectivas.

2. Introducción

La Comunicación es un proceso humano en el que intervienen factores sociales, políticos, culturales y emocionales, que hacen que el hecho comunicativo sea dinámico y complejo. Como fenómeno social se refleja en todas las esferas de la sociedad y en los ambientes laborales. En el ámbito estatal, las instituciones de la administración pública tienen la responsabilidad de materializar las políticas públicas y, por lo tanto, la Comunicación se convierte en asunto estratégico.

Cuando se pierde la unidad comunicativa y su direccionalidad, no solo no coadyuva, inclusive, puede entorpecer la operación y el logro de objetivos y metas. Para evitar la dispersión y las debilidades comunicativas en el seno de las instituciones, es necesario instrumentar normas y mecanismos regulatorios que posibiliten prácticas comunicativas efectivas, tanto colectivas, como individuales.

En el sector educativo los retos comunicativos son mayúsculos por la importancia de la educación en el desarrollo del país y por la población atendida: estudiantes y

padres de familia. En este contexto, el COBAEV tiene el propósito de orientar los procesos de comunicación como mecanismos dinámicos, eficientes y efectivos, que contribuyan a mejorar el servicio educativo y a fomentar la excelencia educativa en el Colegio.

Partiremos de la definición clásica de la Comunicación, que implica la existencia de un emisor que envía un mensaje, a través de un medio, y un receptor que recibe y descodifica el mensaje. Entre los actores media un código común que da sentido y comprensión al contenido de los mensajes. La perspectiva se amplía en el marco del SGEE, donde la Comunicación se concibe como un proceso dinámico y permanente, como el eje transversal de la mejora continua. Sus vertientes descendente, ascendente y horizontal son elementos complementarios y de retroalimentación. En el acto comunicativo el emisor y el receptor intercambian papeles dependiendo del contexto, hasta convertirse en interlocutores y sujetos activos.

En el COBAEV, la estructura orgánica es la que determina en última instancia, quién es el emisor o receptor, y viceversa. La ruta formal para el flujo de información es descendente, de directivos hacia sus colaboradores o entre los mismos directivos. Por otro lado, existe la comunicación informal y espontánea entre el personal, generalmente, gira en torno a temas de dinámica laboral, que, de una u otra manera, influyen en la operación y en el ambiente de trabajo.

Existen dos modalidades de Comunicación: la interna, entre el personal de oficinas centrales, coordinaciones de zona y planteles, y hacia estudiantes y padres de familia; la externa, con instituciones estatales y federales, y con la comunidad en general.

En la Comunicación interna permea la trasmisión de información, a través de instrucciones oficiales y comunicados informativos. Su expresión se da en forma escrita: oficios, circulares, memorándums, minutas, periódicos, revistas, en correos electrónicos, página web, redes sociales; y de manera verbal: reuniones de trabajo presenciales o vía remota, y telefónica. En cuanto a la Comunicación externa, además de la información oficial que se envía a las instituciones estatales y federales, se difunde la oferta educativa y los eventos realizados por el COBAEV, a la comunidad en general.

En las actividades comunicativas se utilizan diversos medios o canales de comunicación: teléfono, televisión, radio, revistas, periódicos, boletines, servicio de paquetería física, reuniones de trabajo, entre otros. Y los digitales: correo electrónico, redes sociales, videoconferencias, páginas web.

Con este enfoque se conformaron los presentes Lineamientos generales de comunicación, que como su nombre lo indica, son líneas generales para normar y orientar los actos y acciones comunicativas en el Colegio. El contenido incluye: presentación, introducción, diagnóstico, alcance, objetivo general, objetivos específicos, referencias normativas aplicables y disposiciones generales, así como un glosario de términos.

3. Diagnóstico

Las problemáticas prevalecientes en el ámbito de la Comunicación, se abordan como debilidades y oportunidades, en un marco de mejora continua. Las problemáticas más relevantes en el COBAEV, se describen a continuación:

- Desconocimiento por parte del personal sobre las atribuciones y funciones de los distintos centros de trabajo, ocasionado descontextualización de la información transmitida y recibida, así como, confusión en la delimitación de responsabilidades.
- Falta de planeación de las acciones de Comunicación y descoordinación entre los centros de trabajo, generando duplicidad y confusión en la información que se transmite.
- Comunicación deficiente y desfasada entre oficinas centrales, coordinaciones de zona y planteles, y con el alumnado y padres de familia.
- Comunicación escrita y verbal, confusa y desfasada, perdiendo veracidad y oportunidad.
- Instrucciones de diferentes centros de trabajo poco claras, repetitivas y contradictorias, sobre el mismo asunto comunicado.
- Exceso de burocracia en la gestión documental y en la transmisión de la información oficial.
- Documentación oficial con problemas de redacción y ortografía, lo que genera confusión y una imagen negativa de los centros de trabajo, y en general, del Colegio.
- Desorganización y lentitud en la entrega y recepción de documentos a través del servicio de paquetería, en oficinas centrales, coordinaciones de zona y planteles.

- Problemas con la utilización de la imagen oficial del COBAEV. Algunos centros de trabajo usan la imagen incompleta, obsoleta o modificada por ellos mismos.
- Implementación de sistemas de control de correspondencia propuestos por instituciones externas, que no son adecuados a la operación del COBAEV. Situación que provoca duplicidad y burocratismo, en la gestión documental. Ejemplos: Matriz de comunicación de control interno (SICI-COM-10) y el Sistema de Integración de Administración Documental y Comunicación Institucional (SIADCI).
- Seguimiento deficiente a la actualización de información en la página web del COBAEV, por parte de los responsables de los contenidos; ocasionando que la información publicada sea obsoleta y desfasada.
- Desconocimiento sobre la utilidad e información que alberga el Sistema de Gestión Académica y Administrativa (SIGAA).
- Soporte tecnológico insuficiente, obsoleto o inexistente, situación que genera deficiencias en la Comunicación por Internet, especialmente en planteles.
- Idiosincrasia. Apego a viejas prácticas de Comunicación, relacionadas con usos y costumbres, provocando resistencias entre el personal a modificar prácticas negativas y a aceptar mecanismos de coordinación.
- Problemas de Comunicación entre el personal del COBAEV, dando como resultado relaciones conflictivas y resistencia al trabajo en equipo.

- Falta de mecanismos de seguimiento y control de los procesos comunicativos, que sean transversales a todo el COBAEV.

4. Alcance

Regular el proceso de Comunicación del Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa, como eje transversal de la mejora continua, fomentando prácticas comunicativas oportunas y eficientes, en oficinas centrales, coordinaciones de zona y planteles, del Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz.

5. Objetivo general

Fortalecer el proceso de Comunicación como eje transversal del Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa, y como factor sustentable de la mejora continua del servicio educativo, en el Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz.

6. Objetivos específicos:

- Normar las acciones de Comunicación a través de los Lineamientos generales de comunicación, con una perspectiva de orden, unidad y direccionalidad.
- Documentar en el Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa, los Lineamientos generales de comunicación, como documento de observancia en los diferentes niveles institucionales del Colegio.

7. Normatividad aplicable

- Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Veracruz de Ignacio de La Llave.

- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Veracruz.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Veracruz.
- Estatuto Orgánico del Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz.
- Estructura Orgánica del Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz.
- Manuales Específicos de Organización del Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz.
- Manuales Específicos de Procedimientos del Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz.
- Programa Institucional de Desarrollo (PIDE) 2019-2024, del Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz.
- Información documentada del Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa, del Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz.
- Norma Internacional ISO 21001:2018.

8. Comunicación, medios y canales de comunicación

La Comunicación en el marco del SGEE, no solo es un acto comunicativo de transmisión de mensajes entre un emisor y un receptor, es un proceso transversal de

construcción de identidades, intercambios y acuerdos de reglas de trabajo y dinámicas de convivencia institucional.

En esa perspectiva, se despliegan dos tipos de Comunicación: la formal, conocida también como Comunicación oficial, que se emite en diversos documentos (circulares, oficios, memorándums, informes, convocatorias, revistas, periódicos, entre otros) o por los canales oficiales (página web y correos institucionales) o la que se transfiere en redes sociales, en reuniones de trabajo y eventos de capacitación. La Comunicación informal, producto de las interacciones cotidianas de los miembros de la Institución y que influye sobremanera, en las dinámicas comunicativas y en el ambiente de trabajo.

Según el ámbito de actuación, existen dos modalidades de Comunicación: Comunicación interna, desarrollada entre el personal de los centros de trabajo del COBAEV; de acuerdo a su direccionalidad se puede clasificar en descendente, ascendente y horizontal. Comunicación externa, orientada a instituciones de la administración pública estatal y federal, organismos privados y entidades sociales.

En el proceso de Comunicación como eje transversal, los medios y canales de comunicación se convierten en vínculos prácticos y estratégicos. Entendiendo como medios de comunicación: la radio, televisión, prensa escrita e internet, éste último puede considerarse medio y canal de comunicación, por fungir como soporte de medios tradicionales, digitalizando su contenido, y como un nicho de las redes sociales.

Se entiende a los canales de comunicación como instrumentos de los medios para transmitir y recibir información, para retroalimentar el acto comunicativo. Ejemplos: oficios, circulares, memorándums, convocatorias, revistas y periódicos murales, de forma impresa o en formato digital. Las páginas web y las redes sociales también son canales de comunicación que permiten la transmisión de imágenes, audios,

vídeos y textos. El COBAEV tiene su página web oficial y las redes sociales más usadas, son: Instagram, Red X (antes Twitter), Facebook, TikTok y WhatsApp.

9. Disposiciones generales

Con los presentes Lineamientos generales, se pretende normar la Comunicación oficial y las prácticas comunicativas en todos los centros de trabajo del Colegio, dejando para regulaciones futuras, aspectos particulares que, de una u otra manera, están contemplados en los manuales específicos de organización y en los manuales específicos de procedimientos del COBAEV.

Siguiendo con el enfoque de la mejora continua, el eje transversal será el proceso de Comunicación del Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa. En este marco, las Disposiciones generales son Líneas de acción que abordan algunos puntos descritos en el diagnóstico, quedando a posteriori, aquellos que requieren medidas específicas o acciones más complejas y consensadas.

9.1 Postulados generales

9.1.1 Los Lineamientos generales de comunicación serán de carácter obligatorio y deberán aplicarse en la Comunicación interna y externa, y en todos los centros de trabajo del COBAEV: oficinas centrales, coordinaciones de zona y planteles.

9.1.2 Los Lineamientos formarán parte de la Información documentada del Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa, y se difundirán en todos los centros de trabajo del COBAEV, a fin de que la totalidad del personal que

labora en la Institución, tenga conocimiento del contenido y del alcance en su aplicación.

- 9.1.3** La utilización de un tipo de medio o canal de comunicación, estará determinada por las ventajas que ofrezca para lograr el objetivo que se pretende, así como, por el tipo de información a transmitir, y por las características del emisor y el receptor de la Comunicación.
- 9.1.4** La publicación o difusión en medios de comunicación, de actividades o eventos del COBAEV, deberá registrarse por las reglas establecidas por el Colegio, y por la normatividad en la materia.
- 9.1.5** El contenido de la página web del COBAEV, medio oficial de Comunicación, deberá actualizarse periódicamente, para evitar que la información que se difunda sea obsoleta o publicada fuera de tiempo.
- 9.1.6** La Comunicación documental debe llevar la imagen institucional vigente del COBAEV, y utilizar, un lenguaje claro, y accesible, observando las reglas de ortografía marcadas por la Real Academia Española.
- 9.1.7** La información que deba publicarse en el marco regulatorio de la transparencia e información pública, debe registrarse por la normatividad en la materia.
- 9.1.8** En toda Comunicación que se genere en el COBAEV, se debe utilizar un lenguaje incluyente, y no sexista, de acuerdo a la normatividad establecida para este fin.

9.2 Identidad institucional

- 9.2.1** Los titulares de los centros de trabajo promoverán el conocimiento de la misión, visión y objetivos del COBAEV, y todos aquellos aspectos que fortalezcan la Identidad institucional del Colegio, y el sentido de pertenencia, del personal directivo, administrativo y docente, y de los estudiantes.
- 9.2.2** En toda Comunicación interna y externa se usará la imagen institucional vigente del COBAEV (Logotipo, colores, tipografía, leyendas o lemas institucionales).

9.3 Control de correspondencia

- 9.3.1** La Comunicación documental en formato físico o digital, deberá organizarse con un control de correspondencia adecuado al COBAEV, que contemple las etapas de emisión, distribución, recepción, atención, archivo y resguardo.
- 9.3.2** La determinación de los destinatarios de la documentación, tendrá que realizarse de acuerdo a los niveles jerárquicos contenidos en la Estructura Orgánica del COBAEV.
- 9.3.3** Los titulares de los centros de trabajo deberán coordinarse entre sí, para evitar duplicidad en la documentación oficial que se genere y, en los asuntos objeto de la Comunicación.

9.3.4 Los titulares de los centros de trabajo serán los responsables de distribuir, controlar, archivar y resguardar, la correspondencia que emitan y reciban, de acuerdo a sus atribuciones institucionales.

9.3.5 Los titulares de los centros de trabajo atenderán la recepción de correspondencia siguiendo las indicaciones que contenga la documentación, dando respuesta oportuna y cumpliendo el tiempo estipulado para su atención.

9.3.6 La documentación oficial deberá emitirse en oficios, circulares y memorándums, en los formatos oficiales, y será distribuida por el servicio de paquetería designado por el Colegio, para su entrega directa o enviarse en formato digital, a través de los correos electrónicos oficiales.

9.3.7 La documentación oficial se deberá archivar en expedientes físicos o en carpetas digitales, considerando la organización establecida por el titular de cada centro de trabajo, y de acuerdo a la reglamentación al respecto.

9.3.8 El resguardo y conservación de la documentación física o electrónica, deberá organizarse cumpliendo la normatividad en la materia.

9.4 Comunicación con el estudiante

9.4.1 La Comunicación con los estudiantes debe ser permanente, eficiente y oportuna, desde el momento que ingresan al COBAEV, durante su trayectoria escolar y hasta su egreso del Nivel medio superior.

Inclusive, la Comunicación oportuna, se debe desarrollar desde que se convoca a los estudiantes egresados de secundaria para el proceso de admisión, hasta que se convierten en aspirantes a ingresar al COBAEV.

9.4.2 El lenguaje utilizado deberá ser claro y accesible, usando diferentes medios de comunicación, de acuerdo a las características de los estudiantes y de la información a transmitir.

9.4.3 El personal directivo, docente y administrativo de los planteles deberá fomentar la retroalimentación de los estudiantes, con el objeto de conocer sus inquietudes y expectativas, en los ámbitos académicos, cultural, artístico, deportivo, administrativo, y en la evaluación del servicio educativo.

9.4.4 Los titulares de los planteles a través de sus docentes y administrativos, promoverán entre los estudiantes, el conocimiento oportuno de la información que se publique en la página web del COBAEV (que sea de su competencia), así como, del Sistema de Gestión Académica y Administrativa (SIGAA); y de la aplicación: App de seguimiento de la trayectoria académica del estudiantado del COBAEV, donde consultan sus calificaciones. Asimismo, el conocimiento del Reglamento escolar vigente, las convocatorias, proyectos, actividades y eventos, en los que participan los alumnos.

10. Glosario de términos

Para efecto de estos Lineamientos y los mecanismos de implementación, se entiende por:

- **Circulares:** documento oficial derivado de alguna disposición administrativa. Se emiten con la finalidad de dar a conocer una misma información a diferentes centros de trabajo, transmitiendo acuerdos, instrucciones, reglas, procedimientos, avisos, recomendaciones, decisiones e interpretaciones de normas, con la finalidad de implementar nuevas acciones o para continuar desarrollando procesos administrativos, sin la necesidad de preparar una comunicación individual para cada destinatario.
- **Comunicación:** la Comunicación en el marco del Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa, es un proceso dinámico y permanente, un eje transversal de la mejora continua, donde el acto comunicativo trasciende la relación pasiva entre el emisor y receptor, para convertirse en un hecho de retroalimentación. Entre estos actores media un código común que da sentido y comprensión al contenido de lo comunicado. Según el ámbito de actuación, existen dos modalidades de Comunicación: Comunicación interna, desarrollada entre el personal de los centros de trabajo del COBAEV; de acuerdo a su direccionalidad se puede clasificar en descendente, ascendente y horizontal. Comunicación externa, orientada a instituciones de la administración pública estatal y federal, organismos privados y entidades sociales.
- **Control de correspondencia:** herramientas de administración de la Comunicación documental que se genera en el COBAEV, facilitando los procesos de envío y recepción de documentación oficial para su atención y almacenamiento físico o electrónico, ayudando de esta manera, a la rápida y mejor toma de las decisiones, respuestas o seguimiento a peticiones.

- **Correo electrónico o e-mail:** herramienta tecnológica, haciendo uso de direcciones electrónicas institucionales; atendiendo las disposiciones en materia de transparencia, acceso a la información y protección de datos personales.
- **Imagen institucional:** Diseño que identifica al COBAEV (Logotipo, colores, tipografía, leyendas o lemas institucionales) y de uso exclusivo de la Institución.

Debe aparecer en toda la documentación oficial de la Comunicación interna y externa, así como, en otros distintivos institucionales, como las imágenes en las fachadas de las oficinas y planteles, uniformes del personal y de los estudiantes, etcétera.

Medios y canales de comunicación:

- Medios de comunicación: herramientas utilizados para la transmisión, intercambio y recepción de información entre una audiencia amplia. Estos medios son esenciales en la trasmisión de información, difusión de ideas, datos y noticias, y juegan un papel crucial en la comunicación institucional, en la conformación de la opinión pública, la cultura y las tendencias sociales. Ejemplos de medios son la radio, televisión, prensa escrita e internet, éste último puede considerarse medio y canal de comunicación, por fungir como soporte de medios tradicionales (digitalizando su contenido), y como nicho de las redes sociales.

Canales de comunicación: herramientas físicas o electrónicos, a través del cual se lleva a cabo un acto comunicativo, es decir, que sirve para el intercambio de información entre un emisor y uno o varios receptores. Son instrumentos de los medios para transmitir y recibir información, para retroalimentar el acto

comunicativo. Ejemplos: oficios, circulares, memorándums, convocatorias, revistas y periódicos murales, de forma impresa o en formato digital. Las páginas web y las redes sociales también son canales de comunicación que permiten la transmisión de imágenes, audios, vídeos y textos.

- **Memorándum:** es un mecanismo de comunicación formal que, de manera breve, transmite información para recordar asuntos, comunicar disposiciones, solicitar informes, realizar observaciones o comunicar instrucciones en la institución de manera vertical y horizontal, emitido por los titulares de los diferentes centros de trabajo del COBAEV.
- **Oficio:** documento con un destinatario definido, que contiene asuntos de índole oficial que indica una gestión, informa un hecho relevante, transmite ordenes, lineamientos e instrucciones o trata asuntos específicos relacionados de algún centro de trabajo del COBAEV, dependencias o entidades externas.
- **Página web institucional:** La página web del Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz, es el principal canal de comunicación formal e institucional, orientado a todos los públicos de interés. A través de este medio se publica información de la Institución, sobre aspectos académicos, administrativos, técnicos y legales, de manera unidireccional.

Enlace: <http://www.cobaev.edu.mx>

- **Redes sociales institucionales:** Son plataformas digitales con espacios claves para la difusión, intercambio y posicionamiento de las marcas de la administración pública o privadas, permitiendo la participación directa con el público en general. En este contexto, el COBAEV emplea estrategias comunicativas para establecer mecanismos de información y retroalimentación sostenibles, a través de las redes sociales aprobados por la Institución.

Enlaces de redes del COBAEV:

X: <http://x.com/CoabevVeracruz>

Facebook: <https://www.facebook.com/CobaevOficial/>

Instagram: http://www.instagram.com/cobaev_oficial/

YouTube: <http://youtube.com/VideosCobaev/>

TikTok: <http://www.tiktok.com/@cobaevoficial>

- **Sistema Integral de Gestión Académica y Administrativa (SIGAA):** herramienta informática que simplifica y automatiza los procesos académicos y administrativos en el COBAEV. Sistema de procesamiento de datos para su almacenamiento y difusión, que puede ser consultado por el personal y estudiantes del Colegio.