

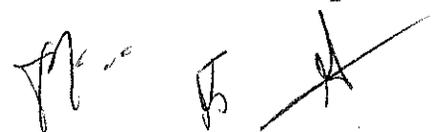
FIDEICOMISO DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN
PARA EL PERSONAL DE LA MARINA MERCANTE
NACIONAL

MANUAL DE
COMUNICACIÓN
FORMAL

Subdirección de Recursos Humanos
Septiembre, 2017.

INDICE

I.	Presentación	3
II.	Base Jurídica	4
III.	Objetivo	4
IV.	Proceso de Comunicación	5
	IV.1 La comunicación	6
	IV.2 Propósito y Función de la Comunicación	6
	IV.3 Formas de Comunicación	8
	IV.4 Flujos de Información	10
V.	Matriz de Información para la Emisión de Comunicación Formal	12
VI.	Comunicación Formal de Uso Común	14
	VI.1 Medios de comunicación escrita	14
	VI.2 Requisitos formales	15
VII.	Lineamientos Generales	17
VIII.	Estructura Básica de una Comunicación Escrita	19
	VIII.1 Estructura	19
	VIII.2 Partes esenciales	20
	VIII.3 Partes complementarias	20
	VIII.4 Recomendaciones para una correcta presentación	22
IX.	Elementos Básicos en la Elaboración de la Comunicación Formal	24
	IX.1 Circular general	24
	IX.2 Circular interna	26
	IX.3 Oficio Interno	28
	IX.4 Oficio Externo	30
X.	El correo electrónico como medio de comunicación	32
XI.	Comunicación para hechos que sucedan en el interior y exterior de las Escuelas Náuticas Mercantes y el CENC.	36
Anexos		
	Esquema de cualidades de la comunicación escrita.	38
	Cuadro de flujo de Información: nivel jerárquico-medio de comunicación a utilizar.	39
Glosario		40
Bibliografía		42



I. Presentación

El Cap. de Alt. Enrique Casarrubias García, Director General del Fideicomiso de Formación y Capacitación para el Personal de la Marina Mercante Nacional, impulsa desde el inicio de su gestión, acciones orientadas a contar con una administración moderna, eficaz y transparente. En este contexto se requiere, entre otros elementos, que la forma en que el personal del servicio público se comunica entre sí, se realice con base en una comunicación formal, clara, precisa y homogénea.

En este sentido, la comunicación es esencial para el adecuado funcionamiento de las organizaciones, no sólo porque facilita su operación, sino porque las relaciona con su medio interno y externo.

La comunicación formal es un proceso utilizado para el desarrollo de las actividades institucionales, que permite expresar la información generada en un tiempo determinado, bajo criterios de calidad, eficacia y eficiencia.

El Manual de Comunicación formal establece los lineamientos generales que homologan, clarifican y precisan la comunicación que emiten los diferentes centros de costo del Fideicomiso para transmitir instrucciones, disposiciones, procedimientos, recomendaciones, informes, avisos, acuerdos, normas o reglas y con ello asegurar que la identidad institucional sea acorde con la Misión y Visión.

De esta forma, este Manual incluye lineamientos orientados a apoyar la emisión eficiente de tres medios escritos de comunicación, que por su importancia se analizan en estas páginas: circular, memorando y oficio; asimismo, se incluye al correo electrónico como un recurso alternativo para la emisión de comunicados escritos.

II. Base Jurídica

Constitución:

- a) Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- b) Ley Federal de las Entidades Paraestatales.
- c) Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- d) Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.
- e) Ley Federal Para Prevenir y Eliminar la Discriminación.
- f) Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
- g) Código Civil Federal.

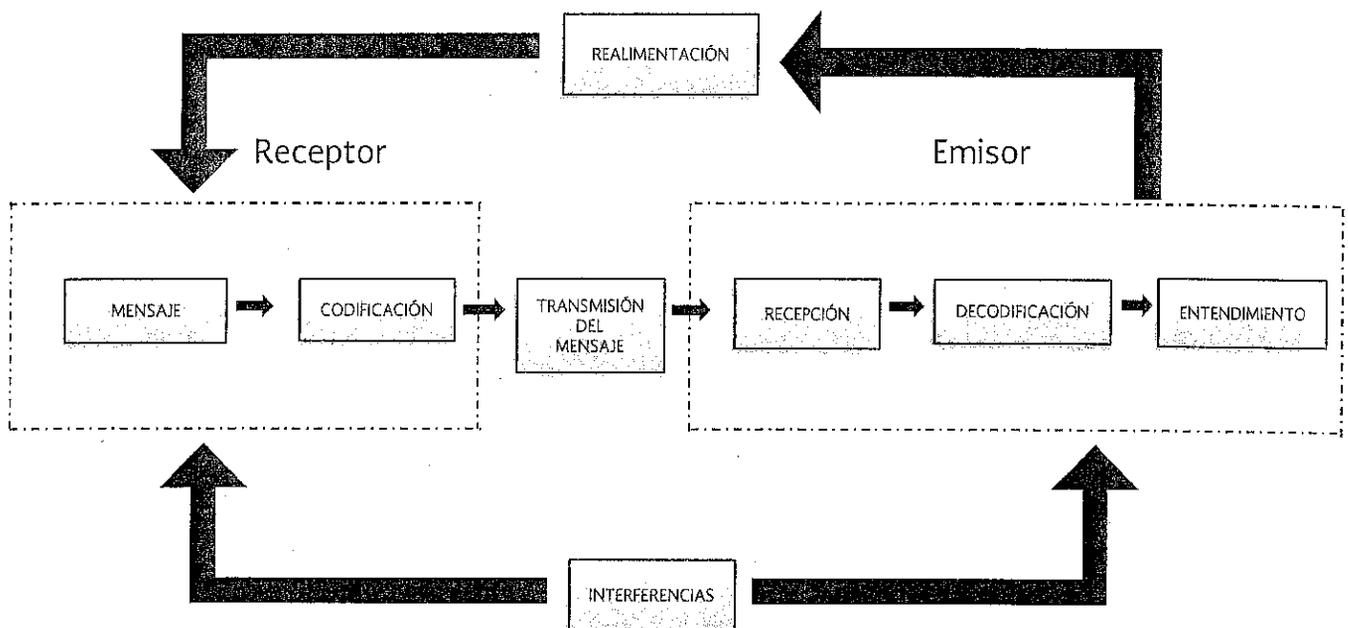
III. Objetivo

Establecer lineamientos con perspectiva de género y proponer modelos de formatos básicos que orienten a las y los servidores públicos en la emisión de una comunicación formal, oportuna, clara y precisa, que coadyuven a efficientar y facilitar la gestión pública.

IV. 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.

Esquema del Proceso de Comunicación



El **emisor** es una persona u organización que emite la información, los datos o el contenido que se enviará hacia un receptor. El conjunto de ideas o acontecimientos expresados por el emisor y que desea transmitir el **mensaje** que permite el intercambio de información. Para que el mensaje llegue al destinatario como es previsto por el emisor, 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 al receptor.

La **transmisión del mensaje** se refiere a la etapa del proceso de comunicación en la que se utiliza un medio físico a través del cual se transmite la información-comunicación,

estableciendo una conexión entre el emisor y el receptor; es decir, es el soporte material o espacial por el que circula el mensaje.

El **receptor** es la persona u organización que recibe el mensaje. La **recepción** de la información depende de las características físicas del mensaje para su correcta audición o visión. En esta etapa del proceso de comunicación se descifra e interpreta lo que el emisor quiere dar a conocer; es decir, se hace la **decodificación** de la información, dependiendo de los conocimientos y capacidades previas del receptor. El mensaje debe realizarse en un lenguaje común, esperando que lo que transmite pueda ser apreciado y comprendido, para su adecuado **entendimiento**.

La **realimentación** es la respuesta que la o el receptor fórmula para la o el emisor, considerada el mensaje de retorno, con ella se genera la interacción entre ambos sujetos.

Las **interferencias** son los defectos que originan una pérdida de información o que dificultan la comprensión del mensaje, se puede dar en cualquiera de sus elementos, evitando que el mensaje llegue al destinatario como era previsto por el emisor y creando confusión para el adecuado funcionamiento del proceso de la comunicación.

IV.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 que hacen el papel de emisor y receptor, y se basa en una doble situación: la de externar y recibir un mensaje y la realimentación del mismo.

También se puede conceptuar 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, nuestras ideas, tendencias y sentimientos son conocidos por otros.

IV.2 Propósito y función de la comunicación

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 integra y hace eficiente las tareas administrativas.

La función de la comunicación es unificar la actividad 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; y 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.

En el intercambio de información un apoyo para que los gobernantes conozcan con mayor precisión las necesidades de la ciudadanía, les brinden servicios públicos y coadyuven a su desarrollo. Por medio de la comunicación cualquier institución pública se convierte en un sistema abierto que interactúa con su entorno.



Comunicar es intercambiar información entre una o varias personas, a través de un proceso en el cual participan los siguientes elementos:

- 1) **Un emisor** Es la persona o entidad que emite un mensaje, que comunica algo, es la fuente de donde emana el mensaje o idea de comunicación.
- 2) **Un mensaje** Lo que se quiere comunicar.
- 3) **Un conducto** Medio por el cual se transmite el mensaje.
- 4) **Un receptor** Es la persona a quien se dirige el mensaje.
- 5) **Un lenguaje** Forma como se expresa el mensaje; puede ser escrito, oral gráfico, corporal, entre otros.

En cualquier forma del proceso de comunicación, encontraremos siempre, de principio a fin, tres componentes básicos ya señalados: el acto de emitir un mensaje mismo y a quien va dirigido el mensaje. El emisor representa el elemento encargado de iniciar y guiar el acto de comunicación, y el receptor permite que este acto o proceso se complemente; este acto puede transmitirse mediante un escrito, una computadora, el teléfono, el correo electrónico, entre otros. La selección apropiada del conducto es vital para la comunicación eficaz.

Una comunicación eficaz puede producirse sólo cuando el emisor y el 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.

IV.3 Formas de comunicación

La comunicación se puede expresar de diferente manera: oral, escrita y visual. Se emplea 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 alimentación inmediata que, en una interacción directa es posible notar el efecto. La comunicación oral se apoya en expresiones faciales y corporales.

La forma electrónica o mixta de comunicación, permite aprovechar los avances tecnológicos para convertirlos en medios de transmisión y recepción de información.

Para seleccionar la forma de comunicación, 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 entidades, aplican diferentes formas de comunicación, en función de la actividad a desarrollar, utilizando para ello diversos medios, por ejemplo:

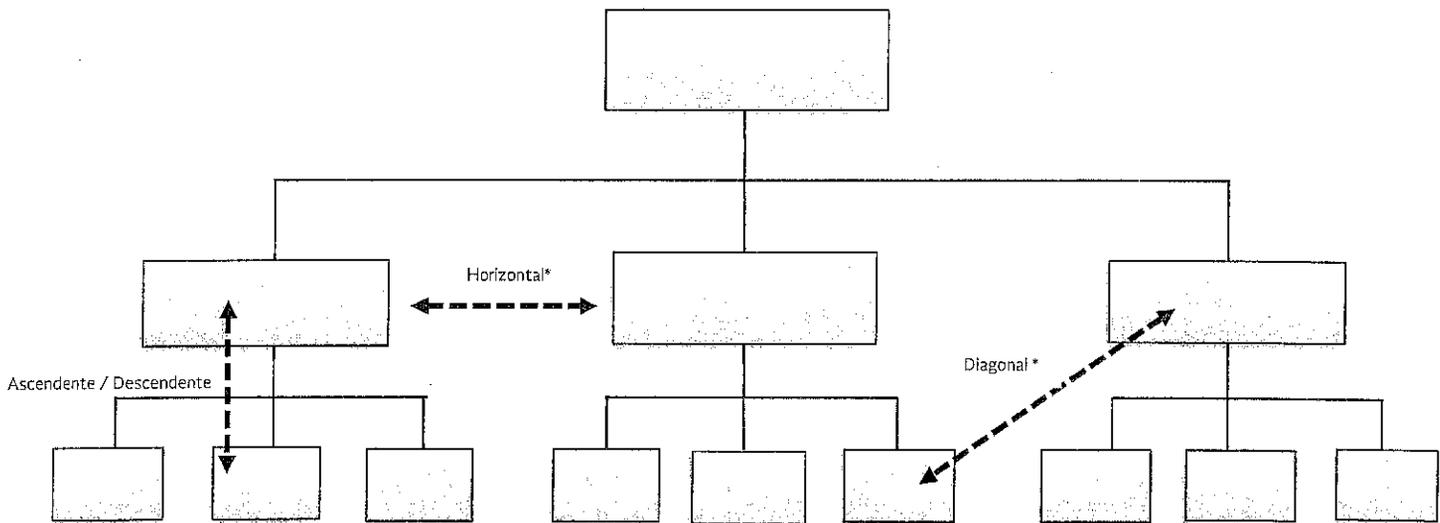
Formas de Comunicación			
Formas	Escrita	Oral	Mixta o electrónica
Medios	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Boletines ✓ Notas ✓ Tarjetas ✓ Oficios 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Pláticas ✓ Conferencias ✓ Exposiciones ✓ Discursos 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Teléfono ✓ Correo Electrónico ✓ Radio ✓ Televisión ✓ PC

IV.4. 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 fluyen 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.

- 1) **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 del emisor.
- 2) **La comunicación ascendente** va de los niveles inferiores a los superiores y sube por la jerarquía organizacional; la transmisión objetiva es vital para la comunicación y requiere de un medio sencillo en el que los niveles inferiores se sientan con libertad para comunicarse. Por ello, crear un libre flujo de comunicación ascendente es, en gran medida, responsabilidad de los niveles superiores.

- 3) **La comunicación cruzada** incluye el flujo horizontal de información, con personas de un mismo o similar nivel jerárquico; y el flujo diagonal, con personas de diferentes niveles que no tienen relación directa de autoridad o subordinación. Este flujo 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.

En las instituciones públicas, la información debe fluir rápidamente, por ello, 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.

V. Matriz de Información para la Emisión de Comunicación Formal

Medio o conducto de información	Concepto	Información a transmitir	Servidores Públicos que lo emiten	Uso
Circular General	Documento de carácter general, útil para informar sobre diversos aspectos de la Administración Pública. Se emite con el fin de dar a conocer una misma información a los Centros de Costo, sin la necesidad de preparar una comunicación individual para cada destinatario. Transmite información en línea horizontal o descendente	<ul style="list-style-type: none"> * Acuerdos * Instrucciones * Procedimientos * Recomendaciones * Especificaciones e interpretación de normas * Reglas * Decisiones * Informes y avisos * Información de observancia general <p>Nota: se recomienda hacer referencia a un solo asunto, el cual se detallará y precisará a fin de evitar confusiones</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Director(a) General * Directores(as) de las Escuelas y el CENC * Subdirectores(as) 	Interno Para las Oficinas Centrales, Escuelas Náuticas Mercantes y El Centro de Educación Náutica de Campeche, hasta el nivel que se considere necesario dar a conocer la información.
Circular Interna	Documento de carácter interno que transmite información con la finalidad de implementar nuevos cursos de acción o procesos administrativos. Se puede derivar de alguna disposición jurídica o administrativa. Transmite información en línea horizontal o descendente.	<ul style="list-style-type: none"> * Acuerdos * Instrucciones * Procedimientos * Recomendaciones * Especificaciones e interpretaciones de normas * Reglas * Decisiones * Informes y avisos * Comunicaciones de observancia general <p>Nota: se recomienda hacer referencia a un solo asunto, el cual se detallará y precisará a fin de evitar confusiones</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Director(a) General * Directores(as) de las Escuelas y el CENC * Subdirectores(as) * Jefes(as) de Departamento 	Interno De interés para las áreas administrativas de un centro de Costo.
Memorándum	Instrumento de apoyo para la transmisión oportuna de información de carácter interno, utilizado por las áreas administrativas para el eficaz desempeño de sus funciones.	<ul style="list-style-type: none"> * Instrucciones * Observaciones * Informes * Avisos * Recordatorios * Gestiones y/o peticiones 	Los niveles de autoridad que tengan que dar a conocer información sobre determinado asunto o situación, que intervengan con otras unidades administrativas	Interno Para las áreas que integran los Centros de Costo, sin que la información trascienda al exterior, mientras no exista autorización.
Oficio / interno y externo	Instrumento de apoyo para la transmisión interna de la información de carácter oficial, o bien, para establecer comunicación externa con personas físicas, morales y dependencias.	<ul style="list-style-type: none"> * Instrucciones * Normas * Órdenes * Informes * Notificaciones * Avisos * Gestión de asuntos * Respuesta a peticiones ciudadanas e instituciones públicas 	Los niveles de autoridad que tengan que dar a conocer información sobre determinado asunto o situación, que intervengan con otras áreas administrativas o con alguna instancia externa a la Administración Pública Federal	Interno/Externo Entre las diferentes áreas administrativas que integran la el Fideicomiso, personas físicas y morales y dependencias y entidades o con las que se requiera tener comunicación



			<p>Nota: Internos: todos los niveles de la estructura de organización, Externos: hasta Jefes(as) de Departamento</p>	
<p>Correo Electrónico</p>	<p>Medio de comunicación para la emisión electrónica de información oficial interna y para establecer comunicación externa con personas físicas, morales y dependencias bajo un soporte de tecnologías de información, a través de sistemas de comunicación electrónica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Gestión de asuntos o peticiones que no generen actos administrativos. * Instrucciones * Informes y avisos * Respuestas a peticiones ciudadanas e instituciones públicas. * Recordatorios 	<p>Los niveles de autoridad y operativos que tengan que dar a conocer información sobre determinado asunto o situación, que intervengan con otras áreas administrativas o con alguna instancia externa.</p>	<p>Interno/Externo</p> <p>Entre las diferentes áreas administrativas que integran el Fideicomiso, personas físicas y morales y dependencias y entidades federales y municipales o con las que se requiera tener comunicación</p>

M. B.

VI. Comunicación Formal de Uso Común

VI.1 Medios de comunicación escrita

El quehacer de la Administración Pública, utiliza diariamente diferentes medios de comunicación escrita que sirven, entre otros aspectos, para transmitir instrucciones, disposiciones, procedimientos, recomendaciones, informes, avisos, acuerdos, normas o reglas. 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 escritos de mayor utilidad: *circular general*, *circular interna* y *oficio*.

A continuación, se presenta, en términos generales, la definición y características de cada uno de ellos.

Circular General

Comunicación formal que se dirige simultáneamente a varios destinatarios de diversos Centros de Costo 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.

Circular Interna

Comunicación formal que se dirige simultáneamente a varios destinatarios de áreas administrativas de un mismo Centro de Costo. 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, directores (as) de área, subdirectores (as), jefes (as) de departamento; así como personal operativo.

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 de un hecho relevante, regulariza una situación, transmite órdenes, lineamientos e instrucciones, o trata asuntos específicos relacionados con personas físicas o morales fuera del sector público. La información fluye en línea vertical ascendente o descendente y en forma horizontal. Este tipo de comunicación la emiten los titulares de las unidades administrativas.

En función del destinatario, el oficio se clasifica en:

Interno

El oficio interno se utiliza cuando existe la necesidad de transmitir información entre las áreas o centros de costo del Fideicomiso.

Externo

El oficio externo se utiliza cuando se requiere establecer comunicación con personas físicas o morales fuera del Fideicomiso

VI.2 Requisitos formales

Imagen Institucional

En la administración Pública, es importante que todo escrito emitido por las unidades administrativas de las dependencias y entidades contengan la imagen institucional vigente.

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

1. Escudo Oficial de la SCT y el Logotipo del Fideicomiso
2. Colores oficiales
3. Leyenda del año correspondiente
4. Créditos oficiales que corresponden al nombre de la dependencia, área administrativa que emite el documento, así como, su domicilio, teléfonos y dirección electrónica.

Ejemplo:

En términos generales, la observancia de estos elementos permitirá identificar adecuadamente al área administrativa que emite una comunicación formal.

Clave de referencia

Es necesario que los documentos de comunicación formal cuenten con una clave o número de referencia que permita identificar quién los emite y cuándo.

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 y el año en que se elabora dicho documento.

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:

DG	Codificación de la unidad administrativa que la emite
000	Número consecutivo de la comunicación formal
2017	Año

Un ejemplo sería el siguiente:

Oficio enviado por la Dirección General.

DG-000/2017

Validación de la comunicación

El personal titular de las áreas administrativas de las dependencias y entidades, que con motivo de su función, comisión o encargo rubriquen la comunicación formal que emitan, deberán hacerlo con el carácter de profesionistas o pasantes que tengan, evitando el uso de algún título profesional cuando carezcan de él.

Archivo

La guarda y custodia de la comunicación formal generada o recibida por las áreas administrativas del Fideicomiso debe ser depositada en un archivo de trámite, de acuerdo con lo establecido en la Ley Federal de Archivos y Lineamientos correspondientes.

VII. Lineamientos Generales

Los presentes lineamientos tienen como propósito constituir un marco de referencia para homologar, precisar y clasificar la comunicación formal que emiten las diferentes áreas administrativas y centros de costo del Fideicomiso. Tienen un carácter de orientación, de ahí que su intención sea sólo apoyar a los servidores públicos 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, del emisor, de las ventajas que ofrece el medio a utilizar, del destinatario de la información y del objetivo que se pretende alcanzar.
- b) Los servidores públicos que reciban alguno de los medios de comunicación formal específicos en el presente Manual, se responsabilizarán de su uso, manejo y confidencialidad, en su caso.
- c) El personal titular de las áreas 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 para transmitir el mensaje y el flujo de información que en mayor medida facilite la comunicación y la toma de decisiones.
- d) Los medios de comunicación formal que emitan los titulares de las áreas administrativas deberán elaborarse tomando en consideración las características técnicas 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 áreas administrativas señalarán en sus medios de comunicación la referencia del documento, así como el archivo electrónico.
- f) Para evitar el gasto irracional de recursos y la saturación de los archivos de gestión, se recomienda elaborar y enviar copia de la comunicación formal exclusivamente a quienes deban tener conocimiento del asunto de que se trate, así como la copia para el expediente correspondiente.
- g) Cuando en una comunicación formal sea necesario enviar copias a servidores públicos de diferente nivel jerárquico, se marcarán de acuerdo con el orden que señala el Organigrama del Fideicomiso (léído éste de arriba hacia abajo).

Por ejemplo, si en un documento se envían copias a los Directores de área de Oficinas Centrales y a los Directores de las Escuelas, las copias quedarán en el siguiente orden:

- c.c.p. C. Director(a) de Educación Náutica
- c.c.p. C. Director(a) de Planeación de Proyectos Especiales
- c.c.p. C. Director(a) de Administración y Finanzas
- c.c.p. C. Director(a) de la Escuela Náutica Mercante de Mazatlán
- c.c.p. C. Director(a) de la Escuela Náutica Mercante de Tampico
- c.c.p. C. Director(a) de la Escuela Náutica Mercante de Veracruz
- c.c.p. C. Director(a) del Centro de Educación Náutica de Campeche

Si en un documento se envían copias a titulares de áreas administrativas con niveles de director de área, subdirector y jefe de departamento, las copias se anotarían en el orden como se presenta en el siguiente ejemplo:

- c.c.p. C. Director(a) de Administración y Finanzas
- c.c.p. C. Subdirector(a) de Administración
- c.c.p. C. Jefe(a) del Departamento de Obra Pública

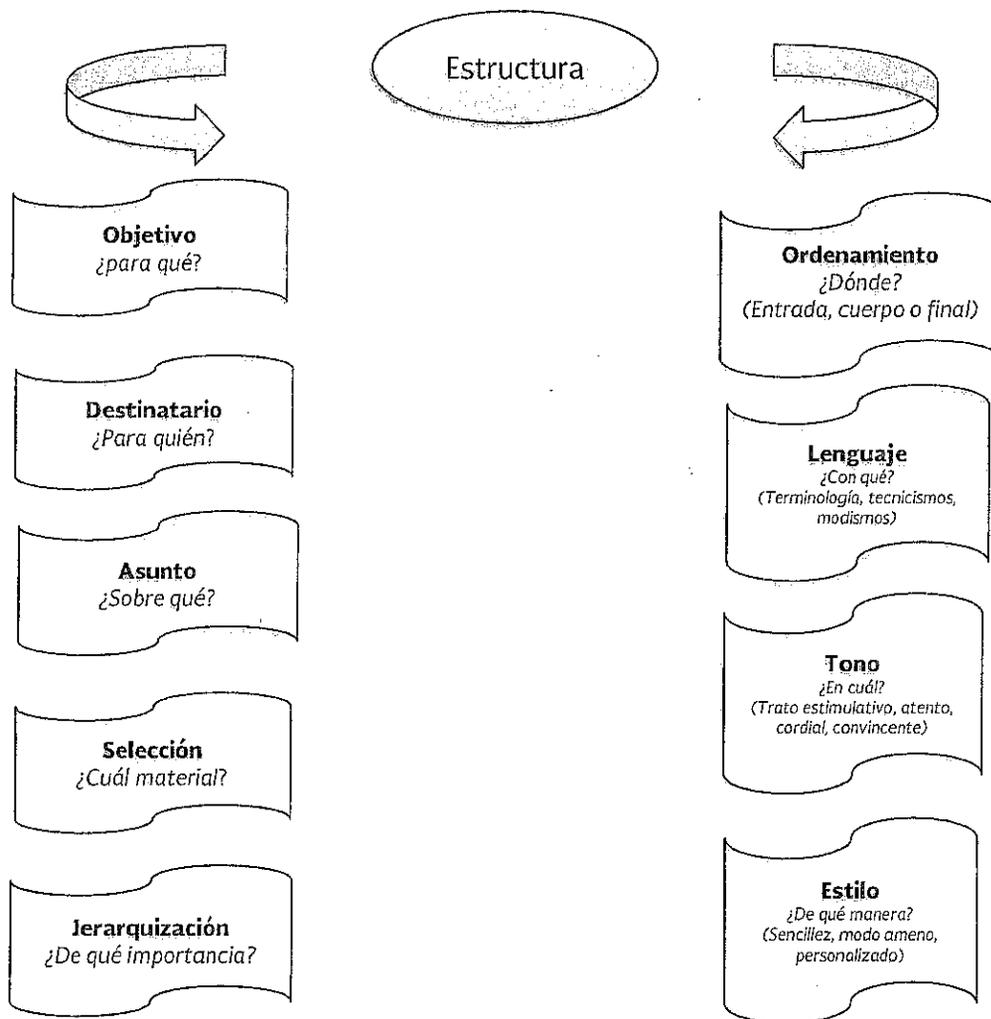
- h) La comunicación formal denotará en su contenido: claridad, precisión, propiedad, concisión, sencillez y cortesía, con el propósito de facilitar su entendimiento.
- i) Las áreas administrativas serán responsables de codificar, distribuir y controlar la comunicación formal que emitan.
- j) La emisión de circulares generales será competencia únicamente del Director General del Fideicomiso. Las circulares generales e internas tratarán un solo 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 áreas administrativas del Fideicomiso se mantendrá organizada, de acuerdo con el método de clasificación que estimen conveniente, a fin de facilitar su organización, consulta y depósito en los archivos de trámite.
- m) 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.

VIII. Estructura Básica de una Comunicación Escrita

VIII.1 Estructura

La estructura de un escrito es la distribución y el orden de las partes que lo componen. De esta manera, por ser la estructura la base de su congruencia y claridad, es evidente la importancia que tiene su correcta conformación en la comunicación formal.

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





VIII.2 Partes esenciales

Una vez que se estructure el escrito, el documento 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.

VIII.3 Partes complementarias

Según sea el tipo de escrito, éste puede contener otros elementos que cumplan 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 localidad, ciudad, municipio y estado en donde se elabora el documento.
Fecha:	Es útil para identificar el día, mes y año en que se emite la comunicación formal.

Nombre y referencia del destinatario

En esta parte se consigna el nombre completo de la persona o personas a quienes se dirige el escrito, así como sus títulos profesionales, en su caso, y los cargos que desempeñan; es conveniente que el texto de este apartado se escriba con letras mayúsculas.

Destino del escrito:

Se consignarán los datos completos del domicilio 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 o por medios indirectos. En caso de ser entregado directamente, bastará con indicar el nombre del lugar en donde se encuentra el destinatario.

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 al destinatario.

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 tan amplio y dúctil que permita elegir las formas más adecuadas en cada oportunidad.

Firma:

Es imprescindible en la comunicación formal. Por principio de validez, debe ser manuscrita y completa en los originales. La firma impresa o facsímil sólo se justifica en algún tipo de escrito colectivo.

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 quién dictó, ordenó o realizó el escrito. Son anotaciones convencionales de importante valor práctico.

VIII.4 Recomendaciones para una correcta presentación

Otra cualidad importante en toda comunicación formal es la apariencia. 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 grata.

Es importante subrayar el aspecto relativo a la ortografía en la presentación de un escrito, ya que aun 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 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 y blancos, 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.

- 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 elaboran 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.

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) Ordenar con atención los elementos anexos y colocarlos de tal modo que no generen confusión al revisarlos.

IX. Elementos Básicos en la Elaboración de la Comunicación Formal

IX.1 Circular general

Elementos que integran el formato

No.	Concepto	Descripción
1.	Imagen institucional	Son elementos básicos de un escrito oficial, los logotipos de la SCT y el de FIDENA
2.	Leyenda	Corresponde a la frase que, en su caso, se decreta para testimoniar el reconocimiento de hechos o personajes históricos de relevancia.
3.	Título de identificación	Es la impresión del tipo de comunicación formal de que se trata; en este caso 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 el área 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.	Destinatario	Son datos de identificación de las personas titulares de las unidades administrativas a los cuales va dirigida esta comunicación y se anotarán en forma descendente, con relación a su jerarquía institucional; inmediatamente después se anotará la palabra PRESENTE.
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.
8.	Remitente	Son los datos del servidor público que emite la comunicación formal, quien se identificará con su nombre, cargo y firma.
9.	Copia (s)	Corresponde a los datos para identificar el nombre y cargo de las personas a quienes se considera conveniente enviar una copia de la comunicación emitida.
10.	Iniciales de responsabilidad	Son anotaciones convencionales que permiten identificar quién dictó, ordenó y elaboró la comunicación formal, y se anotan al calce y a la izquierda del formato.
11.	Domicilio	Se anotará el domicilio y teléfonos del centro de Costo del Fideicomiso que emite la comunicación formal.

9.2. Circular Interna

Elementos que integran en formato

No.	Concepto	Descripción
1.	Imagen institucional	Son elementos básicos de un escrito oficial, los logotipos de la SCT y el de FIDENA
2.	Leyenda	Corresponde a la frase que, en su caso, se decreta para testimoniar el reconocimiento de hechos o personajes históricos de relevancia.
3.	Título de identificación	Es la impresión del tipo de comunicación formal de que se trata; en este caso 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.	Destinatario	Son datos de identificación de las personas titulares de las unidades administrativas a los cuales va dirigida esta comunicación y se anotarán en forma descendente, con relación a su jerarquía institucional; inmediatamente después se anotará la palabra PRESENTE.
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.
8.	Remitente	Son los datos del servidor público que emite la comunicación formal, quien se identificará con su nombre, cargo y firma.
9.	Copia (s)	Corresponde a los datos para identificar el nombre y cargo de las personas a quienes se considera conveniente enviar una copia de la comunicación emitida.
10.	Iniciales de responsabilidad	Son anotaciones convencionales que permiten identificar quién dictó, ordenó y elaboró la comunicación formal, y se anotan al calce y a la izquierda del formato.
12.	Domicilio	Se anotará el domicilio y teléfonos del centro de Costo del Fideicomiso que emite la comunicación formal.

Handwritten signatures and initials at the bottom right of the page.

Esquema de diseño

FIDENA (14/03/17)

Estado de México, Mexquichén, 14 de marzo de 2017.
Módulo de Fomento y Desarrollo Rural, Cd. de México, D.F.
FIDENA
Dirección General de Fomento y Desarrollo Rural
México

"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos"

Circular General No.
Cd. de México, a de de 2017.

Asunto:

Nombre
Cargo
Institución/empresa

Sin otro particular...

**ATENTAMENTE
EL DIRECTOR GENERAL**

CAP. ALT. ENRIQUE CASARRUBIAS GARCÍA

c.c.p. y/o archivo, expediente, minutarío

XXX/xxx



9.4. Oficio Interno

Elementos que integran el formato

No.	Concepto	Descripción
1.	Imagen institucional	Son elementos básicos de un escrito oficial, los logotipos de la SCT y el de FIDENA
2.	Leyenda	Corresponde a la frase que, en su caso, se decreta para testimoniar el reconocimiento de hechos o personajes históricos de relevancia.
3.	Referencia	Para integrar este dato, primero es necesario escribir en la parte superior derecha del documento la palabra Oficio No..., e inmediatamente después se coloca la referencia, que es la clave de identificación del escrito. Esta 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.	Destinatario	Son datos de identificación 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 de que se trata y si existe, alguna referencia del mismo (oficio, antecedente, en respuesta a, etc).
7.	Remitente	Son los datos del servidor público que emite el documento, mismo que se identificará con su nombre, cargo y firma.
8.	Copia (s)	Corresponde a los datos para identificar el nombre y cargo de las personas a quienes se considera conveniente 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 formato.
10.	Domicilio	Se anotará el domicilio y teléfonos del centro de Costo del Fideicomiso que emite la comunicación formal.

Formato de diseño

.....

.....

.....

"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos"

Oficio No. _____
Cd. de México, a _____ de _____ de 2017.

Asunto:

Nombre
Cargo
Institución/empresa

Sin otro particular...

**ATENTAMENTE
EL DIRECTOR GENERAL**

CAP. ALT. ENRIQUE CASARRUBIAS GARCÍA

c.c.p. y/o archivo, expediente, minutorio
XCH/mtt



Casarrubias No. 1 Cal Coudesa, México, D.F., C.P. 06140,
Tel: 53416260
E-mail: dirgen@fidena.gob.mx
www.fidena.gob.mx

9.5. Oficio Externo

Elementos que integran el formato

No.	Concepto	Descripción
1.	Imagen institucional	Son elementos básicos de un escrito oficial, los logotipos de la SCT y el de FIDENA
2.	Leyenda	Corresponde a la frase que, en su caso, se decreta para testimoniar el reconocimiento de hechos o personajes históricos de relevancia.
3.	Referencia	Para integrar este dato, primero es necesario escribir en la parte superior derecha del documento la palabra Oficio No..., e inmediatamente después se coloca la referencia, que es la clave de identificación del escrito. Esta 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.	Destinatario	Son datos de identificación 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 de que se trata y si existe, alguna referencia del mismo (oficio, antecedente, en respuesta a, etc).
7.	Remitente	Son los datos del servidor público que emite el documento, mismo que se identificará con su nombre, cargo y firma.
8.	Copia (s)	Corresponde a los datos para identificar el nombre y cargo de las personas a quienes se considera conveniente 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 formato.
10.	Domicilio	Se anotará el domicilio y teléfonos del centro de Costo del Fideicomiso que emite la comunicación formal.

X. El Correo Electrónico como Medio de Comunicación Escrita

El uso de tecnologías de información, constituye un recurso en el cual están inmersas todas las organizaciones. Es un elemento necesario para el desarrollo administrativo, por lo cual, debe aprovecharse la tecnología con los distintos medios informáticos que brinda.

El correo electrónico, también llamado e-mail (electronic mail), es un medio de comunicación útil para enviar documentos, mensajes, cartas y archivos bajo un soporte de tecnologías de información, a través de sistemas de comunicación electrónica.

Para efectuar este tipo de comunicación, tanto la persona que envía el correo electrónico como la persona que lo recibe, deben poseer una cuenta en un servidor de internet. 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, a diferencia de un mensaje enviado por correo postal, que suele tardarse uno o varios días.
- b) Costo, enviar mensajes por esta vía sin importar donde se encuentre el destinatario, reduce significativamente los costos para el Fideicomiso.
- c) Asíncrono, no se requiere la intervención del emisor y receptor 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 e-mail se puede distribuir a varias personas con sólo indicar a quienes se le 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 en el uso de medios convencionales para comunicación, ya que, con una sola conexión a internet, se puede enviar o recibir información.
- i) Dentro del uso interno de las unidades administrativas se puede tener comunicación con los diferentes servidores públicos, sin importar el lugar donde se encuentren.

Recomendaciones para el uso correcto del correo electrónico:

- a) Las dependencias y entidades podrán hacer uso del correo electrónico para el envío de información, a excepción de la considerada como de uso restringido o confidencial.
- 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.
- d) Es importante tener en cuenta que un mensaje de correo electrónico puede ser considerado como un documento legal.
- e) Los mensajes deben estar respaldados con la información necesaria que incluya un texto de identificación al pie del mensaje, pudiendo contener el nombre, cargo, unidad orgánica, domicilio y teléfono del emisor.
- f) Antes de enviar el mensaje determinar adecuadamente el o los destinatarios que requieren la información que corresponda a su responsabilidad, función o actividad.
- g) En el elemento "asunto" debe precisarse el contenido del mensaje, lo cual permitirá al receptor priorizar su revisión.
- h) Al responder un mensaje sólo se debe escribir el texto que exprese los argumentos imprescindibles para entender el contexto del escrito.
- i) En la respuesta de un mensaje se deben considerar los mismos elementos de la comunicación formal escrita: destinatario, texto despedida y remitente.
- j) Para no saturar la bandeja del correo se recomienda su revisión diaria, lo que facilitará la fluidez en la comunicación.



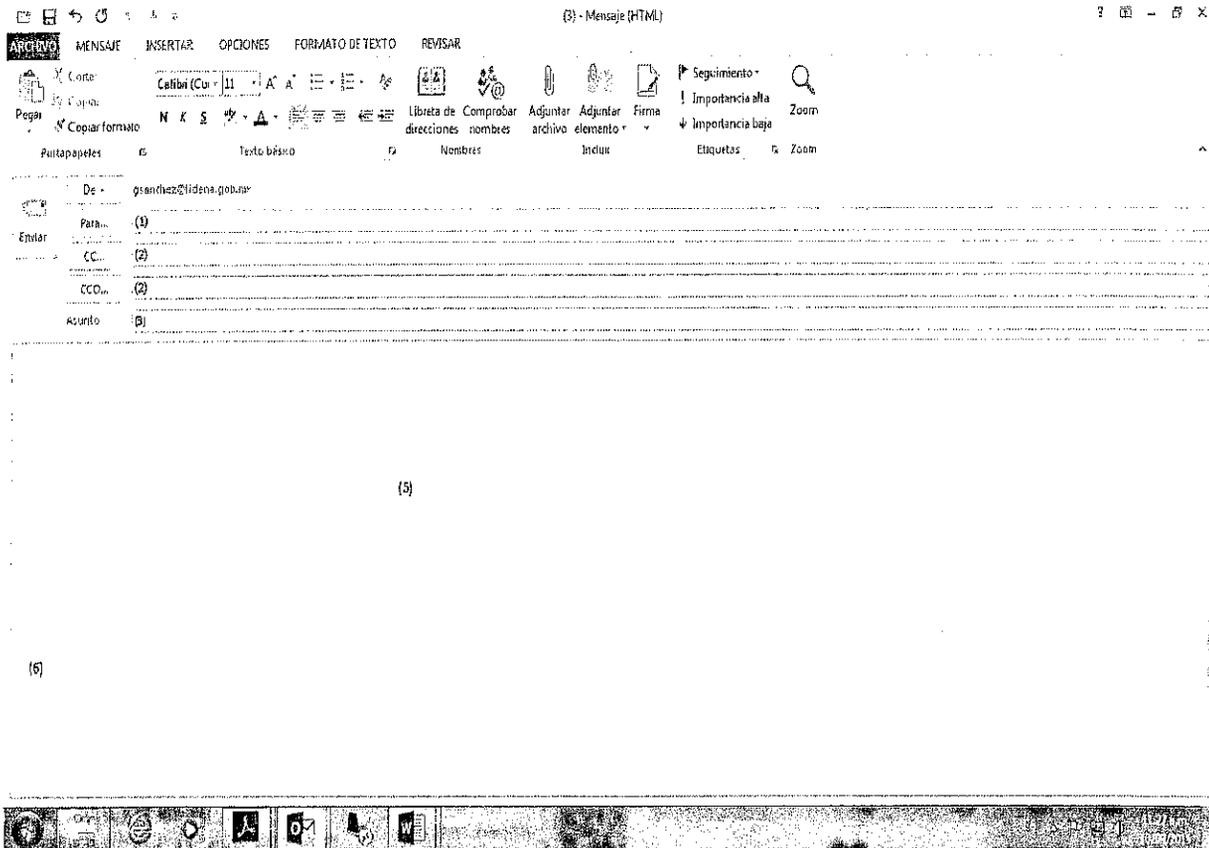
Elementos básicos que integran la ventana

No.	Concepto	Descripción
1.	Destinatario	Nombre y/o dirección de correo electrónico de la persona a la que va dirigido el mensaje.
2.	Copia (s)	Nombre y/o direcciones de las personas a quienes se considera necesario 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.	Adjuntar archivos	Icono de interligas para adjuntar los archivos que se desean enviar.
5.	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.
6.	Remitente	Son los datos del servidor público que emite el mensaje, quien se identificará con su nombre, cargo y teléfono.





Esquema de diseño



Ag. H. A.

XI. Comunicación para hechos que sucedan en el interior y exterior de las Escuelas Náuticas Mercantes y el CENC.

Mediante oficio DG/450/14 de fecha 25 de Noviembre de 2014, la Dirección General de este Fideicomiso instruye a las y los Directores de las Escuelas Náuticas y del CENC, que sea informado cualquier hecho que suceda en el interior y exterior de las Escuelas Náuticas Mercantes y el CENC, que pudiera afectar el prestigio y/o la integridad física de la comunidad estudiantil, personal docente, personal administrativo, empleados, visitantes y las instalaciones de la misma institución, así como los hechos que se presenten en la Ciudad y Puerto donde se encuentra ubicada la misma y que se puedan considerar como un factor de riesgo o amenaza para la institución, deberán informar de inmediato por escrito al Director General del FIDENA.

La o el Director del Plantel elaborará Nota Informativa a la Dirección General, informando lo sucedido.



Esquema de diseño.

1. OBJETIVO

2. INFORMACIÓN

3. DESCRIPCIÓN DEL HECHO QUE SE REPORTA
4. ANEXOS
5. OBSERVACIONES

Lugar... Fecha

Nota Informativa: *(Codificación consecutiva que estime el Director de la ENMV)*

Para: Cap. Alt. Enrique Casarrubias García
Director General del FIDENA

De:
Director de la ENM de

Asunto: *(Hechos que se informan)*

Prioridad de la información: *(Alta, Media, Baja)*

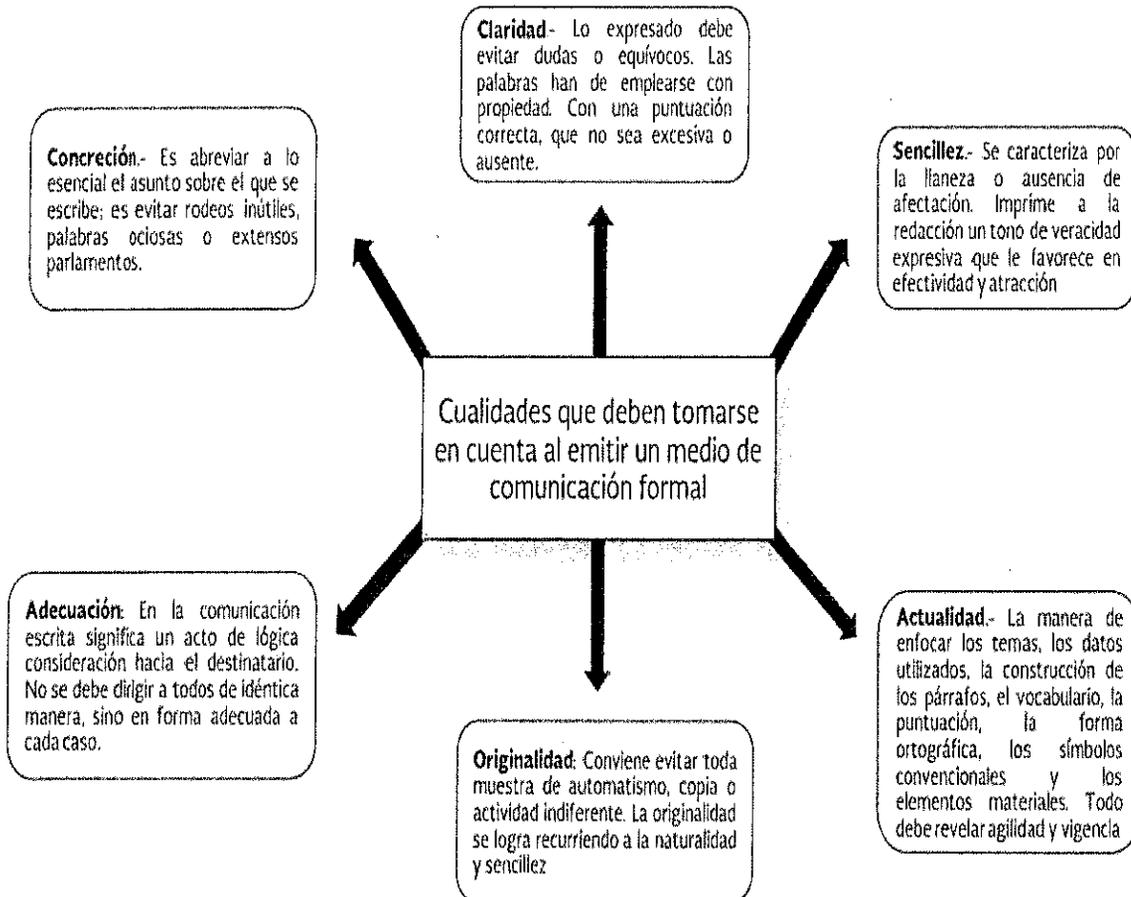
Desarrollo del tema: *(En este punto, se debe hacer una descripción detallada y cronológica de los hechos, anexando evidencia o cualquier otra información que se considere sea de utilidad al hecho que se reporta).*

(Firma)

M. B. A.

Anexos

Esquema de cualidades de la comunicación escrita



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

Medio \ Nivel	Circular	Memorándum	Oficio
<ul style="list-style-type: none"> • <u>Secretarios(as)</u> • <u>Directores Generales</u> • <u>Contralores internos</u> 			
<ul style="list-style-type: none"> • <u>Directores(as) de Área</u> • <u>subdirectores</u> 			
<ul style="list-style-type: none"> • <u>Jefes(as) de Departamento</u> 			

M. B. A.



Glosario

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, que tiene por objeto crear, transmitir, modificar o extinguir una situación jurídica concreta.
Administración de Documentos.	Actos que se realizan para la generación, adquisición, recepción control, circulación, reproducción, organización, conservación, custodia, restauración, valoración, selección y eliminación de los documentos; así como las actividades enfocadas a regular, coordinar y dinamizar su uso y divulgación.
Archivo administrativo	Conjunto de expedientes debidamente organizados para su gestión, custodia, conservación y consulta. Por sus características puede ser de gestión o de concentración.
Archivo de concentración	Conjunto de expedientes de asuntos concluidos, cuya consulta es esporádica, pero que forman parte de la memoria de trabajo de la institución, los cuales han sido transferidos por un archivo para su conservación, mientras vence su vida útil.
Archivo de gestión	Conjunto de expedientes de asuntos en trámite, cuya consulta es frecuente y necesaria, para la toma de decisiones y el despacho de los asuntos encargados a una unidad administrativa. La vigencia e importancia de los asuntos de tipo oficial obliga a un cuidado institucional del archivo.
Circulación documental	Tratamiento que se da al documento, desde su origen hasta la conclusión del trámite y su destino final, en forma eficaz y oportuna.
Control documental	Etapas del proceso de la administración documental que tiene como propósito registrar los documentos oficiales generados por la actividad administrativa, a través de controles de correspondencia e inventarios.
Datos referenciales	Antecedente del asunto que se trata en una comunicación oficial, necesaria para conocer, fundamentar, testimoniar o documentar un hecho.



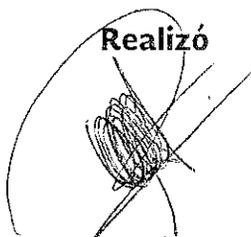
Disposición legal	Mandato, orden o precepto normativo emanado de un órgano competente, con el objeto de mantener la estabilidad política y seguridad social.
Documentación en trámite	Documentos generados como consecuencia de toda actividad administrativa, referentes a asuntos en gestión.
Documento	Soporte material que contiene información textual, en lenguaje natural o convencional, o cualquier expresión gráfica o en imagen que pueda dar constancia de un hecho, y que se genera como consecuencia de un acto.
Imagen Institucional	Conjunto de elementos gráficos que identifican valores, principios y líneas de acción del Fideicomiso de Formación y Capacitación para el Personal de la Marina Mercante Nacional, 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 Fideicomiso. 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.
Producción documental	Generación de los documentos, con el objeto de cumplir un trámite determinado en el desarrollo de toda gestión, a partir del razonamiento de que su producción es necesaria y útil.
Observancia	Respecto 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. Las reglas se diferencian de los procedimientos en que guían la acción, sin especificar una secuencia temporal.

M. B.

Bibliografía

- Bohmann, Karin. **Medios de Comunicación y Sistemas Informativos en México.** México, Alianza Editorial Mexicana- CONACULTA
- Capparelli, Sergio e Ida Regina C. Stumpf. **El campo Académico de la Comunicación**, en Vasallo de Lopes, María Immacolata y Raúl Fuentes Navarro (comps.), Comunicación, campo y objeto de estudio. México. ITESO
- Fernández Collado, Carlos. **La Comunicación en las Organizaciones.** México. Trillas.
- Francoís, Federic. **El lenguaje, la comunicación.** Buenos Aires. Nueva Visión.
- Goldhaber, Gerald M. **Comunicación Organizacional.** México. Diana.
- Monroe, Alan H. **La comunicación Oral.** Barcelona. Hispano – Europea.
- Van Riel, Cees B.M. **Comunicación Corporativa.** Madrid. Prentice Hall.

Realizó



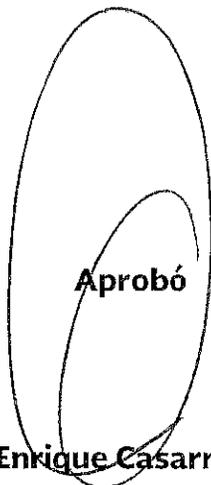
C.P. Gabriela Sánchez Ramos
Subdirectora de Recursos Humanos

Revisó



Lic. Guadalupe Gutiérrez Fregozo
Directora de Administración y Finanzas

Aprobó



Cap. Alt. Enrique Casarrubias García
Director General