



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO**

**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES  
DIVISIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA Y VINCULACIÓN  
CENTRO DE EDUCACIÓN CONTINUA**

**MANUAL DE CONFORMACIÓN DEL BOLETÍN  
ELECTRÓNICO PARA LA COMUNICACIÓN INTERNA  
EN EL COMITÉ TÉCNICO SECTORIAL DE  
ESTADÍSTICA Y DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA  
DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES**

**T E S I N A**

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:  
LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**P R E S E N T A:  
MARÍA ANTONIETA CARDOSO SUÁREZ**

**ASESORA: DRA. FRANCISCA ROBLES**



**MÉXICO, D. F.**

**2006.**



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

## **DEDICATORIAS**

### **A DIOS**

**POR SER TAN MARAVILLOSO CONMIGO, PERMITIÉNDOME TENER UNA HERMOSA FAMILIA, BUENOS HERMANOS, UNA MARAVILLOSA MADRE, UN BUEN PADRE, UNOS EXCELENTES JEFES, Y UNAS GRANDIOSAS AMIGAS Y AMIGOS. GRACIAS.**

### **A MARÍA DE LOURDES SUÁREZ ISLAS, MI MADRE**

**CON TODO CARIÑO, DEDICO PRIMORDIALMENTE ESTE TRABAJO A MI MADRE, A QUIEN RESPETO Y ADMIRO POR SER UNA MARAVILLOSA MUJER Y AMIGA QUE SIEMPRE ME BRINDA SU AMOR, SU ENSEÑANZA Y SU VIDA. GRACIAS.**

### **A JOSÉ LUIS CARDOSO RODRÍGUEZ, MI PADRE**

**POR DARME UNA CARRERA Y SU APOYO INCONDICIONAL. GRACIAS.**

### **A J. JESÚS GARCÍA MORALES, MI ESPOSO**

**POR DARME SU AMOR Y SU APOYO INCONDICIONAL; Y POR DARME LA OPORTUNIDAD DE SER LA ESPOSA DE ALGUIEN TAN MARAVILLOSO COMO ÉL. GRACIAS.**

### **A MARIANA XINEMI GARCÍA CARDOSO Y BRUNO GARCÍA CARDOSO, MIS HIJOS**

**POR LLENAR MI VIDA DE FELICIDAD Y RETOS. GRACIAS.**

### **A LA DRA. FRANCISCA ROBLES**

**POR ENSEÑARME A ENFRENTAR MIS TEMORES Y POR ABRIR UNA PUERTA DE ESPERANZA CUANDO UNO CREE QUE YA NO LA HAY; Y POR SER UNA EXCELENTE PERSONA, ASÍ COMO UNA EXIGENTE MAESTRA Y ASESORA. GRACIAS.**

### **AL LIC. JORGE GARCÍA BLANCO, AL LIC. JUAN ANDRÉS OLIVA SALINAS, A LA MTRA. ADRIANA CORONA TOVAR Y A LA MTRA. MARÍA DEL CARMEN MUÑIZ RANGEL**

**POR HABER HECHO UNA GRAN CONTRIBUCIÓN A MI TESINA. GRACIAS.**

### **A LA LIC. GUADALUPE MERCADO MURATALLA**

**POR SER UNA GRAN AMIGA DESDE HACE MUCHOS AÑOS Y POR SU APOYO INVALUABLE. SIEMPRE LE ESTARÉ AGRADECIDA. GRACIAS.**

### **A JULIETA CARDOSO RODRÍGUEZ Y FAMILIA**

**POR SER NO SÓLO MI TÍA, SINO UNA VERDADERA AMIGA. Y POR SU AMOR Y APOYO INCONDICIONAL. GRACIAS.**

### **A LA M. EN C. MA. ISABEL MONTERRUBIO GÓMEZ**

**CON CARIÑO, ADMIRACIÓN Y RESPETO. POR SU MOTIVACIÓN Y CONFIANZA, Y POR SER UNA MUJER A QUIEN ADMIRO COMO PERSONA, COMO PROFESIONISTA Y COMO MAMÁ. GRACIAS.**

### **A LA LIC. OFELIA LÓPEZ TOGA**

**CON CARIÑO, ADMIRACIÓN Y RESPETO. POR ENSEÑARME A TRABAJAR CON PROFESIONALISMO Y ÉTICA, Y POR SER UNA GRAN AMIGA. GRACIAS.**

### **A LA LIC. TERESA MIRA HATCH**

**POR SER UNA GRAN AMIGA Y COMADRE, POR SU APOYO INVALUABLE, Y POR SER UN EJEMPLO A SEGUIR. GRACIAS.**

### **A LA MTRA. NORMA BUSTAMANTE QUINTANA, A LA LIC. ZAIDA MEZA CONTRERAS, A LA LIC. MARIA DEL ROSARIO REYNA MÁRQUEZ Y MA. GABRIELA VÁZQUEZ ENRÍQUEZ**

**POR SU GRAN APOYO. GRACIAS.**

### **A JOSÉ LUIS CARDOSO SUÁREZ, JEANNETTE CARDOSO SUÁREZ Y CARINA CARDOSO SUÁREZ, MIS HERMANOS**

**POR SU AMOR Y APOYO INCONDICIONAL. GRACIAS.**

# CONTENIDO

	Pág.
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>I</b>
<b>CAPÍTULO 1</b>	<b>1</b>
<b>COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA</b>	
<b>1.1 QUÉ ES LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA</b>	<b>2</b>
<b>1.2 COMUNICACIÓN INTERNA EN UNA ORGANIZACIÓN</b>	<b>7</b>
<b>1.2.1 Redes de comunicación internas</b>	<b>8</b>
<b>1.2.1.1 Comunicación formal</b>	<b>10</b>
Comunicación descendente	
Comunicación ascendente	
Comunicación horizontal	
<b>1.2.1.2 Comunicación informal</b>	<b>16</b>
<b>1.2.2 Formas de comunicación oral</b>	<b>18</b>
<b>1.2.3 Formas de comunicación escrita</b>	<b>19</b>
<b>1.3 DESARROLLO ORGANIZACIONAL INTERNO</b>	<b>29</b>
<b>1.3.1 Grupos de trabajo de una organización</b>	<b>32</b>
<b>1.3.2 Cultura organizacional interna</b>	<b>35</b>
<b>1.4 PLAN ESTRATÉGICO</b>	<b>38</b>
<b>1.4.1 Misión, visión y valores</b>	<b>39</b>
<b>1.4.2 Análisis situacional y del entorno</b>	<b>43</b>
<b>1.4.3 Análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) de una organización</b>	<b>46</b>
<b>CAPÍTULO 2</b>	<b>49</b>
<b>PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN INTERNA DEL COMITÉ TÉCNICO SECTORIAL DE ESTADÍSTICA Y DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES (CTSEIG-SCT)</b>	
<b>2.1 ANTECEDENTES</b>	<b>50</b>
<b>2.1.1 Dirección de Vinculación Regional y Sectorial del Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática</b>	<b>50</b>
<b>2.1.2 Marco jurídico del CTSEIG-SCT</b>	<b>55</b>
<b>2.1.3 Estructura y funciones del CTSEIG-SCT</b>	<b>57</b>
<b>2.1.4 Comunicación interna en el CTSEIG-SCT</b>	<b>66</b>
<b>2.1.4.1 Comunicación formal en el CTSEIG-SCT y sus grupos de trabajo</b>	<b>68</b>
<b>2.1.4.2 Comunicación informal en el CTSEIG-SCT y sus grupos de trabajo</b>	<b>73</b>
<b>2.1.4.3 Formas de comunicación oral en el CTSEIG-SCT</b>	<b>73</b>
<b>2.1.4.4 Formas de comunicación escrita en el CTSEIG-SCT</b>	<b>74</b>

	Pág.
<b>2.2 VISIÓN, MISIÓN Y VALORES DEL CTSEIG-SCT</b>	<b>76</b>
2.2.1 Visión	76
2.2.2 Misión	77
2.2.3 Valores	77
<b>2.3 ANÁLISIS SITUACIONAL Y DEL ENTORNO DEL CTSEIG-SCT</b>	<b>78</b>
<b>2.4 ANÁLISIS FODA DEL CTSEIG-SCT</b>	<b>82</b>
Oportunidades	
Amenazas	
Fortalezas	
Debilidades	
<b>2.5 PROBLEMAS DE COMUNICACIÓN</b>	<b>86</b>
<b>2.6 ESTRATEGIA CREATIVA</b>	<b>88</b>
<b>2.7 PRODUCTO COMUNICACIONAL</b>	<b>91</b>
<b>2.8 MANUAL DE CONFORMACIÓN DEL BOLETÍN ELECTRÓNICO</b>	<b>93</b>
2.8.1 Plan de acción	93
 <b>CAPÍTULO 3</b>	 <b>97</b>
<b>MANUAL DE CONFORMACIÓN DEL BOLETÍN ELECTRÓNICO PARA LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL COMITÉ TÉCNICO SECTORIAL DE ESTADÍSTICA Y DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES (CTSEIG-SCT)</b>	
<b>3.1 OBJETIVOS DEL MANUAL</b>	<b>98</b>
<b>3.2 PÚBLICO OBJETIVO DEL BOLETÍN ELECTRÓNICO</b>	<b>99</b>
<b>3.3 CONTENIDOS DEL BOLETÍN ELECTRÓNICO</b>	<b>100</b>
<b>3.4 RECOPIACIÓN, ORGANIZACIÓN Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PARA LA ELABORACIÓN DEL BOLETÍN ELECTRÓNICO</b>	<b>104</b>
<b>3.5 INDICACIONES DE REDACCIÓN PARA EL BOLETÍN ELECTRÓNICO</b>	<b>109</b>
<b>3.6 DISEÑO DEL BOLETÍN ELECTRÓNICO</b>	<b>110</b>
<b>3.7 DISTRIBUCIÓN DEL BOLETÍN ELECTRÓNICO</b>	<b>117</b>
<b>3.8 PROPUESTA DEL NÚMERO 1 DEL BOLETÍN ELECTRÓNICO</b>	<b>119</b>
Anexo 1 del Manual. Organigrama del Comité	129
Anexo 2 del Manual. Glosario de términos	131
Anexo 3 del Manual. Responsables y Lista de usuarios	134
 <b>CONCLUSIONES</b>	 <b>139</b>
 <b>FUENTES</b>	 <b>143</b>

## INTRODUCCIÓN

Cada persona al pensar de forma distinta crea su propio mundo, y para mantener relacionados a esos mundos los seres humanos hacen uso del proceso de la comunicación.

De acuerdo con los roles que juega el ser humano, se observa que se integran en diversos grupos u organizaciones que hacen uso del proceso de la comunicación, entre éstos se encuentran la empresa o la institución donde labora.

Para mantener interrelacionados a los integrantes de una organización se hace uso de la comunicación. La comunicación organizacional puede definirse como “el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre ésta y los diferentes públicos que tiene en su entorno”<sup>1</sup>. Para que se cumplan los objetivos y metas de la organización es necesaria una buena interrelación entre sus integrantes sean internos o externos, y esa interrelación se da gracias a una buena comunicación organizacional, es por ello la importancia de la comunicación en cualquier tipo de empresa.

En pro de una mejora continua, hay organizaciones que se han dado a la tarea de poner en práctica la comunicación organizacional, pues les permite replantear sus procesos de trabajo, al tiempo de fomentar el desarrollo organizacional y fortalecer sus redes de comunicación internas.

Este trabajo aborda la comunicación organizacional interna en el Comité Técnico Sectorial de Estadística y de Información Geográfica de Comunicaciones y Transportes (CTSEIG-SCT), el cual fue conformado por el Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática (INEGI) y por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT), en respuesta a un mandato gubernamental señalado en la Ley de Información Estadística y Geográfica (LIEG), cuyo propósito es integrar, desarrollar, hacer funcionar

---

<sup>1</sup> Fernández Collado, Carlos. La comunicación en las organizaciones. pág. 12.

y actualizar la parte correspondiente al Sector de los Sistemas Nacionales Estadístico y de Información Geográfica (SNEIG), insumo indispensable para brindar el servicio público de información estadística y geográfica<sup>2</sup>.

En este Comité el INEGI funge como secretariado técnico de normas, y este es el encargado de normar, asesorar y coordinar al mismo, a través de sus Direcciones Generales: las Direcciones Generales de Geografía, de Estadística, de Contabilidad Nacional y Estadísticas Económicas, y de Innovación y Tecnologías de Información del INEGI llevan a cabo las funciones de normar y asesorar, mientras que la Dirección General de Coordinación de los SNEIG del INEGI realiza la función de coordinar a los Comités a través de diversas Direcciones de área, entre las que se encuentra la Dirección de Vinculación Regional y Sectorial encargada de coordinar a los Comités Técnicos Sectoriales y Regionales; cabe destacar que en esta última Dirección colabora la responsable de este trabajo de investigación (Departamento de Apoyo a los Comités Sectoriales).

Con el fin de mejorar la comunicación interna en el Comité de la SCT, la responsable de este trabajo de investigación desarrolla y presenta un manual para la conformación de un boletín electrónico dirigido a los servidores públicos que lo integran; su aplicación permitirá una comunicación constante y una visualización conjunta de los avances del mismo, tomando en consideración que este Comité es un enorme equipo de trabajo que debe tener una visión exacta de lo que está haciendo y de lo que debe hacer.

A través del desarrollo del capítulo uno titulado *Comunicación organizacional interna* se presentan las bases teóricas sobre: qué es la comunicación organizacional interna; cómo debe darse la comunicación interna en una organización (redes de la comunicación interna y formas de comunicación oral y escrita); y por último, el planteamiento y desarrollo de un plan estratégico, considerando un diagnóstico de fuerzas como el Análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) de la organización.

---

<sup>2</sup> *Ley de información estadística y geográfica*. Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática. pág. 2.

Una vez expuesta la teoría, en el capítulo dos denominado *Plan estratégico de comunicación interna del Comité Técnico Sectorial de Estadística y de Información Geográfica de Comunicaciones y Transportes (CTSEIG-SCT)* se plantea cómo funciona este Comité (Antecedentes), el marco jurídico que lo sustenta, cómo se estructura, cuáles son sus funciones, y cómo se da la comunicación a su interior; después, se desarrolla su visión, misión y valores; así como un análisis situacional y del entorno del mismo, y un Análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) que permite una detección de problemas de comunicación, para de ahí determinar una estrategia creativa, un producto comunicacional y un plan de acción.

Es entonces que en el capítulo tres llamado *Manual de conformación del Boletín electrónico para la comunicación interna en el Comité Técnico Sectorial de Estadística y de Información Geográfica de Comunicaciones y Transportes (CTSEIG-SCT)* se muestra el contenido del manual: se especifican los objetivos del mismo, el público objetivo del Boletín electrónico, los contenidos y cómo se recopila, organiza y procesa la información de dicho Boletín. También se detallan algunos indicadores a considerar para su redacción, cómo se desarrolla su diseño, cómo se distribuye y la propuesta del número uno del Boletín electrónico. Por otro lado, el manual cuenta con tres anexos para su consulta: Organigrama del Comité, Glosario de términos, así como Responsables y Lista de usuarios.



## **CAPÍTULO 1**

### **COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA**

Para poder entender cómo se presenta la comunicación organizacional en el Comité Técnico Sectorial de Estadística y de Información Geográfica de Comunicaciones y Transportes (CTSEIG-SCT), y visualizar cuáles serían los mecanismos para mejorarla, es de suma importancia contar, en primer lugar, con bases teóricas (definiciones) para entender qué es la comunicación organizacional interna, cómo se da al interior de las organizaciones, cuál es su relevancia y cómo debe plantearse un plan estratégico.

En este capítulo se mostrarán diversas definiciones de autores especialistas en la materia, partiendo del concepto básico la comunicación como proceso, siendo el mensaje una de sus piezas fundamentales.

Asimismo, se exponen los caminos que los mensajes siguen dentro del espacio organizacional llamados redes de comunicación. Y dado que dentro de la organización dichos mensajes pueden ser orales o escritos, también se detallan las formas de comunicación oral y escrita, poniendo énfasis en el manual y el boletín ya que son los que interesan para el desarrollo de este trabajo.

El manual y el boletín permiten la conformación de una propuesta que sirve de mecanismo de comunicación interna dirigida a los servidores públicos tanto del Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI), como de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT) y entidades del sector que participan como parte del Comité Técnico Sectorial de Estadística y de Información Geográfica de Comunicaciones y Transportes, así como de sus grupos de trabajo.

Debido a que el Comité de la SCT debe mejorar su comunicación y sus funciones es necesario saber cómo desarrollar e implementar un plan estratégico, mediante el cual se determine la misión, visión y los valores del mismo, al tiempo de realizar un análisis situacional y del entorno que contribuya a obtener un Análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) de esta organización.

## 1.1 QUÉ ES LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA

Antes de exponer el concepto de la comunicación organizacional interna, brevemente se explica el concepto de comunicación, que en esencia puede significar “poner en común”<sup>3</sup>, y considerando su complejidad Flores de Gortari y Orozco Gutiérrez explican que la “comunicación es acción y efecto de hacer a otro, partícipe de lo que uno tiene, descubrir, manifestar o hacer saber a uno alguna cosa, consultar, conferir con otros un asunto, tomando su parecer”<sup>4</sup>.

El concepto comunicación se puede definir, según Martínez de Velasco y Nosnik, como “un proceso por medio del cual una persona se pone en contacto con otra a través de un mensaje, y espera que ésta última dé una respuesta, sea opinión, actitud o conducta”<sup>5</sup>.

Flores de Gortari y Orozco Gutiérrez citan el concepto de comunicación de Wriglet como “el proceso mediante el cual se transmiten significados de una persona a otra”<sup>6</sup>; mientras que para Berelson y Steiner “es la transmisión de la información, ideas, emociones, habilidades, por medio del uso de símbolos, palabras, cuadros, figuras, gráficas”<sup>7</sup>.

Para Aristóteles, citado por David K. Berlo, la principal meta de la comunicación es la persuasión. Berlo agrega un modelo del proceso de la comunicación, cuyos componentes interaccionan, es decir cada uno de ellos influye sobre los demás<sup>8</sup>.

Para este trabajo es necesario conocer tanto los conceptos mencionados, como algunos de los modelos del proceso de la comunicación.

---

<sup>3</sup> Flores de Gortari, Sergio y Orozco Gutiérrez, Emiliano. *Hacia una comunicación administrativa integral*. pág. 24.

<sup>4</sup> Ibidem.

<sup>5</sup> Martínez de Velasco, Alberto y Nosnik, Abraham. *Comunicación organizacional práctica: manual gerencial / coordinadores*. pág. 12.

<sup>6</sup> Flores de Gortari, Sergio y Orozco Gutiérrez, Emiliano. op.cit. pág. 24.

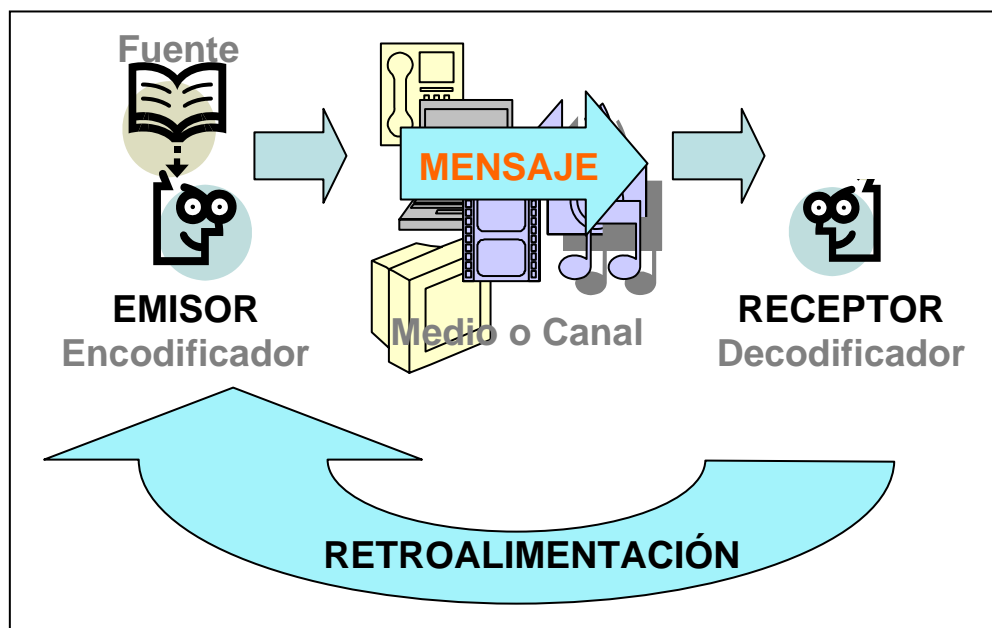
<sup>7</sup> Berelson y Steiner citado por Flores de Gortari, Sergio y Orozco Gutiérrez, Emiliano. op.cit. pág. 24.

<sup>8</sup> K. Berlo, David. *El proceso de la comunicación: introducción a la teoría y a la práctica*. pág. 21.

El modelo básico del proceso de la comunicación se integra de tres componentes: emisor, mensaje y receptor; dicho por Aristóteles son: orador, discurso y auditorio. También está el modelo de Shannon y Weaver cuyos componentes son: una fuente, un transmisor, una señal, un receptor y un destino<sup>9</sup>.

Martínez de Velasco y Nosnik afirman que “actualmente, uno de los modelos más utilizados y que se considera de los más completos es aquel desarrollado por dos autores clásicos en la materia: Shannon y Weaver. Los elementos básicos que ellos proponen son: fuente o emisor, encodificación, mensaje, medio, decodificación, receptor y retroalimentación”<sup>10</sup>. Debido a que este modelo puede involucrar a más de una persona o grupo de personas se esquematiza como sigue, pues sirve de base para la comunicación organizacional.

#### MODELO DEL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN



- **Fuente o Emisor.** Puede ser una o varias personas con ideas, información y un propósito para comunicar.

**Encodificador.** Cuando el emisor ya tiene una idea la turna a un encodificador para que la traduzca en palabras orales o escritas, o en símbolos con significado claro para el receptor, expresando así el objetivo del emisor en forma de mensaje. Cuando se trata de situaciones

<sup>9</sup> Ibidem. pág. 26.

<sup>10</sup> Martínez de Velasco, Alberto y Nosnik, Abraham. op.cit. pág. 13.

- **Mensaje.** El resultado de la encodificación es un mensaje estructurado. Martínez de Velasco y Nosnik dicen que el mensaje es la forma que se le da a una idea o pensamiento que el comunicador desea transmitir al receptor.
- **Medio o canal.** Martínez de Velasco y Nosnik explican que el medio o canal es el vehículo por el cual el mensaje viaja del emisor al receptor.
- **Receptor.** Es o son aquellas personas que reciben el mensaje a través del medio o canal. K Berlo destaca que la o las personas situadas en el otro extremo del canal son el receptor de la comunicación.
- **Decodificador.** El receptor funge como decodificador al interpretar el mensaje del emisor. Martínez de Velasco y Nosnik señalan que decodificar significa que el receptor encuentre el significado e interprete el mensaje que le envió el emisor.
- **Retroalimentación.** Es la respuesta del receptor; Martínez de Velasco y Nosnik dicen que la respuesta del receptor (verbal o no verbal) permite al emisor determinar si ha recibido o no el mensaje, y si éste ha producido en él la respuesta pretendida (seguimiento y control).

#### 1. Esquema

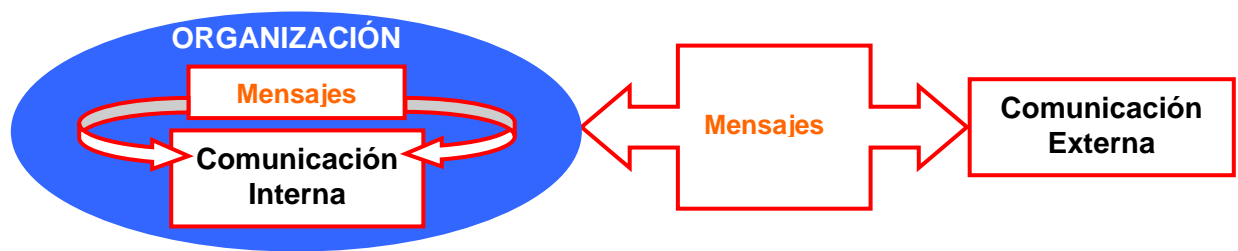
Compilado de: K. Berlo, David. *El proceso de la comunicación: introducción a la teoría y a la práctica*. págs. 27-29. Martínez de Velasco, Alberto y Nosnik, Abraham. *Comunicación organizacional práctica: manual gerencial / coordinadores*. págs. 12-18.

De todos los conceptos antes mencionados el relativo a la comunicación como proceso de Martínez de Velasco y Nosnik es muy útil para este trabajo de investigación, debido a que es viable considerar que la comunicación se da con la aplicación de un proceso que permite que una persona o más se pongan en contacto con otra u otras a través de un mensaje, esperando de antemano que los receptores del mensaje emitan una respuesta; dado que el concepto puede ser aplicable a un grupo de personas se puede afirmar que también puede enfocarse a la comunicación organizacional.

*La comunicación organizacional interna* es la que tiene lugar dentro de una organización y puede entenderse como un proceso, Fernández Collado dice que: “a partir del momento en que el hombre se une con otros para desarrollarse y diferenciar papeles, funciones o tareas en beneficio mutuo, se habla de una organización”<sup>11</sup>. Asimismo, hay que visualizar que dentro de una organización se presenta la comunicación, pero puede ser interna o externa como se observa en el Esquema 2.

<sup>11</sup> Fernández Collado, Carlos. op.cit. pág. 18.

## LA COMUNICACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES



2. Esquema (Elaborado por la autora de esta tesina)

A través del Esquema 2, se visualiza el hecho de que la comunicación interna, la constituyen todos los mensajes que se presentan dentro de la vasta red de la estructura de la organización; mientras que la comunicación externa, es la que se emplea para establecer contacto con el exterior: proveedores, clientes, por mencionar algunos<sup>12</sup>.

Asimismo, para Fernández Collado la comunicación organizacional interna es “el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, se entiende como un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización”<sup>13</sup>.

Por otro lado, para Hodgetts y Altman, citados por Martínez de Velasco y Nosnik, la comunicación organizacional interna es “el proceso mediante el cual un individuo o una de las subpartes de la organización se pone en contacto con otro individuo u otra subparte de la misma; (...) al mismo tiempo, estos autores afirman que la comunicación es una herramienta de trabajo importante con la cual los individuos pueden entender su papel y se pueden desempeñar de acuerdo con éste en la organización”<sup>14</sup>.

<sup>12</sup> Flores de Gortari, Sergio y Orozco Gutiérrez, Emiliano. op.cit. págs. 62-63.

<sup>13</sup> Fernández Collado, Carlos. op.cit. pág. 12.

<sup>14</sup> Martínez de Velasco, Alberto y Nosnik, Abraham. op.cit. pág. 22.

La conceptualización de comunicación organizacional interna, por parte de Martínez de Velasco y Nosnik, inicia por el hecho de aceptar que cualquier organización posee una estructura, constituida por los patrones de relaciones y obligaciones formales, por la descripción de puestos, las reglas formales, las políticas de operación, los procedimientos de trabajo, etcétera, donde dicha estructura es representada mediante un organigrama.

Autores como Katz y Kahn, citados por Goldhaber, entienden a la comunicación organizacional interna “como el flujo de información dentro del marco de una organización”<sup>15</sup>.

El concepto comunicación organizacional lo pueden llevar a la práctica los integrantes del Comité Técnico Sectorial de Estadística y de Información Geográfica de Comunicaciones y Transportes, para lograr un mejor trabajo conjunto y homogéneo.

Por ello, con base en lo estipulado por los estudiosos de la comunicación organizacional, el concepto comunicación organizacional interna a considerar para este trabajo de investigación se podría definir como la aplicación del proceso de la comunicación en una organización para que contribuya a la unión de sus partes, que a través de canales de comunicación transmiten mensajes de forma oral o escrita que resultan insumo indispensable para la ejecución de las actividades encaminadas a la concreción de metas y objetivos organizacionales.

Una vez entendido el concepto de comunicación organizacional interna, se procede ahora a visualizar en el siguiente tema cómo debe darse esa comunicación.

---

<sup>15</sup> Goldhaber, Gerald M. *Comunicación organizacional*. pág. 21.

## 1.2 COMUNICACIÓN INTERNA EN UNA ORGANIZACIÓN

Es importante destacar que para los que dirigen una organización, la comunicación interna es una herramienta de trabajo importante con la cual los individuos pueden entender su papel y se pueden desempeñar de acuerdo con lo que ésta establezca<sup>16</sup>. La comunicación que se da dentro de una organización permite la visualización de dos factores importantes para este trabajo: Las redes de comunicación internas y el empleo de diversas formas de comunicación oral y escrita.

Cabe destacar que dentro de la organización las funciones se delegan porque ésta cuenta con una estructura, la cual se grafica y es llamada organigrama; para poder hablar de redes de comunicación interna, primero hay que referirse a los organigramas, y con respecto a éstos Rodríguez Valencia expone que “para visualizar las principales relaciones de la organización formal nos podemos auxiliar de los organigramas. Un organigrama consiste en una forma gráfica que muestra las funciones principales, la relación básica que existe entre ellas, los canales de autoridad formal a quién tiene autoridad sobre quién”<sup>17</sup>.

Un organigrama muestra las funciones principales de una organización, así como la relación básica que existe entre ellas; esa relación básica se presenta gracias a la dinámica de trabajo entre los integrantes de la organización, quienes en el cumplimiento de sus funciones emiten mensajes. Al camino que siguen esos mensajes dentro de la organización se les llama redes de comunicación internas.

Asimismo, los mensajes pueden ser orales y escritos, por ello es que se habla de la existencia de diversas formas de comunicación oral y escrita; las formas de comunicación de interés para este trabajo son dos formas de comunicación escrita: el manual y el boletín.

---

<sup>16</sup> Ibidem. pág. 22.

<sup>17</sup> Rodríguez Valencia, Joaquín. *Cómo elaborar y usar los manuales administrativos*. pág. 33.

Con el fin de conocer cómo se da la comunicación interna en una organización, a continuación se exponen a detalle las redes de comunicación internas, así como las formas de comunicación oral y escrita.

### 1.2.1 Redes de comunicación internas

Fernández Collado explica que “la red de comunicación, o simplemente red, se refiere a la interacción entre los individuos y cómo se comunican entre sí”<sup>18</sup>. En términos generales este punto de vista, puede tomarse como el concepto básico de lo que significan las redes de la comunicación internas.

Martínez de Velasco y Nosnik explican que estos mensajes siguen diversos caminos dentro del espacio organizacional, el cual es denominado *redes de comunicación internas*; bajo esta línea, muchas de estas redes son líneas formales de comunicación interna, mientras que otras resultan ser líneas informales de comunicación interna<sup>19</sup>.

A esas líneas formales de comunicación interna se les llama *comunicación formal*. Martínez de Velasco y Nosnik explican que “es aquella en donde los mensajes siguen caminos oficiales dictados por la jerarquía dentro de la organización, que pueden esquematizarse en el organigrama de la misma. (...) Dentro de la comunicación formal se presentan caminos por donde fluyen los mensajes: la comunicación descendente, la comunicación ascendente y la comunicación horizontal”<sup>20</sup>.

A las líneas informales de comunicación interna se les llama *comunicación informal*, y a este respecto, Martínez de Velasco y Nosnik comentan que “cuando la comunicación dentro de una organización no sigue los caminos establecidos por la estructura, se dice

---

<sup>18</sup> Fernández Collado, Carlos. op.cit. pág. 79.

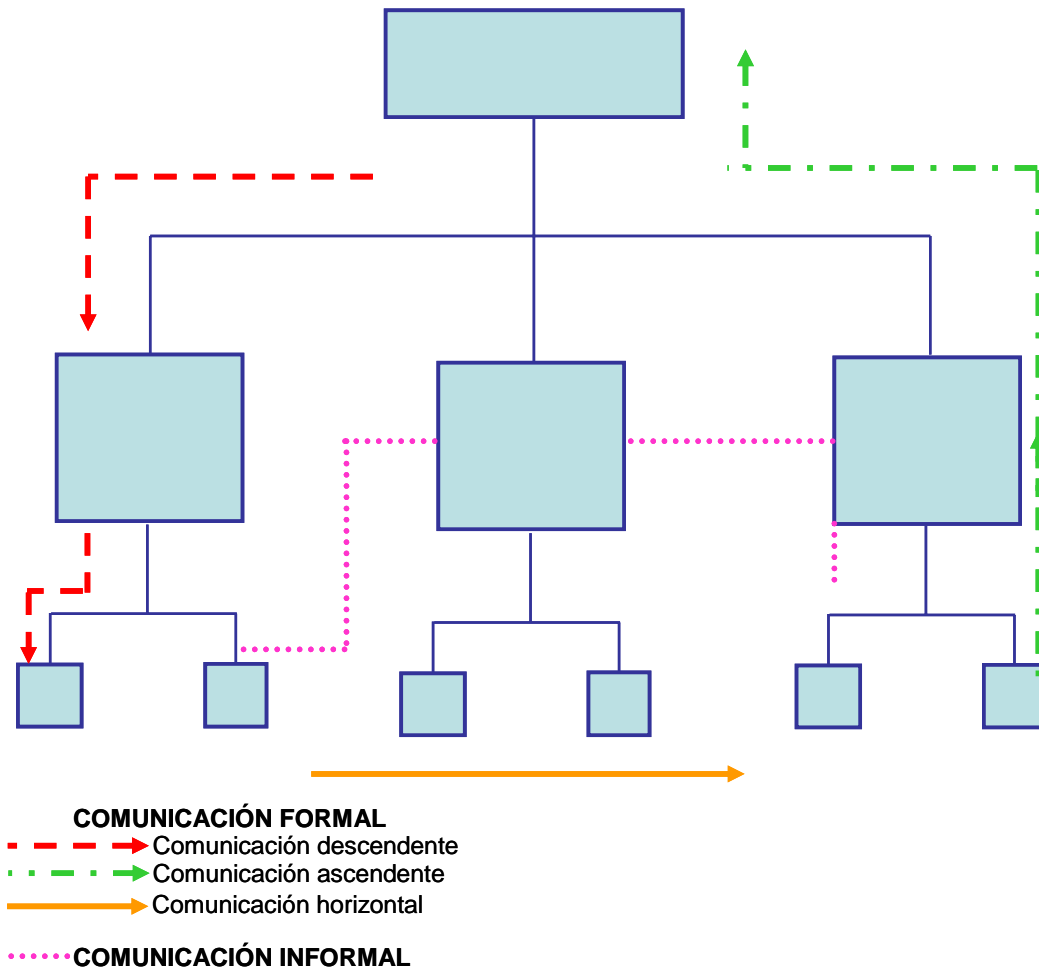
<sup>19</sup> Martínez de Velasco, Alberto y Nosnik, Abraham. op.cit. pág. 23.

<sup>20</sup> Ibidem.



que es *comunicación informal*, y comprende toda la información no oficial que fluye entre los grupos que conforman la organización”<sup>21</sup>.

### REDES DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA



### 3. Esquema

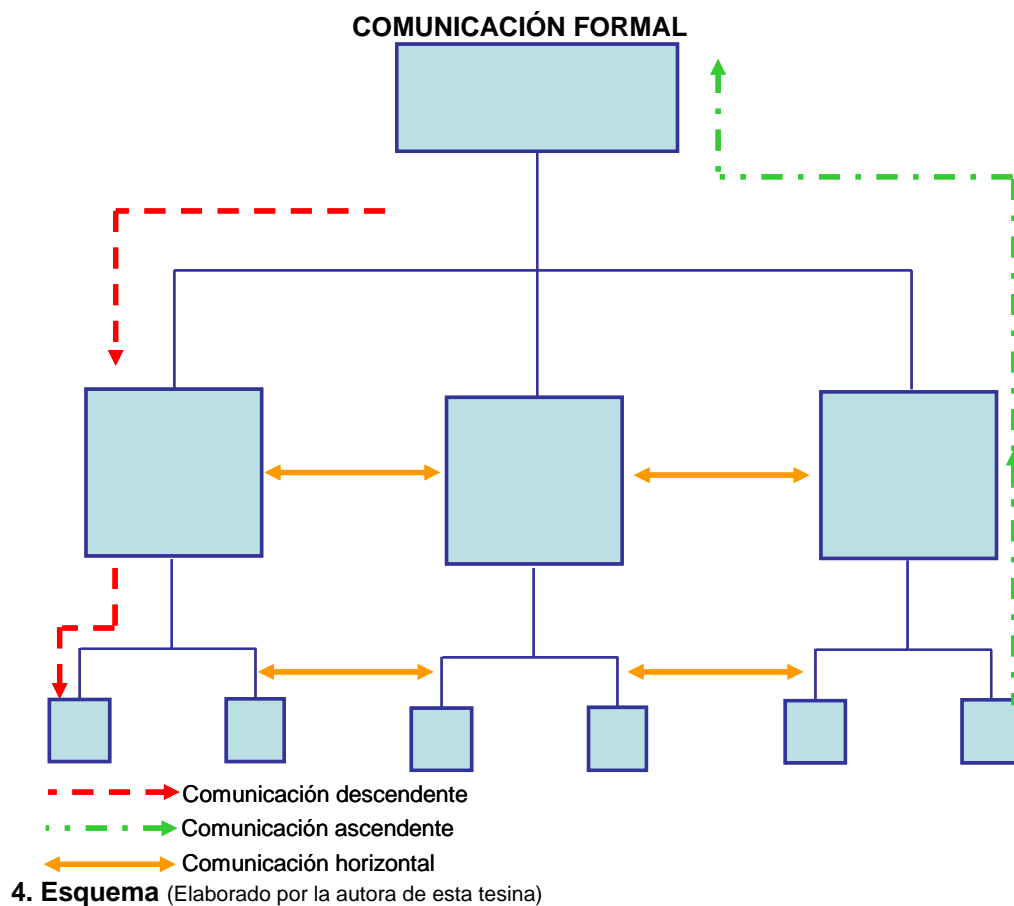
Compilado de: Martínez de Velasco, Alberto y Nosnik, Abraham. *Comunicación organizacional práctica: manual gerencial / coordinadores*. pág. 24.

En el Esquema 3 se observa que en la estructura de una organización tanto la comunicación formal (descendente, ascendente y horizontal), como la informal pueden presentarse simultáneamente, debido a que las organizaciones se integran por una variedad de grupos de trabajo, con proyectos diversos, similares o iguales encaminados a lograr los objetivos y metas institucionales.

<sup>21</sup> Ibidem.

A continuación, se conocerán a detalle las redes de comunicación internas que se presentan dentro de una organización: la comunicación formal y la comunicación informal.

### 1.2.1.1 Comunicación formal



Como se mencionó, la comunicación formal se caracteriza por contar con mensajes que atraviesan caminos oficiales, considerando de antemano la jerarquía dentro de la organización; y existen tres tipos: la comunicación descendente, ascendente y horizontal.

Flores de Gortari y Orozco Gutiérrez indican que “la comunicación formal se relaciona con el sistema expreso de normas que rigen el comportamiento, objetivos, facultades y responsabilidades de quienes funcionan dentro del grupo organizado”<sup>22</sup>.

### Comunicación descendente

Martínez de Velasco y Nosnik dicen que uno de los caminos por los que fluyen los mensajes es la comunicación descendente. Asimismo, estos autores desglosan la definición de comunicación descendente: “comunicación que se da cuando los niveles superiores de la organización transmiten uno o más mensajes a los niveles inferiores”<sup>23</sup>.

Bajo la misma línea Flores de Gortari y Orozco Gutiérrez reiteran que la comunicación descendente se da “a partir de los altos niveles hacia la base descendente; es menester que tienda a cubrir lo que deben saber y lo que desean los trabajadores”<sup>24</sup>.

Estos autores señalan que es necesario que los mensajes emitidos por los altos niveles hacia la base estén plagados de información introductoria y permanente, de ahí que en el Cuadro 5 se desglosa el contenido deseable de dichos mensajes:

#### CONTENIDO DE LA COMUNICACIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS ALTOS NIVELES HACIA LA BASE

<p><b>Información introductoria</b></p> <p>Debe proporcionarse al ingresar al organismo</p>	<p><i>De orientación</i></p>	<p>La institución. Su historia. Sus objetivos. Políticas. Bienes que produce o servicios que presta. Derechos y deberes del trabajador. Reglamento interior. Políticas de personal. Prestaciones y servicios a empleados y procedimientos para obtenerlos.</p> <p><b>Folleto o manual de bienvenida</b></p>
	<p><i>De instalación</i></p> <p>Para colocar al empleado dentro de la rutina de su trabajo</p>	<p>Qué se espera de sus servicios. En qué consisten. Reglas generales de ejecución. Formas de evaluar sus resultados. Medidas de protección y seguridad. Lugar y maneras de obtener:</p> <p>Materiales Equipo Accesorios Herramientas Útiles de trabajo general</p> <p><b>Comúnmente oral, por los altos niveles</b></p>

<sup>22</sup> Flores de Gortari, Sergio y Orozco Gutiérrez, Emiliano. op.cit. pág. 65.

<sup>23</sup> Martínez de Velasco, Alberto y Nosnik, Abraham. op.cit. pág. 27.

<sup>24</sup> Flores de Gortari. op.cit. pág. 66.

<p><b>Información permanente</b></p> <p>Es de carácter continuo durante la prestación de servicios a la institución</p>	<p><i>Sobre el trabajo</i></p>	<p>Qué tareas debe realizar.  Cómo debe realizarlas.  Dónde debe ejecutarlas.  Cuándo está obligado a llevarla a cabo.  Por qué debe hacerlas.  Para qué propósitos debe hacerlas.  A quién debe informar sobre su trabajo hecho.  De quién debe recibir información.  <b>Manual de organización específica y Manual de procedimientos</b></p>
	<p><i>Sobre la forma en que desempeña el trabajo</i></p>	<p>Crítica constructiva.  <b>Guía del supervisor sobre la ejecución del trabajo</b>  <b>Reconocimiento de actitudes o acciones meritorias</b></p>
	<p><i>Sobre la especialidad</i></p>	<p>Nuevas técnicas, principios, materiales, equipo, procedimientos, cursos de desarrollo.  <b>Boletines, folleto, periódico interno, tablero de información, hojas sueltas, altoparlantes en algunos casos</b></p>
	<p><i>Acontecimiento de actualidad</i></p>	<p>Nuevos productos o servicios.  Situación financiera de la institución.  Acontecimientos que la afectan o favorecen.  Movimientos de personal en general.  Toda noticia que pueda influir en un trabajo.  Eventos de orden cultural o de esparcimiento, que puedan interesar al empleado.  <b>Boletines, folleto, periódico interno, tablero de información, hojas sueltas, altoparlantes en algunos casos</b></p>

**5. Cuadro**

Compilado de: Flores de Gortari, Sergio y Orozco Gutiérrez, Emiliano. *Hacia una comunicación administrativa integral*. pág. 67.

A través del Cuadro 5, se visualiza que en una organización pública los altos niveles tienen la responsabilidad de brindar a los servidores públicos de nuevo ingreso, que forman parte de la estructura operativa, la información introductoria que les permitirá saber dónde están parados y hacia dónde van a favor de la organización. Se considera que esta información tiene como propósito enriquecer la cultura organizacional a favor de la comunicación dentro de la organización (de la cultura organizacional se hablará más adelante). Asimismo, debe darse un flujo de información constante (información permanente), la cual permite a la estructura operativa un mejor desempeño de sus funciones, así como un mejor clima organizacional.

Para una mejor comunicación descendente dentro de la organización, los mandos superiores, según Martínez de Velasco y Nosnik, deben considerar y ejecutar acciones tales como: la obtención de información necesaria, el desarrollo de una actitud positiva hacia la comunicación, el desarrollo y mantenimiento de la confianza de la estructura

operativa, y el desarrollo de un plan de comunicación; sin embargo, también es importante plantearse la necesidad de una debida instrucción y de una constante retroalimentación<sup>25</sup>.

### **Comunicación ascendente**

Con respecto a este otro camino por donde fluyen los mensajes dentro de una organización, Flores de Gortari y Orozco Gutiérrez destacan que se presenta “de los subordinados hacia los niveles jerárquicos superiores (directos o indirectos)”<sup>26</sup>.

Martínez de Velasco y Nosnik explican que dentro del organigrama de una organización “la comunicación debe ir también de abajo hacia arriba, (...) la importancia de ello es que, sin mensajes que provengan de la base, sin conocer lo que opina y piensa el personal, la manera de administrarlo y de obtener más resultados de éste será, a lo sumo, parcial y limitada”<sup>27</sup>; a este camino que sigue el flujo de mensajes se le llama ascendente, y se conceptualiza de la siguiente manera: es “aquella que se da cuando las personas de los niveles bajos emiten uno o más mensajes a los niveles superiores en la estructura organizacional, a través de canales formales”<sup>28</sup>.

Gracias a la teoría expuesta hasta el momento, se puede deducir que puede darse el caso de que este camino por donde fluyen los mensajes en las organizaciones se desconozca dentro del organigrama de una organización, debido a que los altos niveles mantienen una distancia constante con la base. La aplicación de la comunicación ascendente permite cerrar el círculo del proceso de la comunicación a través de la retroalimentación, lo cual conlleva a una mejor comunicación y, por ende, a mejores resultados dentro de la organización.

---

<sup>25</sup> Martínez de Velasco, Alberto y Nosnik, Abraham. op.cit. págs. 31-37.

<sup>26</sup> Flores de Gortari, Sergio y Orozco Gutiérrez, Emiliano. op.cit. pág. 66.

<sup>27</sup> Martínez de Velasco, Alberto y Nosnik, Abraham. op.cit. pág. 41.

<sup>28</sup> Ibidem.

Martínez de Velasco y Nosnik dicen que “uno de los métodos que pueden ayudar a fomentar la comunicación ascendente dentro de una organización es el establecimiento de una política general que exprese los tipos de mensajes que se desean”<sup>29</sup>. Asimismo, estos autores agregan que además de las normas, es necesario que los altos niveles lleven a cabo prácticas para mejorar la comunicación ascendente:

- a) Realizar reuniones periódicas con su personal.
- b) Mantener una política de puertas abiertas.
- c) Transponer los umbrales de su oficina.
- d) Motivar al personal para que elabore propuestas de mejora.
- e) Fomentar la participación de grupos sociales para que contacten con la estructura operativa mediante una comunicación informal.
- f) Estimular las encuestas de actitud, con el fin de conocer la actitud y opinión de la estructura operativa sobre determinados asuntos.

### **Comunicación horizontal**

Para Martínez de Velasco y Nosnik, la comunicación horizontal dentro de una organización “es lo que se desarrolla entre personas de un mismo nivel jerárquico en donde los individuos tienen la posibilidad de comunicarse directamente entre sí y, de hecho, está relacionada en forma de grupos dentro de una organización de la siguiente manera:

- a) Entre miembros del mismo grupo.
- b) Entre miembros de distintos grupos.
- c) Entre miembros de distintos departamentos.
- d) Entre la línea y el *staff* (grupo de asesores especialistas)”<sup>30</sup>.

---

<sup>29</sup> Ibidem. pág. 44.

<sup>30</sup> Ibidem. págs. 55-56.

Por otro lado, Flores de Gortari y Orozco Gutiérrez destacan que “en forma horizontal, la comunicación dentro de una organización fomenta y asegura la coordinación. Tiene lugar entre personas que desempeñan cargos del mismo rango, y tiende a superar diferencias y multiplicar el producto de los esfuerzos erráticos”<sup>31</sup>.

Como dicen Martínez de Velasco y Nosnik, “los líderes de las redes de comunicación horizontal en las organizaciones lo serán, entonces, no necesariamente por su puesto, sino por su conocimiento, competencia, libertad de movimiento y carisma o atractivo personal”<sup>32</sup>; entiéndase que la comunicación horizontal se puede dar sin importar el nivel jerárquico, pues lo importante es el trabajo en equipo que se pretende desarrollar. Al pensar como equipo se pierden los niveles, pero no el liderazgo, ya que el líder del equipo ocupa este lugar no por su nivel jerárquico, sino por su conocimiento y su nivel competitivo.

Para mejores resultados en la organización es importante fomentar la comunicación horizontal, y Martínez de Velasco y Nosnik dicen cómo hacerlo:

- “1. Cuando es necesaria la coordinación de un trabajo para el funcionamiento de la organización y/o el cumplimiento de las metas u objetivos propuestos.
2. Cuando es necesario brindar el apoyo social y emocional a los empleados de la organización. Esto se debe a que generalmente las presiones psicológicas siempre llevan a la gente a comunicarse con sus colegas.
3. Cuando es necesario un control real del poder de los altos líderes, ya que mientras más autoritaria y jerárquica sea la organización, más se considera a la información como un secreto de propiedad de grupos o personas selectas”<sup>33</sup>.

Hay que destacar que el punto tres probablemente desfavorezca la comunicación en la organización, pues los mensajes no llegan a todas las partes que están involucradas en el trabajo.

---

<sup>31</sup> Flores de Gortari, Sergio y Orozco Gutiérrez, Emiliano. op.cit. pág. 66.

<sup>32</sup> Martínez de Velasco, Alberto y Nosnik, Abraham. op.cit. pág. 55.

<sup>33</sup> Ibidem. pág. 56.

Una vez explicada la comunicación formal, se tratará ahora la comunicación informal, que como se dijo anteriormente, son las líneas informales de comunicación interna en la organización.

### **1.2.1.2 Comunicación informal**

Martínez de Velasco y Nosnik exponen que la comunicación informal dentro de una organización es “el intercambio de información que se establece entre las personas en una organización, independientemente de los puestos que ocupa en ella dentro del organigrama; sin seguir canales ni procedimientos establecidos formalmente. Y cuando toca elementos de trabajo, sin tener la legitimidad de las autoridades correspondientes en esa área”<sup>34</sup>.

Cuando dentro de una organización los altos niveles acumulan la información y no la dirigen hacia la base, puede surgir la comunicación informal como una alternativa de comunicación entre el personal. Aunque este planteamiento se da en las organizaciones, también existe el hecho de que la comunicación informal permita mejores resultados dentro de la organización, siempre y cuando se considere desde la perspectiva de Flores de Gortari y Orozco Gutiérrez, quienes exponen que dentro de la comunicación informal se encuentra la comunicación circular, la cual favorece en alto grado la efectividad en el trabajo.

Estos autores señalan que “la comunicación circular abarca todos los niveles sin ajustarse a las direcciones tradicionales, y el contenido puede ser tan amplio como lo sean el grado de aproximación y las relaciones interpersonales entre los individuos”<sup>35</sup>, permitiendo con ello que los mensajes sigan un camino correcto para que lleguen a los receptores indicados.

---

<sup>34</sup> Martínez de Velasco, Alberto y Nosnik, Abraham. op.cit. pág. 58.

<sup>35</sup> Flores de Gortari, Sergio y Orozco Gutiérrez, Emiliano. op.cit. pág. 69.



Martínez de Velasco y Nosnik también señalan que existen diversos contenidos en la comunicación informal tales como las noticias, los comentarios y los rumores:

#### CONTENIDOS DE LA COMUNICACIÓN INFORMAL

Noticias	Comentarios	Rumores
Se transmiten anuncios de un suceso reciente que contiene fundamento, pero que no se ha confirmado por una fuente digna de crédito. Además, puede relacionarse con elementos de trabajo.	Se dan de manera verbal; se pueden catalogar como interpretaciones de noticias, de información o de textos. En ocasiones los comentarios sirven de preámbulo a la comunicación formal para establecer buenas bases. Otro uso importante de ellos es disminuir tensiones; por ejemplo, en reuniones o juntas de trabajo los <i>coffee break</i> sirven para bajar las tensiones generadas al cambiar impresiones sobre diversos temas, por medio de la comunicación informal.	Es la parte general dañina de la comunicación informal, ya que por lo general es ambigua, carece de fundamentos y en su difusión las personas que los transmiten filtran y seleccionan aquellos sucesos que mayor impacto les causan, distorsionando el sentido del mensaje original.

#### 6. Cuadro

Compilado de: Martínez de Velasco, Alberto y Nosnik, Abraham. *Comunicación organizacional práctica: manual gerencial / coordinadores*. pág. 60.

Martínez de Velasco y Nosnik sugieren que los altos niveles aprendan a influir en las redes de la comunicación internas informales; primero, necesitan saber quiénes son sus líderes, cómo operan y qué clase de información difunden; estos conocimientos permitirán a los altos niveles influenciar en estas redes; asimismo, deben mantener informada a la base con datos siempre útiles a través de buenos canales formales de información, de manera que se reduzca la necesidad de difundir información sin fundamento que trae como consecuencia ansiedad, inseguridad o angustia<sup>36</sup>.

Conocer el camino que siguen los mensajes es de suma importancia (redes de comunicación internas), pero precisamente hay que tomar en cuenta que los mensajes, bajo un contexto claro, provocan respuesta por parte del receptor; de ahí que la claridad del mensaje debe ser una norma constante, ya sea éste oral o escrito. Existen entonces diversas formas de comunicación oral y escrita, que se exponen a continuación.

<sup>36</sup> Martínez de Velasco, Alberto y Nosnik, Abraham. op.cit. pág. 64.

## 1.2.2 Formas de comunicación oral

Fernández Collado señala que “el proceso de comunicación a través de la palabra hablada es susceptible de presentar equivocaciones, malas interpretaciones y una cierta falta de entendimiento cabal. No se quiere decir con esto que las personas sean incapaces de transmitir ideas o información mediante la expresión oral, sólo se trata de señalar la importancia de hablar con precisión y claridad”<sup>37</sup>.

La comunicación oral, con sus defectos y sus virtudes, permite al ser humano exteriorizar sus sentimientos; Flores de Gortari y Orozco Gutiérrez explican que “la palabra hablada es el testimonio que exterioriza el pensamiento, los sentimientos y el mundo interior del hombre; tal vez, más que ningún otro medio, presenta la trama misma de la existencia humana, a través de las relaciones vivas que suscita entre los individuos”<sup>38</sup>. La manifestación de los sentimientos por parte de los seres humanos se da porque requieren ser atendidos pero, para que la atención sea objetiva, se requiere de la retroalimentación.

La comunicación oral por el contenido, estructura y finalidad del mensaje puede tener diferentes formas. Dentro de una organización las formas de comunicación oral son las siguientes:

### FORMAS DE COMUNICACIÓN ORAL

<b>Orden</b>	La originan los altos niveles dentro de la organización, quienes explican <i>qué debe hacerse</i> . Debe ser concreta, pues persigue la modificación de alguna situación establecida. Es recomendable que las órdenes se apliquen sólo en situaciones específicas.
<b>Instrucción</b>	Los altos niveles orientan a la base para la concreción de una orden ( <i>cómo hacer las cosas</i> ), <i>con base en el o los procedimientos establecidos</i> ; y puede no estar dirigida a una persona en particular. Cuando la instrucción no es personalizada toma forma de políticas, normas generales para observar los reglamentos de trabajo, guías de operación, y adopción de medidas de higiene y seguridad.
<b>Reunión</b>	Se da entre altos niveles y la base con previa antelación, y su finalidad es fomentar la participación para formular conclusiones, o bien aportar sugerencias y puntos de vista, las cuales son consideradas por los mandos medios para la toma de decisiones de un asunto en particular.
<b>Asamblea</b>	Posee las mismas características de la reunión, sólo que se convoca a todo el personal de la institución (desde los niveles altos, hasta la base).
<b>Entrevista</b>	Es una forma de comunicación de persona a persona, o de un grupo de personas a una persona, para efectos de proporcionarle empleo, tomar nota de sus quejas, conferir estímulos, otorgar orientación o conocer actitudes.

<sup>37</sup> Fernández Collado, Carlos. op.cit. pág. 175.

<sup>38</sup> Flores de Gortari, Sergio y Orozco Gutiérrez, Emiliano. op.cit. pág. 55.

<b>Discurso</b>	Es la presentación de un tema específico que brinda una persona a un grupo de personas, con un objetivo específico; su propósito puede ser didáctico, político, ceremonial o augural.
<b>Sugerencia</b>	Es una propuesta de trabajo que la base brinda a los altos niveles de la organización a la que pertenece. Es conveniente que los altos niveles de una organización siempre estén dispuestos a oír y recibir las proposiciones de las bases.
<b>Consulta</b>	Son las dudas que manifiesta la base a los altos niveles, o los altos niveles a la base en forma de preguntas.
<b>Recomendación</b>	Es un consejo técnico o científico de altos niveles a la base o de la base a los altos niveles sobre asuntos que requieren conocimientos y experiencia.
<b>Acuerdo</b>	Es el resultado del consenso de sugerencias entre los altos niveles y la base.

### 7. Cuadro

Compilado de: Flores de Gortari, Sergio y Orozco Gutiérrez, Emiliano. *Hacia una comunicación administrativa integral*. págs. 69-72 y 99-108.

Cuando el factor retroalimentación está presente, es decir, si como emisor existe el interés en obtener sugerencias, aclaraciones o comentarios directos por parte del o los receptores, la mejor forma es la comunicación oral. Mientras que las formas de comunicación escrita se emplean para reforzar el mensaje. El uso correcto de las formas de comunicación oral y escrita en una organización permite estructurar mensajes concretos, concisos y con un objetivo claro. Por ello, resulta importante exponer también las formas de comunicación escrita.

### 1.2.3 Formas de comunicación escrita

El principal propósito de la comunicación escrita según Flores de Gortari y Orozco Gutiérrez “es dejar huella y registro de mensajes que pueden estar referidos al pasado cercano o remoto, a sucesos actuales, o bien constituir reflexiones a lo futuro. Con exigencias de redacción y de estilo; (...) la comunicación escrita admite la maduración y el pulimento y, por lo mismo, las posibilidades de estructurar un contenido que evite confusiones en cuanto al significado. Además, el mensaje escrito es fuente de consulta

e instrumento de constatación, ya que impide que se desfiguren los hechos, las afirmaciones y las órdenes”<sup>39</sup>.

Efectivamente, la comunicación escrita en una organización le da revestimiento oficial a los mensajes que se emiten, principalmente a su interior, al tiempo de dejar constancia del trabajo que se desarrolla en la organización, que posteriormente puede emplearse para la aplicación de mejoras continuas.

Con respecto a las exigencias de redacción, Basulto Hilda expresa acertadamente que “las exigencias de las formas escritas nacen del modo despersonalizado con que sirven para comunicarse, desde un papel, entre el escritor y sus lectores. Las expresiones gráficas son estáticas, frías, limitadas a los moldes de su estructura material y a su colocación de maneras establecidas. Las intenciones deben surgir del texto, los silencios de la puntuación, el énfasis o la sugerencia de los escasos signos auxiliares de que dispone”<sup>40</sup>.

En la comunicación escrita, los signos de puntuación también son expresivos al interpretarse; con ello toma cuerpo y sentido. Entonces los mensajes escritos bien estructurados pueden causar respuesta en el receptor.

Para este trabajo, hay que considerar el hecho de que la comunicación interna en una organización toma fuerza a través de las formas de comunicación escrita, puesto que con ella se evitan distorsiones y se puede oficializar mediante firmas y sellos. Hay que tomar en cuenta que su desventaja radica en que cuando el mensaje es muy extenso, se corre el riesgo de que las personas no lo lean o sólo vean algunas partes, lo que puede traer cambios y modificaciones en su decodificación.

Por esta razón, es conveniente que la comunicación escrita sea breve y concisa, porque no siempre los receptores cuentan con tiempo suficiente para leerla; y la lectura seccionada del mensaje trae como consecuencia la distorsión del mismo, y por ende una respuesta inesperada por el emisor.

---

<sup>39</sup> Ibidem. págs. 56-57.

<sup>40</sup> Basulto, Hilda. *Curso de redacción dinámica*. pág. 16.

El mensaje concreto y conciso debe tener una intención bajo un contexto, pues como dice Miguel Saad: “Recordemos que no se escribe sólo con palabras, sino con creaciones; por lo tanto, forzoso es reconocer que la belleza y la fuerza persuasiva y convincente de un texto escrito no residen en los vocablos aislados, sino en su justa y adecuada trabazón. (...) La belleza, profundidad y ritmo emocional, la fuerza emotiva, persuasiva y convincente resulta de lo que, sirviéndonos de las palabras como mero vehículo, hagamos sentir y pensar al lector”<sup>41</sup>.

Por otro lado, Flores de Gortari y Orozco Gutiérrez con respecto al uso de la comunicación escrita en las organizaciones señalan que: “Todas las características de la expresión escrita es preciso que alcancen la comunicación organizacional interna, la cual, a partir de palabras como *entrada, salida, pase usted, prohibido fumar* y otras de similar naturaleza, conduce hasta normas complejas de coordinación”<sup>42</sup>; asimismo, agregan que las formas más comunes de comunicación escrita dentro de una organización son, entre otras, “cartas, circulares, memorandos, manuales, boletines, carteles, tableros de información, periódicos internos y folletos”<sup>43</sup>.

Es importante señalar la importancia de considerar el contexto antes de escribir, tener presente a quién va dirigido el escrito, con qué tiempo contará la persona que lo leerá, así como su puesto y otros factores, que fueron detectados en el planteamiento de Flores de Gortari y Orozco Gutiérrez, quienes consideran que dentro de una organización todo emisor de mensajes requiere efectuar las siguientes preguntas:

- a) ¿Tendré que limitarme a aconsejar?, o ¿debo orientar a su destinatario respecto a los detalles de lo que tiene que hacer para resolver el problema?
- b) ¿Qué relación tengo con quienes van a leer el mensaje y cómo proceder en consecuencia?
- c) ¿Es una relación esporádica producida exclusivamente por efectos del mensaje en particular?
- d) ¿Voy a seguir tratando a las personas a quienes afecta el mensaje?
- e) ¿Quién va a resultar responsable del contenido del mensaje?, ¿yo?, ¿mi jefe?

---

<sup>41</sup> Miguel Saad, Antonio. *Redacción desde cuestiones gramaticales hasta el informe formal extenso*. pág. 295.

<sup>42</sup> Flores de Gortari, Sergio y Orozco Gutiérrez, Emiliano. op.cit. pág. 88.

<sup>43</sup> Ibidem. pág. 57.

- f) ¿Va a hacerse constar en el mensaje de quién es la responsabilidad?
- g) ¿Quién tiene la responsabilidad de las diligencias que pueden ser necesarias para asegurarse de que se está cumpliendo lo emitido en el mensaje?"<sup>44</sup>.

Con base en estas formas de comunicación escrita explicadas<sup>45</sup>, y aquéllas que son útiles para el Comité Técnico Sectorial de Estadística y de Información Geográfica de Comunicaciones y Transportes, se detallan las siguientes:

### FORMAS DE COMUNICACIÓN ESCRITA

<b>Reglamento</b>	Son orientaciones o normas de acción específicas elaboradas por las autoridades de una organización para orientar al subordinado en el desempeño de su trabajo.
<b>Manual</b>	Debe ser una compilación de fácil lectura y manejo, que ofrezca información completa sobre: los componentes de la organización y distribución de funciones, descripción de puestos y sus relaciones, objetivos, políticas; puede ser también de carácter ilustrativo o introductorio para nuevos miembros de la institución; pueden ser generales o departamentales.
<b>Boletín</b>	Comunicación de orden general que contribuye a esclarecer el por qué y para qué de lo que se hace al interior de una organización, así como a vincular a los individuos de la misma.
<b>Informe</b>	Es periódico y requiere de un formato y contenido estructurado.
<b>Memoparte</b>	En este se asienta un mensaje breve, conciso, claro y objetivo, ya que debe responder a la necesidad de una comunicación rápida, mediante la cual el receptor responde de inmediato. Esta forma de comunicación es conveniente que se emplee para un correo electrónico.
<b>Carta</b>	A través de la carta (atenta nota y oficio) se formaliza la comunicación.
<b>Control automático de acuerdos</b>	Es la formalización por escrito de las órdenes, instrucciones o sugerencias de los jefes de una organización. Contiene: nombre de las áreas que celebran la reunión, fecha de la reunión, referencia, tipo de acuerdos, asunto tratado en la reunión y acuerdos establecidos, así como el consecutivo de hojas que lo componen.
<b>Hoja de control de documentos</b>	Permite controlar la entrega, recepción, destino y tráfico de los documentos que se manejan en la organización. Contiene el nombre del documento, fecha, procedencia, a quién se destina, indicación gráfica sobre el tráfico que se debe dar al mismo, así como un espacio para observaciones.
<b>Orden del día</b>	Es un documento que tiene la finalidad de agilizar las reuniones y en el que se detallan los asuntos a tratar en las mismas. Sirve para formalizar la secuencia de los asuntos a tratar en dichas reuniones.
<b>Agenda de trabajo</b>	Es una orden del día comentada; aquí se registra y señala la orientación y temática de los asuntos a tratar en una reunión.
<b>Invitación protocolaria</b>	Es una atenta solicitud para contar con la presencia física de una persona o un grupo en un acto específico.
<b>Acta</b>	Es un documento formal donde se protocolizan los asuntos tratados en una reunión y se deja memoria escrita de lo expuesto en la misma.

<sup>44</sup> Ibidem. pág. 88.

<sup>45</sup> Ibidem. págs. 69-72 y 99-108.

**Minuta**

Es un documento informal que hace las veces de acta, sólo que con una redacción aún más breve que sirva de base para elaborar, cuando sea indispensable, el acta formal.

**8. Cuadro**

Compilado de: Flores de Gortari, Sergio y Orozco Gutiérrez, Emiliano. *Hacia una comunicación administrativa integral*. págs. 69-72 y 99-108.

Siendo el manual y el boletín una parte fundamental para el desarrollo de esta tesina es indispensable explicarlos a continuación.

Al hablar sobre la definición de la palabra “manual”, Álvarez Torres Martín señala que “un diccionario común la define como un libro que contiene lo más sustancial de un tema, siendo vitales para incrementar y aprovechar el cúmulo de conocimientos y experiencias de personas y organizaciones. Y agrega, los manuales son una de las herramientas más eficaces para transmitir conocimientos y experiencias”<sup>46</sup>.

Flores de Gortari y Orozco Gutiérrez destacan que dentro de las formas de comunicación escrita en una organización, los manuales “son instrumentos de comunicación muy útiles, si se considera su necesidad constante de actualización y sus limitaciones, pues no pueden consignar todo cuanto se refiera a la estructura formal de una organización, ni contemplar relaciones complejas, que suelen simplificar, ni la existencia de grupos o líneas informales de comunicación”<sup>47</sup>.

Para Rodríguez Valencia Joaquín el manual es “un documento en el que se encuentra de manera sistemática, las instrucciones, bases o procedimientos para ejecutar una actividad”<sup>48</sup>; para Continolo G., citado por Rodríguez Valencia, el manual es “una expresión formal de todas las informaciones e instrucciones necesarias para operar en un determinado sector; es una guía que permite encaminar en la dirección adecuada los esfuerzos del personal operativo”<sup>49</sup>; para Duhalt Graus, citado por Rodríguez Valencia, es “un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, política y procedimientos de una empresa,

<sup>46</sup> Álvarez Torres, Martín G. *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos*. pág. 23.

<sup>47</sup> Flores de Gortari, Sergio y Orozco Gutiérrez, Emiliano. op.cit. pág. 71.

<sup>48</sup> Rodríguez Valencia, Joaquín. op.cit. pág. 55.

<sup>49</sup> Ibidem.

que se consideren necesarios para la mejor ejecución del trabajo”<sup>50</sup>; y para Terry G. R., citado por Rodríguez Valencia es “un registro inscrito de información e instrucciones que conciernen al empleado y pueden ser utilizados para orientar los esfuerzos de un empleado en una empresa”<sup>51</sup>.

Para sistematizar las relaciones entre los componentes de una organización se emplea una forma de comunicación escrita como son los manuales, cuya realización se sintetiza en el siguiente cuadro:

<b>LOS MANUALES</b>		
<b>OBJETIVOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> Instruir al personal acerca de aspectos tales como: objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos, normas, etcétera.</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Precisar las funciones y relaciones de cada unidad administrativa para deslindar responsabilidades, evitar duplicidad y detectar omisiones.</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Coadyuvar a la ejecución correcta de las labores asignadas al personal y propiciar la uniformidad en el trabajo.</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las distintas funciones operacionales.</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Proporcionar información básica para la planeación e implementación de reformas administrativas.</li> </ul>	
<b>CLASIFICACIÓN</b>	<b>Por contenido de:</b>	<b>Por función específica de:</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Historia del organismo</li> <li>➤ Organización</li> <li>➤ Políticas</li> <li>➤ Procedimiento</li> <li>➤ Contenido múltiple</li> <li>➤ Adiestramiento o instructivo</li> <li>➤ Técnicos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Producción</li> <li>➤ Compras</li> <li>➤ Ventas</li> <li>➤ Finanzas</li> <li>➤ Contabilidad</li> <li>➤ Crédito y cobranzas</li> <li>➤ Personal</li> <li>➤ Generales</li> </ul>
<b>PROCESO DE ELABORACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Recopilar información</li> <li>b) Procesamiento de información</li> <li>c) Redacción</li> <li>d) Elaboración de gráficas</li> <li>e) Formato de composición</li> <li>f) Revisión y aprobación</li> <li>g) Distribución y control</li> <li>h) Revisión (actualización)</li> </ul>	

### 9. Cuadro

Compilado de: Rodríguez Valencia, Joaquín. *Cómo elaborar y usar los manuales administrativos*. págs. 57-77.

<sup>50</sup> Ibidem.

<sup>51</sup> Ibidem.



Tomando en consideración las definiciones de manual se visualiza que los manuales representan una forma de comunicación escrita que repercute en las decisiones internas de las organizaciones, respecto de sus objetivos, funciones, relaciones, políticas y procedimientos. Rodríguez Valencia señala que “es preciso que la comunicación organizacional se produzca también mediante la expresión escrita, ya que a partir de palabras como: objetivos, planes, políticas, procedimientos, delegación, funciones, y manuales, es posible establecer complejas normas de coordinación”<sup>52</sup>.

También en el Cuadro 9 se muestran los diferentes tipos de manuales que se diferencian por su contenido, su función específica, su ámbito de aplicación, y por ser generales. Dentro de la variedad de manuales por función específica existe un interés por el manual de producción, debido a que “su objetivo es dictar las instrucciones necesarias para coordinar un proceso de fabricación”<sup>53</sup> que, en este caso, está encaminado a la conformación de un boletín.

Para elaborar un manual, como lo indica el Cuadro 9, se deben considerar las siguientes etapas: Planeación, recopilación de información, procesamiento de información, redacción, elaboración de gráficas, formato de composición, revisión y aprobación, distribución y control, y actualización.

“Para la planeación es importante destacar que se deben considerar dos puntos:

- a) Los objetivos que se quieren alcanzar, y
- b) La situación efectiva de la empresa, en particular de sus principales componentes: medios financieros, instrumentos, personal, grado de organización, etcétera”<sup>54</sup>.

Para lograr un análisis de esta situación se requiere el desarrollo del Análisis FODA de la organización del cual se hablará más adelante.

---

<sup>52</sup> Ibidem. pág. 56.

<sup>53</sup> Ibidem. pág. 61.

<sup>54</sup> Ibidem. pág. 65.

El modelo de contenido de los manuales por función específica según el autor Joaquín Rodríguez Valencia es el siguiente:

- Identificación
- Índice
- Introducción
- Secciones
- Glosario (en su caso)

Por otro lado, debido a que se pretende la conformación del manual impreso para la elaboración de un boletín electrónico, ahora es necesario profundizar sobre el proceso de integración de un boletín electrónico.

El autor y editor de boletines electrónicos Jorge Luis Alonso señala que el boletín electrónico es una herramienta de comunicación que permite la creación y administración de comunidades virtuales, a las cuales se les ofrece periódicamente y de manera organizada una serie de información relativa al tema o temas de su interés<sup>55</sup>.

El boletín electrónico como forma de comunicación escrita permite la transmisión vía Internet (correo electrónico) de novedades, y puede ser empleado por cualquier organización con el propósito de mantener comunicados a sus integrantes, asociados, clientes o usuarios.

El uso de la Internet como canal de comunicación, se debe a que los integrantes del mismo pertenecen a una gran diversidad de instancias (el Comité de la SCT lo integran la dependencia, las entidades del sector y funcionarios del INEGI), y por ende es complejo reunirlos con cierta frecuencia para ver los avances de los compromisos que hayan adquirido dentro de cada grupo de trabajo.

Es entonces evidente que en la actualidad la Internet, como parte de las nuevas tecnologías de la información, permite mantener informados a los integrantes de una

---

<sup>55</sup> *Comercio en la red. ¿Cómo editar un boletín electrónico? 1ª parte* Año II, No. 7. Jorge Luis Alonso citado por Jorda Alain. [documento electrónico en línea]. [Distrito Federal, México] [Citado el 1 de agosto de 2004]. Disponible en el sitio: <http://www.e-zinez.com/handbook/index.html>. pág. 1.

organización y a todo el mundo más rápida y verazmente; debido a que las “tecnologías de la información han permitido llevar la globalidad al mundo de la comunicación, facilitando la interconexión entre las personas e instituciones a nivel mundial, y eliminando barreras espaciales y temporales”<sup>56</sup>.

Jorge Luis Alonso determina que el proceso para la conformación de un boletín electrónico está compuesto por las etapas de planeación, edición y distribución por Internet<sup>57</sup>; ahora, con base en estas etapas y la experiencia personal, se determinaron las acciones de cada etapa:

a) Planeación

- ✓ Determinar el título del boletín
- ✓ Identificar al tipo de lector
- ✓ Especificar los contenidos del boletín (Guía de contenidos: Selección de sitios Web, artículos, entrevistas, capítulos de libros, noticias, espacio para usuarios –respuestas a consultas–, e instrucciones para darse de alta o de baja del boletín)
- ✓ Identificar las fuentes de información
- ✓ Establecer la periodicidad del boletín
- ✓ Determinar la editorial del boletín
- ✓ Especificar el tipo de promoción
- ✓ Conformar la lista de usuarios. Ésta debe incluir título y nombre del usuario, su dirección electrónica, la institución a la que pertenece y su cargo, el país de donde procede
- ✓ Establecer volumen y número
- ✓ Establecer formato y diseño de boletín

---

<sup>56</sup> *Las tecnologías de la información y comunicación*. Ana García Valcárcel Muñiz-Repiso (profesora titular de la Universidad de Salamanca). [en línea]. [Distrito Federal, México] [Citado el 6 de marzo de 2006]. Disponible en: <http://web.usal.es/~anagv/artil.htm>. pág. 1.

<sup>57</sup> *Comercio en la red*. op.cit. pág. 1.

b) Edición

- ✓ Redactar los contenidos de forma ágil y concreta
- ✓ Identificar las rutas de acceso de los mismos
- ✓ Revisar la ortografía de contenidos
- ✓ Revisar el estilo de contenidos
- ✓ Realizar las correcciones respectivas
- ✓ Editar contenidos conforme al formato y diseño establecidos
- ✓ Revisar el formato
- ✓ Revisar las ligas de acceso

c) Distribución

- ✓ Elaborar la revisión final del boletín
- ✓ Enviar por correo electrónico el boletín. Ejemplo de cómo encabezar correctamente el boletín electrónico que se va a distribuir:  
**De:** *Dirección que automáticamente coloca el programa (quien lo envía)*  
**Para:** [nombre@institucion.org](mailto:nombre@institucion.org)  
**CC:** *no colocar nada*  
**CCO:** [nombre2@institucion.org](mailto:nombre2@institucion.org); [nombre3@institucion.org](mailto:nombre3@institucion.org); ... (correos de la lista de usuarios)  
**Asunto:** *Boletín (Nombre), Vol. I, No. 1 (Tema que trata este número)*
- ✓ Administrar la lista de usuarios. Programar una actualización de la base, conforme a las entradas que se presenten en las casillas de suscripción del boletín.
- ✓ Promover el boletín. Para ello se pueden considerar los siguientes mecanismos: Buscadores, lista de envío y grupos de noticias, correo electrónico, casillas de suscripción e invitación directa.

Una vez que se cuenta con los elementos teóricos para desarrollar la propuesta de este trabajo de investigación, se procede a describir al Comité Técnico Sectorial de Estadística y de Información Geográfica de Comunicaciones y Transportes, como una organización que en su interior busca la manera más adecuada de comunicar sus acuerdos a todos sus integrantes y obtener óptimos resultados a través de una vía de comunicación electrónica.

Debido a que el Comité de la SCT es una organización, como tal debe considerar y llevar a cabo un desarrollo organizacional en su interior, por ello en el siguiente apartado se exponen los aspectos teóricos sobre el desarrollo organizacional interno.

### **1.3 DESARROLLO ORGANIZACIONAL INTERNO**

Fernández Collado explica que el desarrollo organizacional interno se define como “el proceso del cambio planificado a través del trabajo en equipo y grupos de trabajo, para enfrentar de manera asertiva las cambiantes demandas internas y externas en una organización”<sup>58</sup>.

María Elena Mendoza Fung propone una definición de desarrollo organizacional interna: “Proceso planeado que abarca la totalidad de la organización buscando la eficacia y la transformación cultural para asegurar la competitividad de la organización y sus empleados”<sup>59</sup>.

“El desarrollo organizacional interno es una corriente cuyo principal autor es Warren Benis, quien especifica cuatro condiciones que deben darse para este desarrollo en una organización:

---

<sup>58</sup> Fernández Collado, Carlos. op.cit. pág. 39.

<sup>59</sup> *Desarrollo organizacional*. María Elena Mendoza Fung citada por José Fredys Rivas Quinto. [documento electrónico en línea]. [Distrito Federal, México]. [Citado el 22 de mayo de 2006]. Disponible en el sitio: <http://www.monografias.com/trabajos12/desorgan/desorgan.shtml#DESARR>. pág. 1.

1. Transformación rápida del ambiente organizacional interno (de una cultura jerárquica y excluyente, a una horizontal y participativa; de la sujeción e imposición de principios, a compartir y buscar en equipo).
2. Aumento del tamaño de las organizaciones, lo que lleva a que sus actividades tradicionales no sean suficientes para mantener este crecimiento.
3. Diversificación creciente y gradual complejidad de la tecnología moderna que exige aptitudes (“jerarquías” basadas en el conocimiento y experiencia, y no solamente por la posición en un organigrama).
4. Cambio del comportamiento administrativo y de su concepto de hombre (del mecanizado y simplificado al complejo que lleva a la necesidad de conocerlo más a fondo), de poder (basado ahora en la colaboración y la razón) y de valores organizacionales (peso a la participación y a la democratización)”<sup>60</sup>.

El desarrollo organizacional tiende al mejoramiento continuo de cualquier organización, es efectiva para que ésta mejore su funcionamiento y responda eficazmente al cambio.

Es importante observar que el concepto de Mendoza Fung, citado por José Fredys Rivas, plantea que las organizaciones exitosas son aquellas que encaran de forma positiva y preactiva, su adaptación y capacidad para asumir los cambios. Las organizaciones que aprenden, son aquellas que están dispuestas a asumir nuevos roles y responsabilidades y que técnicamente están en continuo avance y capacitación.

Asimismo, se considera que el punto de partida del desarrollo organizacional es la credibilidad, la organización debe propiciar una condición en la cual llegue a ser creíble en sus procesos, en sus productos y servicios.

Por otro lado, Fernández Collado explica que existen ocho principios básicos para lograr la excelencia dentro de una empresa, los cuales fueron detectados gracias a estudios hechos a empresas exitosas dentro de los Estados Unidos de América:

- “1. Acción: Hacer algo, en vez de perder el tiempo en busca de opiniones (ocuparse en lugar de preocuparse).
2. Mantenerse cerca del cliente: Enterándose de cuáles son sus preferencias y atendiéndolas (principio fundamental que desde entonces a la fecha, es pilar de la mayoría de las corrientes de pensamiento administrativo y de comunicación organizacional).

---

<sup>60</sup> Warren Benis citado por Fernández Collado, Carlos. op.cit. pág. 39.

3. Autonomía y espíritu emprendedor: Desmenuzar la corporación en “compañías pequeñas” e incitándolas a pensar de manera independiente y competitiva.
4. Lograr la productividad a través del personal: Creando conciencia en todos de que sus esfuerzos son esenciales para el buen éxito del negocio y que ellos habrán de compartir los beneficios.
5. Firmes, con miras al valor: Insistiendo en que los directores permanezcan en contacto directo con el negocio esencial de la compañía (que “palpen” directamente los problemas o beneficios que tienen los clientes; que los vivan desde los distintos frentes o puntos de contacto con la clientela).
6. Mantenerse en el negocio que la compañía domina mejor: Concentrar esfuerzos y optimizar recursos.
7. Personal reducido a lo esencial: Pocos niveles administrativos, poca gente en los niveles superiores, y “jerarquías” más horizontales.
8. Actitud simultáneamente laxa y tensa: Patrocinar un clima o cultura organizacional en el que haya dedicación a los valores principales de la compañía, combinada con cierta tolerancia para que todos los empleados acaten esos valores.”<sup>61</sup>

**Para el autor Paulo Durán el desarrollo organizacional interno “nace a partir de los cambios existentes en el ambiente y la incapacidad de las estructuras convencionales de la organización a la adecuación, y su origen nace a partir de la teoría del comportamiento como desdoblamiento hacia el enfoque sistémico. Asimismo, señala que el desarrollo organizacional presenta a la organización un concepto dinámico de organización, cultura organizacional y cambio aplicados a la administración, y su proceso esta dado por tres etapas: recolección de datos, diagnostico organizacional e intervención organizacional”<sup>62</sup>.**

Si bien el desarrollo organizacional interno no está exento de críticas, no cabe duda que es una alternativa que hace énfasis en la participación de los integrantes de la organización, permitiendo la renovación y revitalización de ésta, haciéndola cada vez más adaptativa, flexible, receptiva, con un alto sentido de la identidad, integrada y con una buena perspectiva del ambiente que la rodea.

De estas filosofías sobresalen cuatro aspectos, que resultan importantes para la subsistencia de una organización:

---

<sup>61</sup> Fernández Collado, Carlos. op.cit. pág. 41.

<sup>62</sup> *Desarrollo organizacional*. op.cit. pág. 1.

- Contacto directo y constante con el cliente a través de la comunicación.
- Que los integrantes de la organización aprendan a trabajar en equipo, bajo una cultura horizontal y participativa.
- Una cultura organizacional que permita un solo enfoque empresarial, tanto por parte de los directivos como de los empleados.
- Una constante evaluación para detectar áreas de oportunidad en la organización, y propiciar un desarrollo acertado.

De estos cuatro aspectos se desprende uno de los siguientes temas a tratar que es el de *Grupos de trabajo en una organización*.

### **1.3.1 Grupos de trabajo de una organización**

Herbert Simon “ha definido a la organización como un grupo de grupos”<sup>63</sup>, mientras que Fernández Collado define a grupo como “un conjunto de personas que interactúan entre sí y que comparten un destino común, poseen estructura organizacional y se comunican a través del tiempo para lograr los objetivos establecidos”<sup>64</sup>; asimismo, Flores de Gortari y Orozco Gutiérrez han destacado la conceptualización de grupo de Albion Small, quien considera a un grupo como “una designación sociológica conveniente para indicar cualquier número de personas, grande o pequeño, entre las cuales se han establecido relaciones que sólo se puede imaginar a aquéllas como en un conjunto”<sup>65</sup>.

Existen diversos tipos de grupos entre los que se encuentran los grupos primarios y secundarios, los grupos formales e informales, los grupos orientados hacia una tarea y los grupos experienciales, así como los grupos organizacionales, dentro de los cuales se encuentran los grupos de coordinación, los grupos de dirección, y el llamado comité permanente, grupo que se establece por tiempo indefinido para atender algún asunto estratégico de la organización<sup>66</sup>.

---

<sup>63</sup> Herbert Simon citado por Fernández Collado, Carlos. op.cit. pág. 68.

<sup>64</sup> Fernández Collado, Carlos. op.cit. pág. 69.

<sup>65</sup> Flores de Gortari, Sergio y Orozco Gutiérrez, Emiliano. op.cit. pág. 178.

<sup>66</sup> Fernández Collado los toma de Gerarld M. Goldhaber, *Comunicación organizacional*. págs. 69-71.



Un comité requiere conocer los mecanismos de conducción de reuniones; de ahí que deba considerar los siguientes factores:

- “Existencia de un conductor o director que tenga la capacidad de efectuar la conducción grupal.
- Planeación de la reunión por el director.
- Aplicación de técnicas específicas en el ejercicio de la dirección, hasta que haya resultados.
- Fomento, mantenimiento y coordinación del diálogo y del intercambio de puntos de vista, a través del manejo técnico de las preguntas y el uso oportuno de medios de apoyo.
- Preparación y participación activa de los miembros del grupo.
- Evaluación de las reuniones”<sup>67</sup>.

Cabe destacar que, según Flores de Gortari y Orozco Gutiérrez, existen dos tipos de comités: los operativos y los normativos:

- “Los comités operativos además de ser un instrumento de comunicación deliberativa, legalmente se establecen para cumplir objetivos fijados por autoridades superiores, dentro de ellos se sanciona legalmente y su constitución se instrumenta jurídicamente; este tipo de comité se presenta en el sector gubernamental, con un enfoque que tiende a mantener en operación proyectos de desarrollo sectorial o regional.
- Los comités normativos cuentan con las características de los operativos, pero adicionalmente tienen la finalidad de establecer criterios de operación, proporcionar orientación y fundamentar el funcionamiento de los órganos operativos de una institución o de un organismo.”<sup>68</sup>

Por último, es importante destacar que, según estos autores, los comités se integran por: un presidente, un vocal o secretario ejecutivo y los vocales necesarios.

Dentro de las principales funciones de la persona que dirige un grupo están, según Jack R. Gibb:

---

<sup>67</sup> Flores de Gortari, Sergio y Orozco Gutiérrez, Emiliano. op.cit. p. 232.

<sup>68</sup> Ibidem. pág. 286.

- “Cumplir funciones de relaciones públicas, con representación oficial del grupo.
- Realizar los preparativos de las reuniones.
- Coordinar la realización de la reunión, cuidando los tiempos.
- Cubrir las actividades de anfitrión.
- Sancionar a los miembros que violan las reglas.
- Coordinar las actividades del grupo y armonizar las acciones.
- Formalizar la decisión y objetivos del grupo, o adoptar decisiones en nombre de este, estableciendo normas y determinando las actividades grupales”<sup>69</sup>.

Debido a que el comité avanza en sus trabajos encomendados mediante el cumplimiento de los acuerdos establecidos en las reuniones que lleve a cabo; es esencial exponer los elementos fundamentales para la planeación de las mismas.

Flores de Gortari y Orozco Gutiérrez especifican los pasos para esquematizar una reunión, y definen cómo planear la organización de la reunión<sup>70</sup>:

- a) Definición del problema. Cuál es el asunto que se va a tratar para mejorar el funcionamiento del sistema;
- b) Determinación de los objetivos de la reunión. Se detallarán los objetivos de la reunión;
- c) Formulación del temario. En un documento especial se deberán definir los temas, subtemas e incisos relativos a cada materia, con el propósito de orientar a los participantes en la toma de decisiones (orden del día); y
- d) Selección previa de los participantes. Finalmente, se seleccionan previamente los participantes a la reunión: asistentes, invitados, maestros o instructores, conferencistas, organizadores y coordinadores.

Es así como la planeación por parte de la organización para llevar a cabo la reunión debe establecerse con:

- a) La realización de juntas de coordinación;
- b) La confirmación de la lista o relación de asistentes;
- c) La confirmación de conferencistas, ponentes, expositores y conductores;

---

<sup>69</sup> Jack R. Gibb. *Manual de dinámica de grupos*. pág. 55.

<sup>70</sup> Flores de Gortari, Sergio y Orozco Gutiérrez, Emiliano. op.cit. págs. 214-215.

- d) Las actividades previas al desarrollo de la reunión; y
- e) Las actividades posteriores al desarrollo de la reunión.

Asimismo, se realizará una planeación de la distribución del tiempo; y por último, se llevarán a cabo las siguientes etapas: enfoque, sondeo, aceptación, resumen, datos, información y la acción a considerar.

La etapa de enfoque se refiere a que el dirigente del grupo planeará cómo se destacará el objetivo de la reunión, cómo se expondrán los temas, y cómo se logrará un ambiente cordial y respetable. A través de la etapa de sondeo, se pone en acción a los miembros del grupo y se estimula su pensamiento para mantener una actitud favorable al intercambio de opiniones y experiencias. La etapa de aceptación consiste en preparar los argumentos centrales para que cuando se dé la reunión, se logre la unificación de criterios. Y mediante la etapa de resumen, se justifica el propósito verdadero de la reunión, la acción propuesta que continuará después de la reunión, dicho de otra manera, los compromisos a cumplir.

Ahora se verá a continuación otro de los aspectos importantes del desarrollo organizacional interno, el desarrollo de una cultura organizacional interna para que los integrantes de una organización trabajen bajo un mismo ideal.

### **1.3.2 Cultura organizacional interna**

En la sociedad los grupos cuentan con una cultura que les permite desenvolverse en su ámbito social, y otra cultura dentro de su ámbito grupal. Cada organización a su interior se rige por su cultura particular, la cual está plagada de valores comunes encaminados a la excelencia en el servicio y una mejor calidad de vida de sus miembros.

Fernández Collado, en alcance al concepto de cultura, se enfoca únicamente a los elementos que forman parte de ésta; uno de ellos es la parte holística, la cual considera que todo lo que genera o adopta un grupo humano o sociedad, es cultura: los utensilios, los muebles, las herramientas, la forma en que está organizada, la estructura de poder, las creencias, los valores, la religión, el arte, el derecho, el comportamiento de sus miembros, etcétera; el otro elemento que forma parte del concepto cultura es el enfoque diferenciador, el cual define como cultura a los valores y las creencias que comparten los miembros del grupo, todos los demás elementos serían productos o manifestaciones de la cultura<sup>71</sup>.

De lo anterior, destacan los valores y las creencias; estas últimas son todas aquellas ideas reconocidas como verdaderas por los miembros el grupo, independientemente de su validez; los valores son ideales que comparten y aceptan los integrantes del grupo, e influyen en su comportamiento.

También hay que considerar conceptos como el de Amilcar Ríos Reyes, quien señala que “la cultura organizacional interna es el conjunto de normas, hábitos y valores que practican los individuos de una organización, y que hacen de ésta su forma de comportamiento; entendiendo que la norma, se aplica a los temas de gestión, es todo lo que está escrito y aprobado, que rige a la organización, y que debe ser respetado por todos los integrantes de ella. Una norma debe estar escrita detalladamente en los documentos de gestión empresarial: Manual de organización y funciones, planes de capacitación, planes estratégicos, entre otros; mientras que un hábito, para efectos de gestión, es lo que no está escrito, pero se acepta como norma en una organización”<sup>72</sup>.

---

<sup>71</sup> Fernández Collado, Carlos. op.cit. pág. 88.

<sup>72</sup> *Cultura organizacional*. Amilcar Ríos Reyes. [documento electrónico en línea]. [Distrito Federal, México]. [Citado el 29 de mayo de 2006]. Disponible en el sitio: [http://www.geocities.com/amirhali/fpclass/cultura\\_organizacional.htm](http://www.geocities.com/amirhali/fpclass/cultura_organizacional.htm). pág. 1.

A. Hitt, Ireland y E. Hoskisson destacan que la “cultura organizacional interna de una organización se refiere al conjunto integral de ideologías, símbolos y valores centrales que son compartidos por toda la empresa y que influyen en su forma de realizar sus actividades”<sup>73</sup>.

Fernández Collado explica que la cultura en las organizaciones y las pautas de comunicación que se establecen entre sus miembros están unidas, pues éstas son asumidas por ellos, ya que les permiten contar con una guía que orienta sus acciones particulares y conjuntas, disminuyendo la aplicación de la comunicación formal (juntas, memorandos, circulares, consultas) para recibir instrucciones y otras formas de comunicación, que implican la erogación de tiempo y dinero que no da los resultados deseados.

Hay que destacar que la cultura organizacional determina las pautas de comunicación al interior de la organización, para un fin común: la excelencia y calidad en el servicio.

Para este trabajo de investigación, es importante señalar que el desarrollo organizacional interno a su vez también está dirigido a alcanzar la excelencia dentro de la organización, y el aspecto que sobresale de éste es el hecho de trabajar en equipo bajo un enfoque central y homogéneo de los valores, objetivos y metas de la organización, obtenidos mediante una cultura organizacional.

Dentro de una organización se presenta la administración y la comunicación, de ahí que en este capítulo se hable de comunicación organizacional, de las redes de comunicación internas, de las formas de comunicación dentro de una organización y del desarrollo organizacional.

---

<sup>73</sup> A. Hitt, Michael; Ireland, R. Duane y E. Hoskisson, Robert. *Administración estratégica. Competitividad y conceptos de globalización*. pág. 28.

Explicar estos conceptos permite tener una visión más clara y amplia de todo lo que involucra la comunicación organizacional, la cual se pretende sea aplicada dentro del Comité Técnico Sectorial de Estadística y de Información Geográfica de Comunicaciones y Transportes, pero para lograr una buena aplicación de la misma se necesita planear qué se debe hacer. A continuación se tratará el tema sobre planeación estratégica.

#### **1.4 PLAN ESTRATÉGICO**

Partiendo del concepto de estrategia de Chandler, quien dice que ésta “puede ser definida como la determinación de metas y objetivos a largo plazo de una empresa, la adopción de cursos de acción y la asignación de recursos necesarios para llevar a cabo esas metas”<sup>74</sup>, se destaca la importancia de la planeación centrada en estrategias cuya ejecución permita el cumplimiento de las metas y los objetivos que se tengan previstos dentro de la organización, de ahí la denominación de plan estratégico.

Tomando en consideración a autores como Arellano Gault, A. Hitt y Ferrell se puede determinar que el proceso de elaboración del plan estratégico consiste en la formulación de una misión, una visión y de los valores de la organización, para entonces continuar bajo ese enfoque la ejecución de un diagnóstico estratégico (llamado también análisis situacional y del entorno, que aborda los aspectos internos externos) que permita contar con información que sirva de base para llevar a cabo un Análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) de una organización. Es importante destacar que para poder estructurar una misión es necesario contar con los antecedentes de la organización.

---

<sup>74</sup> Chandler citado por Arellano Gault, David. *Gestión estratégica para el sector público. Del pensamiento estratégico al cambio organizacional*. pág. 40.

A continuación se hablará de cómo realizar un plan estratégico iniciando con la misión, visión y los valores, y se continúa con el análisis situacional y del entorno interno y externo y, por último, con el Análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas).

#### **1.4.1 Misión, visión y valores**

##### **Misión**

El proceso del plan estratégico según Ferrell “consiste en identificar o establecer una misión organizacional”<sup>75</sup> la cual se puede definir de diversas maneras.

Para A. Hitt, Ireland y E. Hoskisson la misión “es un enunciado del objetivo exclusivo de la empresa y del alcance de sus operaciones, en términos de productos y mercados (...) y presenta una descripción general de los productos que la empresa pretende producir y de los mercados que proyecta cubrir con sus competencias centrales”<sup>76</sup>.

Arellano Gault David en su libro *Gestión estratégica para el sector público. Del pensamiento estratégico al cambio organizacional*, hace referencia a Paul Sallenave, quien indica que “la misión expresa la delimitación del campo de acción de las actividades factibles, expresándola como un marco disciplinario que encauce la dirección dentro de una gran línea de acción”<sup>77</sup>.

Asimismo, es importante destacar que este mismo autor manifiesta que antes de que una organización defina su misión debe conocer su marco formal e informal; “el marco formal es el conjunto de reglas explícitas (Constitución Política de los Estados Unidos

---

<sup>75</sup> Ferrell, O.C.; D. Hartline, Michael y H. Lucas, George. *Estrategia de marketing*. pág. 2.

<sup>76</sup> A. Hitt, Michael; Ireland, R. Duane y E. Hoskisson, Robert. op.cit. pág. 23.

<sup>77</sup> Arellano Gault, David. op.cit. pág. 53.

Mexicanos, las leyes, los reglamentos interiores, los manuales de organización, los programas, los convenios, los acuerdos, las circulares, etcétera); (...) mientras que el marco informal lo componen aquéllas reglas informales que no están explícitamente establecidas en algún documento, pero que son intrínsecas a la organización, entre ellas están los valores, la cultura, el liderazgo, el conflicto y el poder”<sup>78</sup>.

Otra definición de misión la dan Ferrell, D. Hartline y H. Lucas, quienes indican que “la misión de una organización busca dar respuesta a la pregunta ¿en qué negocio estamos?, (...) y es una declaración concisa (de un párrafo o dos cuando mucho) que explica la razón de ser de la organización; (...) un planteamiento de misión debe responder a cinco pregunta básicas: ¿quiénes somos?, ¿quién son nuestros clientes?, ¿cuál es nuestra filosofía operativa (creencias fundamentales, valores, ética, etcétera)?, ¿cuáles son nuestras competencias o ventajas competitivas fundamentales?, y ¿cuáles son nuestras preocupaciones e intereses en relación con nuestros empleados, comunidad, asuntos sociales y entorno?”<sup>79</sup>.

Mediante esta teoría se puede asumir que el plan estratégico define, en primer término, la misión, como la razón de ser de la organización y como el punto de referencia para orientarla hacia la consecución de las metas y los objetivos de la organización, tomando en cuenta su naturaleza, los programas y proyectos que realiza y realizará y sus usuarios; para formularla se considera que deben de tomarse en cuenta los siguientes cuestionamientos:

- ¿Quiénes somos?
- ¿Qué hacemos?
- ¿Para qué lo hacemos?
- ¿Quiénes son nuestros usuarios?

---

<sup>78</sup> Ibidem. págs. 69-71.

<sup>79</sup> Ferrell, O.C.; D. Hartline, Michael y H. Lucas, George. op.cit. págs. 4-5.



## Visión

Una definición de visión es dada por Arellano Gault, quien dice que “la visión debe significar un reto y a la vez una inspiración para el logro de su misión, (...) y ésta se crea siguiendo los siguientes pasos:

- a) Llevar a cabo una junta con el staff para iniciar una lluvia de ideas sobre lo que la organización busca en el futuro; hablar sobre ello y tomar nota de los valores en los que exista consenso. La diferencia de ideas no necesariamente representa un problema.
- b) Dividir a los participantes en pequeños grupos con el fin de incrementar la participación y generar creatividad.
- c) Este proceso no debe llevar más de una hora y debe establecerse el horizonte del tiempo sobre el cual basará la actividad, digamos de cinco a 10 años.
- d) Preguntar a los participantes qué piensan sobre preguntarse en qué les gustaría que su comunidad sea diferente y cuál es el rol que les gustaría que la organización tuviera en la comunidad, y cómo visualizan el éxito.
- e) Pedir a cada grupo que elabore una metáfora de la organización, que describa un retrato del éxito. El valor de la metáfora consiste en que la gente amplía sus horizontes de pensamiento y experiencia con diferentes maneras de pensamientos sobre qué significa el éxito para ellos.
- f) Compartir entre grupos su retrato del éxito y analizarlos.
- g) Buscar las áreas a los puntos donde existan acuerdos, así como las ideas diferentes que resultaron del proceso. El fin de esto es encontrar un lenguaje común sobre el cual los miembros de la organización puedan relatar su propia visión del éxito.”<sup>80</sup>

Ferrell, D. Hartline y H. Lucas por su parte señalan que “la visión busca responder ¿en qué deseamos convertirnos como organización?”<sup>81</sup>.

Con base en la teoría se considera que la visión puede definirse como la proyección hacia donde debe transitar la organización, para lograr la posición deseada se debe tomar en cuenta los medios y la percepción que se tenga del futuro de la misma.

---

<sup>80</sup> Arellano Gault, David. op.cit. págs. 73-75.

<sup>81</sup> Ferrell, O.C.; D. Hartline, Michael y H. Lucas, George. op.cit. pág. 16.

Se visualiza que para responder a la estructuración de una visión acertada deben responderse los siguientes cuestionamientos:

- ¿Cómo nos vemos en el futuro?
- ¿Hacia dónde queremos ir?
- ¿Qué caminos nos llevarán?

## Valores

Tomando en consideración lo antes señalado se detecta que dentro de la filosofía operativa de una organización se encuentran sus creencias fundamentales, sus valores, y su ética. Asimismo, como se observa en líneas anteriores, sobresale la importancia de los valores al hablar del marco informal que hay que considerar para la definición de la misión de la organización.

Hay que entender que “la formación de valores en la organización es un fenómeno complejo que depende de multitud de variables entre las que se encuentran:

- Las creencias y los valores de fundador.
- Las creencias y los valores de la dirección actual.
- Las creencias y los valores de los empleados.
- La formación e influencia de consultores.
- Normativas legales existentes.
- Las reglas de juego del mercado.
- Los valores sociales de cada momento histórico.
- La tradición cultural de cada sociedad.
- Los resultados de la organización.”<sup>82</sup>

Como se observa los valores juegan un papel importante para la formulación de la misión, y éstos juegan un papel definitorio en cualquier aspecto, característica y elemento de la vida organizacional. Lo más importante, mantienen humanas a las

---

<sup>82</sup> *Los valores en el centro de la cultura organizacional*. Daylenes Martín Fors (profesora del Centro de Estudio de Técnicas de Dirección de la Facultad de Contabilidad y Finanzas de la Universidad de La Habana). [en línea]. [Distrito Federal, México] [Citado el 2 de junio de 2006]. Disponible en: <http://www.ilustrados.com/publicaciones/EpyyypIzkADThQboJy.php>. pág. 1.

organizaciones. Alientan a los líderes, dirigentes y empleados a hablar y actuar desde sus corazones, así como desde sus cabezas a favor de la organización.

Otra parte importante del plan estratégico es el análisis situacional y del entorno, tema a tratar en el siguiente punto.

#### **1.4.2 Análisis situacional y del entorno**

Para lograr una excelencia dentro de una organización, primero se debe tener una visión exacta de la situación de la organización, y eso se da mediante el desarrollo de un análisis situacional y del entorno.

Según Ferrell, D. Hartline y H. Lucas, “el análisis situacional sintetiza la información pertinente obtenida sobre tres entornos: el externo, del cliente e interno (organizacional) de la empresa. El análisis del entorno externo comprende factores externos destacados –económico, competitivo, social, político o legal y tecnológico– que pueden ejercer presiones directas e indirectas considerables en las actividades de marketing de la compañía. El análisis situacional del entorno del cliente examina la situación actual de las necesidades del mercado meta. (...) El análisis del entorno interno contempla aspectos como la disponibilidad y utilización de los recursos humanos, la antigüedad y capacidad del equipo o la tecnología, la disponibilidad de recursos financieros y el poder o las luchas políticas dentro de la estructura de la empresa”<sup>83</sup>.

---

<sup>83</sup> Ferrell, O.C.; D. Hartline, Michael y H. Lucas, George. op.cit. pág. 21.

Autores como A. Hitt, Ireland y E. Hoskisson hablan de un marco general, industrial y de competencia en la organización los cuales son analizados para tener una visión amplia de la situación actual de dicha organización; “el marco general está compuesto por las dimensiones de la sociedad general que influyen en la industria y las empresas que ésta contiene; estas dimensiones se agrupan en seis sectores del entorno: demográfico, económico, político-jurídico, sociocultural, tecnológico y global. (...) El marco industrial está compuesto por el conjunto de factores que influyen directamente en la empresa, así como en sus actos y respuestas para competir. (...) Y el marco de la competencia se refiere a la manera en que las compañías recaban e interpretan información acerca de sus contendientes”<sup>84</sup>.

El análisis situacional y del entorno es también llamado diagnóstico estratégico, el autor Arellano Gault señala que esta fase del plan estratégico “establece la viabilidad de la misión al proporcionar un marco de referencia capaz de comparar la imagen ideal con esta imagen real. (...) Este diagnóstico se realiza a partir de un análisis contextual y un análisis interno. (...) A través del análisis contextual se obtienen un mapa de la realidad social global, para, con él, construir una visión acerca de los límites y las potencialidades de los impactos posibles que se puedan desarrollar sobre los factores contextuales y sobre los que éste lanza hacia la organización, el análisis contextual es un insumo para encontrar las oportunidades y amenazas de la organización; mientras que el análisis interno tiene como objetivo encontrar y discutir las principales fortalezas y debilidades de la organización, respecto de la misión”<sup>85</sup>.

Tomando en consideración estos aspectos teóricos se plantea que una parte del plan estratégico es el análisis situacional y del entorno, comprendiendo éste como la acción de analizar el entorno interno y externo de la organización para determinar un diagnóstico de su situación actual y con ello tomar determinaciones que le permitan un mejor futuro.

---

<sup>84</sup> A. Hitt, Michael; Ireland, R. Duane y E. Hoskisson, Robert. op.cit. págs. 41-42.

<sup>85</sup> Arellano Gault, David. op.cit. págs. 78-91.

Cabe destacar que el diagnóstico resultante del análisis del entorno interno permitirá detectar las fortalezas y debilidades de la organización, y los resultados del análisis del entorno externo permiten detectar las oportunidades y amenazas de la organización.

Las preguntas a responder para un diagnóstico del entorno interno son:

- “¿Qué grupos se han formado a partir de las divisiones organizacionales?
- ¿Cómo actúan y cuál es su fuente de poder?
- ¿Cómo modifican o afectan las decisiones y sus procedimientos?
- ¿Cuál es su posición con respecto a la dirección organizacional?
- ¿Qué recursos controlan y cómo los utilizan?”<sup>86</sup>

Mientras que las preguntas para un diagnóstico del entorno externo son:

- “¿Quiénes son los individuos clave de la organización?
- ¿Cuáles son los valores, supuestos y misiones de los individuos de la organización?
- ¿Cuáles son los efectos organizacionales que impactan a los individuos clave de la organización?
- ¿Qué efectos producen las acciones de los individuos de la organización sobre la misma?
- ¿Cuáles son los supuestos que los estrategias organizacionales tienen acerca de las amenazas y oportunidades derivada de los individuos de la organización?”<sup>87</sup>

Ahora, el paso a seguir a los diagnósticos antes mencionados, y para ello se lleva a cabo el Análisis FODA, el cual es el punto a tratar a continuación.

---

<sup>86</sup> Ibidem. pág. 93.

<sup>87</sup> Ibidem. pág. 85.

### 1.4.3 Análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) de una organización

“El término FODA es una sigla conformada por las primeras letras de las palabras Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (en inglés SWOT: Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats)”<sup>88</sup>.

Ferrell, D. Hartline y H. Lucas afirman que “estas fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas deben analizarse en relación con las necesidades y la competencia en el mercado. El análisis ayuda a la empresa a determinar lo que hace bien y dónde mejorar. (...) Las fortalezas y las debilidades son asuntos internos que son únicos de la empresa que realiza el análisis. Las oportunidades y las amenazas son consideraciones de orden externo que existen en forma independiente de la empresa que lleva a cabo el análisis. (...) El Análisis SWOT es un esquema sencillo para organizar y evaluar la posición estratégica de una compañía cuando se desarrolla un plan”<sup>89</sup>.

Para Arellano Gault “una fortaleza es un recurso o capacidad, dentro de la organización, que puede utilizarse cabalmente para el logro de la misión; una oportunidad es cualquier situación, existente o potencial, que favorezca el logro de la misión desde el contexto; una debilidad es una limitación, falla o defecto, que pueda llegar a evitar que la organización logre la misión; y una amenaza es cualquier situación desfavorable, existente o potencial, que dañe las posibilidades de éxito de la misión”<sup>90</sup>.

El Análisis FODA se realiza para identificar y analizar las fortalezas y debilidades de la organización o programa, así como las oportunidades y amenazas reveladas por la información obtenida del contexto externo; es entonces que las fortalezas y debilidades se dan al interior de la organización, mientras que las oportunidades y las amenazas se dan fuera de la organización, y pueden afectar la vida misma de ésta.

---

<sup>88</sup> ¡ESTO ES FODA!. Hugo Esteban Glagovsky. [documento electrónico en línea]. [Distrito Federal, México] Gestipolis.com, La comunidad Latina de estudiantes de negocios. [Citado el 10 de enero de 2004]. Disponible en el sitio: <http://www.gestipolis.com/>. pág. 1.

<sup>89</sup> Ferrell, O.C.; D. Hartline, Michael y H. Lucas, George. op.cit. págs. 21-22.

<sup>90</sup> Arellano Gault, David. op.cit. pág. 113.

Para detectar las Fortalezas y Debilidades internas de una organización, es importante analizar la naturaleza del servicio que brinda, la capacidad gerencial, la capacidad para programar y la capacidad financiera. Con respecto al análisis de los diferentes servicios que ofrece la organización, es importante determinar en cuales tiene ventaja comparativa en relación con otros proveedores, gracias a las técnicas desarrolladas, calidad en el servicio, cobertura, costos y reconocimiento por parte de los clientes.

Asimismo, respecto a la capacidad gerencial y a la capacidad financiera se deben analizar los puntos fuertes y debilidades de la organización, haciéndose preguntas dirigidas a la misma:

“¿La estructura y cultura organizacional permiten un flujo libre de información, de niveles altos a niveles bajos y viceversa?,  
¿La estructura organizacional impide o facilita la ejecución de actividades eficientes según las necesidades de los usuarios?,  
¿Se encuentran algunos grupos o departamentos en un estado crónico de conflicto, y si es así por qué ocurre esto?,  
¿Ayudan los responsables a establecer los objetivos de desempeño para sus subalternos y hacen el seguimiento sobre el cumplimiento de dichos objetivos?,  
¿Tienen todos los responsables una agenda y un plan de supervisión?,  
¿Se tiene información exacta sobre los avances del programa de trabajo y si se cumplen o no las actividades dentro de lo establecido?,  
¿La organización cuenta con equipos adecuados?”<sup>91</sup>

Ahora, para traducir el análisis del contexto de una organización en Oportunidades y Amenazas se debe de realizar una investigación y agrupar los hechos, tomando en cuenta que “las Oportunidades son aquellas posibilidades favorables que se deben reconocer o descubrir en el entorno en el que actúa la organización, permitiendo obtener ventajas competitivas (son de carácter externo), mientras que las Amenazas son aquellas situaciones que provienen del entorno y que pueden llegar a atentar incluso contra la permanencia de la organización (su carácter también es externo)”<sup>92</sup>.

---

<sup>91</sup> ¡ESTO ES FODA!. op.cit. pág. 2

<sup>92</sup> Ibidem.

Una vez presentado el marco teórico y conceptual de esta investigación, así como la metodología para la elaboración del diagnóstico de comunicación organizacional que ayuda a dar solución a la problemática planteada, a continuación se plantea la planeación estratégica de comunicación interna del Comité Técnico Sectorial de Estadística y de Información Geográfica de Comunicaciones y Transportes, que será la base para la creación del Boletín electrónico que permitirá la comunicación interna del mismo.



## CAPÍTULO 2

### PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN INTERNA DEL COMITÉ TÉCNICO SECTORIAL DE ESTADÍSTICA Y DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES (CTSEIG-SCT)

El objetivo de este capítulo es presentar al Comité Técnico Sectorial de Estadística y de Información Geográfica de Comunicaciones y Transportes (**CTSEIG-SCT**).

Se inicia con los antecedentes sobre su estructura y sus funciones, su marco jurídico estipulado en diversas leyes y reglamentos. También, se enfatizan las *redes de comunicación internas* en el Comité y sus grupos de trabajo, así como las formas de comunicación empleadas en su trabajo diario.

Asimismo, se propone una misión, visión y los valores del Comité, ante la inexistencia de ellos y debido a que estos puntos juegan un papel muy importante en la determinación de los objetivos, las funciones y las metas del CTSEIG-SCT.

Por otro lado, con el fin de mejorar la función del Comité, se desarrolla un análisis situacional y del entorno dentro del plan estratégico, que permita tener una visión exacta de la situación en la que se encuentra dicho Comité.

El análisis situacional y del entorno, permite formular un Análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) del Comité.

Finalmente, se determinan los problemas de comunicación al interior del Comité de la SCT y, con base en éstos, se plantea una estrategia creativa y un plan de acción que forman parte de la planeación estratégica de la comunicación, que tiene como producto principal comunicativo el Boletín electrónico del Comité.

## **2.1 ANTECEDENTES**

La labor que desempeñan los Comités Técnicos Sectoriales de Estadística y de Información Geográfica, está contemplada como parte de las funciones y la estructura básica de la Dirección de Vinculación Regional y Sectorial de la Dirección General Adjunta de Coordinación Regional y Sectorial de la Dirección General de Coordinación de los Sistemas Nacionales Estadístico y de Información Geográfica del Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática. Por ello, es necesario explicar algunos antecedentes de esta institución.

### **2.1.1 Dirección de Vinculación Regional y Sectorial del Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática**

En marzo de 1977 se constituyó la Coordinación General del Sistema Nacional de Información; posteriormente, para 1980 este órgano pasó a ser la Coordinación General de los Servicios Nacionales de Estadística, Geografía e Informática; y para el 25 de enero de 1983 ésta segunda pasó a ser el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI), órgano desconcentrado de la entonces Secretaría de Programación y Presupuesto cuyo objetivo básico fue fortalecer las labores de captación, procesamiento, presentación y divulgación de la información estadística y geográfica que generaba el país, así como determinar la política, que en materia de informática, debía seguir la Administración Pública Federal<sup>93</sup>.

El Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI) actualmente es conocido por contar con diversos productos y servicios; de entre los que destacan “la producción de información estadística sobre aspectos económicos del país y sus regiones, la conformación del Sistema de Cuentas Nacionales de México (conjunto de estadísticas que proporcionan una descripción detallada de la estructura y evolución de la actividad económica del país y sus sectores), la producción de información geográfica

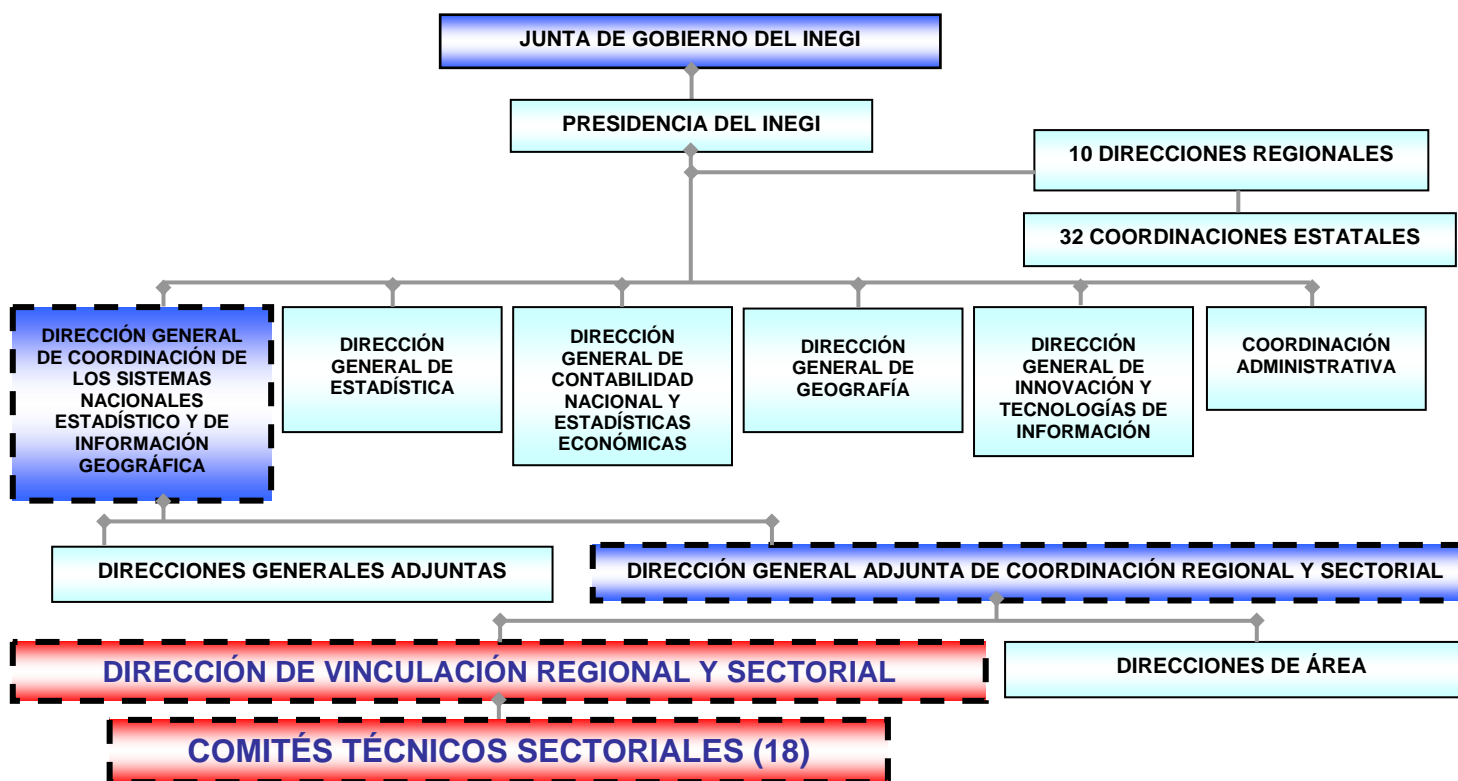
---

<sup>93</sup> *Qué es el INEGI*. Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática. (2001). Talleres del INEGI. Aguascalientes, México. pág. 1.

y de normas que rigen su generación en todos los ámbitos de la Administración Pública Federal; así como la producción de estadísticas básicas sobre la población y la dinámica social, para lo cual realiza el levantamiento de los censos nacionales (censos de población y vivienda, conteos de población y vivienda, censos económicos y censos agropecuarios) y de diversas encuestas en hogares, además de tomar los registros administrativos de las dependencias públicas y organismos sectorizados”<sup>94</sup>.

Actualmente, estos productos y servicios están siendo enmarcados bajo una nueva misión que es la de “generar, integrar y proporcionar información estadística y geográfica de interés nacional, así como normar, coordinar y promover el desarrollo de los Sistemas Nacionales Estadístico y de Información Geográfica (SNEIG), para satisfacer las necesidades de diversos sectores de la sociedad”<sup>95</sup>. Por ello, el INEGI se estructura ahora de la siguiente manera:

### ESTRUCTURA ORGÁNICA DEL INEGI



**10. Organigrama. Los cuadros con línea punteada corresponden al objeto de estudio de este trabajo de investigación.**

<sup>94</sup> México INEGI. Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática. (2001). Talleres del INEGI. Aguascalientes, México. págs. 73-102.

<sup>95</sup> Código de conducta. Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática. (2004). Talleres del INEGI. Aguascalientes, México. pág. 8.

Compilado de: *Manual de organización específica*. Dirección General de Coordinación del los Sistemas Nacionales Estadístico y de Información Geográfica del INEGI. (2004). [documento electrónico]. Distrito Federal, México. pág. 55.

Los cimientos de la misión y estructura del INEGI corresponden a los vertidos en el Artículo 2 de la Ley de Información Estadística y Geográfica (LIEG), la cual señala que el INEGI tiene entre sus principales objetivos “establecer los principios y las normas conforme a los cuales las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, deben ejercer las funciones que les correspondan como partes integrantes de los Servicios Nacionales de Estadística y de Información Geográfica; así como promover la integración y el desarrollo de los Sistemas Nacionales Estadístico y de Información Geográfica (SNEIG) para que se suministre a quienes requieran, en los términos de la LIEG, a través del servicio público de información estadística y geográfica”<sup>96</sup>.

Con respecto a la integración y el desarrollo de los sistemas nacionales, se destaca que dentro de las atribuciones del Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI) señaladas en el Artículo 100 del Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), se encuentran la de promover la integración de instancias de participación y vigilar su buen funcionamiento (Fracción F) para que éstas conformen los mencionados sistemas; las cuales están previstas en el Artículo 24 de la Ley de Información Estadística y Geográfica:

- Los Comités Técnicos Consultivos de Estadística y de Información Geográfica.
- Los Comités Técnicos Sectoriales de Estadística y de Información Geográfica.
- Los Comités Técnicos Regionales de Estadística y de Información Geográfica.
- Los Comités Técnicos Especiales de Estadística y de Información Geográfica.

De ahí que la Dirección General de Coordinación de Sistemas Nacionales Estadístico y de Información Geográfica tenga entre sus funciones: “coordinar el funcionamiento de los Sistemas Nacionales Estadístico y de Información Geográfica” y “promover la integración de las instancias de participación previstas en la LIEG y vigilar su buen funcionamiento para la conformación de los sistemas mencionados”<sup>97</sup>.

---

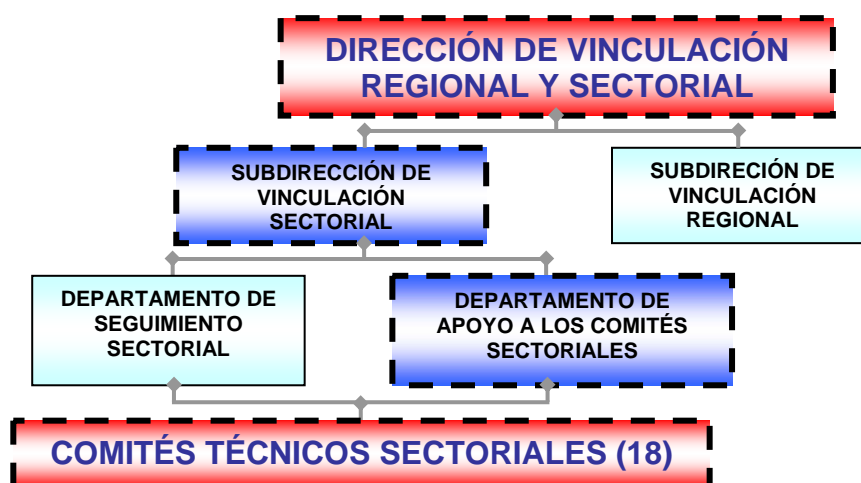
<sup>96</sup> *Ley de información estadística y geográfica*. op.cit. pág. 2.

<sup>97</sup> *Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público*. Del Artículo 100 al 104. Diario Oficial de la Federación. Martes 17 de junio de 2003. Distrito Federal, México. pág. 197.

Con base en estas funciones y en los Artículos 13 y 24 de la LIEG<sup>98</sup>, las áreas de la Dirección General de Coordinación de los Sistemas Nacionales Estadístico y de Información Geográfica (DGCSNEIG) inician los trabajos de coordinación con las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, los Gobiernos de los Estados, así como con los Poderes Legislativo y Judicial de la Federación, para que en primera instancia, se conformen y operen, dentro del marco jurídico correspondiente, las instancias mencionadas las cuales fungirán permanentemente como órganos colegiados de participación y consulta.

Una de las áreas de la DGCSNEIG es la Dirección de Vinculación Regional y Sectorial; esta Dirección tiene entre sus objetivos dirigir las actividades de coordinación, vinculación y seguimiento internas y externas en el ámbito sectorial, con el fin de contribuir en la integración, el funcionamiento y desarrollo de los SNEIG, por esa razón su trabajo de coordinación involucra a los Comités Técnicos Sectoriales de Estadística y de Información Geográfica; y para el cumplimiento de este objetivo y los demás cuenta con dos Subdirecciones, la de Vinculación Sectorial y la de Vinculación Regional:

**ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN REGIONAL Y SECTORIAL DEL INEGI**



**11. Organigrama. Los cuadros con línea punteada corresponden al objeto de estudio de este trabajo de investigación.**

<sup>98</sup> Ley de información estadística y geográfica. op.cit. págs. 6 y 9.

Compilado de: *Manual de organización específica*. Dirección General de Coordinación del los Sistemas Nacionales Estadístico y de Información Geográfica del INEGI. (2004). [documento electrónico]. Distrito Federal, México. pág. 55.

La Subdirección de Vinculación Sectorial cuenta en su interior con dos departamentos: el Departamento de Seguimiento Sectorial y el Departamento de Apoyo a los Comités Sectoriales; corresponde a esta subdirección “constituir y operar los Comités Técnicos Sectoriales, mediante la vinculación, coordinación interna y seguimiento con las dependencias de la Administración Pública Federal, para la integración y el desarrollo de los Sistemas Nacionales Estadístico y de Información Geográfica en el ámbito sectorial; así como fomentar y facilitar la elaboración y el desarrollo de sus Programas de Desarrollo Sectoriales; y apoyar en la difusión de la normatividad y los trabajos que éstos desarrollan en pro de los sistemas nacionales”<sup>99</sup>.

De ahí que su Departamento de Apoyo a los Comités Sectoriales sea el responsable de “llevar a cabo los trabajos de diseño e implementación de mecanismos que permitan una comunicación organizacional eficiente entre los integrantes de los Comités Técnicos Sectoriales”<sup>100</sup>. Como se comentó en la Introducción, este departamento está a cargo de la responsable de este trabajo de investigación.

Por último, es importante mencionar que cada Secretaría de Estado es responsable de constituir su Comité Técnico Sectorial en cumplimiento a la Ley de Información Estadística y Geográfica, por ello se contemplan 18 Comités Técnicos Sectoriales pertenecientes a 18 dependencias del Gobierno Federal:

- Secretaría de Gobernación
- Secretaría de Relaciones Exteriores
- Secretaría de la Defensa Nacional
- Secretaría de Marina
- Secretaría de Hacienda y Crédito Público
- Secretaría de Desarrollo Social
- Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales
- Secretaría de Energía
- Secretaría de Economía

---

<sup>99</sup> *Manual de organización específica*. Dirección General de Coordinación del los Sistemas Nacionales Estadístico y de Información Geográfica del INEGI. (2004). [documento electrónico]. Distrito Federal, México. pág. 56.

<sup>100</sup> *Ibidem*.

- Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación
- Secretaría de Comunicaciones y Transportes
- Secretaría de la Función Pública
- Secretaría de Educación Pública
- Secretaría de Salud
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social
- Secretaría de la Reforma Agraria
- Secretaría de Turismo
- Secretaría de Seguridad Pública

Para este trabajo se tomó como caso de estudio al Comité de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes: el *Comité Técnico Sectorial de Estadística y de Información Geográfica de Comunicaciones y Transportes (CTSEIG-SCT)*, debido al conocimiento y la relación laboral con el mismo, cuya complejidad organizacional implica la conformación y aplicación inmediata de formas de comunicación escrita que sean prácticas y sencillas.

Todos los trabajos que se desarrollen en el seno de dicho Comité, así como su estructura, deben apegarse a lo que dictan las leyes y los reglamentos que se exponen en el siguiente punto.

### **2.1.2 Marco jurídico del CTSEIG-SCT**

Como al principio del trabajo de investigación se explica el origen de los Comités Técnicos Sectoriales, se procede a mencionar cuales son los principales artículos de diversas leyes y reglamentos que éste debe considerar para una debida operación:

- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal: Artículo 31 Fracción I (la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, SHCP, es responsable de elaborar el Plan Nacional de Desarrollo, del cual se desprenden los programas sectoriales).

Artículo 31 Fracción XIX (es competencia de la SHCP, coordinar y desarrollar los servicios nacionales de estadística y de información geográfica, así como establecer las normas y procedimientos para su organización, funcionamiento y coordinación).

- Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público: Artículo 100 (desglosa las atribuciones del INEGI en materia de: coordinación de los Sistemas Nacionales Estadístico y de Información Geográfica, Estadística, y Geografía). Artículo 102 (descripción de la nueva estructura del INEGI).
- Ley de Información Estadística y Geográfica: Artículo 2 Fracción IV (es responsabilidad del INEGI promover la integración y el desarrollo de los Sistemas Nacionales Estadístico y de Información Geográfica, para que se suministre el servicio público de información). Artículo 13 (es de interés público la integración de los SNEIG, cuya organización, funcionamiento, coordinación, planeación y evaluación de resultados, estarán sujetos a los procedimientos y las normas que establezca el INEGI). Artículo 17 (para la integración y funcionamiento de los SNEIG, se deberán homogeneizar los procedimientos de captación de datos en diversas fuentes de información estadística y geográfica). Artículo 21 (el INEGI y las unidades de estadística y de información geográfica de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, de los poderes, de las entidades federativas y de los municipios, se integrarán a los SNEIG). Artículo 22 (citan las responsabilidades de las unidades mencionadas, para la integración y el desarrollo de los SNEIG). Artículo 23 (el sector será responsable de coordinar a sus unidades en la ejecución de sus funciones). Artículo 24 (descripción de las instancias de participación y consulta). Artículo 30 (atribuciones del INEGI como Unidad central coordinadora de los SNEIG).
- Reglamento Interior de la Ley de Información Estadística y Geográfica: Artículo 2 (el servicio público de información estadística y geográfica comprenderá los datos que resulten de las actividades técnicas que realicen las unidades que integran los SNEIG para satisfacer las necesidades y demandas de información a que la Ley se refiere). Artículo 54 (organización y funcionamiento de los Sistemas Nacionales Estadístico y de Información Geográfica).

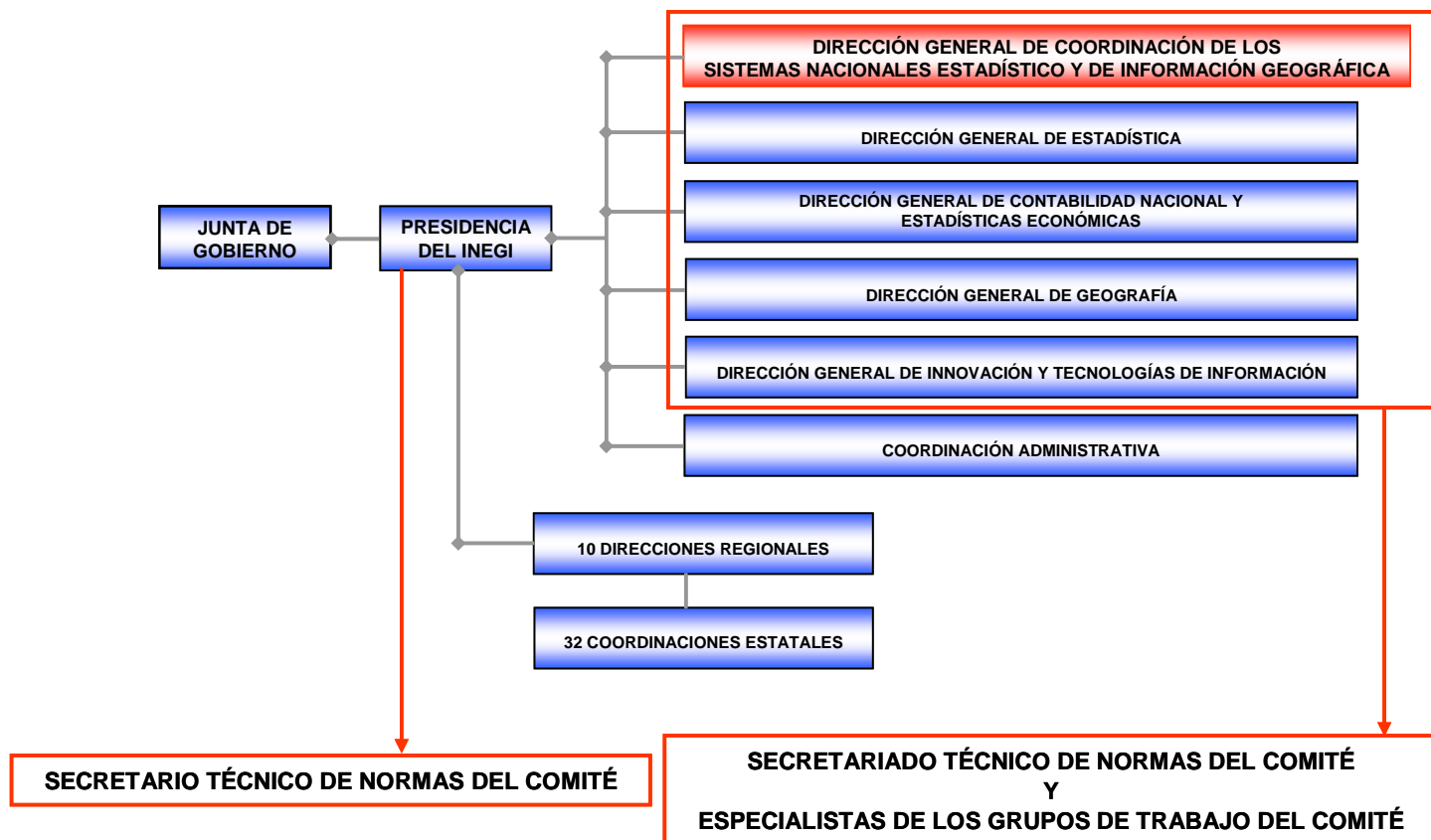


Ahora, con base en las estructuras orgánicas tanto de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes como del Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática, se estructura el Comité de la SCT conforme a continuación se expone, en el marco de las leyes y los reglamentos citados.

### 2.1.3 Estructura y funciones del CTSEIG-SCT

Como se comentó anteriormente el INEGI se reestructuró, y en su nueva estructura se visualizan los integrantes del Comité Técnico Sectorial de Estadística y de Información Geográfica de Comunicaciones y Transportes (CTSEIG-SCT), que forman parte del secretariado técnicos de normas:

#### PERSONAL DEL INEGI QUE FORMA PARTE DE LA ESTRUCTURA DEL CTSEIG-SCT



## 12. Organigrama

Compilado de: *Estructura Orgánica del Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática*. [en línea]. [Distrito Federal, México] [Citado el 10 de marzo de 2005]. Disponible en el sitio del INEGI:

<http://www.inegi.gob.mx/inegi/contenidos/espanol/transp/estructura.asp?c=325>. pág.

1.

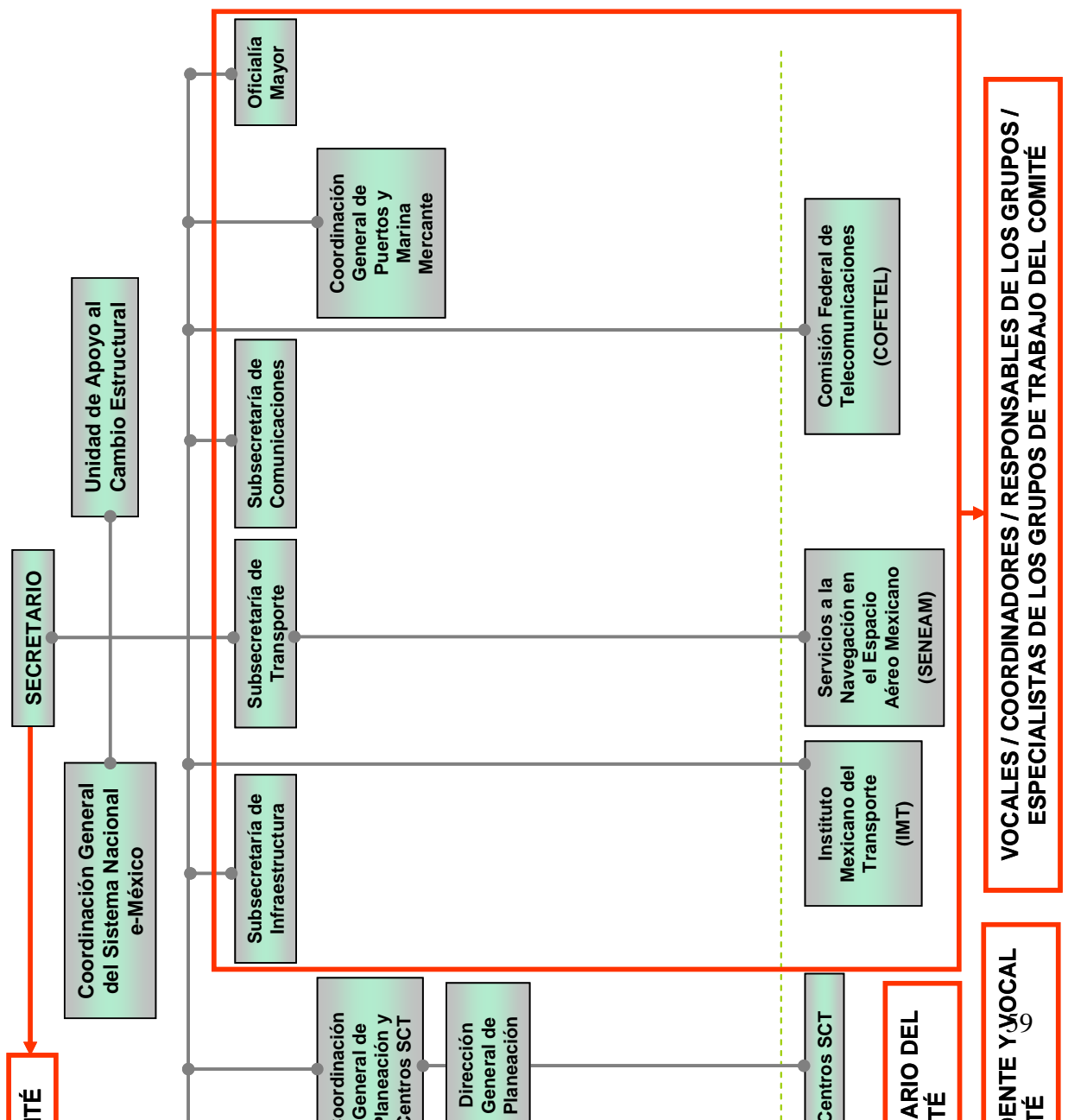
Tomando en consideración esta estructura y el Artículo 24 de la LIEG, se destaca el hecho de que el presidente del INEGI funge como secretario técnico de normas del CTSEIG-SCT, al tiempo que las áreas sustantivas del Instituto constituyen el secretariado técnico de normas. Cabe destacar que como parte del secretariado técnico de normas se encuentran el personal de la Dirección General de Coordinación de los Sistemas Nacionales Estadístico y de Información Geográfica (DGCSNEIG) del INEGI responsables de la coordinación y el seguimiento de la situación del Comité y sus grupos de trabajo:

<b>COMO PARTE DEL SECRETARIADO TÉCNICO DE NORMAS, ENCARGADOS DE LA COORDINACIÓN Y EL SEGUIMIENTO DE LA SITUACIÓN DEL COMITÉ Y SUS GRUPOS DE TRABAJO (DE LA DGCSNEIG DEL INEGI)</b>
Dirección General Adjunta de Coordinación Regional y Sectorial (DGACRS), de la Dirección General de Coordinación de los Sistemas Nacionales Estadístico y de Información Geográfica (DGCSNEIG)
Dirección de Vinculación Regional y Sectorial de la DGACRS

Con base en este mismo Artículo, por parte de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, el titular del ramo ocupa el puesto de presidente del Comité, con una Coordinación General como suplente y vocal (Coordinación General de Planeación y Centros SCT), un prosecretario (la Dirección General de Planeación de la SCT); y el grupo de vocales que está compuesto de las Subsecretarías de la SCT, dos Coordinaciones Generales de la SCT, además de las siguientes entidades del sector (véase Cuadro 13):

- Instituto Mexicano del Transporte (IMT).
- Servicios a la Navegación en el Espacio Aéreo Mexicano (SENEAM).
- Comisión Federal de Telecomunicaciones (COFETEL).
- Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos (CAPUFE).
- Aeropuertos y Servicios Auxiliares (ASA).
- Telecomunicaciones de México (TELECOMM).
- Servicio Postal Mexicano (SEPOMEX).

**PERSONAL DE LA SCT QUE FORMA PARTE DE LA ESTRUCTURA DEL CTSEIG-SCT**



### 13. Organigrama

Compilado de: *Estructura Orgánica de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes. Coordinación General de Planeación y Centros SCT* [en línea]. [Distrito Federal, México] [Citado el 10 de marzo de 2005]. <http://portal.sct.gob.mx/SctPortal/appmanager/Portal/Sct?nfpb=true&pageLabel=P32005>. pág. 1.

Conforme a lo indicado por Flores de Gortari y Orozco Gutiérrez, un comité debe conformarse por un presidente, un secretario ejecutivo y los vocales<sup>101</sup>, por ello sería conveniente cambiar el nombre del prosecretario del Comité, por secretario ejecutivo.

El CTSEIG-STC como un grupo interinstitucional e intrainstitucional, cuenta con cuatro grupos de trabajo<sup>102</sup>, que a su vez están constituidos por un responsable por parte de la SCT y uno por parte del INEGI (como parte de secretariado técnico de normas), especialistas del INEGI (como parte de secretariado técnico de normas) y especialistas de la SCT y de las entidades del sector:

#### RESPONSABLES DE LOS GRUPOS DE TRABAJO POR PARTE DEL INEGI Y DE LA SCT

GRUPOS	POR PARTE DEL INEGI	POR PARTE DE LA SCT
<b>Grupo I De integración e intercambio de información</b>	Dirección de Estadísticas de Comercio Exterior, Registros Administrativos y Precios de la Dirección General de Contabilidad Nacional y Estadísticas Económicas	Dirección de Estadística y Cartografía de la Dirección General de
<b>Grupo II</b>	Dirección de la Matriz Insumo	

<sup>101</sup> Flores de Gortari, Sergio y Orozco Gutiérrez, Emiliano. op.cit. pág. 286.

<sup>102</sup> *Seguimiento a los grupos de trabajo de los Comités Técnicos Sectoriales*. Dirección de Coordinación Sectorial de la Dirección General Adjunta de Coordinación Regional y Sectorial de la DGCSNEIG del INEGI. (con corte al 31 de octubre de 2006). [documento electrónico]. Distrito Federal, México. pág. 3.

<b>Para integrar la Matriz Insumo-Producto</b>	Producto de la Dirección de Contabilidad Nacional y Estadísticas Económicas	Planeación
<b>Grupo IV Indicadores de la sociedad de la información y uso de Internet en el país</b>	Dirección General Adjunto de Investigación y Normatividad de la Dirección General de Estadística	
<b>Grupo III Para integrar el Sistema de Información Geográfica del Sector</b>	Dirección de Edición y Aplicaciones de Sistemas de Información Geográfica de la Dirección General de Geografía	Dirección de Planeación Regional de la Dirección General de Planeación

**14. Cuadro**

Compilado de: *Reglamento interior del Comité Técnico Sectorial de Estadística y de Información Geográfica de Comunicaciones y Transportes*. pág. 5.

Asimismo, en el Reglamento interior del Comité de la SCT se señala que existen coordinadores en materia estadística y coordinadores en materia geográfica, tanto de la SCT como del INEGI:

**COORDINADORES EN MATERIA ESTADÍSTICA Y GEOGRÁFICA POR PARTE DEL INEGI Y LA SCT**

<b>EN MATERIA</b>	<b>POR PARTE DEL INEGI</b>	<b>POR PARTE DE LA SCT</b>
<b>Estadística</b>	Dirección de Estadísticas de Comercio Exterior, Registros Administrativos y Precios de la Dirección General de Contabilidad Nacional y Estadísticas Económicas	Dirección de Estadística y Cartografía de la Dirección General de Planeación
<b>Geográfica</b>	Dirección de Edición y Aplicaciones de Sistemas de Información Geográfica de la Dirección General de Geografía	Dirección de Planeación Regional de la Dirección General de Planeación

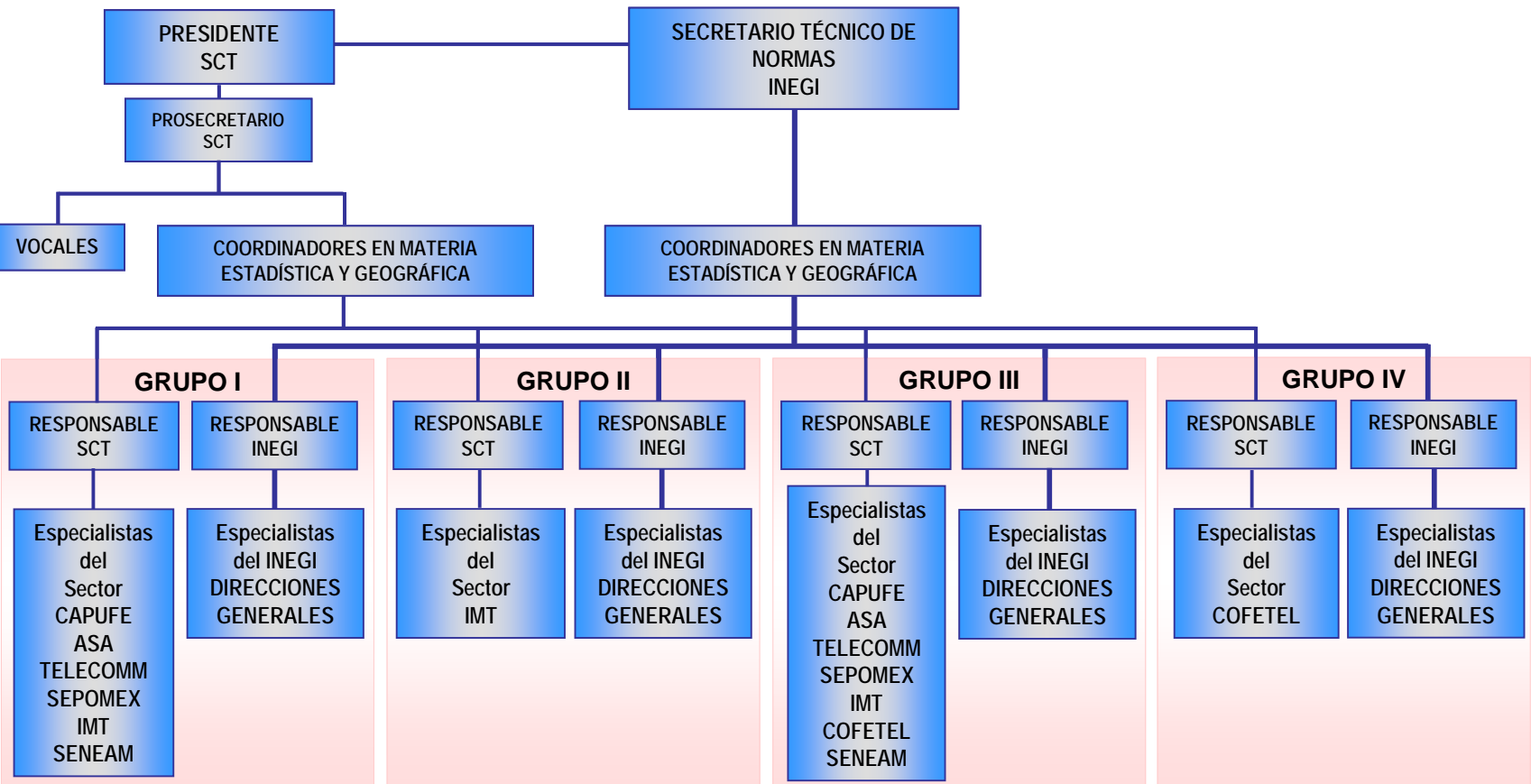
**15. Cuadro**

Cabe destacar que el Grupo I cuenta con subgrupos conformados recientemente (no está contemplado en el Reglamento interior del Comité, esto se acordó en una reunión de grupos de trabajo):

Grupo I. Integración e intercambio de información.

- Tema 1. Para determinar los mecanismos para la integración e intercambio de información estadística y geográfica.
- Tema 2. Para establecer un procedimiento de conciliación de las estadísticas del sector.
- Tema 3. Para establecer una relación trinacional México, Estados Unidos y Canadá (Estadísticas de Transporte de América del Norte).
- Tema 4. Para mejorar las Estadísticas de Autotransporte Federal.

Considerando tanto la estructura del Comité como de sus grupos de trabajo, se presenta una propuesta de estructura orgánica, donde se visualiza su complejidad:



16. Propuesta de organigrama del Comité Técnico Sectorial de Estadística y de Información Geográfica de Comunicaciones y Transportes elaborada por la autora de esta tesis

Cada grupo cuenta con un responsable del grupo y con especialistas en aspectos relevantes para los proyectos, ambos pertenecen a la SCT; asimismo, cada uno cuenta con el apoyo del secretariado técnico de normas del grupo, el cual está constituido por el responsable del grupo por parte del INEGI, así como por especialistas en los proyectos y temas de éste que también forman parte de la estructura del INEGI, quienes se encargan de la emisión de la normatividad para la integración y el desarrollo de información estadística y geográfica y la verificación de su cumplimiento, así como de una Coordinación para la integración y el desarrollo de los Sistemas Nacionales Estadístico y de Información Geográfica (SNEIG).

Se observa que el secretariado técnico de normas del grupo lo componen las áreas sustantivas del INEGI, pero también el área coordinadora de los sistemas. Las áreas sustantivas son las especialistas en la integración de información estadística y geográfica, y forman parte de las Direcciones Generales de Geografía, de Estadística, y de Contabilidad Nacional y Estadísticas Económicas del INEGI; mientras que el área coordinadora es la Dirección General de Coordinación de los Sistemas Nacionales Estadístico y de Información Geográfica (DGCSNEIG). Como se mencionó al principio de este trabajo, la DGCSNEIG está integrada de tres direcciones generales adjuntas; entre éstas se destaca para este trabajo de investigación a la Dirección General Adjunta de Coordinación Regional y Sectorial, pues a ella pertenece la Dirección de Vinculación Regional y Sectorial, que es la encargada de dirigir las actividades de coordinación, vinculación y seguimiento en el ámbito sectorial, con el fin de contribuir a la integración, el funcionamiento y desarrollo de los SNEIG<sup>103</sup>.

Con base en el Artículo 26 de la LIEG<sup>104</sup>, a los Comités Técnicos Sectoriales de Estadística y de Información Geográfica les compete:

- Elaborar y vigilar la ejecución de los programas sectoriales de desarrollo de estadística y de información geográfica; y

---

<sup>103</sup> *Manual de organización específica*. op.cit. pág. 57.

<sup>104</sup> *Ley de información estadística y geográfica*. op.cit. pág. 10.



- Ser el conducto para transmitir y vigilar el cumplimiento de las normas y disposiciones de carácter general que se expidan para captar, procesar y presentar la información estadística y geográfica que se produzca en el sector.

Por otra parte, de acuerdo con las expectativas en el desarrollo de las acciones del CTSEIG-SCT también le compete, según la Ley de Información Estadística y Geográfica (LIEG):

- Elaborar diagnósticos sobre los procesos de generación de información estadística y geográfica de las dependencias y entidades relacionadas con el sector y, en su caso, proceder a la formulación de los programas y proyectos respectivos;
- Elaborar y vigilar la ejecución del Programa Sectorial de Desarrollo de Estadística y de Información Geográfica, así como de los proyectos que emanen del mismo;
- Coordinar y supervisar el diseño, la organización y el desarrollo de estadística e información geográfica del sector;
- Transmitir y vigilar el cumplimiento de las normas y disposiciones de carácter general que expida el INEGI para captar, procesar y presentar las estadísticas y la información geográfica del sector;
- Difundir en el sector la información estadística y geográfica que sea de utilidad, en el marco de la LIEG;
- Aprobar, evaluar y vigilar el cumplimiento de los programas de trabajo propuestos por los grupos de trabajo mencionados en el inciso anterior;
- Promover el uso y aprovechamiento de las estadísticas y la información geográfica del sector, así como la difusión de las metodologías utilizadas para su producción;
- Determinar las necesidades de recursos humanos, materiales y financieros del sector para la formulación y vigilancia de los programas y proyectos mencionados;
- Establecer los criterios generales y mecanismos de coordinación, a fin de que las unidades generadoras de información estadística y geográfica de la Administración Pública Federal relacionadas con el sector estén vinculadas;

- Definir las políticas, los lineamientos y las normas generales, así como los mecanismos de coordinación con las dependencias y entidades integrantes del sector en las entidades federativas;
- Proporcionar la asistencia técnica que se requiera para el buen funcionamiento de las unidades generadoras de información estadística y geográfica del sector;
- Promover la participación de instituciones y organismos especializados en materia de información estadística y geográfica del sector de carácter nacional e internacional, a fin de que participen en el desarrollo y consolidación del sistema correspondiente al sector; y
- Las demás que, en el marco de la LIEG, sean necesarias para el cumplimiento de su objetivo.

Asimismo, como lo señala Flores de Gortari y Orozco Gutiérrez, es importante tomar en consideración “el protocolo de comisión y comité donde se estipulan funciones específicas tales como:

1. Las actividades previas a la reunión deben estar a cargo del secretario ejecutivo:
  - a) Convocatoria,
  - b) Invitaciones,
  - c) Citatorios,
  - d) Orden del día,
  - e) Preparación y ambientación del local, y
  - f) Acopio de documentos y puntos de apoyo audiovisual.
2. Las actividades posteriores a la reunión, también deben estar a cargo del secretario ejecutivo:
  - a) Formulación, duplicación de minutas y actas,
  - b) Distribución de éstas, y
  - c) Protocolización de acuerdos en las mismas.
3. Las actividades del presidente son:
  - a) Mediador de polémica, debates, diálogos y discusiones, e
  - b) Interviene formalmente en la decisión mediante la inducción colegiada a cargo del moderador.
4. (...) Y el cumplimiento de los acuerdos, decisiones y recomendaciones, debe estar a cargo de todos los vocales:
  - a) Vigilar que los acuerdos se cumplan,
  - b) Verificar que las decisiones adoptadas con tal carácter lleguen hasta la última consecuencia, y,
  - c) Comprobación de dicho cumplimiento, a cargo del vocal y/o secretario ejecutivo.”<sup>105</sup>

Cómo se observa, el protocolo permite determinar las funciones específicas de cada uno de los integrantes del Comité.

---

<sup>105</sup> Flores de Gortari, Sergio y Orozco Gutiérrez, Emiliano. op.cit. págs. 287-288.

#### **2.1.4 Comunicación interna en el CTSEIG-SCT**

Los integrantes del Comité Técnico Sectorial de Estadística y de Información Geográfica de Comunicaciones y Transportes (**CTSEIG-SCT**) forman parte de instancias diferentes, pero con un objetivo común: la integración y el desarrollo de información estadística y geográfica del sector, que a través de su sistematización constituirá un elemento más dentro de los Sistemas Nacionales Estadístico y de Información Geográfica, lo cual permite la prestación del servicio público de información, indispensable para contar con información fidedigna que permita una mejor toma de decisiones a favor de la sociedad mexicana.

Como se observó, al interior del Comité se han estructurado cuatro grupos de trabajo, siendo el Grupo I el que cuenta con varios subgrupos a su interior; cabe señalar que se presenta el caso en el que los integrantes de un grupo, están incorporados a otro grupo, situación que debería facilitar su interacción.

La comunicación entre el personal de la SCT y el de las entidades del sector fluye de manera ascendente y horizontal, pero no descendente; además, se denota que en las entidades del sector se desconoce en muchas ocasiones el objetivo general del Comité, al tiempo de que cada entidad del sector visualiza de antemano sus metas y no las del Comité. El hecho de que funcionarios del sector y del INEGI formen parte del Comité de la SCT, implica que deba darse una comunicación entre ambas instancias, que habrá de retroalimentarse a través de las entidades del sector que también lo integran.

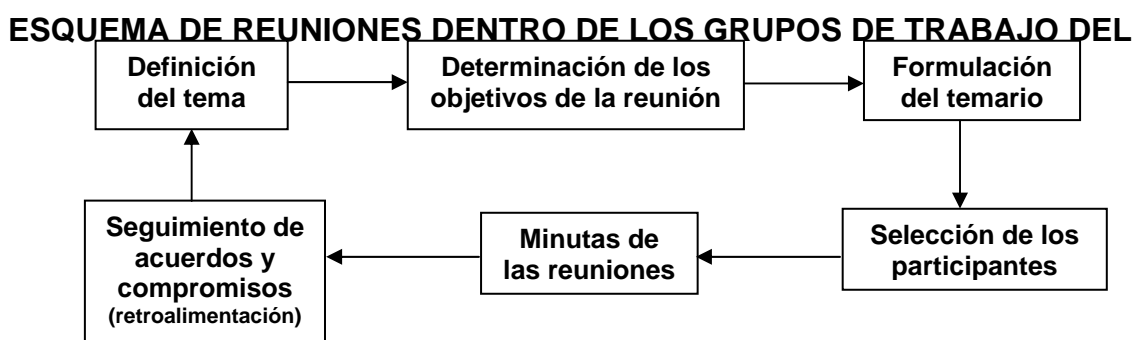
Con respecto a los grupos de trabajo del CTSEIG-SCT, hay una congruencia entre la práctica y la teoría; pues Herbert Simon define a la organización “como un grupo de

grupos”<sup>106</sup>; mientras que Fernández Collado define a grupo como “un conjunto de personas que interactúan entre sí y que comparten un destino común, poseen estructura organizacional y se comunican a través del tiempo para lograr los objetivos establecidos”<sup>107</sup>, el Comité está conformado por grupos que interactúan entre sí.

La gran diversidad de estos grupos puede provocar una desarticulación en las actividades que deben llevar a cabo coordinadamente; pero, para ello la Dirección General de Coordinación de los Sistemas Nacionales Estadístico y de Información Geográfica del INEGI (DGCSNEIG), a través de la Dirección Vinculación Regional y Sectorial, ha trabajado para que, a pesar de la complejidad de los grupos, exista coordinación entre ellos; sin embargo, se ha visualizado que entre las organizaciones que lo integran frecuentemente no se comunican, además de que todos y cada uno de los integrantes del Comité y de sus grupos de trabajo no tienen una visión homogénea de lo que debe concretar el Comité, sólo visualizan sus objetivos por organización y no como unidad.

Flores de Gortari y Orozco Gutiérrez mencionan que “un grupo es la unión de individuos, producto de la necesidad de alcanzar objetivos y metas afines, resultado de la derivación de intereses que son el vínculo de unión”<sup>108</sup>.

Los pasos que cada grupo del Comité de la SCT sigue para la realización de una reunión son:



### 17. Esquema (Elaborado por la autora de esta tesina)

<sup>106</sup> Herbert Simon citado por Fernández Collado, Carlos. op.cit. pág. 68.

<sup>107</sup> Fernández Collado, Carlos. op.cit. pág. 69.

<sup>108</sup> Flores de Gortari, Sergio y Orozco Gutiérrez, Emiliano. op.cit. pág. 185.

Pasos para la realización de reuniones de grupos de trabajo del CTSEIG-SCT:

- a) Definición del tema. Se define el tema a tratar en el seno de cada grupo de trabajo.
- b) Determinación de los objetivos de la reunión. De igual forma, los objetivos de la reunión se determinan con base en los acuerdos y compromisos adquiridos del grupo cuyo tema ya está definido.
- c) Formulación del temario. Tanto para el Comité, como para los grupos de trabajo, este formulario es llamado orden del día, y ahí se desglosa el día, la hora, el lugar, y los puntos a tratar en la reunión.
- d) Selección de los participantes. Se lleva a cabo una selección previa de participantes según el tema, y se convoca al personal ya previsto.
- e) Minutas de las reuniones. Con el fin de dar continuidad a los trabajos del grupo, se hace una constancia de resultados de los puntos tratados, así como de los nuevos acuerdos y compromisos adquiridos en una minuta.
- f) Seguimiento de acuerdos y compromisos. Lo que sigue a esta última acción es el seguimiento de los acuerdos y compromisos adquiridos en cada grupo de trabajo, cerrando el círculo que permite una retroalimentación y una constancia de trabajo.

A continuación se presenta la comunicación formal e informal al interior del Comité Técnico Sectorial de Estadística y de Información Geográfica de Comunicaciones y Transportes (SCTSEIG-SCT).

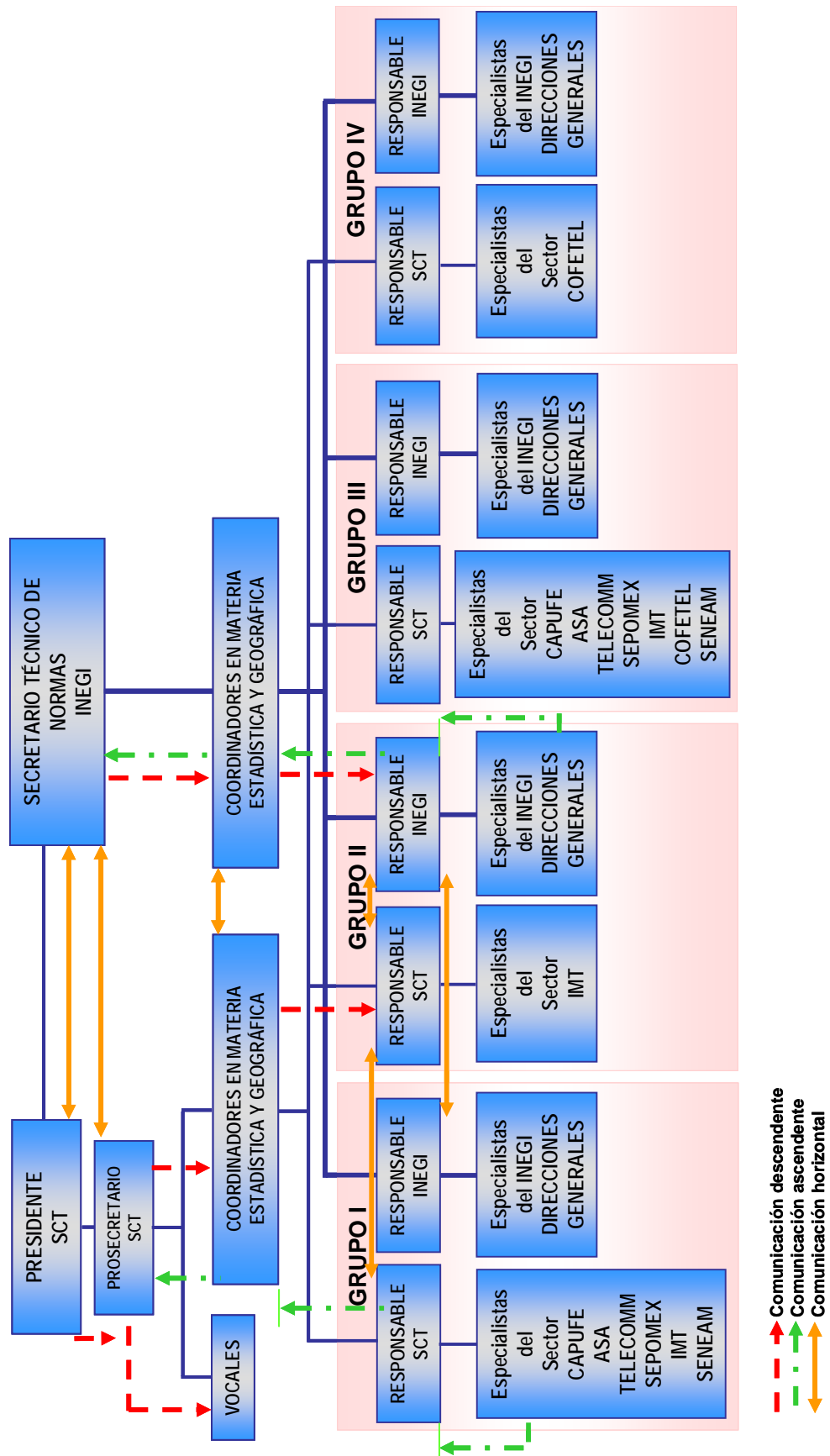
#### **2.1.4.1 Comunicación formal en el CTSEIG-SCT y sus grupos de trabajo**

Tomando en consideración los aspectos teóricos expuestos en el capítulo anterior, se puede afirmar que dentro del CTSEIG-SCT y de sus grupos de trabajo también existen redes de comunicación organizacional.

Las redes de comunicación organizacional que se presentan dentro del CTSEIG-SCT se dan en dos vertientes: formal e informal. Dentro de las líneas formales de

comunicación se aplica la comunicación descendente, ascendente y horizontal de manera parcial, mientras que la horizontal no se presenta en muchos de los casos:

### COMUNICACIÓN DESCENDENTE, ASCENDENTE Y HORIZONTAL DENTRO DEL CTSEIG-SCT



## 18. Organigrama (Elaborado por la autora de esta tesina)

### Comunicación descendente en el CTSEIG-SCT

La comunicación descendente dentro de este Comité se presenta sólo entre los altos niveles, y resulta muy compleja debido a la cantidad de grupos de trabajo; y tanto el Comité como estos grupos están estructurados por personal del Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI), de la SCT y entidades del sector (Instituto Mexicano del Transporte, Servicios a la Navegación en el Espacio Aéreo Mexicano, Comisión Federal de Telecomunicaciones, Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos, Aeropuertos y Servicios Auxiliares, Telecomunicaciones de México, y Servicio Postal Mexicano); el personal del INEGI funge como el secretariado técnico de normas, conforme lo señala la Ley de Información Estadística y Geográfica en su Artículo 24.

Por otro lado, dentro de las organizaciones que conforman a los grupos no se presenta la comunicación descendente ya que los altos niveles de cada organización no tienen al tanto y a detalle de los trabajos y objetivos del Comité a la estructura operativa, ejemplo de ello es que en una de las organizaciones que forman parte el Grupo III, un integrante manifestó que desconocía quienes eran los miembros del Comité.

Los contenidos de la comunicación descendente que se presentan en el CTSEIG-SCT se desglosan de la siguiente manera:

#### CONTENIDOS DE LA COMUNICACIÓN DESCENDENTE DENTRO DEL CTSEIG-SCT

<i>Información introductoria</i>	<i>De orientación</i>	Su historia. Sus objetivos. <b>Reglamento interior</b>
	<i>De instalación</i>	Durante la reunión de instalación del Comité se expone qué se espera del mismo; en qué consiste; y formas para dar seguimiento al Comité y para evaluar sus resultados. <b>Reglamento interior</b>
<i>Información permanente</i>	<i>Sobre el trabajo</i>	Se establece de manera formal las funciones. <b>Reglamento interior</b>
	<i>Sobre la forma en que desempeña el trabajo</i>	<b>No se presenta este tipo de contenidos</b>

	<i>Sobre la especialidad</i>	Nuevas técnicas, principios, materiales, equipo, procedimientos, cursos de desarrollo; todos estos contenidos sobre cuestiones normativas. <b>Foro de consulta electrónico</b>
--	------------------------------	---

	<i>Acontecimiento de actualidad</i>	Nuevos productos o servicios. Acontecimientos que la afectan o favorecen. Movimientos de personal en general. Toda noticia que pueda influir en un trabajo. <b>No se presenta este tipo de contenidos, por ello se propone la conformación de un Boletín electrónico</b>
--	-------------------------------------	--

**19. Cuadro** (Elaborado por la autora de esta tesina)

Como se observa en el Cuadro 19, en los puntos: **Información permanente. Sobre la forma en que se desempeña el trabajo** y **Acontecimiento de actualidad** del Comité, no se están considerando los manuales y los boletines.

En el capítulo uno se mencionan diversas acciones que debe llevar a cabo la organización para mejorar la comunicación descendente; se compararon éstas con las acciones competencia del CTSEIG-SCT y el resultado fue el siguiente:

1. Obtención de la información necesaria. Los integrantes del Comité y de los grupos de trabajo no cuentan con el conocimiento de un proceso general de trabajo.
2. Desarrollo de una actitud positiva hacia la comunicación. Los responsables de los grupos mantienen una filosofía de constante comunicación con los especialistas, lo que permite un mejor clima de trabajo y un trabajo conjunto. Mientras que los vocales no mantienen una comunicación constante con los especialistas de su ámbito de competencia.
3. Desarrollo y mantenimiento de la confianza de su estructura operativa. Los responsables de los grupos mantienen una confianza con los especialistas.
4. Desarrollo de un plan de comunicación. Tanto el Comité como sus grupos de trabajo han planteado estrategias de comunicación que resultan complejas en su uso debido a cuestiones técnicas que el personal desconoce y por ello no se emplean.



5. Instrucciones enfocadas a la concreción de los objetivos y las metas de la organización. En el Reglamento interior del Comité se establecen sus objetivos y metas generales, pero no se especifican los objetivos y las metas por cada grupo; sin embargo, en la práctica, al interior de cada grupo sí se establecen.
6. Retroalimentación. La retroalimentación se da de los responsables de los grupos a los especialistas.

### **Comunicación ascendente en el CTSEIG-SCT**

Los responsables de cada grupo de trabajo a su vez reportan avances a los Coordinadores, y ellos al prosecretario y al secretario técnico de normas del Comité, quienes a su vez reportan al presidente del Comité. Los vocales sólo dan su opinión con respecto a los avances al prosecretario del Comité.

Dentro de las organizaciones que conforman los grupos de trabajo escasea la comunicación ascendente, pues los especialistas reportan al vocal del Comité que pertenece a su organización los avances de los proyectos que, aunque están previstos dentro del grupo del Comité, los especialistas los consideran sólo de la organización, y no de un todo que son los sistemas nacionales. Entonces el problema radica en que los vocales visualizan los proyectos de la organización para la que trabajan, y no como un Comité, enfocándose así a su organización y no a los sistemas nacionales.

### **Comunicación horizontal en el CTSEIG-SCT**

A este respecto, hay que destacar que la Dirección General de Coordinación de los Sistemas Nacionales Estadístico y de Información Geográfica del INEGI, a través de la Dirección de Vinculación Regional y Sectorial, como parte del secretariado técnico de normas ha hecho un enorme esfuerzo para que aplique una comunicación entre los integrantes del Comité y de sus grupos de trabajo; sin embargo, se hace necesaria la promoción de una comunicación integral debido a la diversidad de las organizaciones.

La comunicación horizontal se presenta entre los coordinadores en materia estadística y geográfica, así como con los responsables de los grupos de trabajo de la SCT y del INEGI; pero entre las organizaciones de cada grupo no se da una comunicación horizontal (entre el Instituto Mexicano del Transporte, Servicios a la Navegación en el Espacio Aéreo Mexicano, Comisión Federal de Telecomunicaciones, Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos, Aeropuertos y Servicios Auxiliares, Telecomunicaciones de México y Servicio Postal Mexicano).

#### **2.1.4.2 Comunicación informal en el CTSEIG-SCT y sus grupos de trabajo**

Al término de las sesiones del Comité Técnico Sectorial de Estadística y de Información Geográfica de Comunicaciones y Transportes se presentan las noticias de manera informal.

Asimismo, los comentarios se dan al término de las sesiones del Comité y de los grupos de trabajo. En caso de que dicho comentario sea de trascendencia o impacte en los trabajos de coordinación, la Dirección de Vinculación Regional y Sectorial se da a la tarea de investigar su procedencia y si es necesario validarlo para darle valor oficial en el marco de las actividades que desarrolla el Comité. En caso de que el comentario resulte no ser cierto, se manda un correo a los involucrados para desmentirlo.

#### **2.1.4.3 Formas de comunicación oral en el CTSEIG-SCT**

Se identificó que en el Comité de la SCT se dan las siguientes formas de comunicación oral:

### **FORMAS DE COMUNICACIÓN ORAL EMPLEADAS POR EL CTSEIG-SCT Y SUS GRUPOS DE TRABAJO**

#### **FORMAS DE COMUNICACIÓN ORAL**

**Orden  
Instrucción  
Reunión  
Discurso  
Sugerencia  
Consulta  
Recomendación  
Acuerdo**

**20. Cuadro** (Elaborado por la autora de esta tesina)

- Orden o instrucción. La origina el presidente del Comité en conjunto con el secretario técnico de normas.
- Reunión. Se da entre el presidente del Comité, el prosecretario, el secretario técnico de normas, los vocales y los coordinadores en materia estadística y geográfica.
- Discurso. En las sesiones del Comité los especialistas de cada grupo de trabajo realizan la presentación de algún proyecto específico.
- Sugerencia. Los vocales, con voz pero sin voto, emiten sus comentarios técnicos con respecto a los proyectos que se estén desarrollando en el seno del Comité.
- Consulta. Los especialistas del sector y de las entidades del sector, para un mejor desarrollo de sus proyectos, consultan a los responsables de los grupos.
- Recomendación. El secretariado técnico de normas emite consejos técnicos dirigidos a los responsables del proyecto con el fin de mejorarlo.
- Acuerdo. Al final de cada sesión del Comité, el prosecretario establece los acuerdos.

#### **2.1.4.4 Formas de comunicación escrita en el CTSEIG-SCT**

Se identificó que en el Comité de la SCT se dan las siguientes formas de comunicación escrita:

## FORMAS DE COMUNICACIÓN ESCRITA EMPLEADAS POR EL CTSEIG-SCT Y SUS GRUPOS DE TRABAJO

### FORMAS DE COMUNICACIÓN ESCRITA

**Reglamento**  
**Informe**  
**Memoparte**  
**Carta**  
**Orden del día**  
**Invitación protocolaria**  
**Acta**  
**Minuta**  
**Control automático de acuerdos**

#### 21. Cuadro (Elaborado por la autora de esta tesina)

- **Reglamento.** Con el asesoramiento del INEGI (específicamente de la Dirección de Vinculación Regional y Sectorial) el Comité de la SCT elaboró su reglamento, donde se estipula la estructura general del Comité, sus funciones generales, así como las normas a seguir para la realización de sus sesiones y de sus grupos de trabajo, y de sus actas y minutas respectivas.
- **Informe.** La Dirección de Vinculación Regional y Sectorial, como responsable de la coordinación en materia sectorial y en representación de la Dirección General de Coordinación de los SNEIG, elabora mensualmente un informe de la situación actual del Comité, el cual presenta ante el secretario técnico de normas del Comité, puesto que ocupa el presidente del INEGI.
- **Memoparte.** Son mensajes breves que se mandan entre los integrantes del Comité.
- **Carta.** Esta forma de comunicación escrita es emitida normalmente por el prosecretario del Comité, con el fin de solicitar información en el marco de los trabajos que se desarrollan a su interior.
- **Orden del día.** La Dirección de Vinculación Regional y Sectorial elabora una propuesta de orden del día (en representación de la Dirección General Adjunta de Coordinación Regional y Sectorial) para la sesión del Comité, y se la envía al prosecretario del Comité para su visto bueno.
- **Invitación protocolaria.** El prosecretario del Comité emite un oficio dirigido al secretario técnico de normas del Comité mediante el cual lo invita a participar en la ejecución de la sesión del mismo.

- Acta y minuta. El prosecretario del Comité tiene la responsabilidad de emitir, conforme al Reglamento interior del Comité, el acta de la sesión realizada. Con relación a las minutas, es importante señalar que éstas las realizan los responsables de cada grupo de trabajo en el seno de los grupos del Comité.
- Control automático de acuerdos. Al final de cada sesión del Comité, el prosecretario toma nota de los acuerdos establecidos para que el secretariado técnico de normas (Dirección de Vinculación Regional y Sectorial) le dé el seguimiento correspondiente.

Como se observa, en el Comité de la SCT no se aplican formas de comunicación escrita tales como el manual, el boletín, la hoja de control de documentos y el control de proyectos.

Cabe destacar que en el marco de los trabajos que se desarrollan en el seno del Comité Técnico Sectorial de Estadística y de Información Geográfica de Comunicaciones y Transportes, el INEGI a través de la Dirección General de Contabilidad Nacional y Estadísticas Económicas (DGCNEE), con el apoyo de la SCT, ha trabajado en una propuesta sobre un foro electrónico de consulta denominado *Sitio de Colaboración KM* para optimizar la participación y el seguimiento de acuerdos de los grupos de trabajo del Comité, utilizando herramientas informáticas. Actualmente, este foro no es empleado por los miembros del Comité, debido a que el 70 por ciento de los miembros manifiestan que no tienen los conocimientos informáticos para manejarlo, la utilización del sistema les resulta compleja.

## **2.2 VISIÓN, MISIÓN Y VALORES DEL CTSEIG-SCT**

Es importante resaltar que los integrantes del Comité y sus grupos de trabajo no se han planteado la misión, la visión y los valores del Comité, así como su estructura exacta (cuya propuesta de estructura se planteó en líneas anteriores).

### **2.2.1 Visión**

Asimismo, se formuló la siguiente visión del Comité Técnico Sectorial de Estadística y de Información Geográfica de Comunicaciones y Transportes tomando en consideración la teoría y la visión del INEGI para el 2025.

Brindar a la sociedad y al Gobierno Federal información estadística y geográfica del sector fidedigna y confiable, que sirva para el desarrollo de proyectos y la concreción y aplicación de políticas públicas a beneficio de la sociedad mexicana, a través de un Sistema Sectorial Estadístico y de Información Geográfica integrado a los Sistemas Nacionales Estadístico y de Información Geográfica.

### **2.2.2 Misión**

Con base en la teoría y en la misión del INEGI se ha desarrollado la siguiente misión del Comité Técnico Sectorial de Estadística y de Información Geográfica de Comunicaciones y Transportes.

Ser el mecanismo de participación, consulta y colaboración de las dependencias, órganos desconcentrados, organismos descentralizados y empresas de participación estatal del sector Comunicaciones y Transportes y demás actores involucrados en los Sistemas Nacionales Estadístico y de Información Geográfica (SNEIG) relacionados con el sector, para elaborar y ejecutar los programas y proyectos en materia de Estadística y Geografía, así como para definir, difundir y vigilar el cumplimiento de las normas, lineamientos, medios y procedimientos para la captación, procesamiento y difusión de la información estadística y geográfica del sector, que atienda los requerimientos de los usuarios y consolide los SNEIG en su ámbito de competencia.

### **2.2.3 Valores**

Tomando en cuenta cómo deben estructurarse los valores se presenta la siguiente propuesta de valores del Comité Técnico Sectorial de Estadística y de Información Geográfica de Comunicaciones y Transportes.

- Compromiso. Actuar con disponibilidad, convicción y entrega en el cumplimiento de las funciones que competan dentro del Comité.
- Comunicación. Transmitir ideas y opiniones mediante el intercambio de información para aumentar el conocimiento colectivo.
- Honestidad. Orientar nuestra conducta hacia la rectitud, honradez, verdad e integridad en todo momento.
  
- Profesionalismo. Realizar con entusiasmo, interés y eficiencia las tareas encomendadas, enriqueciéndolas con nuestros conocimientos y experiencias.
- Respeto. Escuchar y tomar en consideración la diversidad de ideas, opiniones y percepciones de las personas.
- Trabajo en equipo. Compartir conocimientos, habilidades y cualidades personales para el logro de un objetivo común.

## **2.3 ANÁLISIS SITUACIONAL Y DEL ENTORNO DEL CTSEIG-SCT**

### **Contexto externo**

- En el Gobierno Federal la información es importante para la toma de decisiones.
- Las dependencias y entidades del sector público cuentan con presupuesto para el desarrollo de sus proyectos, los cuales forman parte de aquéllos establecidos en el marco del Comité.

- Las secretarías de Estado cuentan con el presupuesto para la conformación de los Sistemas Nacionales Estadístico y de Información Geográfica (SNEIG).
- Las secretarías de Estado cuentan con la infraestructura para incrementar y mejorar sus mecanismos de coordinación internos.
- Las secretarías de Estado disponen de pocos recursos económicos, pero cuentan con innovadores canales de comunicación que les permiten el desarrollo de una cultura organizacional al interior de los Comités Técnicos Sectoriales.
- Falta de homogeneidad entre los sistemas originados por los diferentes sectores, los cuales formarán parte de los SNEIG.
- Los Comités Técnicos Sectoriales tienen como objetivo común conformar los SNEIG en su ámbito de competencia, lo cual representa un insumo para la prestación del servicio público de información.
- En cumplimiento a la Ley de Información Estadística y Geográfica las secretarías de Estado deben conformar su Comité Técnico Sectorial.
- La información estadística y geográfica desarrollada por el sector y presentada mediante los SNEIG, representará una fuente fidedigna para la sociedad en su conjunto.
- El uso del Sistema Sectorial Estadístico y de Información Geográfica del sector, desarrollado en el marco del Comité, contribuirá al fomento de una cultura de uso y aprovechamiento de la información.
- En la actualidad, el Gobierno Federal hace uso de las tecnologías de la información para establecer una comunicación más estrecha y constante.
- Incremento de la rotación del personal al final de cada sexenio, debido a los cambios de los mandos superiores en la Administración Pública Federal



## Contexto interno

- Inexistencia de un Programa Anual de Trabajo al interior del Comité.
- Falta de un Programa Sectorial de Desarrollo de Estadística y de Información Geográfica al interior del Comité, cuyo fin sea la integración y el desarrollo de los SNEIG en su ámbito de competencia.
- El Comité de la SCT está conformado por diversas dependencias del Gobierno Federal (por personal del INEGI, de la SCT y de las entidades del sector).
- Insuficientes formas de comunicación escrita que dificultan una formal coordinación interna del Comité de la SCT.
- Suspensión de las labores del Comité, por carga de trabajo del sector o de las dependencias que lo integran.
- Dentro de la estructura del Comité se diversifican las acciones a desarrollar debido a la estructuración de grupos de trabajo, afectando la visión global y homogénea de los trabajos que desarrolla el Comité como organización.
- Los integrantes del Comité de la SCT desconocen su organigrama.
- La comunicación descendente, ascendente y horizontal dentro del Comité no se da de manera homogénea, debido a que no existe una coordinación constante entre los grupos de trabajo, y éstos a su vez con el presidente, el prosecretario y los vocales del Comité.
- Inexistencia de una comunicación horizontal entre el personal de las dependencias que conforman los grupos de trabajo.

- Inexistencia de una comunicación descendente dentro de cada grupo de trabajo.
- La mayoría de los integrantes de los grupos de trabajo no tienen claros los objetivos del Comité.
- Los integrantes de los grupos de trabajo sólo conocen los objetivos de sus dependencias.
- Carencia de una cultura organizacional que permita una interacción homogénea entre los integrantes del Comité. Asimismo, no todos los integrantes de cada grupo de trabajo tienen contacto con los responsables del mismo.
- Los responsables de los grupos de trabajo del Comité reportan esporádicamente a la Dirección de Vinculación Regional y Sectorial los avances logrados y la situación actual de los mismos.
- Falta de actas de las sesiones del Comité y minutas de reuniones de sus grupos de trabajo para el seguimiento de los acuerdos establecidos.
- Los grupos de trabajo no cuentan con información exacta sobre los avances globales del Comité como organización.
- Los integrantes del Comité y de sus grupos de trabajo emplean Internet para comunicarse.

## 2.4 ANÁLISIS FODA DEL CTSEIG-SCT

Con base en el análisis situacional y del entorno del Comité Técnico Sectorial de Estadística y de Información Geográfica de Comunicaciones y Transportes (**CTSEIG-SCT**), se desarrolló el siguiente Análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) del Comité.

### **Oportunidades**

- Oportunidad de que en el Gobierno Federal cuenten con la información oportuna para la toma de decisiones.
- Factibilidad de contar con financiamiento para el desarrollo del Comité Técnico Sectorial de Estadística y de Información Geográfica de Comunicaciones y Transportes (CTSEIG-SCT).
- Posibilidad de contar con los recursos materiales para el desarrollo de los Sistemas Nacionales Estadístico y de Información Geográfica (SNEIG) en el ámbito del sector Comunicaciones y Transportes.
- Oportunidad de contar con la infraestructura para incrementar y mejorar los mecanismos de coordinación internos del CTSEIG-SCT.
- Factibilidad de contar con los canales de comunicación necesarios que le permitan al Comité el desarrollo de una cultura organizacional a su interior.
- Oportunidad de que el CTSEIG-SCT tenga como objetivo desarrollar su sistema como parte de los SNEIG, ya que éste representa un insumo para la prestación del servicio público de información estadística y geográfica.
- Oportunidad de que el Comité está constituido en cumplimiento a lo establecido en la Ley de Información Estadística y Geográfica.

- Expectativa de que la información estadística y geográfica desarrollada por el sector y presentada mediante los SNEIG, sea una fuente fidedigna para la sociedad en su conjunto, respetando de antemano la confiabilidad de la información estadística y geográfica del sector y del INEGI.
- Expectativa de que el uso del Sistema Sectorial Estadístico y de Información Geográfica de Comunicaciones y Transportes que se desarrolle en el marco del Comité, contribuya al fomento de una cultura de uso y aprovechamiento de la información estadística y geográfica de este sector.
- Oportunidad de que en la actualidad el Gobierno Federal hace uso de las tecnologías de la información para establecer una comunicación más estrecha y constante.

### **Amenazas**

- Peligro de que al término del presente sexenio, parte del personal de la SCT, del sector y del INEGI que integran al Comité sean removidos de su puesto.
- Urgencia de que exista una homogeneidad entre los sistemas originados por los diferentes sectores que formarán parte de los Sistemas Nacionales Estadístico y de Información Geográfica (SNEIG).
- Riesgo de que la SCT no siga los estatutos establecidos en la Ley de Información Estadística y Geográfica para la conformación del Sistema Sectorial Estadístico y de Información Geográfica de Comunicaciones y Transportes.

## Debilidades

- Ausencia de un Programa Anual de Trabajo del Comité.
- Carencia de planes factibles que vinculen a todos los integrantes del Comité y a sus grupos de trabajo.
- Falta de un Programa Sectorial de Desarrollo de Estadística y de Información Geográfica.
- Falta de un organigrama, donde se defina cómo está estructurado el Comité, y se visualicen sus redes de comunicación internas.
- Falta de institucionalización y difusión de la visión, la misión y los valores al interior del Comité.
- Insuficiencia en el Comité debido a la gran gama de temas manejados en el sector.
- Insuficiencia con respecto a los mecanismos de coordinación interna, que dificultan la visualización de los avances con respecto a los acuerdos emitidos en las actas y minutas.
- Carencia de una coordinación constante entre los grupos de trabajo, y éstos a su vez con el presidente, el prosecretario y los vocales del Comité, que puede provocar una desarticulación de los trabajos conjuntos que deben de llevar a cabo.
- Insuficiencia de una constante y homogénea comunicación descendente, ascendente y horizontal entre los integrantes del Comité y de sus grupos de trabajo, que afecta el desarrollo de proyectos que deben ser conjuntos, encaminados a la conformación de los SNEIG en su ámbito de competencia.

- Falta de una cultura organizacional al interior del Comité que permita una interrelación homogénea entre sus integrantes.
- Carencia de un reporte periódico originado por los responsables de los grupos de trabajo del Comité, mediante el cual la Dirección de Vinculación Regional y Sectorial visualice los avances logrados y la situación actual de dichos grupos.
- Vulnerabilidad de los grupos de trabajo al no establecer comunicación escrita.
- Desarticulación de los trabajos de los grupos del Comité, debido al desconocimiento de objetivos comunes, que provoca que privilegien los objetivos particulares de las dependencias y no de los objetivos del Comité.
- Atraso en los proyectos del Comité debido a la suspensión de los trabajos del mismo, cuestión que impide una comunicación constante y fluida entre sus integrantes.

## **2.5 PROBLEMAS DE COMUNICACIÓN**

Con base en el Análisis FODA se detectaron los siguientes problemas de comunicación:

- Necesidad de mejorar la aplicación de formas de comunicación escrita que permitan una comunicación ascendente, descendente y horizontal dentro del Comité y de sus grupos de trabajo.
- Necesidad de elaborar e instrumentar un Programa Anual de Trabajo del Comité.

- Necesidad de elaborar e instrumentar un Programa Sectorial de Desarrollo de Estadística y de Información Geográfica.
- Necesidad de estructurar el organigrama del Comité.
- Necesidad de institucionalizar y dar a conocer la misión, la visión y los valores del Comité entre sus integrantes.
- Necesidad de crear mecanismos de coordinación interna.
- Necesidad de dar a conocer entre los integrantes de los grupos de trabajo los acuerdos establecidos en el Comité y viceversa.
- Necesidad de desarrollar y aplicar una cultura organizacional interna en el Comité y en sus grupos de trabajo.
- Necesidad de generar y dar a conocer un reporte periódico de las acciones del Comité y de sus grupos de trabajo.
- Necesidad de difundir información exacta sobre los avances globales del Comité como organización.
- Necesidad de dar a conocer las reuniones de trabajo que llevan a cabo los grupos del Comité, en torno a los trabajos relativos a los SNEIG en su ámbito de competencia.

## ESTRATEGIA CREATIVA

- Nombre de la institución:

Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI) como secretariado técnico de normas del Comité Técnico Sectorial de Estadística y de Información Geográfica de Comunicaciones y Transportes (**CTSEIG-SCT**)

- Sector productivo de la institución:

El secretariado técnico de normas del CTSEIG-SCT proporciona los elementos normativos y conceptuales para la instrumentación de acciones relacionadas con la integración, el desarrollo y la actualización de los SNEIG en el sector Comunicaciones y Transportes.

- Objetivos de comunicación:

- Mejorar la aplicación de formas de comunicación escrita que permitan una comunicación ascendente, descendente y horizontal dentro del Comité y de sus grupos de trabajo.
- Elaborar e instrumentar un Programa Anual de Trabajo del Comité.
- Elaborar e instrumentar un Programa Sectorial de Desarrollo de Estadística y de Información Geográfica.
- Estructurar el organigrama del Comité.
- Institucionalizar y dar a conocer la misión, la visión y los valores del Comité entre sus integrantes.
- Crear mecanismos de coordinación interna.
- Dar a conocer entre los integrantes de los grupos de trabajo los acuerdos establecidos en el Comité y viceversa.
- Desarrollar y aplicar una cultura organizacional interna en el Comité y en sus grupos de trabajo.
- Generar y dar a conocer un reporte periódico de las acciones del Comité y de sus grupos de trabajo.



Difundir información exacta sobre los avances globales del Comité como organización.

- Dar a conocer las reuniones de trabajo que llevan a cabo los grupos del Comité, en torno a los trabajos relativos a los SNEIG en su ámbito de competencia.

- Público objetivo:

Integrantes del Comité Técnico Sectorial de Estadística y de Información Geográfica de Comunicaciones y Transportes y de sus grupos de trabajo.

- Qué específicamente es la organización:

El INEGI como secretariado técnico de normas es responsable de proporcionar los elementos normativos y conceptuales a los integrantes del Comité Técnico Sectorial de Estadística y de Información Geográfica de Comunicaciones y Transportes y de sus grupos de trabajo, para la instrumentación de acciones relacionadas con la integración, el desarrollo y la actualización de los SNEIG en su ámbito de competencia.

- Promesa básica:

Ayudamos a que el sector estructure su Sistema Sectorial Estadístico y de Información Geográfica de Comunicaciones y Transportes, para que pueda brindar un servicio público de información.

- Razonamiento:

El INEGI, como secretariado técnico de normas, cuenta con especialistas en la integración y desarrollo de información estadística y geográfica, así como con los conocimientos metodológicos y técnicos para sustentar la normatividad

correspondiente, por su puesto, en cumplimiento a la Ley de Información Estadística y Geográfica.

- Puntos auxiliares:

- El secretariado técnico de normas cuenta con los conocimientos para asesorar al Comité de la SCT en el desarrollo, implementación y actualización de Sistema Sectorial Estadístico y de Información Geográfica de Comunicaciones y Transportes conformado con información fidedigna, así como en la prestación del servicio público de información.
- También el secretariado técnico de normas cuenta con los conocimientos para desarrollar mecanismos de comunicación que permitan a los integrantes del Comité coordinarse para el desarrollo de objetivos comunes.

- Foco de venta:

El Comité Técnico Sectorial de Estadística y de Información Geográfica de Comunicaciones y Transportes cuenta con un secretariado técnico de normas conformado por especialistas del INEGI con la capacidad de brindar los elementos normativos, conceptuales y de coordinación para la instrumentación de acciones relacionadas con la integración, el desarrollo y la actualización de los SNEIG en su ámbito de competencia.

- Requisitos ejecucionales:

- Mantener los logotipos de todas las dependencias que participan en el Comité.
- Destacar la posición jerárquica de la SCT como cabeza de sector y como principal responsable del funcionamiento del Comité.

## 2.7 PRODUCTO COMUNICACIONAL

A través del plan estratégico se ha visualizado que los integrantes del Comité son parte de diversas organizaciones, por ello, es indispensable encontrar una forma que les permita comunicarse de manera ágil y constante, con el fin de que todos sepan que está pasando en el seno del Comité, y puedan mejorar su trabajo conjuntamente bajo objetivos comunes que favorezcan la integración de los Sistemas Nacionales Estadístico y de Información Geográfica (SNEIG) en su ámbito de competencia.

Al observar que los directivos, integrantes del Comité y de sus grupos de trabajo, emplean demasiado la Internet para comunicarse lo más pronto posible, es conveniente considerar la creación del Boletín electrónico como una opción que puede mejorar una comunicación descendente, ascendente y horizontal entre los grupos de trabajo y principalmente entre los integrantes de cada organización, y entre cada organización que forma parte de los grupos de trabajo. Debido a que al interior del Comité se definiría quien elaboraría dicho Boletín electrónico se hizo necesaria la elaboración de un manual para integrarlo.

Como los integrantes del Comité de la SCT y sus grupos de trabajo son parte de diversas organizaciones, es indispensable encontrar una forma de comunicación para establecer una relación de trabajo constante y homogéneo: el Boletín electrónico.

Este Boletín electrónico les permitirá saber a los integrantes del Comité por ejemplo: la estructura, la misión y visión exacta del Comité, contribuyendo con ello a un desarrollo organizacional; así como también los objetivos y acuerdos establecidos en las sesiones del Comité y en las reuniones de los grupos de trabajo, para que bajo una misma perspectiva se cumplan con oportunidad, contribuyendo con ello a la conformación de los Sistemas Nacionales Estadístico y de Información Geográfica en su ámbito de competencia (véase Cuadro 22).

Así pues la teoría del capítulo uno y el plan estratégico del capítulo dos, permitieron detectar la necesidad de aplicar un Boletín electrónico al interior del Comité de la SCT y sus grupos de trabajo, para mejorar la comunicación descendente, ascendente y horizontal entre los integrantes del mismo.

**PÚBLICO OBJETIVO** | Integrantes del Comité Técnico Sectorial de Estadística y de Información Geográfica de Comunicaciones y Transportes y de sus grupos de trabajo.

ESTRATEGIA	TÁCTICAS				
	MEDIOS		TRATAMIENTO COMUNICACIONAL		CARACTERÍSTICAS DEL MENSAJE
	GENÉRICO	ESPECÍFICO	VEHÍCULO	FORMATO	
Comunicación organizacional	Publicación periódica	Boletín electrónico interno	Distribución a través de Internet	Publicación electrónica bimestral. Tamaño carta. Interiores: a color. Páginas: 10 Máximas. Tiraje: Conforme al listado de usuarios.	<p>Fomento de una cultura organizacional al interior del Comité.</p> <p>Avances en el desarrollo del Programa Sectorial de Desarrollo de Estadística y de Información Geográfica del Comité.</p> <p>Difusión de proyectos específicos desarrollados en el marco del Comité.</p> <p>Avances generales del Comité en el desarrollo y actualización de su Sistema Sectorial Estadístico y de Información Geográfica.</p> <p>Acuerdos establecidos en el Comité y en sus grupos de trabajo para que se toma nota de los mismos.</p> <p>Foro de consultas y sugerencias para establecer una retroalimentación entre los integrantes del Comité.</p> <p>Difusión de proyectos y productos desarrollados por las instituciones que conforman el Comité.</p>

CUADRO DEL PRODUCTO COMUNICACIONAL

## **2.8 MANUAL DE CONFORMACIÓN DEL BOLETÍN ELECTRÓNICO**

Tomando en consideración que el Comité Técnico Sectorial de Estadística y de Información Geográfica de Comunicaciones y Transportes es responsabilidad de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, el Boletín electrónico lo elaborará dicha Secretaría, con el apoyo de los responsables de este Comité.

La Dirección de Vinculación Regional y Sectorial del INEGI, como parte del secretariado técnico de normas del Comité, es responsable de orientar a la Secretaría en la elaboración y distribución del Boletín electrónico, por ello presenta la propuesta de un manual que cubra estos puntos. Es entonces que a continuación se muestra el plan de acción a seguir para el desarrollo del manual respectivo y de los recursos humanos, materiales y financieros necesarios para su aplicación.

### **2.8.1 Plan de acción**

El plan de acción a seguir se divide en dos etapas que a continuación se desglosan:

#### **Etapas 1. Propuesta de manual para la elaboración del Boletín electrónico**

- Elaboración de la propuesta del manual para la conformación del Boletín electrónico.

Se propone la elaboración de un manual para la conformación del Boletín electrónico, el cual será propuesto a los integrantes del Comité por parte de la Dirección de Vinculación Regional y Sectorial, como parte del secretariado técnico de normas del Comité.

- Planteamiento de uso del Boletín electrónico ante los integrantes del Comité Técnico Sectorial de Estadística y de Información Geográfica de Comunicaciones y Transportes.

Se propondrá la realización de una sesión extraordinaria para plantear dicha propuesta al presidente del Comité, al prosecretario (secretario técnico), a los

vocales, a los coordinadores en materia estadística y geográfica, y a los responsables de los grupos de trabajo del Comité de la SCT.

## **Etapa 2. Recursos humanos, materiales y financieros**

- Determinación del presupuesto para la elaboración y distribución del Boletín electrónico.

Debido a que el Comité es responsabilidad directa del sector Comunicaciones y Transportes, será la Secretaría de Comunicaciones y Transportes la encargada de designar el presupuesto necesario para contar con los recursos humanos, materiales y financieros para la conformación y distribución del Boletín electrónico.

- Determinación del personal encargado de elaborar y distribuir el Boletín electrónico.

Es conveniente contratar a un comunicólogo y a un diseñador gráfico; el comunicólogo que se encargue de redactar los contenidos del Boletín electrónico, mientras que el diseñador gráfico se encargará de la edición y distribución del mismo.

- Elección de equipo de cómputo necesario para la conformación del Boletín electrónico.

La Unidad de Tecnologías de la Información de la SCT se encargará de designar el equipo de cómputo apropiado para la elaboración y distribución del Boletín electrónico.

- Selección y obtención del software necesario para la distribución del Boletín electrónico.

La Unidad de Tecnologías de la Información de la SCT se encargará de designar el software necesario para el equipo de cómputo.

El cronograma a seguir puede ser el siguiente (una vez que se presente el manual para la conformación del Boletín electrónico ante los integrantes del Comité se ajustará la calendarización):

23. Cuadro

Acciones por fases	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Responsable
<b>Etapa 1. Propuesta de manual para la elaboración del Boletín electrónico.</b>														
Elaboración de la propuesta del manual para la conformación del Boletín electrónico.														secretariado técnico de normas del Comité
Planteamiento de uso del Boletín electrónico ante los integrantes del Comité Técnico Sectorial de Estadística y de Información Geográfica del Sector Comunicaciones y Transportes.														secretariado técnico de normas del Comité
<b>Etapa 2. Recursos humanos, materiales y financieros</b>														
Determinación del presupuesto para la elaboración y distribución del Boletín electrónico.														presidente del Comité
Determinación de personal encargado de elaborar y distribuir el Boletín electrónico.														presidente del Comité
Elección de equipo de cómputo necesario para la conformación del Boletín electrónico.														prosecretario del Comité
Selección y obtención del software necesario para la distribución del Boletín electrónico.														prosecretario del Comité

CRONOGRAMA

Una vez aplicado el plan de acción, la Secretaría de Comunicaciones y Transportes procederá a la aplicación del MANUAL DE CONFORMACIÓN DEL BOLETÍN ELECTRÓNICO PARA LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL COMITÉ TÉCNICO SECTORIAL DE ESTADÍSTICA Y DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES (CTSEIG-SCT) que se presenta a continuación.



## **CAPÍTULO 3**

### **MANUAL DE CONFORMACIÓN DEL BOLETÍN ELECTRÓNICO PARA LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL COMITÉ TÉCNICO SECTORIAL DE ESTADÍSTICA Y DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES (CTSEIG-SCT)**

En este capítulo se desarrolla la propuesta del *Manual de conformación del Boletín electrónico para la comunicación interna en el Comité Técnico Sectorial de Estadística y de Información Geográfica de Comunicaciones y Transportes*, con el fin de que los integrantes de éste y sus grupos de trabajo cuenten con elementos para conformar un Boletín electrónico que les permita establecer una mejor y rápida comunicación entre ellos.

Con base en los capítulos uno y dos se define la estructura del manual y se procede al desarrollo de la propuesta respectiva, la cual contiene los objetivos del mismo, público objetivo del Boletín electrónico, cómo desarrollar los contenidos del Boletín electrónico (cómo recopilar, organizar y procesar la información y algunas políticas de redacción), indicaciones de diseño y la forma en cómo distribuirlo.

Por último, con el propósito de brindar elementos para la conformación del primer número del Boletín electrónico, dentro del manual se expone la elaboración del número uno de dicho Boletín, que además puede servir de introducción a los trabajos conjuntos que se han desarrollado en el seno del Comité de la SCT y de sus grupos de trabajo.

Cabe destacar que el manual cuenta con tres anexos: la propuesta del organigrama del Comité, un breve glosario de conceptos generales, así como una lista de usuarios del Boletín electrónico.

### **3.1 OBJETIVOS DEL MANUAL**

#### **Objetivo general**

- Brindar los elementos para conformar y aplicar un Boletín electrónico que permita mejorar la coordinación y la comunicación interna entre los integrantes del Comité Técnico Sectorial de Estadística y de Información Geográfica de Comunicaciones y Transportes (CTSEIG-SCT) y sus grupos, logrando con ello avances de forma homogénea en los trabajos encaminados a la integración, desarrollo, funcionamiento y actualización de los Sistemas Nacionales Estadístico y de Información Geográfica (SNEIG) en su ámbito de competencia.

#### **Objetivos particulares**

- Brindar un mecanismo que facilite la comunicación interna entre los integrantes del CTSEIG-SCT y de sus grupos de trabajo.
- Establecer mecanismos de coordinación para que los integrantes del CTSEIG-SCT y sus grupos trabajen de manera coordinada y homogénea, bajo una misma perspectiva.
- Lograr que los integrantes del CTSEIG-SCT y sus grupos, bajo un marco jurídico y con una misma línea de trabajo, lleven a cabo proyectos encaminados a la integración, desarrollo, funcionamiento y actualización de un Sistema Sectorial Estadístico y de Información Geográfica que forme parte de los SNEIG.

### **3.2 PÚBLICO OBJETIVO DEL BOLETÍN ELECTRÓNICO**

Integrantes del Comité Técnico Sectorial de Estadística y de Información Geográfica de Comunicaciones y Transportes y de sus grupos de trabajo.

#### **Características del público del Boletín electrónico**

- Que identifiquen claramente su papel y sus funciones dentro del mismo.
- Que estén especializados en la integración y el desarrollo de información estadística y geográfica del sector Comunicaciones y Transportes.
- Con poder de decisión dentro de la organización que representan.
- Que cuenten con tecnología de punta (computadora con gran capacidad de almacenamiento e Internet principalmente).
- Que identifiquen los proyectos a concretar para la conformación de los Sistemas Nacionales Estadístico y de Información Geográfica en su ámbito de competencia.
- Que formen parte del CTSEIG-SCT o de cualquiera de los grupos de trabajo que lo integran (véase Anexo 1 de este Manual).
- Que se encarguen del desarrollo de los proyectos que se llevan a cabo en el marco del Comité y de cada uno de sus grupos de trabajos.

### **3.3 CONTENIDOS DEL BOLETÍN ELECTRÓNICO**

Considerando que el propósito del Boletín electrónico es mantener una comunicación constante entre los integrantes del Comité y de sus grupos, para que se dé continuidad a los trabajos que se desarrollen, es conveniente un contenido que principalmente esté dirigido a la visualización de los acuerdos establecidos en las sesiones del Comité y en las reuniones de los grupos de trabajo para su seguimiento conjunto.

Es necesario crear una sección en el Boletín electrónico donde se contribuya al desarrollo organizacional de este Comité, dada su necesidad de solidez como organización.

Asimismo, como es responsabilidad del Comité la conformación de su Programa Sectorial de Desarrollo de Estadística y de Información Geográfica, debe existir también una sección donde se promueva su elaboración, y donde se reporten los avances. Cabe destacar que en esta sección se pueden dar a conocer los programas anuales de trabajo del Comité, así como los avances correspondientes, ligados por supuesto al programa de desarrollo sectorial que se estructure.

Todas las acciones del Comité están encaminadas a contribuir en la conformación de los Sistemas Nacionales Estadístico y de Información Geográfica en su ámbito de competencia; siendo su propósito final la integración, el desarrollo y mantenimiento de un Sistema Sectorial Estadístico y de Información Geográfica, de ahí que sea necesario contemplar dentro del Boletín electrónico la creación de una sección donde se mencionen de manera global los avances relativos a dicho sistema sectorial.

Por último, se destaca la conveniencia de crear una sección donde se promuevan y difundan los proyectos institucionales del INEGI en los que participa la SCT; siendo responsable el INEGI de la coordinación y el desarrollo de esos proyectos encaminados a la conformación y prestación de los Servicios Nacionales de Estadística y de Información Geográfica.

Tomando en cuenta los puntos anteriores, los contenidos del Boletín electrónico se difunden en las siguientes secciones:

- **Editorial.** Se brinda una opinión del tema o los temas más sobresalientes del Boletín electrónico.
- **Programa Sectorial de Desarrollo de Estadística y de Información Geográfica.** A través de esta sección se promueve el desarrollo de dicho programa; al tiempo de emplearlo para la difusión de los avances relativos a su conformación y concreción.
- **Conociéndonos.** Esta sección representa un espacio para promover el desarrollo organizacional al interior del Comité, con el fin de lograr que se consolide como una organización que trabaja en equipo de manera homogénea.
- **Avanzando hacia un sistema.** En esta sección se divulgan los avances de los grupos de trabajo y del Comité que de manera conjunta llevan a cabo para la concreción de su Sistema Sectorial Estadístico y de Información Geográfica del sector Comunicaciones y Transportes, el cual formará parte de los Sistemas Nacionales Estadístico y de Información Geográfica (SNEIG), que la SCT ha nombrado *Sistema de Información Geoestadística del sector Comunicaciones y Transportes*.
- **Proyectos.** El INEGI, con la participación conjunta de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, los estados y los poderes, tienen entre sus funciones la de coordinar y desarrollar los Servicios Nacionales de Estadística y de Información Geográfica como parte de los SNEIG. Es por ello que en esta sección se verán reflejados los resultados que la SCT ha logrado en el desarrollo de los proyectos del INEGI que están encaminados al desarrollo y prestación de estos servicios. Es conveniente que exista una liga a sitios Web, donde se puedan observar a detalle dichos proyectos (Ejemplo: [www.inegi.gob.mx](http://www.inegi.gob.mx)). Asimismo, en esta sección se pueden mostrar los avances de los proyectos que desarrolle la SCT ligados a los trabajos o proyectos del Comité y de sus grupos de trabajo.

- **Sesiones del Comité.** Presenta cuántas ocasiones ha sesionado el Comité, se muestra el total y las fechas en que se han realizado. También, cuenta con la dirección electrónica del sitio Web donde se pueden encontrar las actas y el material correspondientes (el *Foro de consulta electrónica* desarrollado entre SCT e INEGI -proporcionando a los responsables del Comité su clave de acceso: <http://colabora.sct.gob.mx/>). La parte medular de esta sección radica en que en ella aparece el desglose de los acuerdos establecidos en la última sesión del Comité y de cada grupo de trabajo llevada a cabo dentro del periodo que cubre el Boletín electrónico, con el fin de que todos los integrantes del Comité y de sus grupos de trabajo tomen nota y den el seguimiento respectivo, así como lleven a cabo las acciones de su competencia que contribuyan a su cumplimiento.
- **Reuniones de Grupo:** *Grupo I (Integración e Intercambio de información), Grupo II (Para integrar la Matriz Insumo – Producto), Grupo III (Para integrar el Sistema de Información Geográfica del Sector Comunicaciones y Transportes), y Grupo IV (Indicadores de la sociedad de la información).* De la misma manera, para tener una visión de cuántas ocasiones se ha reunido el grupo de trabajo, se muestra el total y las fechas de cada reunión. Asimismo, cuenta con la dirección electrónica del sitio Web donde se pueden encontrar las minutas y el material correspondientes para quienes quieran conocerlo a detalle (el *Foro de consulta electrónica* desarrollado entre SCT e INEGI: <http://colabora.sct.gob.mx/>). En estas secciones aparece el desglose de los acuerdos establecidos en la última reunión de cada grupo, para que todos los integrantes del Comité y de sus grupos de trabajo den el seguimiento que les corresponde y además visualicen el trabajo en equipo, así como realicen las acciones de su competencia que contribuyan al cumplimiento de dichos acuerdos y compromisos.
- **Foro de consultas y sugerencias de los usuarios del Boletín electrónico.** Esta sección permite una retroalimentación entre los integrantes del Comité y sus grupos de trabajo; además, pueden emitirse comentarios para la mejora en el formato y las secciones del Boletín electrónico.

- **Respuestas a consultas y sugerencias de los usuarios.** Mediante correo electrónico los usuarios del Boletín electrónico podrán emitir sus consultas y sugerencias. Cabe destacar que es necesario detectar las respuestas a consultas y sugerencias más frecuentes y abrirles un espacio en el *Foro de consulta electrónica* del Comité para su constante y oportuna revisión: <http://colabora.sct.gob.mx/> .
- **Casilla de suscripciones y bajas al Boletín electrónico.** Todo Boletín electrónico debe llevar una casilla de suscripciones y bajas; los servidores públicos que forman parte del Comité y de sus grupos de trabajo, que por circunstancias ajenas al Comité hayan desertado de la organización a la que pertenecían, deben notificar vía correo electrónico y a través de esta sección su baja.
- **Promociones.** Este Boletín electrónico además de significar una forma de comunicación eficaz debido al canal empleado para su difusión (la Internet: correo electrónico), representa un espacio para la promoción de productos, proyectos y eventos institucionales, de ahí la relevancia de que exista un espacio idóneo para las promociones institucionales.

### **Título del Boletín electrónico**

Dado que el propósito final del Comité es la integración, el desarrollo, funcionamiento y actualización de un Sistema Sectorial Estadístico y de Información Geográfica del sector Comunicaciones y Transportes como parte de los SNEIG, el nombre de este Boletín electrónico puede ser: **CAMINO A LOS SNEIG - SCT.**

### **Periodicidad del Boletín electrónico**

Debido a que el Comité de la SCT se reúne una o dos veces al año, mientras que los grupos de trabajo se reúnen en promedio una vez al mes, la periodicidad del Boletín electrónico será bimestral, con el propósito de reportar avances sustanciales en las diferentes secciones.

### 3.4 RECOPIACIÓN, ORGANIZACIÓN Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PARA LA ELABORACIÓN DEL BOLETÍN ELECTRÓNICO

A continuación se puntualiza como debe darse la recopilación, organización y procesamiento de la información en cada una de las secciones del Boletín electrónico definidas anteriormente.

- **Editorial.** Esta sección debe ser elaborada por el comunicólogo designado para este fin, con visto bueno del presidente, el prosecretario y los vocales del Comité, debido a la visión completa que tienen del mismo.
- **Programa Sectorial de Desarrollo de Estadística y de Información Geográfica, Conociéndonos, Avanzando hacia un sistema, y Proyectos.** Son responsabilidad del comunicólogo; asimismo, estas secciones deben verificarse por parte de los coordinadores en materia estadística y geográfica del Comité tanto de la SCT como del INEGI, en coordinación con los responsables de los grupos de trabajo del Comité por parte de la SCT y del INEGI, con visto bueno del prosecretario y los vocales del Comité.
- **Sesiones del Comité.** Es conveniente que esta sección sea conformada por el comunicólogo con visto bueno del presidente y los vocales del Comité, y demás integrantes de la sesión correspondiente. Cabe señalar que es indispensable contar, oportunamente, con la versión final del acta de la última sesión del Comité, ya que resulta un insumo informativo indispensable para la conformación de esta sección.

**Reuniones de Grupo:** Grupo I (*Integración e Intercambio de información*), Grupo II (*Para integrar la Matriz Insumo – Producto*), Grupo III (*Para integrar el Sistema de Información Geográfica del Sector Comunicaciones y Transportes*), y Grupo IV (*Indicadores de la sociedad de la información*). Estas secciones las elabora el comunicólogo con visto bueno de los responsables de los grupos de trabajo del Comité, tanto los de la SCT como los del INEGI, previa autorización de los coordinadores en materia estadística y geográfica del Comité tanto de la SCT como del INEGI, con base en un informe de la situación actual de cada grupo de trabajo y



- en la última minuta de donde se tomarán los acuerdos establecidos, que habrán realizado anticipadamente con los datos que hayan proporcionado los integrantes de cada grupo (SCT, entidades del sector e INEGI). Posteriormente, es conveniente que el contenido de esta sección vaya con el visto bueno del presidente, del prosecretario y de los vocales del Comité. Cabe destacar que dicho informe es con corte a una semana después de haber recibido la versión final de la minuta de la reunión.

Hay que destacar que para la extracción de información de las actas de las sesiones del Comité y de las minutas de las reuniones de los grupos de trabajo se deben considerar el siguiente paso: Sólo se visualizarán los acuerdos establecidos en la última sesión o reunión; el estado que guardan los acuerdos se puede observar a través del foro de consulta electrónico.

Ejemplo de extracción de

Extraer fecha y lugar de la sesión para el acumulativo de sesiones.

datos del acta de la sesión del

COMITÉ TÉCNICO DE ESTADÍSTICA  
Y DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA  
DEL SECTOR COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

ACTA DE LA SESIÓN DE TRABAJO CELEBRADA EN LA PRIMERA REUNIÓN  
ORDINARIA COMITÉ TÉCNICO DE ESTADÍSTICA  
Y DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA  
DEL SECTOR COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Siendo las 11:00 Hrs. del día 6 de agosto del 2004, se reunieron en la Sala de Usos Múltiples de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (S.C.T.), sita en Xola y Av. Universidad, Cuero "C", 1er. Piso, Col. Navarre, México, Distrito Federal, C.P. 03028, los integrantes del Comité Técnico de Estadística y de Información Geográfica del Sector Comunicaciones y Transportes, para celebrar su primera sesión ordinaria, con la participación de los siguientes servidores públicos: por parte de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes Juan Manuel Orozco y Orozco, Carlos López Bravo, Julia Chávez Aguilar, Mónica del Pozo Salinas, Josefina Flores Nieto, Rolando Pastora Alcantara, Angel Cortés Pérez, Arrellano. Por parte del Instituto Nacional de Estadística y Geografía: David Romero Vargas, Francisco Guillén Sánchez, Mario Alberto Reyes Barra, José Luis Jata Flores, Osvaldo López Galán, Gabriel C., María Isabel Montemarlo Gómez, Gilberto y Tamariz y José Luis Alamo Parrales. Por parte de los Servicios de Ingresos y Servicios Conexos: José Seroqueros y Servicios Auxiliares: Gonzalo Izabela. Por parte de Telecomunicaciones de México: Félix Martínez. Por parte del Servicio Postal Mexicano: Félix Martínez. Por parte del Servicio Mexicano del Transporte: Miguel Ángel Pérez Parillo. Por parte de Servicios a la

También refirió a los mismos responsables para el grupo de trabajo para establecer un procedimiento de conciliación de las estadísticas del Sector.

La Ing. Mónica del Rosario Barrera Rivera mencionó que la intención no era limitar a los miembros de los grupos de trabajo y expresó que si alguna más quisiera participar en los grupos de trabajo, lo podía hacer y mencionó que lo importante es que los grupos de trabajo funcionen; además solicitó a la Act. Josefina Flores Nieto hiciera del conocimiento de todos los integrantes del Comité, la forma en que quedaría integrado cada grupo de trabajo para establecer un programa de reuniones.

Por otra parte, solicitó la colaboración de todos para que a más tardar en 15 días se tengan confirmados los grupos de trabajo y se definieran fechas para llevar a cabo la primera reunión en cada uno de los grupos de ellos.

ACUERDO 1-I-2004.-SE HARÁ DEL CONOCIMIENTO DE LA CONFORMACIÓN DE TODOS LOS GRUPOS DE TRABAJO A TODOS LOS INTEGRANTES DEL COMITÉ.

El Ing. Rafael Martínez Salinas, nombró a la Act. Josefina Flores Nieto para que por parte de la SCT sea responsable del Grupo de Trabajo para el Análisis de las posibilidades de realizar conjuntamente la matriz de turismo productivo. Por parte del INEGI se nombró al Dr. Rodolfo Haro García.

Extraer acuerdos y compromisos establecidos en la sesión:  
ACUERDO 1-I-2004.-SE HARÁ DEL CONOCIMIENTO DE LA CONFORMACIÓN DE TODOS LOS GRUPOS DE TRABAJO A TODOS LOS INTEGRANTES DEL COMITÉ.

Comité:

Ejemplo de extracción de datos de las minutas de reunión de los grupos de trabajo:

MINUTA DE LA SEGUNDA REUNIÓN DEL GRUPO 7 DEL COMITÉ TÉCNICO DE ESTADÍSTICA Y DE E INFORMACIÓN GEOGRÁFICA DEL SECTOR COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Fecha y hora de la Reunión	Lugar de la Reunión:
30/11/04 10:00 A.M.	Sala de Juntas de la Dirección General de Planeación, s/n en el Centro "C" del Centro Nacional SCT, Col. Narvarte, C.P. 03020, Del. Benito Juárez.

ASISTENTES:

POR EL INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA, GEOGRAFÍA E INFORMÁTICA:

- MTRA. MARIA ISABEL MONTEERRUBIO GÓMEZ, Directora de Vinculación Regional y Sectorial.
- MTRA. NORMA BUSTAMANTE QUINTANA, Subdirectora de Vinculación Sectorial.
- DR. ABDÓN SÁNCHEZ ARROYO, Director General Adjunto de Investigación y Normatividad de la Dirección General de Estadística.
- LIC. GERARDO LÓPEZ SÁNCHEZ, Director de Estadísticas de Ciencias y Tecnología de la Dirección General de Estadística.
- ACT. HÉCTOR NAMBO CARO, Subdirector de Estadística e Informática

POR LA SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES:

- ING. RUBÉN MERLIN PICHARDO, de la Coordinación General del Sistema Nacional e-México.
- ACT. JOSEFINA FLORES NIETO, Directora de Estadística y Cartografía.
- LIC. FERNANDO TUNÓN CRUZ, Subdirector de Integración Documental.

POR LA COMISIÓN FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES:

- LIC. GUILLERMO GONZÁLEZ ROBLEDO, Subdirector de Recopilación y Sistematización de la Información

OBJETIVO DE LA REUNIÓN:

Extraer fecha y lugar de la reunión para el acumulado de reuniones.

...entamiento y se determinó que la COFETEL era la ... para 2003 la COFETEL debe estimar sobre ... debe profundizar la pregunta en la encuesta. ... se requiere profundizar de 6 años o más para ...

...a Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares es la ... filza todo mundo, tiene una periodicidad bianual y a ...

... y Desarrollo de Tecnología, no es una encuesta ... de que se realice en este año; pero podría hacerse ... por lo cual CONACYT recurre a empresas privadas ...

... en el marco del Comité exista un acercamiento con ... se posea tener algunos otros escenarios identificados ...

... que el INEGI tiene solidez, diseño y marco para ... investigación y desarrollo de tecnología 2003 pero no ...

Extraer acuerdos y compromisos establecidos en la reunión:

**Acuerdo G701/30/11/04.**  
El Act. Héctor Nambo Caro, enviará los cuestionarios de las encuestas a la Dirección General de Planeación para que se remitan a la Comisión Federal de Telecomunicaciones y a la Coordinación General del Sistema Nacional e-México.

Acuerdo G701/30/11/04.  
El Act. Héctor Nambo Caro, enviará los cuestionarios de las encuestas a la Dirección General de Planeación para que se remitan a la Comisión Federal de Telecomunicaciones y a la Coordinación General del Sistema Nacional e-México.

Acuerdo G702/30/11/04.  
El Act. Héctor Nambo Caro, conseguirá el costo para llevar a cabo la encuesta y enviará a la Dirección General de Planeación para que se remitan a la Comisión Federal de Telecomunicaciones y a la Coordinación General del Sistema Nacional e-México.

- **Foro de consultas y sugerencias de los usuarios.** La consulta o sugerencia por parte de los integrantes del Comité debe dirigirse al prosecretario, con copia a uno de los coordinadores en materia estadística y geográfica del Comité por parte de la SCT –según sea el caso–, y al responsable por parte del INEGI del grupo de trabajo al cual vaya dirigida la consulta o sugerencia.

El correo electrónico se dirige al prosecretario del Comité con copia a los coordinadores en materia estadística y geográfica del Comité por parte de la SCT. Con el propósito de que haya una mejor comunicación, es conveniente que los coordinadores en materia estadística y geográfica del Comité por parte de la SCT pongan a consideración de los responsables de los grupos de trabajo por parte del INEGI y de la SCT las respuestas que vayan a emitir con respecto a las consultas y sugerencias de los usuarios del Boletín electrónico. El coordinador de la SCT en materia estadística es la Dirección de Estadística y Cartografía de la Dirección General de Planeación, mientras que el coordinador en materia geográfica en la SCT es la Dirección de Planeación Regional de la Dirección General de Planeación.

El correo electrónico del prosecretario del Comité de la SCT es [msalina@sct.gob.mx](mailto:msalina@sct.gob.mx). Los correos electrónicos de los responsables de los grupos de trabajo por parte del INEGI y por parte de la SCT, así como de los coordinadores en materia estadística y en materia geográfica del Comité se pueden ver en el Anexo 3 de este Manual.

También se les debe enviar el Boletín electrónico a los servidores públicos del INEGI responsables de la coordinación y el seguimiento de la situación del Comité y sus grupos de trabajo, que forman parte del secretariado técnico de normas, con el fin de brindarles elementos para que lleven a cabo esta labor (véase Anexo 3 de este Manual).

- **Respuestas a consultas y sugerencias de los usuarios.** Los responsables de atender las consultas y sugerencias de los usuarios del Boletín electrónico, darán respuesta a través del correo electrónico. Asimismo, en el *Foro de consulta electrónica* se visualizarán las consultas y sugerencias más frecuentes, con sus respuestas respectivas: <http://colabora.sct.gob.mx/> .
- **Casilla de suscripciones y bajas al Boletín electrónico.** En esta casilla se dan a conocer las instrucciones para darse de alta o de baja en el Boletín electrónico: Es necesario el envío de un correo electrónico dirigido al prosecretario del Comité (correo electrónico: [msalina@sct.gob.mx](mailto:msalina@sct.gob.mx)), quien bajo las facultades que se le confieren a través el Reglamento interior del Comité decidirá la viabilidad de las suscripciones y bajas que se presenten.
- **Promociones.** Para la conformación de esta sección cada institución debe enviar al diseñador gráfico su banner y la liga correspondiente y hacerlo del conocimiento del comunicólogo, para que sean insertados en el espacio designado.

### **3.5 INDICACIONES DE REDACCIÓN PARA EL BOLETÍN ELECTRÓNICO**

#### **Redacción ágil y concreta de contenidos**

Dado que el Boletín electrónico está dirigido a Directivos quienes normalmente tienen saturada su agenda, es necesario que la redacción de éste sea clara y concreta. Y tomando en consideración que este es un Boletín electrónico que pretende mejorar la comunicación entre los integrantes del Comité para un avance progresivo y constante de sus trabajos, es necesario que principalmente se visualicen los acuerdos establecidos en las sesiones del Comité y de sus grupos de trabajo, para tener presente los resultados de su concreción enfocados a un fin común.

En el caso de la Editorial, redactarla de forma concreta, tomando en consideración que tiene que ser breve por el espacio con el que se cuenta. Es conveniente que se conforme de un párrafo de máximo seis líneas.

#### **Revisión ortográfica de contenidos**

Una vez conformados los contenidos por parte de los responsables de los grupos de trabajo conforme a las secciones definidas, se procede a una revisión exhaustiva de la ortografía, ya que cualquier falta ortográfica demerita el trabajo desarrollado y el Boletín electrónico tiene el riesgo de perder su credibilidad. Los responsables de los grupos lo turnan a los coordinadores en materia estadística y geográfica, y ellos a su vez se lo envían al prosecretario del Comité y a los vocales, y por último el prosecretario se lo pasa al presidente del Comité para que le dé su visto bueno.

#### **Revisión de estilo de contenidos**

El redactor del Boletín electrónico debe unificar los criterios de redacción de los textos desarrollados por los responsables de cada grupo de trabajo.

### 3.6 DISEÑO DEL BOLETÍN ELECTRÓNICO

El diseñador gráfico deberá llevar a cabo los siguientes puntos:

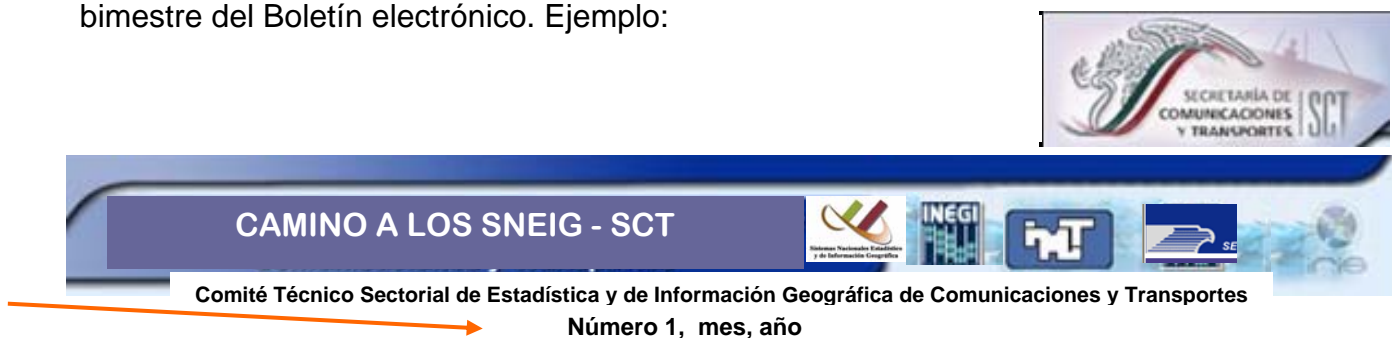
#### Establecimiento de formato del Boletín electrónico

La elaboración del Boletín electrónico del *Comité Técnico Sectorial de Estadística y de Información Geográfica de Comunicaciones y Transportes* será en formato de texto, para que al momento de su distribución de forma práctica se adjunte al correo como documento (de la etapa de distribución se hablará más adelante).

Dado que el Comité pertenece a la Secretaría de Comunicaciones y Transportes es necesario que el encabezado del Boletín electrónico contenga en inicio el logotipo de la Secretaría, luego el nombre del Boletín electrónico y las principales ligas correspondientes a los siguientes sitios Web: Secretaría de Comunicaciones y Transportes, Sistemas Nacionales Estadístico y de Información Geográfica (SNEIG), INEGI, y de las entidades del sector que forman parte de los grupos de trabajo. Ejemplo:



Posteriormente de manera centrada y pegada al encabezado se indica el número y bimestre del Boletín electrónico. Ejemplo:



Para destacar la Editorial de todo el contenido del Boletín electrónico es necesario un encuadre. La Editorial del Boletín electrónico debe contener en principio un agradecimiento al lector, después mencionar de manera breve que ofrece el número en cuestión.

EDITORIAL

### Identificación de las rutas de acceso a contenidos

- Las rutas de acceso podrían ser principalmente las siguientes:

**Ligas a sitios Web.** Es conveniente que la liga al sitio de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes sea la primera en aparecer en el Boletín electrónico a través de un banner ([www.sct.gob.mx](http://www.sct.gob.mx)); asimismo, continuar con la liga hacia el sitio de los SNEIG (<http://10.1.8.238/sneig/default.aspx>), y hacia el sitio del INEGI ([www.inegi.gob.mx](http://www.inegi.gob.mx)); para posteriormente, destacar en el encabezado las ligas a través de un banner de los sitios de las entidades del sector que participan:



Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos (CAPUFE) [www.capufe.gob.mx](http://www.capufe.gob.mx),



Aeropuertos y Servicios Auxiliares de México (ASA)  
[www.asa.gob.mx](http://www.asa.gob.mx),



Telecomunicaciones de México (TELECOMM)  
<http://www.telecomm.net.mx/>,



Servicio Postal Mexicano (SEPOMEX)

<http://www.sepomex.gob.mx/Sepomex>,



Instituto Mexicano del Transporte (IMT)

<http://www.imt.mx/>,



Servicios a la Navegación en el Espacio Aéreo Mexicano (SENEAM) <http://www.seneam.gob.mx/> y



Comisión Federal de Telecomunicaciones (COFETEL)

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

**Foro de consulta electrónica.** En caso de que además de los acuerdos emitidos en las actas de las sesiones del Comité y minutas de las reuniones de sus grupos de trabajo, los lectores quieran visualizar el desglose de las mismas, podrán acceder a este foro a la ruta: <http://colabora.sct.gob.mx/> (siempre y cuando se tenga la contraseña proporcionada por conducto del prosecretario del Comité).

Cabe destacar que para las secciones de *consultas y sugerencias*; así como de *suscripciones y bajas al Boletín electrónico* se deben mencionar los datos de los servidores públicos encargados de estos puntos, primordialmente sus correos electrónicos.



## **Diagramación de contenidos**

- Para títulos en Arial de nueve puntos bold color Añil; para subtítulos en Arial de ocho puntos bold color negro; y para contenido en Arial de ocho puntos normal color negro.
- Se sugiere que los coordinadores en materia estadística y geográfica por parte de la SCT coordinen el trabajo de dar formato a los contenidos del Boletín electrónico, debido a que tienen una homogénea y amplia visión de los trabajos que se desarrollan en el seno del Comité y de sus grupos de trabajo.

## **Revisión de ligas a sitios Web**

- Una vez concluido el formateado del Boletín electrónico, es necesaria una revisión final de las rutas que siguen las ligas a los diversos sitios Web, con el propósito de evitar que los lectores del Boletín electrónico observen rutas mal dirigidas. Es importante destacar que de haber algún error se afectaría la credibilidad del Boletín electrónico.
- Asimismo, hay que corroborar la vigencia de los banner con liga, pues si no se corrobora puede suceder que el usuario del Boletín electrónico no identifique de inmediato a la organización representada por el banner.
- En caso de que alguna de las rutas se encuentre deshabilitada temporalmente al momento de la revisión, es necesario colocar una leyenda al lado de la dirección electrónica especificando que por el momento está deshabilitada y que para tal fecha ya podrán disponer de la misma. Esta acción tiene como finalidad el evitar el atraso de la emisión del Boletín electrónico en los plazos establecidos.

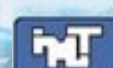
A continuación se ejemplifica el diseño del Boletín electrónico:

## Ejemplo del diseño



**BOLETÍN**

### CAMINO A LOS SNEIG - SCT



**Comité Técnico Sectorial de Estadística y de Información Geográfica de Comunicaciones y Transportes**  
**Número 1, mes, año**

#### **EDITORIAL**

Es conveniente brindar un agradecimiento al lector por mantenerse en contacto a través del boletín electrónico; asimismo, se debe hacer mención de cuál es el propósito de cada número. Es conveniente que esté conformado por un máximo de seis líneas, tomando en consideración que tiene que ser breve.

#### **PROGRAMA SECTORIAL DE DESARROLLO DE ESTADÍSTICA Y DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA**

A través de esta sección se promueve el desarrollo de dicho programa; al tiempo de emplearlo para la difusión de los avances relativos a su conformación y concreción.

#### **CONOCIÉNDONOS**

Esta sección representa un espacio para promover del desarrollo organizacional al interior del Comité, con el fin de lograr que se consolide como una organización que trabaja en equipo de manera homogénea. Ejemplos:

##### **Construyendo una misión y una visión**

A través del boletín se puede poner a consideración de los integrantes del Comité una misión y una visión exactas del Comité.

##### **Como parte de un equipo**

Con el fin de visualizar la manera en que funciona el *Comité Técnico Sectorial de Estadística y de Información Geográfica de Comunicaciones y Transportes*, se muestra el siguiente ejemplo:

Uso de imágenes

#### **AVANZANDO HACIA UN SISTEMA**

En esta sección se divulgan los avances que de manera conjunta, los grupos de trabajo y el Comité, han llevado a cabo para la concreción de un Sistema Sectorial Estadístico y de Información Geográfica de Comunicaciones y Transportes que formará parte de los Sistemas Nacionales Estadístico y de Información Geográfica (SNEIG), que la SCT ha nombrado Sistema de Información Geoestadística del Sector Comunicaciones y Transportes.

**Espacio para promover los proyectos, productos y servicios del Sector Comunicaciones y Transportes**

## **PROYECTOS**

El INEGI con la participación conjunta de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, los estados y los poderes, cumple una de sus funciones que es la de coordinar y desarrollar los Servicios Nacionales de Estadística y de Información Geográfica como parte de los SNEIG. Es por ello que en esta sección se verían reflejados los resultados que la SCT ha logrado en el desarrollo de los proyectos del INEGI que están encaminados al desarrollo y prestación de estos servicios. Asimismo es conveniente que exista una selección de sitios Web, donde se puedan observar a detalle dichos proyectos ([www.inegi.gob.mx](http://www.inegi.gob.mx)).

En esta sección se divulgan los avances que el sector ha logrado con su participación en los proyectos institucionales del INEGI.

## **SESIONES DEL COMITÉ**

**El Comité ha llevado a cabo 2 sesiones:**

06/ago/2005

29/mar/2006

**Actas de las sesiones del Comité ubicadas en el *Foro de Consulta Electrónica*:**

<http://colabora.sct.gob.mx/>

**Acuerdos establecidos en la segunda sesión del Comité:**

✓

## **REUNIONES DEL GRUPO I. INTEGRACIÓN E INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN**

**Reuniones efectuadas:**

**Tema 1.** Cuatro (08/oct/05, 28/oct/2005, 26/nov/2005 y 09/mar/06)

**Tema 2.** Cinco (...)

**Tema 3.** Nueve (...)

**Tema 4.** Tres a partir de la primera sesión del Comité (...)

**Minutas de las reuniones ubicadas en el *Foro de Consulta Electrónica*:**

<http://colabora.sct.gob.mx/>

**Acuerdos establecidos en las reuniones de los temas:**

**Tema 1. Cuarta reunión:**

✓

**Tema 2. Quinta reunión:**

✓

**Tema 3. Novena reunión:**

✓

**Tema 4. Tercera reunión:**

✓

## **REUNIONES DEL GRUPO II. PARA INTEGRAR LA MATRIZ INSUMO PRODUCTO**

**Reuniones efectuadas: 8**

16/ago/2005, 25/ago/2005, 31/ago/2005, 07/sept/2005, 15/sept/2005, 30/sept/2005, 22/oct/2005 y 09/mar/2006

**Minutas de las reuniones ubicadas en el *Foro de Consulta Electrónica*:**

<http://colabora.sct.gob.mx/>

**Acuerdos establecidos en la octava reunión de este grupo de trabajo:**

✓

## **REUNIONES DEL GRUPO III. PARA INTEGRAR EL SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA DEL SECTOR COMUNICACIONES Y TRANSPORTES**

**Reuniones efectuadas: 9**

08/sept/2005, 15/sept/2005, 28/sept/2005, 08/oct/2005, 14/dic/2005, 09/mar/2006, 16/mar/2006, 03/may/2006 y 25/jul/2006

**Minutas de las reuniones ubicadas en el *Foro de Consulta Electrónica* del Comité Técnico Sectorial de Estadística y de Información Geográfica de Comunicaciones y Transportes:**

<http://colabora.sct.gob.mx/>

**Acuerdos establecidos en la novena reunión de este grupo de trabajo:**

✓

## **REUNIONES DEL GRUPO IV. INDICADORES DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN**

**Reuniones efectuadas: 4**

12/nov/2005, 30/nov/2005, 07/dic/2005 y 09/mar/2006

**Minutas de las reuniones ubicadas en el *Foro de Consulta Electrónica* del Comité Técnico Sectorial de Estadística y de Información Geográfica de Comunicaciones y Transportes:**

<http://colabora.sct.gob.mx/>

**Acuerdos establecidos en la cuarta reunión de este grupo de trabajo:**

✓

## FORO DE CONSULTAS Y SUGERENCIAS

Favor de enviar un correo a las siguientes direcciones electrónicas, donde se externé la consulta o sugerencia:

Dirigido a: Dirección General de Planeación de la SCT (correo electrónico: [rmsalina@sct.gob.mx](mailto:rmsalina@sct.gob.mx)), Prosecretario del Comité Técnico Sectorial de Estadística y de Información Geográfica de Comunicaciones y Transportes.

Con copia a: Dirección de Estadística y Cartografía de la Dirección General de Planeación de la SCT (correo electrónico: [jflores@sct.gob.mx](mailto:jflores@sct.gob.mx)), Coordinador en materia estadística del Comité.

Dirección de Planeación Regional de la Dirección General de Planeación de la SCT (correo electrónico: [rhrammm@sct.gob.mx](mailto:rhrammm@sct.gob.mx)), Coordinador en materia geográfica del Comité.

## RESPUESTAS A CONSULTAS Y SUGERENCIAS

Favor de enviar un correo a las siguientes direcciones electrónicas, donde se externé la consulta o sugerencia:

Dirigido a: Dirección General de Planeación de la SCT (correo electrónico: [rmsalina@sct.gob.mx](mailto:rmsalina@sct.gob.mx)), Prosecretario del *Comité Técnico Sectorial de Estadística y de Información Geográfica de Comunicaciones y Transportes*.

Con copia a: Dirección de Estadística y Cartografía de la Dirección General de Planeación de la SCT (correo electrónico: [jflores@sct.gob.mx](mailto:jflores@sct.gob.mx)), Coordinador en materia estadística del Comité.

Dirección de Planeación Regional de la Dirección General de Planeación de la SCT (correo electrónico: [rhrammm@sct.gob.mx](mailto:rhrammm@sct.gob.mx)), Coordinador en materia geográfica del Comité.

**Espacio para promover los proyectos, productos y servicios del Sector Comunicaciones y Transportes**

## ALTAS Y BAJAS AL BOLETÍN ELECTRÓNICO

### (Casilla de suscripciones y bajas)

Para darse de alta o de baja en este Boletín electrónico, favor de enviar la notificación a la:

Dirección General de Planeación de la SCT a su correo electrónico: [rmsalina@sct.gob.mx](mailto:rmsalina@sct.gob.mx).

Con copia a: Dirección de Estadística y Cartografía de la Dirección General de Planeación de la SCT (correo electrónico: [jflores@sct.gob.mx](mailto:jflores@sct.gob.mx)).

Dirección de Planeación Regional de la Dirección General de Planeación de la SCT (correo electrónico: [rhrammm@sct.gob.mx](mailto:rhrammm@sct.gob.mx)).

### 3.7 DISTRIBUCIÓN DEL BOLETÍN ELECTRÓNICO

#### Revisión final del Boletín electrónico

- Una vez conformada la versión final del Boletín electrónico se turna al prosecretario del Comité para que le haga una última revisión, para después turnarlo al presidente del Comité para su visto bueno.
- Con el visto bueno del presidente del Comité está listo para ser enviado a sus destinatarios. El área idónea para el envío del Boletín es la que se encarga del **Foro de consulta electrónica** del Comité, debido a que cuenta con los conocimientos, la infraestructura y el presupuesto para llevar a cabo esta acción.

#### Conformación de la lista de usuarios

- Ésta debe incluir título, nombre y cargo del usuario, su puesto en el Comité, su domicilio y su dirección electrónica.
- A la lista de usuarios se le pueden agregar las columnas que el Comité considere convenientes (véase Anexo 3 de este Manual).

#### Administración de la lista de usuarios

- Puesto que “la relación de suscriptores permite al editor del boletín conocer a los usuarios que solicitan el servicio”<sup>1</sup>, también se puede incluir una columna de observaciones a la lista, en donde podría mencionarse, por ejemplo: con qué nivel de poder de decisiones cuenta el funcionario en cuestión; esto podría permitir determinar qué tipo de noticias del Comité necesita saber para que pueda actuar con oportunidad.

---

<sup>1</sup> Comercio en la red. op.cit. pág. 1.

- Es necesario programar una actualización de la lista, conforme a las entradas que se presenten en la casilla de suscripción del Boletín electrónico autorizadas por el prosecretario del Comité.

## Envío por correo electrónico del Boletín electrónico

- A continuación se detalla la manera de cómo encabezar correctamente el Boletín electrónico que se va a distribuir a todos los integrantes del Comité y de sus grupos de trabajo:

**De:** Dirección que automáticamente coloca el programa (quien lo envía). En el caso del Comité de la SCT sería conveniente manejar una cuenta especial. Por ejemplo:  
**De:** [ctseigsct@sct.gob.mx](mailto:ctseigsct@sct.gob.mx)

**Yo cuento, tú cuentas... ¡todos contamos!**

**Adjuntar archivo:**

1. Abrir la opción "Adjuntar"
2. Seleccionar archivo en Word.
3. Insertar.

Ejemplo de nombre de archivo:  
**Boletín No1\_SNEIG-SCT.doc**

Con el fin de no divulgar los correos de los integrantes del Comité, también es conveniente escribir la cuenta especial. Por ejemplo:  
**Para:** [ctseigsct@sct.gob.mx](mailto:ctseigsct@sct.gob.mx)

**CC:** no colocar nada

**CCO:** [nombre2@institucion.org](mailto:nombre2@institucion.org); [nombre3@institucion.org](mailto:nombre3@institucion.org); ...  
 Correos de la lista de usuarios

**Asunto:** **Boletín (Nombre), No. 0**

En el mensaje es conveniente integrar la Editorial del boletín en cuestión.

### 3.8 PROPUESTA DEL NÚMERO 1 BOLETÍN ELECTRÓNICO

En este punto se ejemplifica por pasos la conformación del número uno del Boletín electrónico titulado *CAMINO A LOS SNEIG – SCT*, de acuerdo con el Manual:

#### Contenido

Se toman en consideración las secciones determinadas del Boletín electrónico, y se determina el bimestre que cubrirá el primer número:

Tendría que cubrir el último bimestre Noviembre – Diciembre 2006, debido a que los integrantes no tienen una visión global de quiénes integran al Comité, qué es, cómo funciona, y a qué se dedican sus integrantes.

#### Recopilación, organización y procesamiento de la información

Considerando que se desconoce al Comité, se podría cubrir el primer bimestre con una breve explicación de lo sucedido con el Comité y sus grupos de trabajo en el 2006, incluyendo al final de estos textos sólo los acuerdos de las últimas sesiones y reuniones. El material básico a emplear para la conformación del número uno del Boletín electrónico es:

Tipo de documento	Contenido	Utilidad dada
Actas de la última sesión del Comité.	La fecha y el lugar donde se llevó a cabo la sesión, los asistentes, la descripción de cómo se llevó a cabo la sesión, una breve descripción de las exposiciones, y los acuerdos establecidos.	Extracción de acontecimientos importantes, fecha y lugar de la sesión y acuerdos establecidos.
Minutas de las reuniones de los grupos de trabajo.	La fecha y el lugar donde se llevó a cabo la reunión, los asistentes, la descripción de cómo se llevó a cabo la sesión, una breve descripción de las exposiciones, y los acuerdos establecidos.	Extracción de acontecimientos importantes, fecha y lugar de la reunión y acuerdos establecidos.
Documentos presentados, entregados y discutidos durante la última sesión del Comité y las reuniones de los grupos de trabajo.	Es el material de apoyo elaborado por los expositores de una sesión o reunión, así como informes específicos para la sesión o reunión, o publicaciones de apoyo para los asistentes.	En caso de que se quiera resaltar algún punto en la sección de <i>Sesiones del Comité</i> o en la <i>Reuniones de los grupos de trabajo</i> . O para detallar algún proyecto tratado en la sesión o reunión.
La nota informativa de la sesión del Comité respectiva.	Es el escrito elaborado para difundir entre los integrantes de la institución lo acontecido durante la sesión del Comité. En la SCT no se hace nota informativa cuando se reúnen los grupos de trabajo.	Para jerarquizar lo tratado en la sesión, al tiempo de ubicar principales acuerdos y compromisos adquiridos.

Documentos normativos dirigidos a los Comités Técnicos Sectoriales, presentados hasta este momento.	El INEGI como secretariado técnico de normas emite diversas normatividades documentadas (de organización -entre los integrantes del Comité y sus grupos de trabajo-, así como de integración, desarrollo y difusión de la información estadística y geográfica del sector).	Difundidas a través del boletín electrónico, para que los integrantes del Comité y de sus grupos de trabajo estén bajo el mismo nivel de conocimientos normativos.
Informe de seguimiento de los avances de los trabajos desarrollados por el Comité y de sus grupos con corte al 31 de octubre de 2006.	Historia del trabajo realizado por el Comité y sus grupos de trabajo, así como avances logrados por los mismos, en la construcción de los sistemas nacionales. Una vez concluido su sistema, en estos informes se deberá ver reflejado un reporte de integración, desarrollo y actualización de la información estadística y geográfica del sector que se plasma en el sistema. Así como la manera en que satisface las necesidades de información de los usuarios a través de un servicio público de información.	En caso de que un avance sea de mucha relevancia.
Informes de proyectos específicos desarrollados en el seno del Comité.	Los avances de proyectos que se desarrollan en el seno del Comité y que son de interés para sus integrantes.	Para reportar los avances de los proyectos desarrollados en el seno del Comité y de sus grupos de trabajo.
Propuestas de artículos desarrolladas por los responsables de los grupos de trabajo.	Pueden promover el desarrollo organizacional del Comité, difundir un acontecimiento importante, o dar a conocer un proyecto específico del sector.	Para promover un desarrollo organizacional entre los integrantes del Comité y de sus grupos de trabajo.
Banner promocionales de proyectos y eventos del sector.	Difusión de proyectos y eventos del sector. Normalmente estos banners cuentan con liga al sitio donde se detalla el proyecto o el evento en cuestión.	Para difundir los proyectos y eventos del sector.

## Redacción

Se procede al desarrollo de los contenidos definidos para este Boletín electrónico con base en el material disponible. Para ser más explícito, se verá como se desarrollan cada una de sus secciones:

### EDITORIAL

Propuesta de Editorial, que por ser el primer número, es necesaria una introducción amplia dirigida a los integrantes del Comité:



¡Gracias por hacer equipo!, la SCT se complace en brindar un agradecimiento y reconocimiento a CAPUFE, ASA, TELECOMM, SEPOMEX, IMT, SENEAM, COFETEL e INEGI, por su gran colaboración en el desarrollo de un Sistema Sectorial Estadístico y de Información Geográfica que formará parte de los Sistemas Nacionales Estadístico y de Información Geográfica (SNEIG), a través de los trabajos desarrollados en el seno del Comité Técnico Sectorial de Estadística y de Información Geográfica de Comunicaciones y Transportes (CTSEIG-SCT). En este primer número del Boletín electrónico se brindarán los avances en el desarrollo del programa sectorial, las primeras propuestas para que se dé un desarrollo organizacional dentro del Comité y sus grupos de trabajo, así como un panorama general de los trabajos que se están desarrollando dentro del CTSEIG-SCT y sus grupos de trabajo.

## **PROGRAMA SECTORIAL DE DESARROLLO DE ESTADÍSTICA Y DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA**

Con el fin de impulsar a los integrantes del Comité a elaborar su Programa Sectorial de Desarrollo de Estadística y de Información Geográfica, se deben plantear los puntos más importantes para su conformación:

Si no hay plan, no hay triunfo, por ello es importante planear qué se hará, cómo se hará y quién participará en la conformación de este gran sistema al servicio de la ciudadanía y del Gobierno Federal para la toma de decisiones que beneficien al país.

El INEGI como Secretariado Técnico de Normas, a través de la Dirección de Vinculación Regional y Sectorial, brindó recientemente al CTSEIG-SCT las *Bases para la conformación de un Programa Sectorial de Desarrollo de Estadística y de Información Geográfica*, dicho documento hace hincapié en seguir la siguiente estructura para dar orden en la elaboración de los programas sectoriales de desarrollo:

Aspectos generales. Incluyen la presentación del programa, una introducción al documento y la referencia al marco legal que sustenta al programa.

Diagnóstico. Panorama que permita conocer con qué recursos se cuenta en el campo estadístico y de información geográfica en el sector, cuál es su problemática y qué demanda la sociedad al respecto.

Establecimiento de objetivos. A partir de los resultados del diagnóstico, es posible definir los objetivos y las metas del PROSDEIG a corto, mediano y largo plazos, que propicien el desarrollo del sector, y por consecuencia que contribuyan al desarrollo de los sistemas nacionales.

Estrategias. Entendidas como el conjunto de acciones simultáneas y precisas de secuencia coherente que se llevan a cabo para instrumentar los objetivos.

Seguimiento y evaluación. En este apartado se definen los mecanismos y responsables del seguimiento y la evaluación que permitan conocer en términos cuantificables, el avance del programa, así como el grado de cumplimiento de los objetivos y las metas logradas, estableciendo de antemano lineamientos al respecto.

Fuente: *Bases para la elaboración de los Programas Sectoriales de Desarrollo de Estadística y de Información Geográfica (PROSDEIG).*

## **CONOCIÉNDONOS**

Para iniciar la promoción de un desarrollo organizacional al interior del Comité y de sus grupos de trabajo se propone poner a consideración de sus integrantes una misión y una visión de esta organización, al tiempo de mostrar una propuesta de organigrama del mismo donde se visualice cómo está organizado el Comité:

### **Construyendo una misión y una visión**

Se pone a consideración de los integrantes la siguiente misión, visión y los valores del Comité, que guiarán sus metas:

**Misión.** Ser el mecanismo de participación, consulta y colaboración de las dependencias, órganos desconcentrados, organismos descentralizados y empresas de participación estatal del sector Comunicaciones y Transportes y demás actores involucrados en los SNEIG relacionados con el sector, para elaborar y ejecutar los programas y proyectos en materia de Estadística y Geografía, así como para definir, difundir y vigilar el cumplimiento de las normas, lineamientos, medios y procedimientos para la captación, procesamiento y difusión de la información estadística y geográfica del sector, que atienda los requerimientos de los usuarios y consolide los Sistemas Nacionales Estadístico y de Información Geográfica (SNEIG) en su ámbito de competencia.

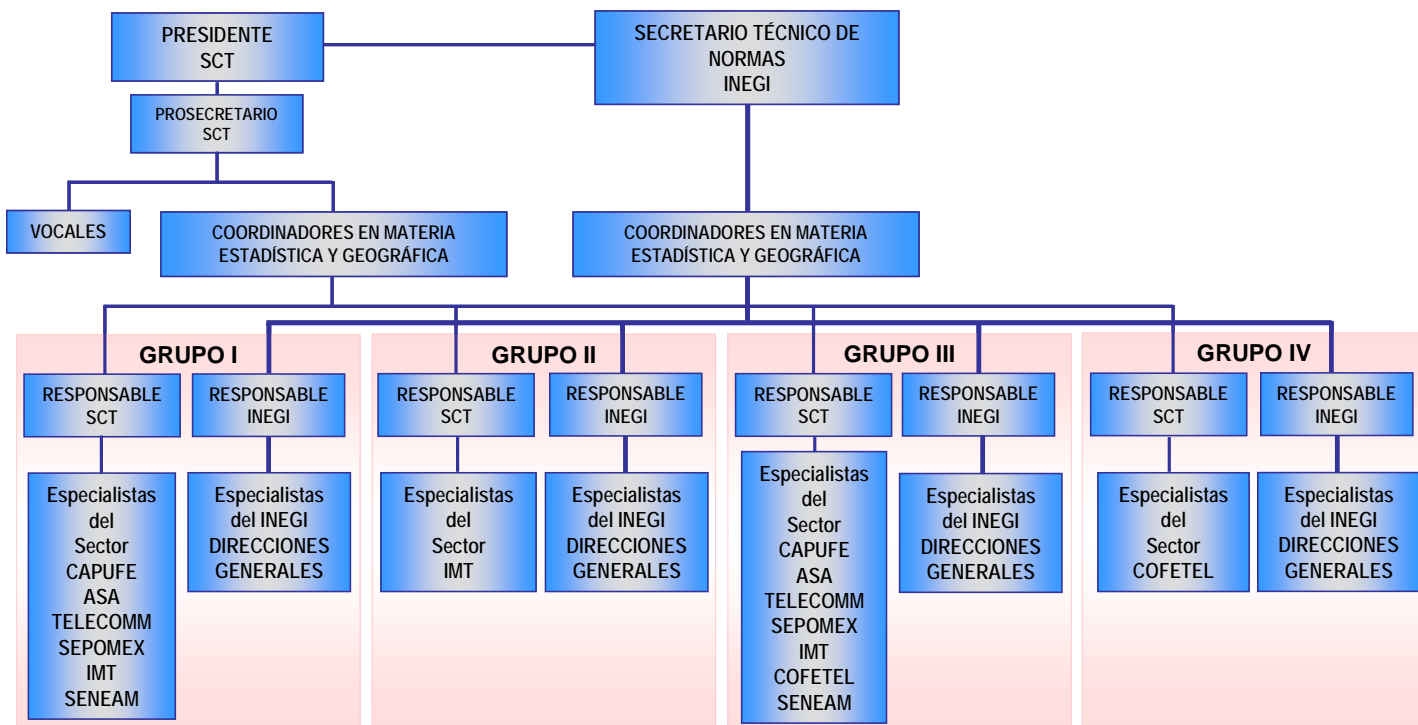
**Visión.** Brindar a la sociedad y al Gobierno Federal información estadística y geográfica del sector fidedigna y confiable, que sirva para el desarrollo de proyectos y la concreción y aplicación de políticas públicas a beneficio de la sociedad mexicana, a través de un Sistema Sectorial Estadístico y de Información Geográfica integrado a los SNEIG.

**Valores:**

- Compromiso. Actuar con disponibilidad, convicción y entrega en el cumplimiento de las funciones que competan dentro del Comité.
- Comunicación. Transmitir ideas y opiniones mediante el intercambio de información para aumentar el conocimiento colectivo.
- Honestidad. Orientar nuestra conducta hacia la rectitud, honradez, verdad e integridad en todo momento.
- Profesionalismo. Realizar con entusiasmo, interés y eficiencia las tareas encomendadas, enriqueciéndolas con nuestros conocimientos y experiencias.
- Respeto. Escuchar y tomar en consideración la diversidad de ideas, opiniones y percepciones de las personas.
- Trabajo en equipo. Compartir conocimientos, habilidades y cualidades personales para el logro de un objetivo común.

**Como parte de un equipo**

Para que una organización adquiera fuerza necesita contar con una estructura sólida, donde se visualice cuál es el papel que cada uno de sus integrantes juega dentro de este gran equipo de trabajo; de ahí que se muestra en forma de organigrama la manera en que articulan cada una de las partes que integran el *Comité Técnico Sectorial de Estadística y de Información Geográfica de Comunicaciones y Transportes*:



## AVANZANDO HACIA UN SISTEMA

Se requiere la integración y el desarrollo de un Sistema Sectorial Estadístico y de Información Geográfica que muestre toda la información estadística y geográfica que se origina en el sector, la cual se ponga a disposición de la sociedad mediante un servicio público de información fidedigno. En este primer número del Boletín electrónico es importante dar a conocer el estado que guarda el desarrollo de este sistema.

En la *Cuarta reunión de los Comités Técnicos Consultivos de Estadística y de Información Geográfica*, la SCT dio a conocer una primera versión del Sistema de Información Geoestadística del Sector Comunicaciones y Transportes; actualmente, se está desarrollando una segunda versión, que por supuesto aún no se encuentra en línea hasta que se lleven a cabo las pruebas necesarias. Para conocer cómo funcionará y cómo se pretende que esté estructurado el sistema, favor de dirigirse a la siguiente ruta:

<http://www.inegi.gob.mx/lib/pte2.asp?c=1290&md=d&s=inegi>

Fuente: ***Información detallado de la Cuarta reunión de los Comités Técnicos Sectoriales ubicada en el sitio del INEGI en Internet.***

## PROYECTOS

En un primer momento, en el número uno del Boletín electrónico se debe visualizar en qué proyectos del INEGI participa la SCT en el seno del Comité.

## SESIONES DEL COMITÉ Y REUNIONES DE LOS GRUPOS DE TRABAJO

Para el número uno de este Boletín electrónico es recomendable presentar una breve historia de los puntos tratados en las dos sesiones que ha llevado a cabo el Comité y en las reuniones de cada grupo:

La primera sesión de trabajo se celebró el 6 de agosto de 2005. En marzo de 2006 se llevó a cabo la segunda sesión del Comité donde se presentó el Programa de Trabajo 2006, destacando aspectos como: la conciliación estadística, la operación de la BD-ETAN en la SCT, la aportación de información para la Matriz Insumo-Producto, la integración del Sistema de Información Geoestadística del Sector, el apoyo para la aplicación de dos encuestas para obtener indicadores de la sociedad de la información y uso de Internet en México, y los trabajos para concretar en la SCT la *Homologación del Catálogo de Nombres y Claves de Entidades Federativas, Municipios y Localidades*. El 20 de septiembre de 2006 el Dr. Calvillo tuvo una reunión de coordinación con los Prosecretarios y Secretarios Técnicos de los Comités Técnicos Sectoriales con el fin de adecuar los mecanismos de coordinación actuales que utilizan las dependencias de la APF para vincularse con las entidades federativas con el objeto de integrar sus sistemas sectoriales de información estadística y geográfica.

Las reuniones de los grupos de trabajo se desglosan en el dummy del Boletín electrónico

Fuente: ***Actas de las sesiones del Comité y minutas de las reuniones de los grupos de trabajo.***

## Dummy del Boletín electrónico siguiendo el diseño establecido

Una vez que se tienen desarrollados los contenidos se conforma el dummy del boletín quedando de la siguiente manera la propuesta:

**EDITORIAL**

¡Gracias por hacer equipo!, la SCT se complace en brindar un agradecimiento y reconocimiento a CAPUFE, ASA, TELECOMM, SEPOMEX, IMT, SENEAM, COFETEL e INEGI, por su gran colaboración en el desarrollo de un Sistema Sectorial Estadístico y de Información Geográfica que formará parte de los Sistemas Nacionales Estadístico y de Información Geográfica (SNEIG), a través de los trabajos desarrollados en el seno del *Comité Técnico Sectorial de Estadística y de Información Geográfica de Comunicaciones y Transportes (CTSEIG-SCT)*. En este primer número del Boletín electrónico se brindarán los avances en el desarrollo del programa sectorial, las primeras propuestas para que se dé un desarrollo organizacional dentro del Comité y sus grupos de trabajo, así como un panorama general de los trabajos que se están desarrollando dentro del CTSEIG-SCT y sus grupos de trabajo.

**PROGRAMA SECTORIAL DE DESARROLLO DE ESTADÍSTICA Y DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA**

Si no hay plan, no hay triunfo, por ello es importante planear qué se hará, cómo se hará y quién participará en la conformación de este gran sistema al servicio de la ciudadanía y del Gobierno Federal para la toma de decisiones que beneficien al país.

El INEGI como Secretariado Técnico de Normas, a través de la Dirección de Vinculación Regional y Sectorial, brindó recientemente al CTSEIG-SCT las *Bases para la conformación de un Programa Sectorial de Desarrollo de Estadística y de Información Geográfica*, dicho documento hace hincapié en seguir la siguiente estructura para dar orden en la elaboración de los programas sectoriales de desarrollo:

**Aspectos generales.** Incluyen la presentación del programa, una introducción al documento y la referencia al marco legal que sustenta al programa.

**Diagnóstico.** Panorama que permita conocer con qué recursos se cuenta en el campo estadístico y de información geográfica en el sector, cuál es su problemática y qué demanda la sociedad al respecto.

**Establecimiento de objetivos.** A partir de los resultados del diagnóstico, es posible definir los objetivos y las metas del PROSDEIG a corto, mediano y largo plazos, que propicien el desarrollo del sector, y por consecuencia que contribuyan al desarrollo de los sistemas nacionales.

**Estrategias.** Entendidas como el conjunto de acciones simultáneas y precisas de secuencia coherente que se llevan a cabo para instrumentar los objetivos.

**Seguimiento y evaluación.** En este apartado se definen los mecanismos y responsables del seguimiento y la evaluación que permitan conocer en términos cuantificables, el avance del programa, así como el grado de cumplimiento de los objetivos y las metas logradas, estableciendo de antemano lineamientos al respecto.

Fuente: *Bases para la elaboración de los Programas Sectoriales de Desarrollo de Estadística y de Información Geográfica (PROSDEIG)*.

**CONOCIÉNDONOS****Construyendo una misión y una visión**

Se pone a consideración de los integrantes del Comité la siguiente misión, visión y los valores del Comité, los cuales guiarán sus metas:

**Misión.** Ser el mecanismo de participación, consulta y colaboración de las dependencias, órganos desconcentrados, organismos descentralizados y empresas de participación estatal del sector Comunicaciones y Transportes y demás actores involucrados en los SNEIG relacionados con el sector, para elaborar y ejecutar los programas y proyectos en materia de Estadística y Geografía, así como para definir, difundir y vigilar el cumplimiento de las normas, lineamientos, medios y procedimientos para la captación, procesamiento y difusión de la información estadística y geográfica del sector, que atienda los requerimientos de los usuarios y consolide los Sistemas Nacionales Estadístico y de Información Geográfica (SNEIG) en su ámbito de competencia.

**Visión.** Brindar a la sociedad y al Gobierno Federal información estadística y geográfica del sector fidedigna y confiable, que sirva para el desarrollo de proyectos y la concreción y aplicación de políticas públicas a beneficio de la sociedad mexicana, a través de un Sistema Sectorial Estadístico y de Información Geográfica integrado a los SNEIG.

**Valores:**

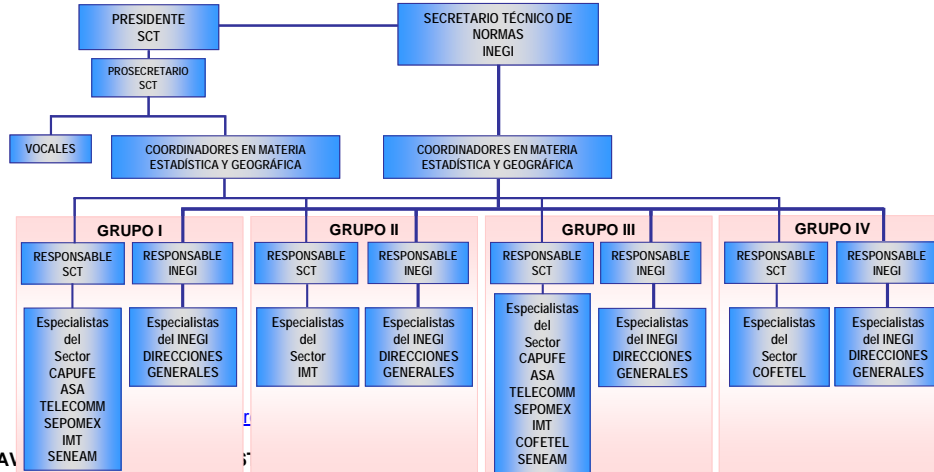
- Compromiso. Actuar con disponibilidad, convicción y entrega en el cumplimiento de las funciones que competen dentro del Comité.



- Comunicación. Transmitir ideas y opiniones mediante el intercambio de información para aumentar el conocimiento colectivo.
- Honestidad. Orientar nuestra conducta hacia la rectitud, honradez, verdad e integridad en todo momento.
- Profesionalismo. Realizar con entusiasmo, interés y eficiencia las tareas encomendadas, enriqueciéndolas con nuestros conocimientos y experiencias.
- Respeto. Escuchar y tomar en consideración la diversidad de ideas, opiniones y percepciones de las personas.
- Trabajo en equipo. Compartir conocimientos, habilidades y cualidades personales para el logro de un objetivo común.

**Como parte de un equipo**

Para que una organización adquiera fuerza necesita contar con una estructura sólida, donde se visualice cuál es el papel que cada uno de sus integrantes juega dentro de este gran equipo de trabajo; de ahí que se muestra en forma de organigrama la manera en que articulan cada una de las partes que integran el *Comité Técnico Sectorial de Estadística y de Información Geográfica de Comunicaciones y Transportes*:



AV

En la *Cuarta reunión de los Comités Técnicos Consultivos de Estadística y de Información Geográfica*, la SCT dio a conocer una primera versión del Sistema de Información Geoestadística del Sector Comunicaciones y Transportes; actualmente, se está desarrollando una segunda versión, que por supuesto aún no se encuentra en línea hasta que se lleven a cabo las pruebas necesarias. Para conocer cómo funcionará y cómo se pretende que esté estructurado el sistema, favor de dirigirse a la siguiente ruta:

<http://www.inegi.gob.mx/lib/pte2.asp?c=1290&md=d&s=inegi>

Fuente: *Información detallado de la Cuarta reunión de los Comités Técnicos Sectoriales ubicada en el sitio del INEGI en Internet* (<http://www.inegi.gob.mx/inegi/default.asp?c=1084>).

**PROYECTOS**

Los proyectos del INEGI en los que actualmente participa la SCT son:

	De scr ipc ión
<p>✓ Registro Estadístico Nacional (REN)</p>	<p>Pr im er a et a p a. S e co nc lu yó co n el lle n a d o d e la C é d u l</p>



		a d e i d e n t i f i c a c i ó n y c a r a c t e r i z a c i ó n d e e u n i d a d e s a d m i n i s t r a t i v a s d e l s e c t o r p ú b l i c o c o n f u n c i o n e s e s t a d i s t i c a s. S e d e u n i d a e t a p a. S e c o n c l u y ó c o n e l l e n a d o d e l C u e s t i o n a r
--	--	---

		io d e id e nti fic ac ió n y ca ra ct er iz ac ió n d e pr oy ec to s y pr o d uc to s es ta dí sti co s.
<input checked="" type="checkbox"/> Base de Datos en Línea de Estadísticas de Transporte de América del Norte (BD-ETAN).		C o n s o l i d a c ió n d e la B a s e d e D a t o s e n Lí n e a d e E s t a d í s t i c a s d e T r a n s p o r t e d e A m é r i c a d

		el Norte (B D-E T A N) . <a href="http://nats.ct.gov/bmx/nats/">http://nats.ct.gov/bmx/nats/</a>
✓ Conciliación estadística.		De las estadísticas del sector a nivel central con las estadísticas.

Fuente: **Informe del REN** con corte al 4 de octubre de 2006 originado por la Dirección General de Estadística del INEGI, e **Informe sobre proyectos del INEGI** en los que participa el sector originado por la Dirección de Vinculación Regional y Sectorial de la DGCSNEIG del INEGI.



## SESIONES DEL COMITÉ

Sesiones efectuadas: 2

06/ago/2005 y 29/mar/2006

La primera sesión de trabajo se celebró el 6 de agosto de 2005. En marzo de 2006 se llevó a cabo la segunda sesión del Comité donde se presentó el Programa de Trabajo 2006, destacando aspectos como: la conciliación estadística, la operación de la BD-ETAN en la SCT, la aportación de información para la Matriz Insumo-Producto, la integración del Sistema de Información Geoestadística del Sector, el apoyo para la aplicación de dos encuestas para obtener indicadores de la sociedad de la información y uso de Internet en México, y los trabajos para concretar en la SCT la *Homologación del Catálogo de Nombres y Claves de Entidades Federativas, Municipios y Localidades*. El 20 de septiembre de 2006 el Dr. Calvillo tuvo una reunión de coordinación con los Prosecretarios y Secretarios Técnicos de los Comités Técnicos Sectoriales con el fin de adecuar los mecanismos de coordinación actuales que utilizan las dependencias de la APF para vincularse con las entidades federativas con el objeto de integrar sus sistemas sectoriales de información estadística y geográfica.

Fuente: Actas de las sesiones del Comité.

**Actas de las sesiones del Comité ubicadas en el Foro de Consulta Electrónica:** <http://colabora.sct.gob.mx/>

**Acuerdos establecidos en la segunda sesión del Comité:**

- ✓ Dar visto bueno al Programa de Trabajo 2006 del Comité, y dar cumplimiento de las acciones que se establezcan en este documento (Integrantes del Comité).
- ✓ Determinar los tiempos y el proceso de trabajo para la conformación del Programa Sectorial de Desarrollo de Estadística y de Información Geográfica (Integrantes del Comité).
- ✓ Determinar el calendario de sesiones del Comité para el año 2006 (Integrantes del Comité).
- ✓ Poner a consideración de los integrantes del Comité el Calendario de reuniones 2006 de los grupos de trabajo del Comité (Coordinadores en materia estadística y geográfica tanto del INEGI como del sector).

## REUNIONES DEL GRUPO I. INTEGRACIÓN E INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN

Reuniones efectuadas:

**Tema 1.** Cuatro (08/oct/05, 28/oct/05, 26/nov/05 y 09/mar/06 -plenaria-)

**Tema 2.** Cinco (08/oct/05, 23/oct/05, 09/mar/06 -plenaria-, 31/mar/06 y 17/jun/06)

**Tema 3.** Nueve (06/ago/05, 11/ago/05, 22/sept/05, 06/oct/05, 04/feb/06, 09/mar/06 -plenaria-, 09/may/06, 07/jun/06 y 19/jul/06)

**Tema 4.** Tres a partir de la primera sesión del Comité (30/ago/05, 13/sep/05 y 09/mar/06 -plenaria-)

**Minutas de las reuniones ubicadas en el Foro de Consulta Electrónica:** <http://colabora.sct.gob.mx/>

**Tema 1. Para determinar los mecanismos para la integración e intercambio de información estadística y geográfica**

Dentro del programa de trabajo se propuso la conformación de un Foro de consulta electrónica como medio de comunicación entre los grupos. A este respecto la Dirección General Adjunta en Estrategia de la Información de la Unidad de Tecnologías de la Información de la SCT, hizo la presentación del Sitio de Colaboración KM, destacando la manera en que funciona esta plataforma de colaboración que SCT ha trabajado y empleado con otras instancias. En una reunión plenaria, ante los responsables de cada grupo de trabajo, se presentó el Foro de consulta electrónica, y actualmente se encuentra en funcionamiento.

**Acuerdos establecidos en la cuarta reunión:**

- ✓ Emitir por parte de la SCT comentarios al Foro de consulta electrónica.

**Tema 2. Para establecer un procedimiento de conciliación de las estadísticas del sector**

El Director General Adjunto de Integración del INEGI y personal de TELECOMM iniciaron los trabajos de revisión de procesos y metodologías de captación de la información para lograr la conciliación estadística en el área de Telecomunicaciones. Asimismo, el Director General Adjunto de Integración del INEGI se reunió con personal de la Dirección General de Planeación de la SCT, para definir los términos de instrumentación de un esquema de trabajo que permita realizar un ejercicio de evaluación de las estadísticas que se generan y difunden a través de las oficinas de la Dirección General de Autotransporte Federal y de las Subdirecciones de Transporte de los Centros SCT en las entidades federativas.

**Acuerdos establecidos en la quinta reunión:**

- ✓ A más tardar el 15 de julio, la Dirección General de Autotransporte Federal de la SCT (DGAF) hará llegar al INEGI un documento que expondrá los elementos generales que contribuirán a identificar los factores que explican las diferencias de cifras centrales y estatales.
- ✓ En el transcurso de la semana del 20 al 24 de junio, el INEGI proporcionará a la DGAF un documento que sintetiza los aspectos que conviene revisar en los procesos de generación y divulgación de la información estadística sectorial, documento orientado a facilitar las tareas de evaluación y conciliación de las estadísticas centrales y estatales.
- ✓ En las próximas reuniones de las Subdirecciones de Transporte de los Centros SCT, y previo acuerdo con la Coordinación de Planeación y Centros SCT -instancia a la que están adscritas estas Subdirecciones-, la DGAF recomendará atender directamente las solicitudes de información de Autotransporte Federal, por ser ellas las fuentes oficiales. En este mismo sentido, el INEGI, por conducto de sus Direcciones Regionales y Coordinaciones Estatales, verificará que la estadística de este tema que se recopila localmente para integrar los Anuarios 2005 tenga como fuente a las Subdirecciones de Transporte de los Centros SCT.



### Tema 3. Para establecer una relación trinacional México, Estados Unidos y Canadá (Estadísticas de Transporte de América del Norte)

Durante el mes de octubre de 2006 el INEGI, a través de la Dirección de Estadísticas de Comercio Exterior, Registros Administrativos y Precios (DECERAP) de la Dirección General de Contabilidad Nacional y Estadísticas Económicas del INEGI proporcionó a la SCT y al Instituto Mexicano del Transporte (IMT) las estadísticas del Comercio Exterior de México por Modo de Transporte, correspondientes al año 2003. Una vez concluido por parte del INEGI, el desarrollo del Sistema de Captura en línea para actualizaciones y modificaciones de la Base de Datos en Línea de Estadísticas de Transporte de América del Norte (BD-ETAN), el INEGI realizó la transferencia de su mantenimiento y administración a la SCT. Se llevó a cabo del 21 al 24 de junio de 2006 el "XIX Intercambio sobre Estadísticas de Transporte de América del Norte ETAN" en Puerto Vallarta, México (corresponsabilidad entre la Dirección General de Planeación de la SCT, la Coordinación General de Puertos y Marina Mercante de la SCT, y la DECERAP del INEGI). Y se dieron a conocer los resultados del mismo en la reunión de julio de 2006.

#### Acuerdos establecidos en la novena reunión:

- ✓ Continuar con los trabajos de coordinación con los subtemas del grupo Trinacional.

### Tema 4. Para mejorar las Estadísticas de Autotransporte Federal

Se realizó un análisis comparativo entre la información de transporte de carga y pasajeros del INEGI y la estadística de la SCT. Cabe señalar que por parte de la SCT se profundizó en los elementos conceptuales y metodológicos de la información del INEGI. Se unificaron criterios conceptuales y logísticos relacionados con la generación de estadísticas del sector Transportes, y se está trabajando para mejorar la calidad de la información que sirva a ambas instancias. Se está puliendo un marco conceptual homogéneo y actualizado para la estadística del Autotransporte Federal y se están llevando a cabo los trabajos para la aplicación de la cédula estadística en el momento del reemplazamiento de vehículos de Autotransporte Federal.

#### Acuerdos establecidos en la Tercera reunión:

- ✓ Temporalmente está suspendido el proyecto, hasta nuevo aviso.

Fuente: Minutas de las reuniones de los grupos de trabajo.

## REUNIONES DEL GRUPO II. PARA INTEGRAR LA MATRIZ INSUMO PRODUCTO

### Reuniones efectuadas: 8

16/ago/2005, 25/ago/2005, 31/ago/2005, 07/sep/2005, 15/sep/2005, 30/sep/2005, 22/oct/2005 y 09/mar/2006 (plenaria)

La SCT ha convenido en entregar información al INEGI para la concreción del proyecto de la Matriz Insumo-Producto. El INEGI por su parte ha brindado insumos como el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SIAN), así como los cuestionarios complementarios de los Censos Económicos 1999 para los servicios no financieros y nacionales para establecimientos comerciales, y de servicios 2003 de Telecomunicaciones de México. La Dirección de la Matriz Insumo-Producto del INEGI está integrando dos matrices: la de 1998 y la de 2003, pero para que dicha integración sea consistente y bien estructurada se ha requerido la participación de diversas entidades del sector, dentro de las que se encuentran: la Comisión Federal de Telecomunicaciones, el Servicio Postal Mexicano, Servicios a la Navegación en el Espacio Aéreo Mexicano, Aeropuertos y Servicios Auxiliares, Telecomunicaciones de México, Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos, y el Instituto Mexicano del Transporte.

Minutas de las reuniones ubicadas en el *Foro de Consulta Electrónica*: <http://colabora.sct.gob.mx/>

#### Acuerdos establecidos en la séptima reunión de este grupo de trabajo:

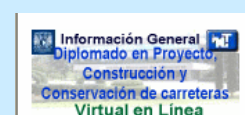
- ✓ El INEGI proporcionará los cuestionarios complementarios por modo de transporte tanto al Instituto Mexicano del Transporte como a la Unidad de Autopistas de Cuota.
- ✓ La Unidad de Autopistas de Cuota proporcionará el total de los ingresos nacional para 1998 y 2003 y las tarifas y longitudes.
- ✓ El Instituto Mexicano del Transporte proporcionará los estudios y las fuentes de la información.

## REUNIONES DEL GRUPO III. PARA INTEGRAR EL SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA DEL SECTOR COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

### Reuniones efectuadas: 9

08/sep/2005, 15/sep/2005, 28/sep/2005, 08/oct/2005, 14/dic/2005, 09/mar/2006 (Plenaria), 16/mar/2006, 03/may/2006 y 25/jul/2006

Se han tratado temas como: Productos y servicios con información geográfica; Procedimiento de intercambio de información INEGI-SCT; Sistemas de información geográfica del sector Comunicaciones y Transportes (Programas y compromisos para su conclusión); Apoyo a la planeación de carreteras utilizando información geográfica; así como al Sistema para el Desarrollo del Trazo Carretero. Con relación al Sistema de Información Geográfica para el Sector Comunicaciones y Transportes, el 1 de abril de 2006 personal del Departamento de Proyectos Especiales de la Dirección General de Geografía del INEGI otorgó capacitación técnica sobre el funcionamiento del sistema IRIS al Director de la Coordinación de Corredores Multimodales de la SCT; asimismo, instaló este sistema en su versión 3.0, así como el proyecto de Corredores Multimodales en la computadora del Director mencionado, para que el personal de la SCT se familiaricen con el sistema. La TELECOMM se incorporó a los trabajos que viene desarrollando el Grupo III del Comité. Asimismo, El Director de Información Básica de la Dirección General de Geografía del INEGI tuvo una reunión con personal del Servicio Postal Mexicano, con el fin de lograr acuerdos para avanzar en el proyecto de Homologación de Códigos Postales de SEPOMEX.



**Minutas de las reuniones ubicadas en el Foro de Consulta Electrónica del Comité Técnico Sectorial de Estadística y de Información Geográfica de Comunicaciones y Transportes:**

<http://colabora.sct.gob.mx/>

**Acuerdos establecidos en la novena reunión de este grupo de trabajo:**

- ✓ Enviar a SEPOMEX la cartografía que necesita para llevar a cabo el proyecto.

## REUNIONES DEL GRUPO IV. INDICADORES DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

**Reuniones efectuadas:** 4

12/nov/2005, 30/nov/2005, 07/dic/2005 y 09/mar/2006 (Plenaria) y 16/oct/06

Se presentó la información existente sobre indicadores de la tecnología de la información; y a este respecto, la Dirección General Adjunta de Investigación y Normatividad de la Dirección General de Estadística del INEGI, envió a los integrantes del tema los cuestionarios de la Encuesta sobre Investigación y Desarrollo de Tecnología y la Encuesta Nacional de Disponibilidad y Uso de Tecnologías de Información en los Hogares y el archivo de la presentación realizada. Se proporcionó a la Dirección General de Planeación de la SCT el esquema de costos para llevar a cabo la Encuesta sobre Investigación y Desarrollo de Tecnología y la Encuesta Nacional de Disponibilidad y Uso de Tecnologías de Información en los Hogares.

**Minutas de las reuniones ubicadas en el Foro de Consulta Electrónica del Comité Técnico Sectorial de Estadística y de Información Geográfica de Comunicaciones y Transportes:**

<http://colabora.sct.gob.mx/>

**Acuerdos establecidos en la quinta reunión de este grupo de trabajo:**

- ✓ Emisión de requerimientos básicos de información vía oficial al INEGI (al Director General Adjunto de Coordinación Regional y Sectorial) por parte de la COFETEL y e-México.

## FORO DE CONSULTAS Y SUGERENCIAS

Favor de enviar un correo a las siguientes direcciones electrónicas, donde se externé la consulta o sugerencia:

Dirigido a: Dirección General de Planeación de la SCT (correo electrónico: [rmsalina@sct.gob.mx](mailto:rmsalina@sct.gob.mx)), Prosecretario del Comité Técnico Sectorial de Estadística y de Información Geográfica de Comunicaciones y Transportes.

Con copia a: Dirección de Estadística y Cartografía de la Dirección General de Planeación de la SCT (correo electrónico: [jflores@sct.gob.mx](mailto:jflores@sct.gob.mx)), Coordinador en materia estadística del Comité.

Dirección de Planeación Regional de la Dirección General de Planeación de la SCT (correo electrónico: [rhiramm@sct.gob.mx](mailto:rhiramm@sct.gob.mx)), Coordinador en materia geográfica del Comité.

## RESPUESTAS A CONSULTAS Y SUGERENCIAS

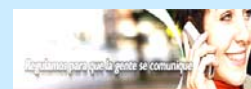
Favor de enviar un correo a las siguientes direcciones electrónicas, donde se externé a detalle su consulta y/o sugerencia al Comité y a sus grupos de trabajo:

Dirigido a: Dirección General de Planeación (correo electrónico: [rmsalina@sct.gob.mx](mailto:rmsalina@sct.gob.mx)), Prosecretario del Comité.

Con copia a: Dirección de Estadística y Cartografía de la Dirección General de Planeación de la SCT (correo electrónico: [jflores@sct.gob.mx](mailto:jflores@sct.gob.mx)), Coordinador en materia estadística del Comité.

Dirección de Planeación Regional de la Dirección General de Planeación (correo electrónico: [rhiramm@sct.gob.mx](mailto:rhiramm@sct.gob.mx)), Coordinador en materia geográfica del Comité.

En el **Foro de consulta electrónica** del Comité Técnico Sectorial de Estadística y de Información Geográfica de Comunicaciones y Transportes: <http://colabora.sct.gob.mx/>, puede consultar las respuestas a consultas más frecuentes.



## ALTAS Y BAJAS AL BOLETÍN ELECTRÓNICO

**(Casilla de suscripciones y bajas)**

Para darse de alta o de baja en este Boletín electrónico, favor de enviar la notificación a la:

Dirección General de Planeación de la SCT a su correo electrónico: [rmsalina@sct.gob.mx](mailto:rmsalina@sct.gob.mx).

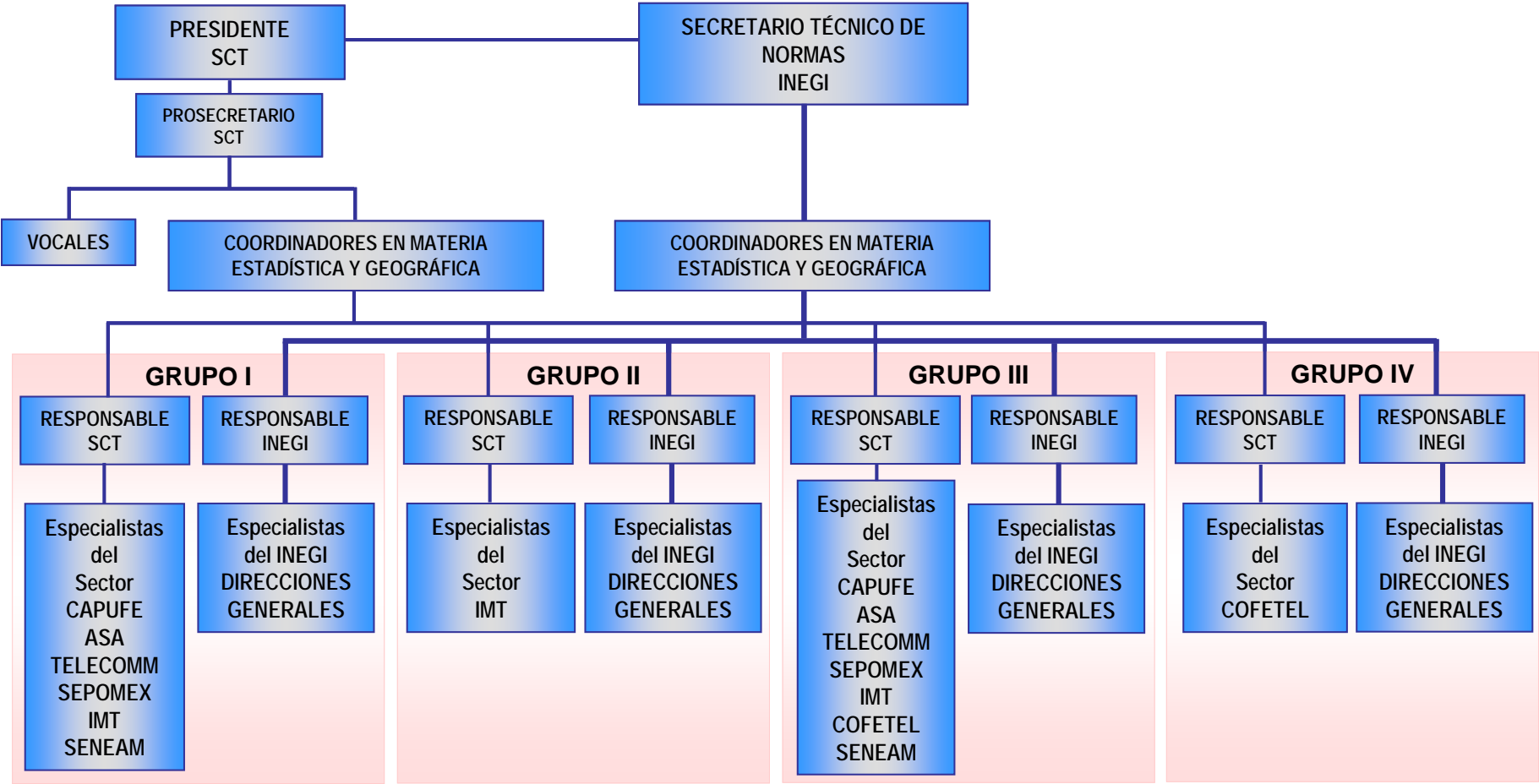
Con copia a: Dirección de Estadística y Cartografía de la Dirección General de Planeación de la SCT (correo electrónico: [jflores@sct.gob.mx](mailto:jflores@sct.gob.mx)).

Dirección de Planeación Regional de la Dirección General de Planeación de la SCT (correo electrónico: [rhiramm@sct.gob.mx](mailto:rhiramm@sct.gob.mx)).

# **ANEXO 1**

## **Organigrama del Comité**

**MANUAL DE CONFORMACIÓN DEL BOLETÍN ELECTRÓNICO PARA  
LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL CTSEIG-SCT**



## **ANEXO 2**

### **Glosario de términos**

**MANUAL DE CONFORMACIÓN DEL BOLETÍN ELECTRÓNICO PARA  
LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL CTSEIG-SCT**

## Anexo 2. Glosario de términos

- **Banner.** “Utilizados en las páginas Web. Son carteles propagandísticos electrónicos con enlaces al sitio de Internet al que se refieren. Actualmente se ha puesto en moda el intercambio de banners, para lo cual hay sitios concretos que se encargan de ello”<sup>110</sup>.
- **Boletín electrónico.** “Es una forma de comunicación escrita que permite la creación y administración de comunidades virtuales. Actualmente es utilizado por muchas organizaciones gubernamentales y compañías privadas para mantener informados a sus usuarios y clientes. Cabe destacar que es electrónico porque el canal empleado para su transmisión es la Internet”<sup>111</sup>.
- **Buscador.** “Motor de búsqueda en Internet: search engine. Es un programa, ubicado en un sitio de Internet, que recibe un pedido de búsqueda, lo compara con las entradas de su base de datos y devuelve el resultado. Algunos de los más conocidos: Yahoo, Altavista, Lycos, Infoseek”<sup>112</sup>.
- **Casilla de suscripción.** “Espacio dentro de un boletín electrónico designado a los datos del funcionario encargado de realizar las altas a dicho boletín. Algunas casillas de suscripción contienen también el procedimiento para que el usuario se dé de alta o baja en el boletín para que los reciba periódicamente o los deje de recibir”<sup>113</sup>.
- **Correo electrónico (E-mail).** “Correo enviado a través de un medio electrónico (la Internet). Aunque originalmente se trataba del envío de mensajes de texto, actualmente puede enviar cualquier otro tipo de información”<sup>114</sup>, como el boletín electrónico.

---

<sup>110</sup> *Diccionario Informático.* [sitio en Internet]. [Distrito Federal, México] *Ultraguia.com.ar.* [Citado el 23 de septiembre de 2005]. Disponible en el sitio:

<http://www.ultraguia.com.ar/InternetInformatica/DiccionarioInformaticoAD.htm>. pág. 2.

<sup>111</sup> *Comercio en la red.* op.cit. pág. 2.

<sup>112</sup> *Diccionario Informático.* op.cit. pág. 2.

<sup>113</sup> *Comercio en la red.* op.cit. pág. 3.

<sup>114</sup> *Diccionario Informático.* op.cit. pág. 3.

- **Dummy.** “Se trata de un montaje de una publicación de cualquier artículo promocional, que se realiza para mostrarlo”<sup>115</sup>.
- **Información estadística.** “Conjunto de resultados cuantitativos que se obtiene de un proceso sistemático de captación, tratamiento y divulgación de datos primarios obtenidos de los particulares, empresas e instituciones sobre hechos que son relevantes para el estudio de los fenómenos económicos, demográficos y sociales”<sup>116</sup>.
- **Información geográfica.** “Conjunto de datos, símbolos y representaciones organizados para conocer y estudiar las condiciones ambientales y físicas del territorio nacional, la integración de éste en infraestructura, los recursos naturales y la zona económica exclusiva”<sup>117</sup>.
- **Sistemas Nacionales Estadístico y de Información Geográfica (SNIEG).** “Conjunto de datos producidos por las unidades del sector público en materia estadística e información geográfica, organizados bajo una estructura conceptual predeterminada, que permite mostrar la situación e interdependencia de los fenómenos económicos, demográficos y sociales, así como su relación con el medio físico y el espacio territorial”<sup>118</sup>.

---

<sup>115</sup> *Diccionario Publicidad.* [sitio en Internet]. [Distrito Federal, México] *Publirecta.* [Citado el 13 de junio de 2006]. Disponible en el sitio:

[http://www.publirecta.com/dicc/diccionario\\_de\\_publicidad\\_d.php](http://www.publirecta.com/dicc/diccionario_de_publicidad_d.php). pág. 5.

<sup>116</sup> *Ley de información estadística y geográfica.* op.cit. pág. 2.

<sup>117</sup> *Ibidem.*

<sup>118</sup> *Ibidem.*



## **ANEXO 3**

### **Responsables y Lista de usuarios**

**MANUAL DE CONFORMACIÓN DEL BOLETÍN ELECTRÓNICO PARA  
LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL CTSEIG-SCT**

## Anexo 3. Responsables y Lista de usuarios

- **Foro de consultas y sugerencias de los usuarios del boletín electrónico**

COORDINADORES EN MATERIA	POR PARTE DEL INEGI	POR PARTE DE LA SCT
Estadística	Dirección de Estadísticas de Comercio Exterior, Registros Administrativos y Precios de la Dirección General de Contabilidad Nacional y Estadísticas Económicas c.e.: <a href="mailto:gerardo.durand@inegi.gob.mx">gerardo.durand@inegi.gob.mx</a>	Dirección de Estadística y Cartografía de la Dirección General de Planeación c.e.: <a href="mailto:jflores@sct.gob.mx">jflores@sct.gob.mx</a>
Geográfica	Dirección de Edición y Aplicaciones de Sistemas de Información Geográfica de la Dirección General de Geografía c.e.: <a href="mailto:luis.olarte@inegi.gob.mx">luis.olarte@inegi.gob.mx</a>	Dirección de Planeación Regional de la Dirección General de Planeación c.e.: <a href="mailto:rhiramm@sct.gob.mx">rhiramm@sct.gob.mx</a>

GRUPOS	RESPONSABLES POR PARTE DEL INEGI	RESPONSABLES POR PARTE DE LA SCT
Grupo I De integración e intercambio de información	Dirección de Estadísticas de Comercio Exterior, Registros Administrativos y Precios de la Dirección General de Contabilidad Nacional y Estadísticas Económicas c.e.: <a href="mailto:gerardo.durand@inegi.gob.mx">gerardo.durand@inegi.gob.mx</a>	Dirección de Estadística y Cartografía de la Dirección General de Planeación c.e.: <a href="mailto:jflores@sct.gob.mx">jflores@sct.gob.mx</a>
Grupo II Para integrar la Matriz Insumo-Producto	Dirección de la Matriz Insumo Producto de la Dirección de Contabilidad Nacional y Estadísticas Económicas c.e.: <a href="mailto:rodolfo.haro@inegi.gob.mx">rodolfo.haro@inegi.gob.mx</a>	
Grupo IV Indicadores de la sociedad de la información y uso de Internet en el país	Dirección General Adjunta de Investigación y Normatividad de la Dirección General de Estadística c.e.: <a href="mailto:abdon.sanchez@inegi.gob.mx">abdon.sanchez@inegi.gob.mx</a>	
Grupo III Para integrar el Sistema de Información Geográfica del Sector	Dirección de Edición y Aplicaciones de Sistemas de Información Geográfica de la Dirección General de Geografía c.e.: <a href="mailto:luis.olarte@inegi.gob.mx">luis.olarte@inegi.gob.mx</a>	Dirección de Planeación Regional de la Dirección General de Planeación c.e.: <a href="mailto:rhiramm@sct.gob.mx">rhiramm@sct.gob.mx</a>

### COMO PARTE DEL SECRETARIADO TÉCNICO DE NORMAS, ENCARGADOS DE LA COORDINACIÓN Y EL SEGUIMIENTO DE LA SITUACIÓN DEL COMITÉ Y SUS GRUPOS DE TRABAJO (DE LA DGCSNEIG DEL INEGI)

Dirección General Adjunta de Coordinación Regional y Sectorial (DGACRS), de la Dirección General de Coordinación de los Sistemas Nacionales Estadístico y de Información Geográfica (DGCSNEIG)  
c.e.: [enri.ord@inegi.gob.mx](mailto:enri.ord@inegi.gob.mx)

Dirección de Vinculación Regional y Sectorial de la DGACRS, de la Dirección General de Coordinación de los Sistemas Nacionales Estadístico y de Información Geográfica (DGCSNEIG)  
c.e.: [isab.monter@inegi.gob.mx](mailto:isab.monter@inegi.gob.mx)

- **Lista de usuarios**

PUESTO EN EL COMITÉ	CARGO	NOMBRE	DOMICILIO Y CORREO ELECTRÓNICO
Presidente	Secretario de Comunicaciones y Transportes	Arq. Pedro Cerisola y Weber	Av. Universidad y Xola, Cuerpo C, Piso 1, Col. Narvarte, Del. Benito Juárez, 03020, México, D. F. Tel. 5519-3807 y 5519-7456 Fax: 5519-0692. c.e.: <a href="mailto:ucg_srio@sct.gob.mx">ucg_srio@sct.gob.mx</a>
Suplente del Presidente y Vocal	Coordinadora General de Planeación y Centros SCT	Dra. Mónica del Rosario Barrera Rivera	Av. Universidad y Xola, Cuerpo B, Piso 3, Col. Narvarte, Del. Benito Juárez, 03020, México, D. F. Tel. 5530-4879,5519-8848, 5723-9300 Ext. 15002, Fax: 5538-7445. c.e.: <a href="mailto:mbarrer@sct.gob.mx">mbarrer@sct.gob.mx</a>
Prosecretario	Director General de Planeación SCT	Ing. Rafael Martínez Salinas	Av. Universidad y Xola, Cuerpo C, P. B., Col. Narvarte, Del. Benito Juárez, 03020, México, D. F. Tel. 5519-9948, 5519-3407, 5723-9300 Ext. 55100 y 15100, Fax: 5538-0062. c.e.: <a href="mailto:rmsalina@sct.gob.mx">rmsalina@sct.gob.mx</a>
Vocal	Subsecretario de Infraestructura	Arq. Jorge Fernández Varela	Av. Xola y Universidad s/n, Cuerpo C, Piso 1, Poniente, Col. Narvarte, Del. Benito Juárez, 03020, México, D. F. Tel.: 5538-0610, 5723-9300 Ext. (8 40) 11000. c.e.: <a href="mailto:jfermand@sct.gob.mx">jfermand@sct.gob.mx</a>
Vocal	Subsecretario de Transporte	Dr. Aarón Dychter Poltolarek	Av. Xola y Universidad s/n, Cuerpo C, Piso1, Oriente, Col. Narvarte, Del. Benito Juárez, 03020, México, D. F. Tel. 5519-4468, 5723-9300 Ext. (8 40) 12000, Fax: 5530-4978. c.e.: <a href="mailto:adychter@sct.gob.mx">adychter@sct.gob.mx</a>
Vocal	Subsecretario de Comunicaciones	Lic. Jorge Álvarez Hoth	Av. Xola y Universidad s/n, Cuerpo C, Piso 1, Col. Narvarte, Del. Benito Juárez, 03020, México, D. F. Tel. 5519-7200, 5723-9300 Ext. (8 40) 53000, Fax: 5519-0680. c.e.: <a href="mailto:jalvarez@sct.gob.mx">jalvarez@sct.gob.mx</a>
Vocal	Oficial Mayor	Lic. María de la Luz Ruiz Mariscal	Av. Xola y Universidad s/n, Cuerpo C, Piso 1, Col. Narvarte, Del. Benito Juárez, 03020, México, D.F. Tel. 5420-6750, 5723-9300 Dir. 16001 Ext. (8 40) 16000, Fax: 5530-0093. c.e.: <a href="mailto:lruizmar@sct.gob.mx">lruizmar@sct.gob.mx</a>
Vocal	Coordinador General de Puertos y Marina Mercante	Ing. César Patricio Reyes Roel	Nuevo León 210, Piso 19, Col. Hipódromo Condesa, Del. Cuauhtémoc, 06100, México, D. F. Tel. 5584-8351, 5265-3110 5723-9300 Ext. (8 40) 14000, Fax: 5265-3108. c.e.: <a href="mailto:cpreyes@sct.gob.mx">cpreyes@sct.gob.mx</a>
Vocal	Presidente de la Comisión Federal de Telecomunicaciones	Ing. Jorge Arredondo Martínez	Bosque de Radiatas 44, 5o. Piso, Col. Bosques de las Lomas, Del. Cuajimalpa, 05120, México, D. F. Tel.5261-4250. c.e.: <a href="mailto:jarredondo@cft.gob.mx">jarredondo@cft.gob.mx</a>
Vocal	Director General de Servicios a la Navegación en el Espacio Aéreo Mexicano	Ing. Agustín Arellano Rodríguez	Boulevard Puerto Aéreo No. 485, Zona Federal (AICM), Del. Venustiano Carranza, 15620, México D.F. Tel. 5726-1500, 5726-1501, Fax: 5726-1653. c.e.: <a href="mailto:agarella@sct.gob.mx">agarella@sct.gob.mx</a>
Vocal	Director General del Instituto Mexicano del Transporte	Dr. Octavio Rascón Chávez	Av. Patriotismo No. 683, Col. San Juan Mixcoac, Del. Benito Juárez, 03730, México, D.F. Tel. 5598- 5610 Ext. 4315, Dir. 5598-9820, Red 6677. c.e.: <a href="mailto:octavio.rascon@imt.mx">octavio.rascon@imt.mx</a>
Vocal	Director General de CAPUFE	Lic. Manuel Zubiría Maqueo	Calzada de los Reyes No. 24, Col. Tétela del Monte, 62130, Cuernavaca Morelos, Tel. (777) 329-2101, (777) 329-2100, 389-2800, 329-3100 Ext.2101, Fax: (777) 329-2199. c.e.: <a href="mailto:mzubiria@capufe.gob.mx">mzubiria@capufe.gob.mx</a>
Vocal	Director General de ASA	Arq. Ernesto Velasco León	Av. 602, Col. San Juan de Aragón, Del. Venustiano Carranza, 15620, México, D. F. Tel.: 5786-9526, 5786-9527, 5786-9528 Tel.: 5133-1000 Ext. 1003 Fax: 5786-9709.

			c.e.: <a href="mailto:evelasco@asa.gob.mx">evelasco@asa.gob.mx</a>
Vocal	Encargado de la Dirección General de TELECOMM	Lic. Andrés Figueroa Cobián	Torre Central de Telecomunicaciones Eje Central Lázaro Cárdenas #567, Piso 11, Ala Norte, Col. Narvarte, Del. Benito Juárez, 03020, México, D. F. Tel.: 5090-1166, 5090-1167 Tel.: 5090-1100 Ext. 1166, 1167 Fax:1035-2408. c.e.: <a href="mailto:figueroa@telecomm.net.mx">figueroa@telecomm.net.mx</a>
Vocal	Director General de SEPOMEX	Lic. Max Chauvet	Netzahualcóyotl No. 109, 3er. piso, Col. Centro, Del. Cuauhtémoc, 06080, México, D. F. Tel.:5709-9382, 5761-8439, 5761-8538 Fax: 5709-9184. c.e.: <a href="mailto:mshauvet@sepomex.gob.mx">mshauvet@sepomex.gob.mx</a>

GRUPOS	RESPONSABLES POR PARTE DEL INEGI	RESPONSABLES POR PARTE DE LA SCT
<b>Grupo I. De integración e intercambio de información.</b>	Dirección de Estadísticas de Comercio Exterior, Registros Administrativos y Precios de la Dirección General de Contabilidad Nacional y Estadísticas Económicas. Patriotismo 711 Edificio "A", Piso 1, Col San Juan Mixcoac, Del. Benito Juárez, México, D.F. 03730. Tel: 52781000 Ext:1051, 52781051 Fax:52781000 Ext:1463 c.e.: <a href="mailto:gerardo.durand@inegi.gob.mx">gerardo.durand@inegi.gob.mx</a>	Dirección de Estadística y Cartografía de la Dirección General de Planeación Eugenia 197, Col. Narvarte, Del. Benito Juárez, C.P. 3020, Eugenia, PISO 8, Sección: Oficinas, México, D.F. Tel. 57239300 c.e.: <a href="mailto:jflores@sct.gob.mx">jflores@sct.gob.mx</a>
<b>Grupo II. Para integrar la Matriz Insumo-Producto.</b>	Dirección de la Matriz Insumo Producto, de la Dirección de Contabilidad Nacional y Estadísticas Económicas. Patriotismo 711 Edificio "A", Piso 5, Col San Juan Mixcoac, Del. Benito Juárez, México, D.F. 03730. Tel:52781000 Ext:1206, 52781074 y 52781000 Ext:1200 Fax: 52781081 c.e.: <a href="mailto:rodolfo.haro@inegi.gob.mx">rodolfo.haro@inegi.gob.mx</a>	
<b>Grupo IV. Indicadores de la sociedad de la información y uso de Internet en el país.</b>	Dirección General Adjunta de Investigación y Normatividad, de la Dirección General de Estadística. Av. Héroe de Nacozari Sur No. 2301, Puerta 11, 1er. piso, Fracc. Jardines del Parque, Aguascalientes, Ags. Tel:4499105300 Ext:5371, 4499105371 Fax:4499153888 E-mail: <a href="mailto:abdon.sanchez@inegi.gob.mx">abdon.sanchez@inegi.gob.mx</a>	
<b>Grupo III. Para integrar el Sistema de Información Geográfica del Sector.</b>	Dirección de Edición y Aplicaciones de Sistemas de Información Geográfica, de la Dirección General de Geografía. Av. Héroe de Nacozari Sur No. 2301, Puerta 6 Mezanine Col. Jardines del Parque, Ags., Ags. Tel:4499166792 Ext:2044, 4499105300 Ext:5478 Fax:4499105366 c.e.: <a href="mailto:joseluis.olarte@inegi.gob.mx">joseluis.olarte@inegi.gob.mx</a>	

COORDINADORES EN MATERIA	POR PARTE DEL INEGI	POR PARTE DE LA SCT
<b>Estadística</b>	Dirección de Estadísticas de Comercio Exterior, Registros Administrativos y Precios de la Dirección General de Contabilidad Nacional y Estadísticas Económicas Patriotismo 711 Edificio "A", Piso 1, Col San Juan Mixcoac, Del. Benito Juárez, México, D.F. 03730. Tel: 52781000 Ext:1051, 52781051 Fax:52781000 Ext:1463 c.e.: <a href="mailto:gerardo.durand@inegi.gob.mx">gerardo.durand@inegi.gob.mx</a>	Dirección de Estadística y Cartografía de la Dirección General de Planeación Eugenia 197, Col. Narvarte, Del. Benito Juárez, C.P. 3020, Eugenia, PISO 8, Sección: Oficinas, México, D.F. Tel. 57239300 c.e.: <a href="mailto:jflores@sct.gob.mx">jflores@sct.gob.mx</a>
<b>Geográfica</b>	Dirección de Edición y Aplicaciones de Sistemas de Información Geográfica de la Dirección General de Geografía Av. Héroe de Nacozari Sur No. 2301, Puerta 6 Mezanine Col. Jardines del Parque, Aguascalientes, Ags. Tel:4499166792 Ext:2044, 4499105300 Ext:5478 Fax:4499105366 c.e.: <a href="mailto:joseluis.olarte@inegi.gob.mx">joseluis.olarte@inegi.gob.mx</a>	Dirección de Planeación Regional de la Dirección General de Planeación Av. Xola y Universidad s/n, Col. Narvarte, Delegación Benito Juárez, C.P. 03020 Centro Nacional SCT, Cuerpo C, P. B., Sección: Oficinas México, D.F. Tel. 55300129 c.e.: <a href="mailto:rhiramm@sct.gob.mx">rhiramm@sct.gob.mx</a>

**COMO PARTE DEL SECRETARIADO TÉCNICO DE NORMAS, ENCARGADOS DE LA COORDINACIÓN Y EL SEGUIMIENTO DE LA SITUACIÓN DEL COMITÉ Y SUS GRUPOS DE TRABAJO (DE LA DGCSNEIG DEL INEGI)**

Dirección General Adjunta de Coordinación Regional y Sectorial (DGACRS), de la Dirección General de Coordinación de los Sistemas Nacionales Estadístico y de Información Geográfica (DGCSNEIG)  
Av. Héroe de Nacozari Sur No. 2301, Puerta 5 Nivel 1 Col. Jardines del Parque, Aguascalientes, Ags.  
Tel:4499166793 Ext:4049,  
c.e.: [enri.ord@inegi.gob.mx](mailto:enri.ord@inegi.gob.mx)

Dirección de Vinculación Regional y Sectorial de la DGACRS, de la Dirección General de Coordinación de los Sistemas Nacionales Estadístico y de Información Geográfica (DGCSNEIG)  
Patriotismo 711 Edificio "A" 4 Piso, Col. San Juan Mixcoac, México, Distrito Federal, C.P. 03730  
Tel: 52781000 Ext. 1020  
c.e.: [isab.monter@inegi.gob.mx](mailto:isab.monter@inegi.gob.mx)

## CONCLUSIONES

A través de las bases teóricas obtenidas mediante el desarrollo de este trabajo de investigación, se puede visualizar que el desarrollo de una organización depende de una comunicación eficaz y eficiente, lograda mediante la aplicación concisa del proceso de la comunicación.

Con base en los diversos conceptos de comunicación organizacional interna mencionados en este trabajo de investigación, se puede determinar que se define como la aplicación del proceso de la comunicación en una organización para que contribuya a la unión de sus partes, que a través de canales de comunicación transmiten mensajes que resultan insumo indispensable para el cumplimiento de sus metas y objetivos.

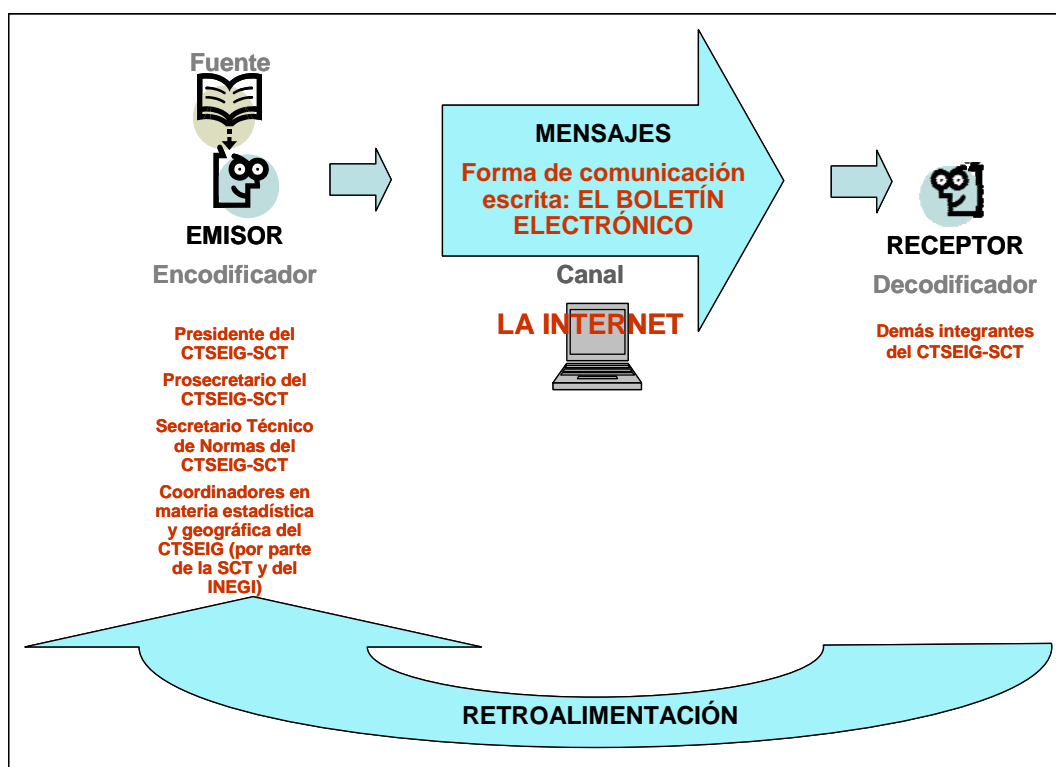
La gran diversidad de conceptos relativos a la comunicación organizacional interna se da porque en comparación con el concepto de comunicación es muy reciente; es un concepto nuevo cuya aplicación permite un mejor funcionamiento de las organizaciones; de ahí que sea una herramienta que pueden llevar a la práctica los integrantes del Comité Técnico Sectorial de Estadística y de Información Geográfica de Comunicaciones y Transportes, objeto de este trabajo de investigación.

Para conocer cómo se da la comunicación organizacional interna en el Comité Técnico Sectorial de Estadística y de Información Geográfica de Comunicaciones y Transportes, fue necesario saber, a través de los fundamentos teóricos, que los mensajes siguen diversos caminos dentro del espacio organizacional llamados redes de comunicación internas, que pueden ser formales o informales, siendo las formales la comunicación descendente, la ascendente y la horizontal. Cabe destacar que dentro de la comunicación descendente es muy importante saber qué formas de comunicación emplean los altos niveles hacia la base, para así poder hacer propuestas de mejora con el propósito de lograr un eficiente manejo de la información que sea necesario transmitir.

La carencia de ese desarrollo organizacional se refleja en diversos hechos, entre los que se pueden destacar la necesidad de un organigrama, de una misión y una visión como un gran equipo de trabajo, así como del establecimiento de redes de comunicación constantes entre las partes de su estructura. Es importante destacar que al no existir organigrama, muy difícilmente pueden desarrollarse de manera efectiva sus redes de comunicación.

Asimismo, se visualizaron las formas de comunicación oral y escritas empleadas en el Comité y sus grupos de trabajo, detectando que las escritas permiten que la comunicación interna tome fuerza, pero hay que destacar que éstas deben ser breves y concisas debido a que los receptores siempre tienen su agenda repleta de actividades.

Tomando en consideración los conceptos de comunicación organizacional se observa que la *comunicación organizacional interna* aplicada en la práctica puede definirse como la aplicación del proceso de la comunicación en una organización (el Comité Técnico Sectorial de Estadística y de Información Geográfica de Comunicaciones y Transportes) para que contribuya a la unión de sus partes, que a través de canales de comunicación (la Internet) transmiten mensajes de forma oral o escrita (el boletín electrónico) que resultan insumo indispensable para la ejecución de las actividades encaminadas a la concreción de metas y objetivos organizacionales (la integración, el desarrollo y funcionamiento de los Sistemas Nacionales Estadístico y de Información Geográfica en su ámbito de competencia):



Se detectó que una comunicación organizacional interna eficaz y eficiente en el Comité de la SCT y en sus grupos de trabajo contribuye a una mejora notable en el desarrollo organizacional interno que se da mediante la aplicación de cuatro principales aspectos:

1. Contacto directo y constante entre sus integrantes;
2. Que los integrantes del Comité y sus grupos aprendan a trabajar en equipo, bajo una cultura horizontal y participativa;
3. Que el Comité y sus grupos de trabajo cuenten con una cultura organizacional que permita un solo enfoque como organización; y
4. Que se elaboren y concreten planes estratégicos para que se dé una constante evaluación de avances, con el fin de detectar áreas o aspectos susceptibles de mejorar dentro del Comité y sus grupos de trabajo, que al ser atendidas propicien un desarrollo acertado.

El Comité de la SCT como organización sigue un modelo administrativo, pero para mantener interconectadas a sus partes hace uso de la comunicación, de ahí la comunicación organizacional. Como toda organización el Comité de la SCT busca su supervivencia a través de una mejora continua; que se pretende lograr mediante el desarrollo de plan estratégico.

El plan estratégico permita detectar esas áreas de oportunidad (Análisis FODA), que al ser atendidas se enfocan a un desarrollo constante de la organización, encaminado a satisfacer siempre las necesidades de sus clientes, bajo una perspectiva de calidad en el trabajo que desempeña.

A través de un Análisis FODA se confirmó que la comunicación interna y externa en el CTSEIG-SCT no se presenta como se menciona en la teoría, debido a su compleja estructura. Asimismo, se visualiza que la comunicación entre la SCT y las dependencias del sector es escasa; sin embargo, es importante considerarla como un todo, ya que conforman una organización.

A través del plan estratégico se detectó que era necesario encontrar una forma de comunicación escrita dinámica para lograr una interrelación oficial entre las partes del Comité, tomando de antemano en consideración que los directivos que lo conforman hacen uso frecuente del correo electrónico para comunicarse (de la Internet).



Esa forma de comunicación escrita resultó ser el **Boletín electrónico**, que actualmente se considera como una herramienta utilizada por muchas organizaciones gubernamentales y compañías privadas para mantener informados a sus usuarios y clientes.

La manera de cómo elaborar dicho Boletín electrónico se ve refleja en el ***Manual de conformación del Boletín electrónico del Comité Técnico Sectorial de Estadística y de Información Geográfica de Comunicaciones y Transportes***, que servirá de guía a los integrantes del Comité; siendo el INEGI quien lo propone como secretariado técnico de normas del mismo.

Este manual permitirá la conformación de un Boletín electrónico a través del cual los integrantes del Comité puedan conocer aspectos tales como la estructura, la visión y misión exactas del Comité, contribuyendo con ello a un desarrollo organizacional; así como también los objetivos y acuerdos establecidos en las sesiones del Comité y en las reuniones de sus grupos de trabajo, para que bajo una misma perspectiva se cumplan con oportunidad, contribuyendo con ello a la conformación y el funcionamiento de los Sistemas Nacionales Estadístico y de Información Geográfica en su ámbito de competencia.

Asimismo, se pretende que dicho manual brinde a los lectores de este trabajo de investigación elementos para saber cómo integrar una nueva forma de comunicación escrita: **el Boletín electrónico**.

Para concluir, se puede agregar que en la actualidad ha surgido la modalidad de lograr una comunicación más ágil dentro de una organización a través del uso de un boletín electrónico, primordialmente es una forma de comunicación escrita empleada por directivos que tienen en cualquier parte del mundo acceso a Internet y, por supuesto, a un correo electrónico; se observa entonces que la utilización del boletín electrónico, como una innovadora forma de comunicación escrita cuyo canal es la Internet, permite mejorar el proceso de comunicación dentro del Comité y, por ende, también se fortalece y mejora su comunicación organizacional interna.

## FUENTES

### Bibliografía

- A. Hitt, Michael; Ireland, R. Duane y E. Hoskisson, Robert. *Administración estratégica. Competitividad y conceptos de globalización*. Internacional Thomson Editores, S.A. de C.V. 2004. Distrito Federal, México.
- Álvarez Torres, Martín G. *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos*. Panorama Editorial, S.A. de C.V. 1996 12ª Ed. Reimp. 2005. Distrito Federal, México.
- Arellano Gault, David. *Gestión estratégica para el sector público. Del pensamiento estratégico al cambio organizacional*. Fondo de Cultura Económica. 2004. Distrito Federal, México.
- Baena, Guillermina y Montero, Sergio. *Tesis en 30 días*. Editores Mexicanos Unidos, S.A. 2003. Distrito Federal, México.
- Basulto, Hilda. *Curso de redacción dinámica*. Editorial Trillas. 1975 2ª Ed. reimp. 1995. Distrito Federal, México.
- Fernández Collado, Carlos. *La comunicación en las organizaciones*. Editorial Trillas. 2002 2ª Ed. reimp. 2003. Distrito Federal, México.
- Ferrell, O.C.; D. Hartline, Michael y H. Lucas, George. *Estrategia de marketing*. Internacional Thomson Editores, S.A. de C.V. 2004 Segunda edición. Distrito Federal, México.
- Flores de Gortari, Sergio y Orozco Gutiérrez, Emiliano. *Hacia una comunicación administrativa integral*. Editorial Trillas. 1990 2ª Ed. reimp. 2002. Distrito Federal, México.
- Goldhaber, Gerald M. *Comunicación organizacional*. Editorial Diana. 1984. Distrito Federal, México.
- Hernández Carballido, Elvira y Robles, Francisca. *Seminario de Tesis I*. Universidad Nacional Autónoma de México. 2003. Distrito Federal, México.
- Jack R. Gibb. *Manual de dinámica de grupos*. Editorial Humanitas. 1974. Buenos Aires, Argentina.
- K. Berlo, David. *El proceso de la comunicación: introducción a la teoría y a la práctica*. Editorial El Ateneo. 3ª Ed. reimp. 2004. Buenos Aires, Argentina.

- Martínez de Velasco, Alberto y Nosnik, Abraham. *Comunicación organizacional práctica: manual gerencial / coordinadores*. Editorial Trillas. 1988 reimp. 2004. Distrito Federal, México.
- Miguel Saad, Antonio. *Redacción desde cuestiones gramaticales hasta el informe formal extenso*. Compañía Editorial Continental, S.A. de C.V. 1995. Distrito Federal, México.
- Rodríguez Valencia, Joaquín. *Cómo elaborar y usar los manuales administrativos*. Internacional Thomson Editores, S.A. de C.V. 1997 3ª Ed. reimp. 2002. Distrito Federal, México.
- Rojas Soriano, Raúl. *El proceso de la investigación científica*. Editorial Trillas. 1981. Distrito Federal, México.
- Rojas Soriano, Raúl. *Guía para realizar investigaciones sociales*. Editorial Plaza y Valdés. 2001. Distrito Federal, México.
- Schmelkes, Corina. *Manual para la presentación de anteproyectos e informes de investigación*. Oxford University Press México, S.A. de C.V. 1998. Distrito Federal, México.
- Thayer, Lee. *Comunicación y sistemas de comunicación en las organizaciones, en la gestión directiva y en las relaciones interpersonales*. Ediciones Península. 1975. Barcelona, España.
- Van Hagan, Charles E. *Manual del redactor de informes*. Compañía Editorial Continental, S.A. 1981. Distrito Federal, México.
- Zavala Ruiz, Roberto. *El libro y sus orillas*. Universidad Nacional Autónoma de México. 1991. Distrito Federal, México.

## **Documentos**

- Código de conducta*. Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática. 2004. Talleres del INEGI. Aguascalientes, México.
- Informe Situación de los Comités Técnicos Sectoriales con corte al 31 de octubre de 2006*. Dirección de Coordinación Sectorial de la Dirección General Adjunta de Coordinación Regional y Sectorial de la DGCSNEIG del INEGI. 2006. [documento electrónico]. Distrito Federal, México.
- Ley de información estadística y geográfica*. Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática. 1999. Talleres del INEGI. Aguascalientes, México.

*Manual de organización específica.* Dirección General de Coordinación del los Sistemas Nacionales Estadístico y de Información Geográfica del INEGI. 2004. [documento electrónico]. Distrito Federal, México.

*México INEGI.* Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática. 2001. Talleres del INEGI. Aguascalientes, México.

*Qué es el INEGI.* Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática. 2001. Talleres del INEGI. Aguascalientes, México.

*Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.* Del Artículo 100 al 104. Diario Oficial de la Federación. Martes 17 de junio de 2003. Distrito Federal, México.

*Reglamento de la Ley de información estadística y geográfica.* Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática. (1995). Talleres del INEGI. Aguascalientes, México.

*Reglamento interior del Comité Técnico Sectorial de Estadística y de Información Geográfica de Comunicaciones y Transportes.* Dirección de Coordinación Sectorial de la Dirección General Adjunta de Coordinación Regional y Sectorial de la DGCSNEIG del INEGI. (2004). [documento electrónico]. Distrito Federal, México.

*Seguimiento a los grupos de trabajo de los Comités Técnicos Sectoriales.* Dirección de Coordinación Sectorial de la Dirección General Adjunta de Coordinación Regional y Sectorial de la DGCSNEIG del INEGI. (con corte al 31 de octubre de 2006). [documento electrónico]. Distrito Federal, México.

*Taller herramientas para la calidad. Identificación y atención de áreas de oportunidad.* Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática. (1999). Talleres del INEGI. Aguascalientes, México.

### **Tesis de licenciatura consultadas**

Alamo López, Judith. *Propuesta de Manual de Organización para la Gerencia de Comunicación Organizacional del Sistema de Transporte Colectivo-Metro.* Tesina para obtener el título de Licenciada en Ciencias de la Comunicación. Directora: Maestra Francisca Robles. Distrito Federal, México. 1999.

Amador Luna, Fernando. *La comunicación organizacional.* Tesina para obtener el título de Licenciado en Ciencias de la Comunicación. Profesor asesor: Roberto Fernández Iglesias. Distrito Federal, México. 1996.

Escalante Olvera, Elvira Marcela. *Guía de comunicación administrativa para el Centro Cultural América, S.C.* Tesina para obtener el título de Licenciada en Ciencias de la Comunicación. Asesora: Francisca Robles. Distrito Federal, México. 2002.

García Segú, Gustavo. *Guía práctica para redactar actas del Registro Federal de Electores.* Tesina para obtener el título de Licenciado en Ciencias de la Comunicación. Asesora: Profra. Francisca Robles. Distrito Federal, México. 2002.

## **Bibliografía virtual**

*Comercio en la red. ¿Cómo editar un boletín electrónico? 1ª parte* Año II, No. 7. Jorda Alain. [documento electrónico en línea]. [Distrito Federal, México] [Citado el 1 de agosto de 2004]. Disponible en el sitio:  
<http://www.e-zinez.com/handbook/index.html>

*Cómo citar documentos electrónicos Norma Iso 690-2so/Tc 46/Sc 9 (1997).* [documento electrónico en línea]. [Distrito Federal, México] Extractos de la norma internacional ISO 690-2: Información y Documentación. Referencias bibliográficas. Parte 2: Documentos electrónicos y partes de los mismos. p. ej. "s.n.". [Citado el 9 de junio de 2004]. Disponible en el sitio la Universidad Complutense Madrid:  
[http://www.ucm.es/info/dptoants/ateneo/como\\_citar\\_documentos\\_elec.htm](http://www.ucm.es/info/dptoants/ateneo/como_citar_documentos_elec.htm)

*Cómo planificar, editar y distribuir un boletín electrónico.* Jorge Luis Alonso G. [documento electrónico en línea]. [Distrito Federal, México]. [Citado el 1 de agosto de 2004]. Disponible en el sitio:  
<http://www.redepapa.org/boletin.pdf#search='c%C3%B3mo%20planificar%2C%20editar%20y%20distribuir%20un%20bolet%C3%ADn%20electr%C3%B3nico'>

*Cultura organizacional.* Amilcar Ríos Reyes. [documento electrónico en línea]. [Distrito Federal, México]. [Citado el 29 de mayo de 2006]. Disponible en el sitio:  
[http://www.geocities.com/amirhali/fpclass/cultura\\_organizacional.htm](http://www.geocities.com/amirhali/fpclass/cultura_organizacional.htm)

*Desarrollo organizacional.* Paulo Durán. [documento electrónico en línea]. [Distrito Federal, México]. [Citado el 29 de mayo de 2006]. Disponible en el sitio:  
<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/doorganizacional.htm>

*Desarrollo organizacional.* José Fredys Rivas Quinto. [documento electrónico en línea]. [Distrito Federal, México]. [Citado el 22 de mayo de 2006]. Disponible en el sitio:  
<http://www.monografias.com/trabajos12/desorgan/desorgan.shtml#DESARR>

*Diccionario Informático.* [sitio en Internet]. [Distrito Federal, México] *Ultraguia.com.ar.* [Citado el 23 de septiembre de 2005]. Disponible en el sitio:  
<http://www.ultraguia.com.ar/InternetInformatica/DiccionarioInformaticoAD.htm>

*Diccionario Publicidad*. [sitio en Internet]. [Distrito Federal, México] *Publidirecta*. [Citado el 13 de junio de 2006]. Disponible en el sitio: [http://www.publidirecta.com/dicc/diccionario\\_de\\_publicidad\\_d.php](http://www.publidirecta.com/dicc/diccionario_de_publicidad_d.php)

*¡ESTO ES FODA!*. Hugo Esteban Glagovsky. [documento electrónico en línea]. [Distrito Federal, México] *Gestiopolis.com*, La comunidad Latina de estudiantes de negocios. [Citado el 10 de enero de 2004]. Disponible en el sitio: <http://www.gestiopolis.com/>

*Estructura Orgánica del Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática*. [en línea]. [Distrito Federal, México] [Citado el 10 de marzo de 2005]. Disponible en el sitio del INEGI: <http://www.inegi.gob.mx/inegi/contenidos/espanol/transp/estructura.asp?c=325>

*Estructura Orgánica de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes. Coordinación General de Planeación y Centros SCT* [en línea]. [Distrito Federal, México] [Citado el 10 de marzo de 2005]. Disponible en el sitio de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes: [http://portal.sct.gob.mx/SctPortal/appmanager/Portal/Sct?\\_nfpb=true&\\_pageLabel=P32005](http://portal.sct.gob.mx/SctPortal/appmanager/Portal/Sct?_nfpb=true&_pageLabel=P32005)

*La descripción de los Sistemas Nacionales Estadístico y de Información Geográfica*. [documento electrónico Presentación en Power Point]. Dirección de Coordinación Sectorial de la Dirección General Adjunta de Coordinación Regional y Sectorial de la DGCSNEIG del INEGI. (Marzo 2004). Distrito Federal, México. [Consultado el 11 de junio de 2004].

*Las tecnologías de la información y comunicación*. Ana García Valcárcel Muñiz-Repiso (profesora titular de la Universidad de Salamanca). [en línea]. [Distrito Federal, México] [Citado el 6 de marzo de 2006]. Disponible en: <http://web.usal.es/~anagv/artil.htm>

*Los valores en el centro de la cultura organizacional*. Daylenes Martín Fors (profesora del Centro de Estudio de Técnicas de Dirección de la Facultad de Contabilidad y Finanzas de la Universidad de La Habana). [en línea]. [Distrito Federal, México] [Citado el 2 de junio de 2006]. Disponible en: <http://www.ilustrados.com/publicaciones/EpyyyplZkADThQboJy.php>

*Metodología para el análisis FODA*. [documento electrónico]. Instituto Politécnico Nacional, Secretaría Técnica, Dirección de Planeación y Organización. (Marzo 2002). Distrito Federal, México. [Consultado el 6 de agosto de 2005].

*Programa Nacional de Desarrollo de Estadística y de Información Geográfica (PRONADEIG)*. [documento electrónico en línea]. Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática. Distrito Federal, México. [Citado el 18 de junio de 2004]. sitio del INEGI: <http://www.inegi.gob.mx/inegi/contenidos/espanol/pronadeig/pronadeig.pdf>