



Proceso de Comunicación Interna

CONALEP HIDALGO

Julio 2025



2025
Año de
**La Mujer
Indígena**

Cto. Ex Hacienda de la Concepción, Lote 17, San Juan Tilcuautila, San Agustín Tlaxiaca, Hgo. C. P. 42160.
Tels.: 771 718 6178 y 718 6168 www.conalephidalgo.edu.mx hconalep@hgo.conalep.edu.mx



Índice

1. Presentación
2. Objetivos.
 - 2.1 Objetivo General
 - 2.2 Objetivos Específicos
3. Marco de Control Interno.
4. Alcance.
5. Responsables
6. Políticas
7. Clasificación de la comunicación institucional
 - 7.1 Por dirección
 - 7.2 Por formalidad
8. Identificación y análisis de riesgos
9. Descripción del proceso
10. Pasos del proceso
11. Indicadores
12. Registros y formatos del proceso
13. Mejora continua





1. Presentación

El presente documento establece el **Proceso de Comunicación Interna del CONALEP Hidalgo**, con el fin de asegurar que la información institucional sea transmitida de forma **clara, oportuna, verificable y efectiva**, garantizando la adecuada coordinación entre las unidades administrativas y los planteles del Colegio.

Este proceso se alinea al fortalecimiento del **Sistema de Control Interno Institucional**, contribuyendo a la eficiencia operativa, la transparencia y la adecuada toma de decisiones.

2. Objetivo

2.1 Objetivo general

Establecer un mecanismo estructurado que garantice la generación, transmisión, recepción, comprensión y aplicación efectiva de la información institucional.

2.2 Objetivos específicos

- Estandarizar los canales oficiales de comunicación institucional.
- Reducir errores, duplicidades y omisiones en la transmisión de información.
- Asegurar la trazabilidad de los mensajes institucionales.
- Mejorar la coordinación entre oficinas centrales y planteles.
- Fortalecer el clima organizacional mediante comunicación clara y oportuna.
- Garantizar la retroalimentación y confirmación de recepción de mensajes.

3. Marco de Control Interno

Este proceso contribuye directamente a los componentes del control interno:

- Ambiente de Control
- Información y Comunicación
- Actividades de Control
- Supervisión y Mejora Continua





4. Alcance

El proceso aplica a:

- Dirección General
- Direcciones de Área
- Unidades Administrativas
- Planteles del CONALEP Hidalgo

Comprende desde la **generación de la necesidad de comunicar información**, hasta la **confirmación de recepción y aplicación del mensaje** de manera efectiva.

5. Responsables

Rol	Responsabilidad
Dirección General	Emisión de comunicaciones estratégicas
Direcciones de Área	Coordinación y validación de información
Planteles	Recepción, difusión y aplicación
Todo el personal	Cumplimiento de canales oficiales

6. Políticas

Toda comunicación institucional relevante deberá utilizar **canales formales definidos**.

1. Toda comunicación deberá contar con **responsable emisor identificado**.
2. Las comunicaciones oficiales deberán permitir **trazabilidad y evidencia documental**.
3. Las áreas receptoras deberán confirmar la **recepción y comprensión del mensaje**.
4. Se deberá garantizar la retroalimentación cuando existan dudas o inconsistencias.





7. Clasificación de la comunicación institucional

7.1 Por dirección

- **Ascendente:** Personal → Mandos superiores
- **Descendente:** Mandos superiores → Personal
- **Horizontal:** Entre áreas o planteles

7.2 Por formalidad

Comunicación formal

Canales oficiales con evidencia documental:

- Oficios
- Circulares
- Tarjetas informativas
- Correo institucional
- Publicaciones institucionales
- Buzón de sugerencias

Comunicación informal

Canales de apoyo:

- Reuniones de trabajo
- Mensajería instantánea (WhatsApp)
- Llamadas telefónicas

La comunicación informal **no sustituye la formal.**





8. Identificación y análisis de riesgos

Riesgo principal

Que la información institucional **no sea recibida, comprendida o aplicada correctamente** por uso de canales inadecuados o mensajes ambiguos.

Elemento	Descripción
Tipo de riesgo	Operativo / Administrativo
Causa	Uso incorrecto de canales, falta de claridad
Consecuencia	Incumplimientos, retrasos, errores operativos

Controles preventivos

- Uso obligatorio de canales oficiales
- Confirmación de recepción obligatoria
- Retroalimentación

9. Descripción del proceso

Fase 1. Generación del mensaje

Se identifica la necesidad de comunicar información institucional.

Fase 2. Análisis y codificación

Se define:

- Tipo de mensaje
- Alcance
- Público objetivo
- Nivel de urgencia





Fase 3. Selección del canal

Se determina el canal más adecuado conforme a:

- Formalidad requerida
- Evidencia documental
- Alcance del mensaje

Fase 4. Transmisión del mensaje

Se envía la comunicación mediante el canal definido.

Fase 5. Confirmación y retroalimentación

El receptor:

- Confirma recepción
- Solicita aclaraciones si es necesario

Fase 6. Aplicación del mensaje

Se ejecutan las acciones derivadas de la comunicación.

Fase 7. Cierre del proceso

Se archiva evidencia y se da por concluido el proceso.

10. Pasos del proceso

- a. Necesidad de comunicar
- b. Análisis del mensaje
- c. Selección del canal
- d. Envío del mensaje
- e. Confirmación de recepción
- f. Retroalimentación (si aplica)
- g. Aplicación del mensaje
- h. Cierre y archivo





11. Indicadores

Indicador	Fórmula	Meta
Confirmación de recepción	Mensajes confirmados / mensajes enviados	≥ 95%
Incidencias por mala comunicación	Incidencias registradas / total comunicaciones	≤ 5%
Tiempo de respuesta	Promedio días de respuesta	≤ 3 días

12. Registros y formatos del proceso

- Oficio
- Circular
- Tarjeta informativa
- Correo institucional

13. Mejora continua

El proceso deberá ser revisado anualmente para:

- Detectar áreas de mejora
- Incorporar nuevas herramientas digitales
- Reducir riesgos de comunicación

Elaboró

L.M. Erika Velázquez Vizuet
Jefe de Proyecto en la Dirección de
Administración de Recursos

Validó

L.C. Araceli Ortiz Rodríguez
Directora de Administración de Recursos

