



Manual Institucional de Comunicación Interna y Externa del **CONALEP HIDALGO**

2026



2026
año de
**Margarita
Maza**



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. Protocolo Específico de Comunicación Externa
 - 10.1 Definición
 - 10.2 Principios rectores
 - 10.3 Clasificación
 - a) Comunicación oficial formal
 - b) Comunicación pública institucional
 - c) Comunicación con proveedores
 - 10.4 Protocolo de Emisión de Comunicación Externa
11. Gestión de Riesgos en Comunicación Externa
12. Comunicación en Situaciones Sensibles o de Crisis
13. Indicadores
14. Registros y Control Documental
15. Mejora continua
16. Bibliografía





1. Presentación

El presente **Manual Institucional de Comunicación Interna y Externa del CONALEP Hidalgo**, establece los lineamientos, responsabilidades, procesos y controles necesarios para garantizar que la información institucional sea generada, transmitida, recibida, comprendida y aplicada de manera efectiva, tanto al interior de la institución como hacia sus partes interesadas externas.

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, tanto interna como externa, dirigida a las partes interesadas del CONALEP Hidalgo.

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.
- Garantizar la retroalimentación.
- Proteger la imagen institucional.
- Minimizar riesgos operativos, administrativos y reputacionales.



3. Marco de Control Interno

El Manual se encuentra alineado a los componentes del Sistema de Control Interno: Ambiente de Control, Evaluación de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación, y Supervisión.

4. Alcance

El proceso aplica a:

- Dirección General
- Direcciones de Área
- Unidades Administrativas
- Planteles del CONALEP Hidalgo
- Grupos de Interés Externos
 - Padres de familia
 - Estudiantes y aspirantes
 - Proveedores
 - Autoridades estatales y federales
 - Órganos fiscalizadores
 - Medios de comunicación
 - Sociedad en general
 - Instituciones educativas y organismos aliados

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 y autorización de comunicaciones estratégicas y posicionamientos oficiales
Direcciones de Área	Coordinación y validación de información
Dirección de Administración de Recursos	Validación administrativa y financiera cuando aplique
Dirección de Promoción y Vinculación	Validación de comunicaciones estratégicas en coordinación con la Dirección General. Validación de Imagen Instruccional cuando aplique
Planteles	Recepción, difusión local autorizada y aplicación
Todo el personal	Uso obligatorio de canales oficiales

6. Políticas

1. Toda comunicación relevante deberá utilizar canales formales definidos.
2. Deberá existir responsable emisor identificado.
3. Las comunicaciones deberán permitir trazabilidad y evidencia documental.
4. Las áreas receptoras deberán confirmar la recepción y comprensión del mensaje.
5. La comunicación informal no sustituye la formal.
6. Toda comunicación externa estratégica requerirá validación previa.

7. Clasificación de la comunicación institucional

7.1 Por dirección

- **Ascendente:** Personal → Mandos superiores
- **Descendente:** Mandos superiores → Personal → Grupos de Interés Externos
- **Horizontal:** Entre áreas o planteles





7.2 Por formalidad

Comunicación formal

Canales oficiales con evidencia documental:

- Oficios
- Circulares
- Tarjetas informativas
- Correo institucional
- Publicaciones oficiales
- Respuestas a auditoría

Comunicación informal

Canales de apoyo:

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

Cabe aclarar que 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



Elemento	Descripción
Controles	Confirmación obligatoria, trazabilidad

Controles preventivos

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

9. Descripción del Proceso General



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 y archivo

Se archiva evidencia y se da por concluido el proceso.

10. Protocolo Específico de Comunicación Externa

10.1 Definición

Se entiende por comunicación externa aquella que el CONALEP Hidalgo establece con actores fuera de la estructura institucional.

10.2 Principios Rectores

- Legalidad
- Veracidad
- Oportunidad

X





- Transparencia
- Confidencialidad cuando aplique
- Imagen institucional uniforme

10.3 Clasificación

a) Comunicación oficial formal

- Oficios a dependencias
- Respuestas a auditorías
- Convenios
- Comunicados oficiales

b) Comunicación pública institucional

- Redes sociales oficiales
- Boletines
- Convocatorias
- Comunicados de prensa

c) Comunicación con proveedores

- Invitaciones a cotizar
- Fallos
- Notificaciones administrativas

10.4 Protocolo de Emisión de Comunicación Externa



Fase 1. Identificación de necesidad

- Motivo
- Público objetivo
- Impacto institucional





Fase 2. Construcción del mensaje

Debe incluir:

- Fundamento normativo
- Información clara
- Responsable identificado
- Fecha oficial

Fase 3. Validación del mensaje

- Revisión por área competente
- Visto bueno del titular
- Evidencia documental

Fase 4. Selección del canal

Público	Canal
Autoridades	Oficio Formal
Auditorías	Oficio + aplicativo oficial
Sociedad	Web / redes oficiales
Proveedores	Correo Institucional
Medios	Comunicado validado

Fase 5. Registro y evidencia

- Archivo versión final
- Acuse o evidencia digital
- Integración de expediente

Fase 6. Seguimiento

- Confirmar recepción
- Atender aclaraciones
- Registrar cumplimiento





11. Gestión de Riesgos en Comunicación Externa

Riesgo principal

Emisión de información incorrecta o no autorizada.

Elemento	Descripción
Tipo de riesgo	Operativo / Reputacional / Legal
Consecuencia	Observaciones, sanciones
Controles preventivos	Validación obligatoria
Control detectivo	Supervisión anual

12. Comunicación en Situaciones Sensibles o de Crisis

En casos de:

- Observaciones de auditoría
- Incidentes institucionales
- Conflictos públicos
- Situaciones reputacionales

Se deberá:

- Centralizar en Dirección General
- Prohibir pronunciamientos no autorizados
- Emitir posicionamiento único
- Documentar todo intercambio



13. Indicadores

Indicadores Generales

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

Indicadores de Comunicación Externa

Indicador	Fórmula	Meta
Respuesta en tiempo de autoridades	Respuestas emitidas dentro del plazo / requerimientos recibidos	100%
Observaciones por comunicación deficiente	Observaciones por comunicación deficiente / observaciones recibidas	0%
Publicaciones con validación previa	Publicaciones con validación documentada / publicaciones realizadas	100%

Las metas establecidas en los indicadores de comunicación externa se consideran de cumplimiento obligatorio, dado que su naturaleza impacta directamente en la legalidad, transparencia y reputación institucional del CONALEP Hidalgo.

Cualquier desviación deberá generar acción correctiva inmediata y análisis de causa raíz.

X



2026
año de
Margarita Maza



14. Registros y Control Documental

- Oficios
- Circulares
- Correos institucionales
- Comunicados
- Expedientes electrónicos
- Evidencia digital de envío y recepción

Deberá:

- Integrarse al sistema de archivo institucional
- Cumplir lineamientos de protección de datos
- Respetar disposiciones de transparencia

15. Mejora continua

El Manual deberá ser revisado anualmente para:

- Incorporar herramientas digitales
- Reducir riesgos
- Ajustar indicadores
- Fortalecer controles internos



16. Bibliografía

Auditoría Superior de la Federación. (2014). Marco integrado de control interno (MICI). ASF.

Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica. (2018). Código de ética del CONALEP. CONALEP.

Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica Hidalgo. (2025). Protocolo de comunicación interna y externa del CONALEP Hidalgo. CONALEP Hidalgo.

Congreso del Estado Libre y Soberano de Hidalgo. (2017). Ley de responsabilidades administrativas del Estado de Hidalgo. Periódico Oficial del Estado de Hidalgo.

Gobierno del Estado de Hidalgo. (2019). Código de ética de la administración pública del Estado de Hidalgo. Secretaría de la Contraloría.

Secretaría de la Función Pública. (2016). Acuerdo por el que se emiten las disposiciones y el manual administrativo de aplicación general en materia de control interno. Diario Oficial de la Federación.

Gobierno del Estado de Hidalgo, (2017). Acuerdo por el que se emiten las disposiciones y el manual administrativo de aplicación general en materia de control interno. Periódico Oficial del Estado de Hidalgo.

Secretaría de la Función Pública. (2018). Modelo estándar de control interno para la administración pública. SFP.

Secretaría de la Función Pública del Estado de Hidalgo. (2022). Normas generales de control interno para la administración pública estatal. Gobierno del Estado de Hidalgo.

Vo.Bo.

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



2026
año de
Margarita
Maza