

879324



# UNIVERSIDAD LASALLISTA BENAVENTE



ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACION

**Con Estudios Incorporados a la Universidad  
Nacional Autónoma de México  
Clave: 8793-24**

**" ELABORACION DE UN SISTEMA OPERATIVO DENTRO DEL  
PROYECTO " EL INFORMADOR ", DE LA COORDINACION  
GENERAL DE COMUNICACION SOCIAL DE GOBIERNO DEL  
ESTADO DE GUANAJUATO "**

**T E S I S**

**QUE PARA OBTENER EL TITULO DE :**

**LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACION**

**PRESENTA :**

*Sairí Patricia Andrade Ballesteros*

**Asesor : Lic. Guillermo García Rodríguez**

**Celaya, Guanajuato**

**Septiembre 2004**



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.

ESTA TESIS NO SALE  
DE LA BIBLIOTECA

NOMBRE: SALAS PATRICIA

ANDRÉS BALLESTAS

FECHA: 20-07-2004

FIRMA: P.A. BALLESTAS

## INDICE

### INTRODUCCIÓN

### CAPITULO 1 BUZONES EL INFORMADOR

1.1 ¿QUÉ ES “EL INFORMADOR”?	2
1.2 OBJETIVO GENERAL DE LOS BUZONES	5
1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
1.4 COMPONENTES FÍSICOS DEL PROYECTO	6
1.4.1 EL BUZÓN	7
1.4.1.1 DISEÑO DEL BUZÓN	8
1.4.2 CARTEL	9
1.4.3 PAPELETAS	11
1.4.4 CALCOMANÍA	13
1.4.5 MATERIAL EXTRA	14
1.4.6 REPORTE DE BUZÓN	14
1.4.7 REPORTE DE ZONA	15
1.5 ORGANIGRAMAS DE “EL INFORMADOR”	16
1.6 DISTRIBUCIÓN DE LAS ZONAS	24

## CAPITULO 2 LA INVESTIGACIÓN

2.1 LA INVESTIGACIÓN (CUESTIONARIOS, APLICACIÓN Y RESULTADOS)	30
2.1.1 LOS CUESTIONARIOS	30
2.2 MISION	48
2.3 VISION	49
2.4 VALORES	50
2.5 OBJETIVOS	51
2.6 METAS	51

## CAPITULO 3 PROPUESTAS

3.1 CORREO CONTACTO(Definición)	54
3.1.1 OBJETIVOS	55
3.1.2 PRESENTACIÓN	56
3.1.3 ESTRUCTURA DEL CORREO	59
3.2 YO TAMBIEN SUPERVISO (Definición)	63
3.2.1 OBJETIVOS	63

3.2.2 LA ESTRUCTURA A SEGUIR	64
3.2.3 PUESTA EN MARCHA	71
3.3 CALENDARIO DE "EL INFORMADOR"	71
3.3.1 OBJETIVOS	72
3.3.2 TIPOS	73
3.3.3 EL CALENDARIO, PUESTA EN MARCHA	75
3.4 OTROS PROGRAMAS	76
3.4.1 CARTA DE BIENVENIDA	76
3.4.2 LIMPIEZA DE BUZONES	78

## CAPITULO 4 RESULTADOS Y OBSERVACIONES

4.1 CORREO CONTACTO	80
4.1.1 CORRECCIONES	80
4.1.2 RESULTADOS	85
4.2 YO TAMBIEN SUPERVISO	87
4.2.1 CORRECCIONES	88
4.2.2 RESULTADOS	88
4.3 CALENDARIO	94

4.3.1	CORRECCIONES	95
4.3.2	RESULTADOS	95

## CAPITULO 5 SISTEMA OPERATIVO

SISTEMA OPERATIVO	99
-------------------	----

## CONCLUSIÓN

## BIBLIOGRAFÍA

# INTRODUCCIÓN

“EL INFORMADOR” es un proyecto coordinado por la Coordinación General de Comunicación Social del Estado de Guanajuato, en el cuál se pretende informar a los Guanajuatenses de algunos de los programas que se manejan en el estado; por medio de *buzones colocados estratégicamente* en los principales municipios del estado.

Este programa se apoya en los jóvenes del estado, ya que estos pueden realizar su servicio social o su proyecto Educafin dentro de él; así con la ayuda de estos se difunde y se coordina el proyecto; siendo estos también los encargados de procurar el buen estado de los buzones y sus componentes.

En esta tesis, desarrollaré varios aspectos para mejorar la comunicación, la calidad y eficacia del grupo de trabajo de “EL INFORMADOR”, ya que esté es un proyecto que ayuda a varios Guanajuatenses, pero nadie se había preocupado por mejorar las carencias internas que se tenían, sin dejar a un lado nuestras obligaciones como integrantes de este.

El contenido de esta tesis por tanto, esta inclinado a que al termino de esta, se obtenga un sistema operativo con el cuál pretendo darles la información necesaria a los nuevos integrantes y los ya existentes, sobre en qué organización están realizando un apoyo social, sus obligaciones, conocer los medios de comunicación con los que contamos, que vean la respuesta que se da a la ciudadanía, por quién está integrado el proyecto, *organizar las entregas de material, entre otros puntos.*

# **CAPITULO 1**

BUZONES

**“EL INFORMADOR”**

## 1.1 ¿QUE ES “EL INFORMADOR”?

El proyecto “EL INFORMADOR” cuenta con varios buzones colocados estratégicamente en el estado de Guanajuato, los cuales son supervisados por jóvenes de cada municipio, los cuales realizan esta labor como servicio social o como el proyecto que exige EDUCAFIN ; así se pretende crear una red de comunicación entre el Gobernador del estado de Guanajuato y los habitantes del estado, utilizando como medio de coordinación de esta red de comunicación al departamento de comunicación social del estado, el cuál define a los buzones “EL INFORMADOR” de la siguiente manera:

*“EL INFORMADOR” es un proyecto que ayuda a la difusión de los programas del Gobierno del Estado de Guanajuato, además de ser un medio de comunicación entre los guanajuatenses y sus gobernantes, destacando como figura principal el Gobernador Juan Carlos Romero Hicks.*<sup>1</sup>

---

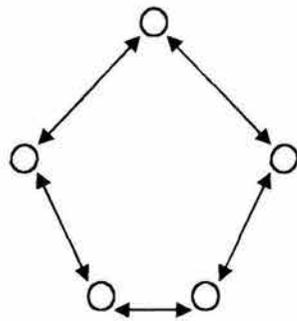
<sup>1</sup> La información que se maneja fue obtenida de varios archivos y documentos que se manejan en el Departamento de Comunicación Social de Gobierno del Estado de Guanajuato y/o fueron proporcionados por los coordinadores del proyecto.

Cabe mencionar que existen varios tipos de redes de comunicación propuestos por Bavelas y Leavitt, siendo ellos los primeros en realizar estudios de las redes de grupo; *Bavelas considera que los modelos de comunicación pueden ser el círculo, la cadena, la rueda y la "Y", y sostiene que se puede medir la velocidad y la exactitud al resolver un problema en particular, así como la satisfacción que puedan conseguir los miembros del grupo.*<sup>2</sup>

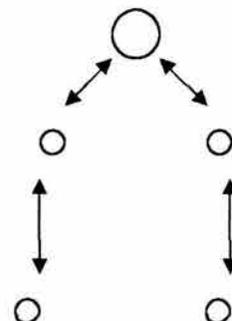
Leavitt experimento con cinco sujetos, los cuales sólo podían mandar mensajes escritos utilizando los cuatro modelos que mencionó Bavelas, para obtener más datos sobre los flujos de comunicación, el número de mensajes enviados, la velocidad, entre otros datos. Quedando ejemplificadas en las siguientes figuras las redes de comunicación que utilizo Leavitt.

---

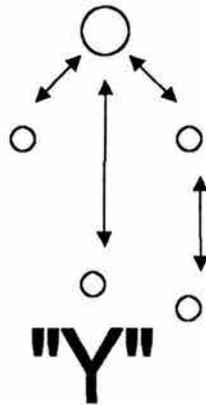
<sup>2</sup>M. GOLDHABER, Gerald, *Comunicación Organizacional*, Ed. Diana, México, 1984: Primera Edición, 423p.p.



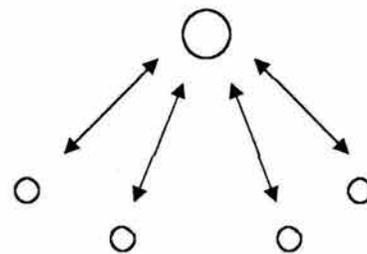
**Círculo**



**Cadena**



**"Y"**



**Rueda**

En los buzones "EL INFORMADOR" se maneja una red de tipo cadena, ya que es un proyecto de gobierno y este se caracteriza por utilizar este tipo de red.

Las siguientes son algunas características principales de la red de tipo cadena:

- Es una red altamente centralizada.
- Por tanto tiende a cometer *menos errores*.

- Las redes centralizadas son mucho más rápidas.
- Se reduce el número de mensajes enviados.
- Se tiene más identificado al líder o los líderes.

## 1.2 OBJETIVOS GENERALES DE LOS BUZONES

- *Establecer un sistema de comunicación directa entre los guanajuatenses y el Gobernador Juan Carlos Romero Hicks.*
- *Informar a los guanajuatenses de los principales programas y acciones del Gobierno del Estado.*
- *A través de la supervisión y promoción de los buzones lograr una mayor participación ciudadana y que más peticiones sean resueltas de una manera rápida y eficiente.<sup>3</sup>*

## 1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- *Establecer un sistema de seguimiento y de respuesta rápida a las cartas recibidas en los buzones.*

---

<sup>3</sup> Ibidem 1

- *Lograr un sistema operativo eficiente y ordenado que permita un mantenimiento constante de los buzones instalados.*
- *Eficientar el sistema de supervisión y promoción de los buzones para lograr una mayor participación de la ciudadanía.*
- *Establecer medios para la difusión de los buzones.*<sup>4</sup>

## 1.4 COMPONENTES FÍSICOS DEL PROYECTO

En este punto se desglosan todos los componentes físicos, con los que cuenta el proyecto tales como:

- Buzones
- Cartel
- Papeletas
- Calcomanía
- Material extra como: plumas, candados, folletos, otros.
- Reporte de Buzón. MANEJO INTERNO
- Reporte de Zona. MANEJO INTERNO

---

<sup>4</sup> Ibidem 1

Los cuales están a cargo y son cuidados por los supervisores de cada municipio, siendo estos a su vez los encargados del buen estado y uso de los mismos.

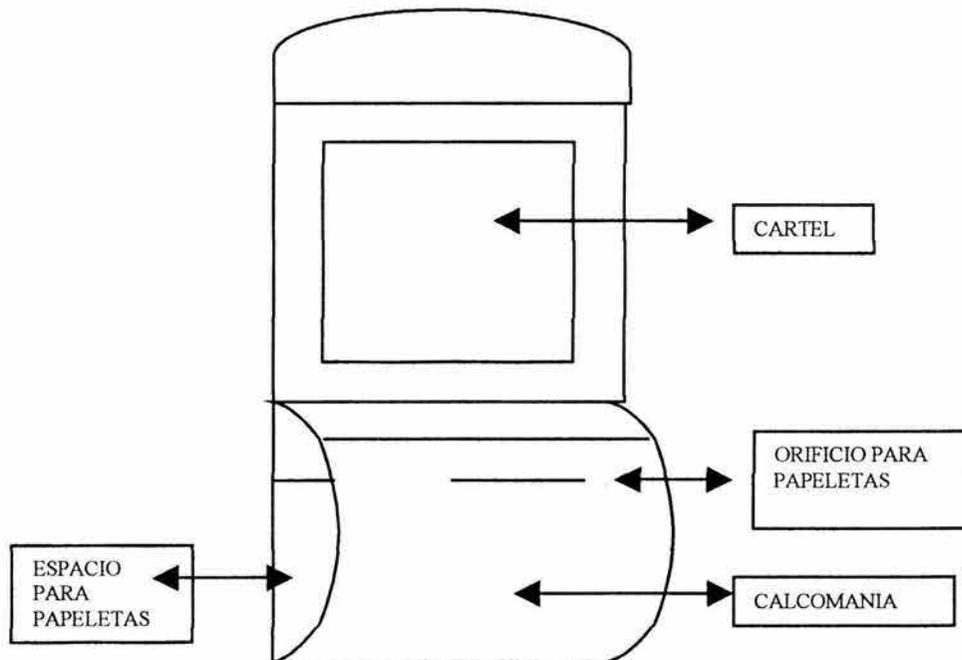
### 1.4.1 El BUZÓN

Los buzones, son colocados estratégicamente en ciudades o comunidades rurales del estado, y en la actualidad se cuenta con 200 buzones en los 46 municipios, ubicados en lugares estratégicos o de concurrencia pública, algunos de estos pueden ser:

- Mercados
- Presidencias Municipales
- Centrales de Autobuses
- Registros Civiles
- Casas de la Cultura

### 1.4.1.1 DISEÑO DEL BUZÓN

Los buzones, están elaborados de una forma cómoda para que las persona que deseen escribir, puedan utilizarlo para apoyarse, cuentan con un espacio para colocar papeletas y así dejarlas a la mano de las personas, cuentan también con una calcomanía, todos estos se ejemplifican en la siguiente imagen que se muestra donde se puede ver el diseño que tiene el buzón, así como también se muestran las áreas en donde se encuentran todos los elementos que lo componen.



## 1.4.2 CARTEL

*El cartel muestra información importante de los proyectos que manejan las diferentes Secretarías de Gobierno y consejos para los guanajuatenses, mes a mes se renueva y varia su información; dentro del cartel "EL INFORMADOR" se trabaja con gráficos de la Familia Buendía Segura los cuales también son utilizados en varios proyectos de las Secretarías de Gobierno<sup>5</sup>, un ejemplo del cartel se muestra a continuación.*



---

<sup>5</sup> Ibidem 1

La información que en este se maneja:

- Es fresca y oportuna con programas que estén en tiempo para ser conocidas por nuestros sectores.
- La Información que se trabaja es de tipo informativa y de apoyo a las zonas marginadas y comunidades rurales.
- La información gira en dos vertientes principales:
  - *Informar logros de Gobierno.*
  - Informar Programas de Gobierno.

Los temas principales por tanto son:

- Del campo
- Migrantes
- Vivienda
- Consulta Ciudadana
- Educación

### 1.4.3 PAPELETAS

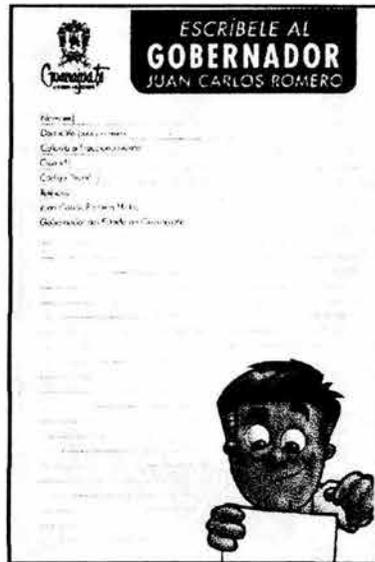
Las papeletas, son las cartas en donde los ciudadanos que así lo desean o lo necesitan le escriben al gobernador y a su vez estas funcionan como volantes ya que en la parte posterior se invita a la gente a que le escriba al Gobernador.

Para obtener respuesta de cualquier comentario o duda que se hayan escrito, es necesario anotar los datos que se piden en esta, como:

- Nombre
- Domicilio, calle y número
- Colonia o fraccionamiento
- Ciudad
- Código postal
- Teléfono

Lo anterior, es para hacerle llegar la respuesta a quien escribió, ya que si no se proporcionan esos datos, no sabremos a quien dirigirla. El problema aquí es la poca confianza que se tiene en el gobierno y por eso es más difícil que se nos confíen esos datos, lo cual impide el que se le

pueda dar una respuesta a las papeletas incompletas. Las papeletas se muestran en las imágenes siguientes.



**¡Cambiemos!**  
**¡Tú puedes escribirle al Gobernador Juan Carlos Romero Hicks!**

**Obras que cambian tu vida**

**En los buzones puedes:**

- Informarte a través del revista "El Informador" de los diferentes programas de gobierno.
- Solicitar más información de los programas y hacer llegar tus datos.
- Presentar tus quejas, denuncias o peticiones.

**Los buzones están en:**

- La Presidencia Municipal
- El Registro Civil
- Paradas de Autobús a Central
- Centros de Salud

**¡Escribe ahora!**  
 No olvides poner tu nombre, dirección y teléfono.

**Estamos cerca de ti...**

**Coordinación General de Comunicación Social**

**Caramacá**

**www.caramaca.gob.pr**

The complex block is a promotional poster. On the left, there is a vertical stack of 'El Informador' magazines. On the right, a cartoon girl is shown holding a letter and looking towards the text. The background is dark with white text and graphics.

#### 1.4.4 CALCOMANÍA

Las calcomanías es una innovación dentro del proyecto, ya que antes se tenían que pegar las letras para invitar a participar y la foto del gobernador, lo cual implicaba mas trabajo y mas problemas, esto por la poca cultura que se tiene en cuanto a cuidado de las cosas; por lo tanto dentro de esta calcomanía antigraffiti se encuentran incluidos los elementos mencionados.



### 1.4.5 MATERIAL EXTRA

El material de apoyo que se proporciona a los supervisores va desde candados para colocarlos en el buzón y proteger la correspondencia, gafete para identificarse y plumas para facilitarles a los ciudadanos el redactar su papeleta.

### 1.4.6 REPORTE DE BUZÓN

Estos los utilizamos para llevar un control de cada uno de los buzones, las papeletas recabadas, el tiempo que fue atendido este buzón así como la atención a los transeúntes, el estado de los buzones, entre otros datos, que sirven para mantenerlos en buen estado y dar un buen servicio. Este formato se muestra en la imagen siguiente.

ZONA: CELAYA

MUNICIPIO: \_\_\_\_\_

UBICACIÓN: \_\_\_\_\_

FECHA DE SUPERVISION:  / /

**REPORTE DE BUZON**



CRITERIOS	CONDICIONES MUY BUEN	BIEN	REGULAR	MAL
LIMPIEZA				
MANTENIMIENTO				
INFORMACION ACTUALIZADA (CARTEL)				
CALCOMANIA				
PLUMA				

**ATENCIÓN CIUDADANA**

HORARIO DE ATENCION PAPELETAS ENTREGADAS PERSONALMENTE A LOS CIUDADANOS PAPELETAS RECABADAS PERSONAS ATENDIDAS	REVISIÓN	PRINCIPALES TEMAS QUE LAS PERSONAS PROPONEN SE INFORMEN A TRAVES DE ESTE MEDIO
	INFORMADOR DE ZONA INFORMADOR DE MUNICIPIO	

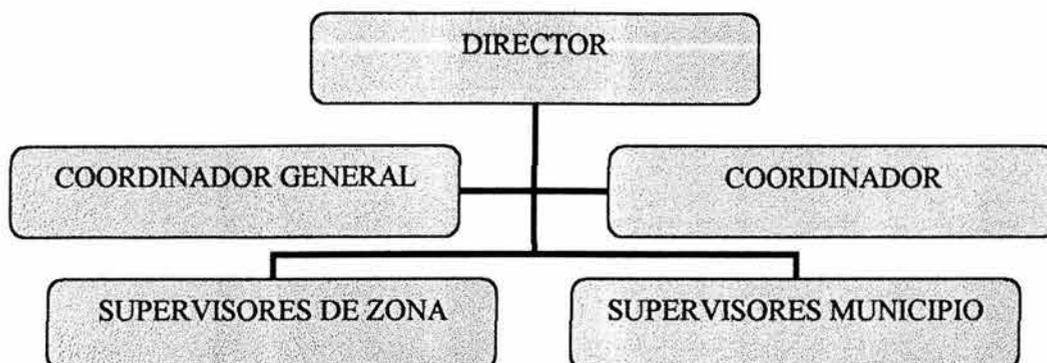
OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_

SAIRI P. ANDRADE  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

### 1.4.7 REPORTE DE ZONA

En este caso los supervisores de zona son los encargados de llenar este formato, esto a manera de compilar todos los municipios, para monitorear los buzones. Un ejemplo se muestra a continuación.





- El director General del departamento de Medios Alternativos, es el responsable de este grupo de trabajo, de las actividades desempeñadas y otros proyectos que en el departamento de medios alternativos se realizan.
- Coordinador General, es el encargado de dirigir y coordinar a todo el grupo que aquí labora. Es también el encargado de revisar periódicamente los avances y el estado de todas las zonas.
- Coordinador, es el encargado de revisar personalmente cada una de las zonas, buzones, revisar a cada uno de los supervisores tanto de zona como de municipio, así como también se encarga de

coordinar todo lo relacionado al servicio Social y proyectos EDUCAFIN.

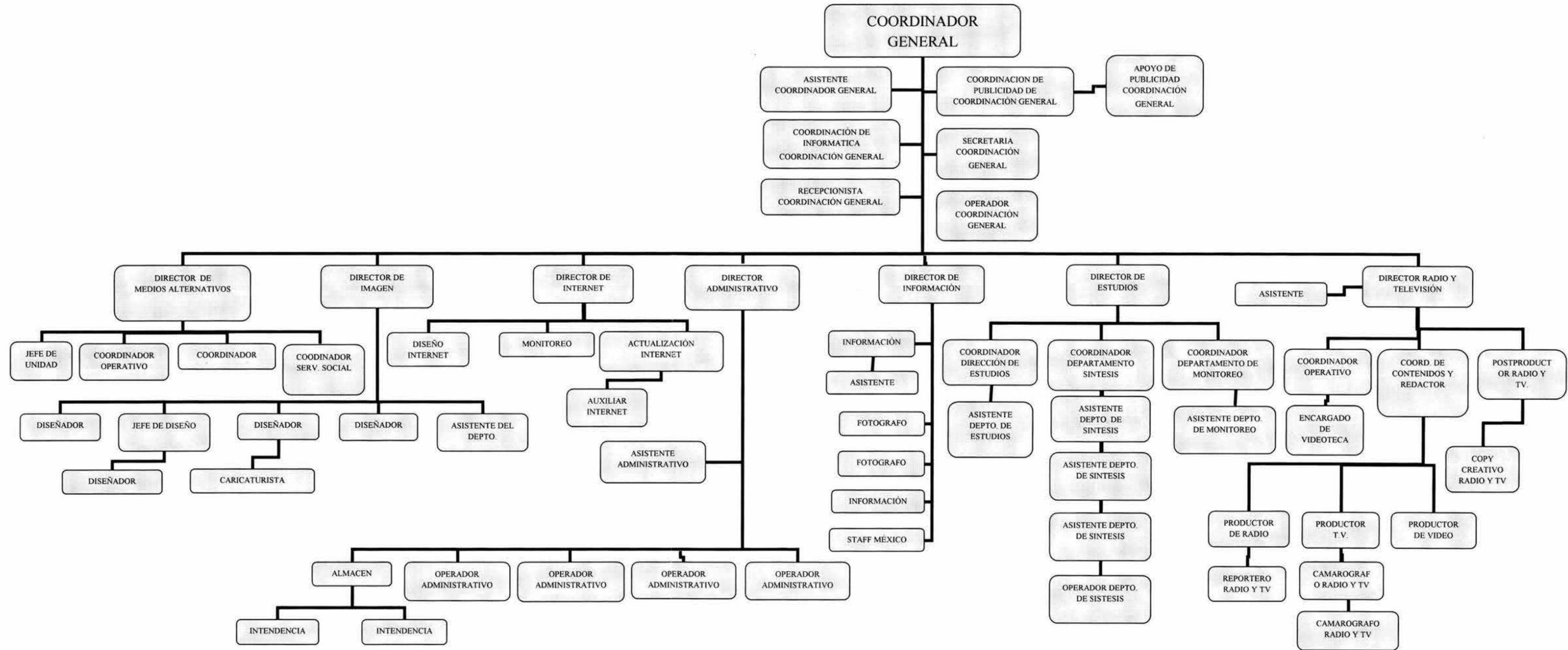
- SUPERVISOR DE ZONA, existen en el estado trabajando por zona 10 supervisores, cubriendo el estado de Guanajuato. Reciben mensualmente una cantidad significativa, para cubrir sus gastos de traslado, tanto para cubrir su zona, como para asistir mensualmente a la coordinación; sus obligaciones son las siguiente:
  - Comunicarse con todos sus supervisores una vez a la semana( En caso de no encontrarlos dejarles un recado y reportarlo a mi coordinador)
  - Comunicarse y asistir a la Coordinación de Comunicación Social 2 veces al mes, para entregar un reporte general junto con los reportes de municipio de la supervisión de toda su zona, junto con las papeletas acumuladas.
  - Apoyar en la revisión de los buzones cuando no cuente con supervisor en alguno de los municipios de mi zona.

- En cada visita de revisión llevar material de apoyo extra para utilizarlo en caso de ser necesario.
- Aplicar la Atención Ciudadana en cada visita.
- Portar mi gafete cada que asista a la revisión de buzones o con mi coordinador.
- Conseguir información completa (Nombre del responsable, cargo y teléfonos) de un nuevo lugar para reubicar algún buzón y, darle seguimiento al mismo.
- Apoyar a mi coordinador en conseguir gente de servicio social para cubrir el mayor número de elementos en mi zona.
- Reportar una baja de algún elemento que no me funcione.
- Cumplir las metas y objetivos establecidos por mi coordinador.
- Hacer un reporte general con logros, estado actual de los buzones y fotografías cada que se me requiera.
- Apoyar a mi coordinador en las funciones extras que se me soliciten, siempre y cuando sean relacionadas con el proyecto y llegue a un acuerdo con él en las fechas marcadas.

- Avisar con un mes de anticipación sobre mi culminación en el proyecto.
  
- SUPERVISOR DE BUZON, por otro lado se cuenta con 46 informadores por municipio, los cuales se encargan de checar cada uno de los buzones que hay en su municipio. Obteniendo a cambio por su ayuda, su carta ya sea de servicio social liberado cuando cubran las horas exigidas dentro de su escuela, o su proyecto obligatorio, que les exige el sistema EDUCAFIN. Y sus obligaciones son:
  - Comunicarme con mi supervisor de zona una vez a la semana (En caso de no encontrarlo dejarle un recado y reportarlo al coordinador).
  - Revisar mis buzones una vez a la semana.
  - Limpiar mis buzones cada que los revise.
  - Atender a los ciudadanos dos veces por semana.
  - En cada visita de revisión llevar material de apoyo para utilizarlo en caso de ser necesario.
  - Portar mi gafete cada que asista a la revisión de mis buzones.

- Conseguir información completa (Nombre del responsable, cargo y teléfonos) de un nuevo lugar para reubicar algún buzón y, darle seguimiento al mismo.
- Cumplir las metas y objetivos establecidos por mi coordinador.
- Apoyar a mi supervisor en las funciones extras que se me soliciten, siempre y cuando sean relacionadas con el proyecto y llegue a un acuerdo con él en las fechas marcadas.
- Avisar con un mes de anticipación sobre mi culminación en el proyecto.

A continuación se muestra el organigrama general del Departamento de Comunicación Social de Gobierno del Estado de Guanajuato el cual cabe mencionar se divide en 7 partes que son Dirección de Medios Alternativos al cual pertenece el proyecto "EL INFORMADOR" además de otros departamentos que son: Dirección de Internet, Dirección General de Imagen, Dirección General de Información, Dirección de Estudios, Dirección General de Radio y Televisión, Dirección Administrativa.



Hay que mencionar y recalcar , que es muy importante que alguien que pertenece a una organización conozca cada uno de los puestos que hay dentro de esta, y las labores que desempeñan cada uno de los que la integran y he de aquí el porqué de toda la información anterior, tal como se explica a continuación :

*Por qué deben precisarse las labores. La técnica conocida con el nombre de “análisis de puestos” responde a una urgente necesidad de las empresas: para organizar eficazmente los trabajos de éstas, es indispensable conocer con toda precisión “lo que cada trabajador hace” y “las aptitudes que requiere para hacerlo bien”.*

*a) Para los altos directivos..., representa la posibilidad de saber con todo detalle en un momento dado las obligaciones y características de cada puesto.*

*b) Los supervisores, sobre todo los inmediatos al trabajador, conocen ciertamente las labores encomendadas a su vigilancia. Pero necesitan un instrumento en que se distingan con toda precisión y orden los elementos que integran cada puesto para explicarlo y exigir más apropiadamente las obligaciones que supone.*

*c) Los trabajadores realizarán mejor y con mayor facilidad sus labores, si conocen con detalle cada una de las operaciones que las forman y los requisitos necesarios para hacerlas bien.<sup>7</sup>*

## 1.6 DISTRIBUCIÓN DE LAS ZONAS

Las zonas están repartidas de la siguiente forma:

- ZONA GUANAJUATO

Y los municipios que lo integran son:

- Guanajuato
- Silao
- Romita
- Cuerámara

- ZONA LEÓN

Y los municipios que lo integran son:

- Purísima

---

<sup>7</sup> REYES PONCE, Agustín, *El análisis de puestos*, Ed. Limusa Noriega, México, 1994: Primera Edición, 94p.p.

- San Francisco del Rincón

- Manuel Doblado

- ZONA DOLORES

Y los municipios que lo integran son:

- Dolores

- Ocampo

- San Felipe

- San Diego de la Unión

- ZONA SAN LUIS DE LA PAZ

Y los municipios que lo integran son:

- San Luis de la Paz

- Victoria

- Xichú

- Santa Catarina

- ZONA SAN MIGUEL DE ALLENDE

Y los municipios que lo integran son:

- San Miguel de Allende

- Comonfort

- San José Iturbide
- Dr. Mora
- Atarjea
- Tierra Blanca

- ZONA CELAYA

Y los municipios que lo integran son:

- Celaya
- Apaseo el Grande
- Apaseo el Alto
- Cortazar
- Jaral
- Tarimoro

- ZONA PÉNJAMO

Y los municipios que lo integran son:

- Pénjamo
- Abasolo
- Huanímaro
- Pueblo Nuevo

- ZONA YURIRIA

Y los municipios que lo integran son:

- Moroleón
- Uriangato
- Yuriria
- Salvatierra
- Santiago Maravatío

- ZONA ACÁMBARO

Y los municipios que lo integran son:

- Acámbaro
- Jerécuaro
- Coroneo
- Tarandacuaao

- SALAMANCA

Y los municipios que lo integran son:

- Salamanca
- Juventino Rosas
- Villagrán

- Irapuato
- Valle de Santiago

Y dentro de cada uno de estos municipios, se encuentran de 3 a 4 buzones ubicados en lugares específicos como anteriormente se menciono; y cada uno de estos municipios cuenta con encargado para su supervisión, mantenimiento y atención a los transeúntes.

# **CAPITULO 2**

## LA INVESTIGACIÓN

## 2.1 LA INVESTIGACIÓN (CUESTIONARIOS, APLICACIÓN Y RESULTADOS)

Como se ve en el Capítulo 1 de esta tesis en el proyecto no se contaba con una misión, visión y objetivos; por lo tanto, se tuvo que realizar una investigación ya que estos puntos son una prioridad, y para realizar y agilizar la investigación se designó a la Región Celaya, como la Zona Piloto, ya que es una de las zonas más grandes, y en esta se aplicaron los cuestionarios y también en esta zona se pondrá en marcha todo lo planteado o planteado como propuesta en esta tesis.

### 2.1.1 LOS CUESTIONARIOS

El cuestionario se aplicó en la zona piloto, para la obtención de datos, que nos ayuden para la elaboración de una visión, misión, objetivos, entre otros. El cuestionario se mandó vía Internet, ya que los integrantes del grupo de trabajo saben manejar este medio haciendo así más fácil la aplicación y la obtención de una pronta respuesta.

El cuestionario se aplicó a todos los municipios que integran la zona, Celaya, Tarimoro, Jaral del Progreso, Apaseo el Grande, Cortazar y

Apaseo el Alto; cabe mencionar que en la zona se cuentan con integrantes que varían en edad, sexo y antigüedad.

Así al involucrar a toda la zona y no a unos cuantos ayudara a que ellos poco a poco se involucren en la realización, organización y desarrollo del proyecto, logrando a su vez que como integrantes de este lo sientan mas suyo y por tanto se comprometan con él, también tomando en cuenta lo que se dice a continuación: *“Los equipos dinámicos tienen enfoques bien establecidos y expeditivos para resolver los problemas y tomar decisiones. Las decisiones se alcanzan a través del consenso”*<sup>8</sup>

El cuestionario que se aplico fue el siguiente y cabe mencionar que no tiene indicaciones ya que estas fueron dadas personalmente o vía telefónica:

1. ¿Cuánto tiempo llevas dentro del proyecto?

IDEAL ESTIMADO:

---

<sup>8</sup> Y CHANG, Richard, **La construcción de un equipo dinámico**, Ed. Granica, Buenos Aires, 1999  
Primera Edición, 105p.p.

- En este caso no hay un ideal estimado.

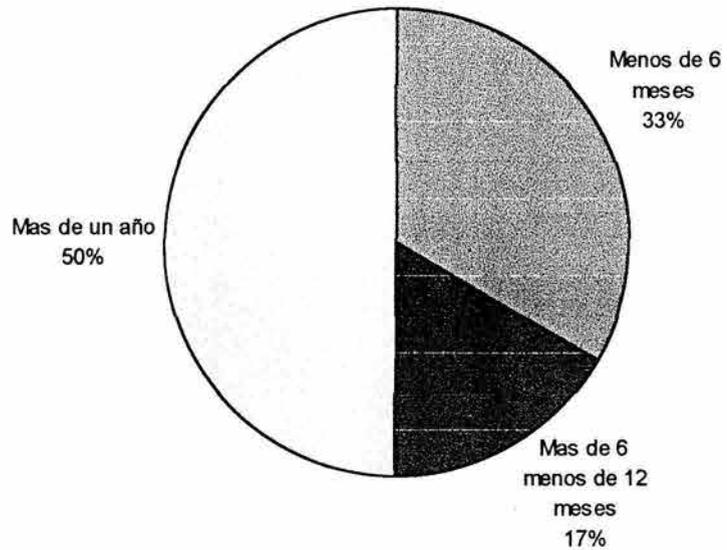
#### ESTA INFORMACIÓN SERVIRÁ PARA:

Con esta pregunta se puede saber el tiempo que se lleva trabajando dentro del proyecto, ver las variaciones de respuestas, si es que las hay entre los nuevos integrantes y los veteranos.

#### RESULTADO:

MUNICIPIO	Menos de 6 meses	Mas de 6 menos de 12 meses	Mas de un año
Apaseo El Alto		x	
Apaseo El Grande			x
Celaya			x
Cortazar	x		
Jaral del Progreso	x		
Tarimoro			x
TOTAL	2	1	3

### ANTIGUEDAD DENTRO DE "EL INFORMADOR"



2. ¿Desde tú punto de vista, cuales crees que son las principales funciones que cubre el proyecto "EL INFORMADOR" dentro del estado?

IDEAL ESTIMADO:

- Informar a la ciudadanía, los proyectos y logros del actual gobierno.
- Conocer las necesidades de los guanajuatenses.
- Medio de comunicación entre Gobernantes y la ciudadanía.

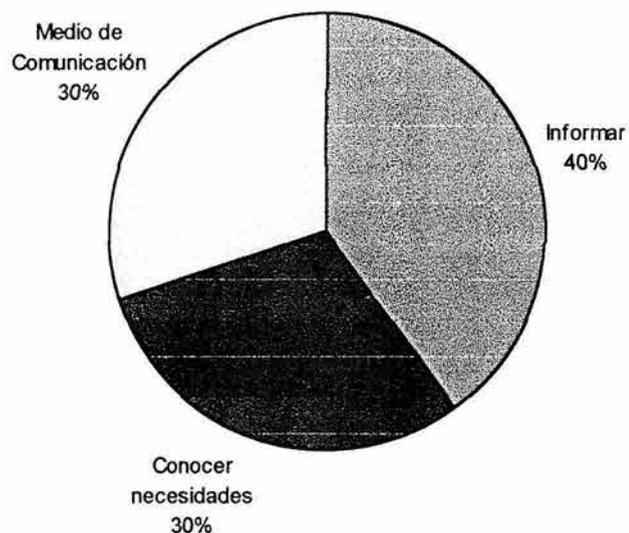
**ESTA INFORMACIÓN SERVIRÁ PARA:**

En este caso la información que se obtiene nos ayuda para la elaboración de los objetivos y la misión.

**RESULTADO:**

MUNICIPIO	Informar	Conocer necesidades	Medio de Comunicación
Apaseo El Alto	x	x	
Apaseo El Grande		x	
Celaya	x		x
Cortazar	x		
Jaral del Progreso	x		x
Tarimoro		x	x
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

### PRINCIPALES FUNCIONES DE "EL INFORMADOR"



3. ¿Cómo visualizas a "EL INFORMADOR" dentro de 2 meses?

IDEAL ESTIMADO:

- Obteniendo buenos resultados en general.
- Más casos.
- Aceptación de la ciudadanía.
- Mayor compromiso de los integrantes.

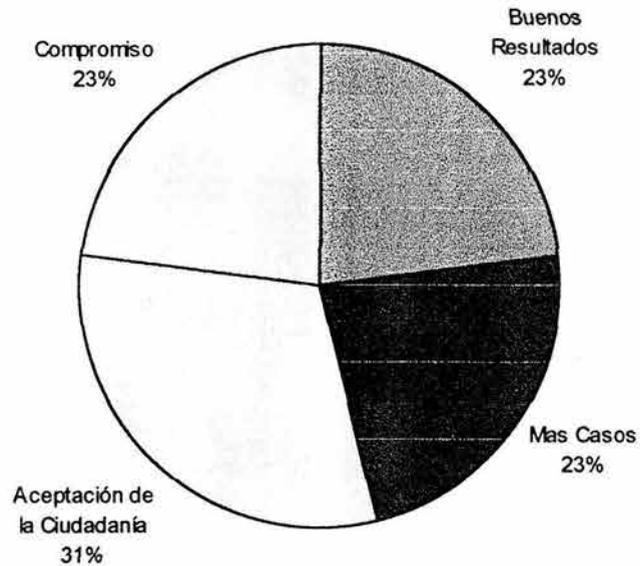
## ESTA INFORMACIÓN SERVIRÁ PARA:

En esta pregunta la información que se desea obtener es en relación a la visión que podemos proyectar.

## RESULTADO:

MUNICIPIO	Buenos Resultados	Mas Casos	Aceptación de Ciudadanía	la Compromiso
Apaseo El Alto		x		
Apaseo El Grande		x	x	x
Celaya	x		x	x
Cortazar		x	x	
Jaral del Progreso	x		x	
Tarimoro	x			x
TOTAL	3	3	4	3

### PROYECCIÓN DE "EL INFORMADOR"



4. ¿Cuales son las carencias que tú detectas dentro del proyecto en cuanto a la organización interna que se maneja?

IDEAL ESTIMADO:

- El poco contacto entre los integrantes.
- El que no se conocen datos importantes de la organización (organigrama, especificación de actividades, entre otros).

- Poca eficacia de los medios de comunicación y control existentes.
- Ninguna.

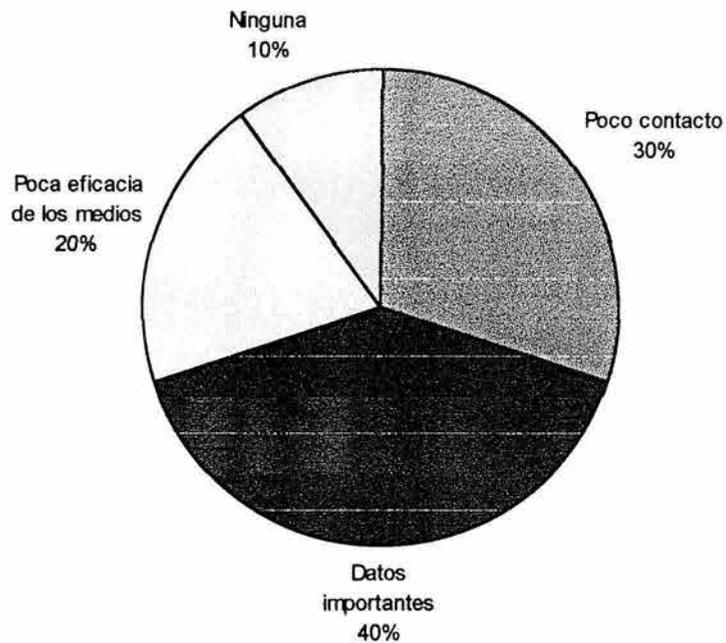
#### ESTA INFORMACIÓN SERVIRÁ PARA:

En este caso, la pregunta va dirigida a las carencias que ellos como integrantes de un grupo de trabajo, ven que se tiene en cuanto a que tan bien estructurada y manejada está la organización a la cual pertenecemos; esta pregunta me ayudara para la elaboración de este sistema operativo.

#### RESULTADO:

MUNICIPIO	Poco contacto	Datos importantes	Poca eficacia de los medios	Ninguna
Apaseo El Alto	x		x	
Apaseo El Grande		x		
Celaya	x	x		
Cortazar		x	x	
Jaral del Progreso	x	x		
Tarimoro				x
TOTAL	3	4	2	1

### CARENCIAS DE "EL INFORMADOR"



5. ¿Cómo crees tú que este proyecto apoya a la sociedad?

#### IDEAL ESTIMADO:

- Informar a la ciudadanía, los proyectos y logros del actual gobierno.
- Conocer las necesidades de los guanajuatenses.
- Medio de comunicación entre Gobernantes y la ciudadanía.

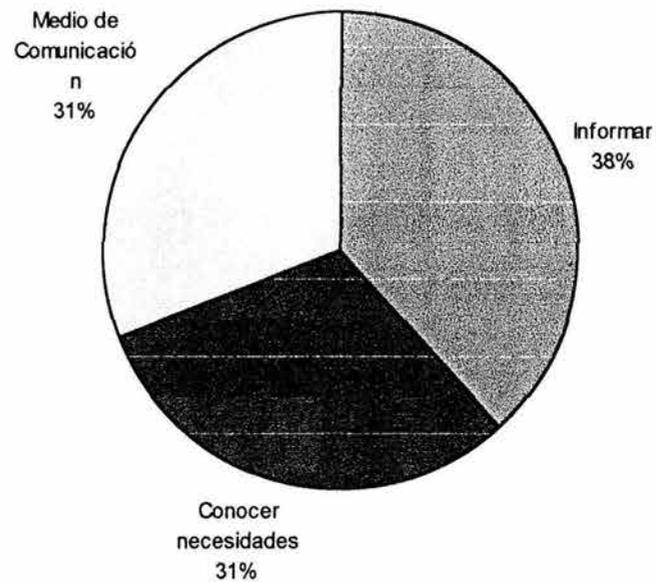
## ESTA INFORMACIÓN SERVIRÁ PARA:

Si se observa bien, esta pregunta es la misma que la número 2, solo la modifiqué un poco. Esta es una de las preguntas trampa para chequear la validez de las respuestas.

## RESULTADO:

MUNICIPIO	Informar	Conocer necesidades	Medio de Comunicación
Apaseo El Alto	x	x	
Apaseo El Grande		x	
Celaya	x	x	x
Cortazar	x		x
Jaral del Progreso	x		x
Tarimoro	x	x	x
TOTAL	5	4	4

## FUNCIONES DE "EL INFORMADOR"



6. Tú como integrante de este equipo ¿Qué imagen quieres proyectar a la gente que utiliza este medio de comunicación?

IDEAL ESTIMADO:

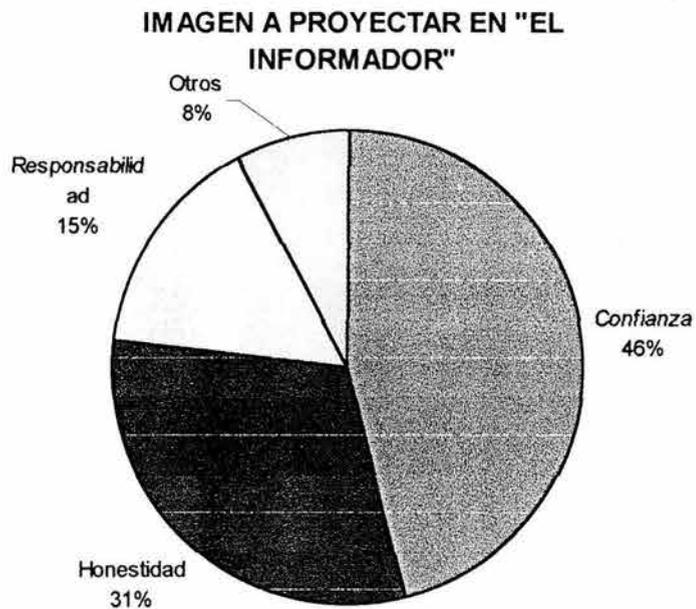
- Confianza.
- Honestidad.
- Responsabilidad.
- Compromiso.

## ESTA INFORMACIÓN SERVIRÁ PARA:

Los datos que se desean obtener con esta pregunta, van dirigidos a la obtención de la visión y objetivos que se quieren tener dentro del proyecto.

## RESULTADO:

MUNICIPIO	Confianza	Honestidad	Responsabilidad	Otros
Apaseo El Alto	x	x	x	
Apaseo El Grande	x			
Celaya	x	x		x
Cortazar	x	x		
Jaral del Progreso	x	x		
Tarimoro	x		x	
TOTAL	6	4	2	1



7. ¿Qué valores resaltarías como los principales que deben de tener los integrantes de "EL INFORMADOR"?

IDEAL ESTIMADO:

- Confianza.
- Honestidad.
- Responsabilidad.

- Compromiso.

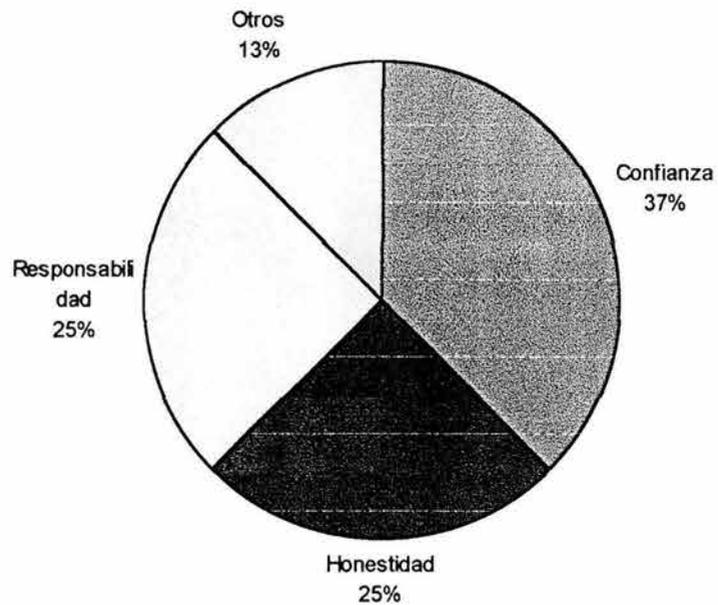
ESTA INFORMACIÓN SERVIRÁ PARA:

Obtenemos algunas de las características con las que deben contar los integrantes del proyecto, así como los valores que identifiquen a este grupo de trabajo.

RESULTADO:

MUNICIPIO	Confianza	Honestidad	Responsabilidad	Otros
Apaseo El Alto	x	x	x	
Apaseo El Grande	x	x		
Celaya	x	x	x	x
Cortazar	x		x	
Jaral del Progreso	x	x		
Tarimoro	x		x	x
TOTAL	6	4	4	2

## VALORES DE "EL INFORMADOR"



8. ¿Qué metas tenemos en el proyecto a corto plazo y sino las tenemos o no las conoces cuales propones?

IDEAL ESTIMADO:

- Promocionar el proyecto.
- Ayudar y apoyar a la gente que acude a nosotros.
- Cumplir con nuestro trabajo, de manera eficiente.

- Mantener en buen estado los buzones.

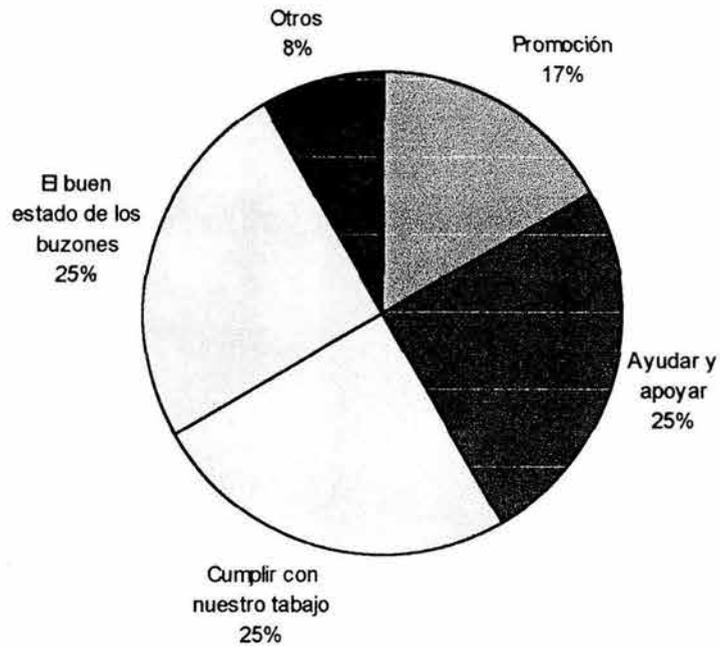
ESTA INFORMACIÓN SERVIRÁ PARA:

Esta pregunta nos lleva a corroborar la no existencia de objetivos, metas y toda la información que se desea obtener en este cuestionario, además de dar un espacio para que los integrantes propongan.

RESULTADO:

MUNICIPIO	Promoción	Ayudar y apoyar	y	Cumplir con nuestro trabajo	El buen estado de los buzones	Otros
Apaseo El Alto	x				x	
Apaseo El Grande				x	x	
Celaya		x		x		x
Cortazar				x	x	
Jaral del Progreso	x	x				
Tarimoro		x				
TOTAL	2	3		3	3	1

### METAS DE "EL INFORMADOR"



9. tienes alguna idea o aportación para la mejora del proyecto, escríbela a continuación.

IDEAL ESTIMADO:

- No se cuenta con un ideal estimado.

ESTA INFORMACIÓN SERVIRÁ PARA:

Para detectar alguna carencia que ellos detecten, no detectada con anterioridad y poder tratarla más adelante.

RESULTADO:

Es muy variable en la mayoría de las respuesta, pero en lo que todos coinciden es en la poca publicidad que tiene el proyecto.

## 2.2 MISION

La misión se puede definir como:

*Breve enunciado que sintetiza los principales propósitos estratégicos y los valores esenciales que deberán ser conocidos, comprendidos y compartidos por todas las personas que colaboran en el desarrollo del negocio.<sup>9</sup>*

Por lo tanto:

---

<sup>9</sup> <http://www.monografias.com/trabajos12/tepic/tepic.shtml>

Nuestra misión es ser un medio de comunicación efectivo, proporcionando la mayor información y ayuda posible a la sociedad guanajuatense, y lograr así un contacto mas directo entre la sociedad y sus gobernantes.

## 2.3 VISION

*La visión es aquella idea o conjunto de ideas que se tienen de la organización a futuro. Es el sueño maspreciado a largo plazo. La visión de la organización a futuro expone de manera evidente y ante todos los grupos de interés el gran reto empresarial que motiva e impulsa la capacidad creativa en todas las actividades que se desarrollan dentro y fuera de la empresa. Consolida el liderazgo de alta dirección, ya que al tener claridad conceptual acerca de lo que se requiere construir a futuro, le permite enfocar su capacidad de dirección, conducción y ejecución hacia su logro permanente. <sup>10</sup>*

Por consiguiente definimos nuestra visión como se muestra a continuación basada en los resultados de los cuestionarios.

---

<sup>10</sup> Ídem

- Hacer más confiable y eficaz nuestro trabajo para ayudar a las personas que se acercan a nosotros y nos dan a conocer sus opiniones, comentarios, sugerencias y problemas; y así lograr que los guanajuatenses confíen más en “EL INFORMADOR”.
- Dar buenos resultados a todas las personas que conformamos este proyecto y a todas aquellas que han mostrado verdadero interés en el proyecto, y se han beneficiado.

## 2.4 VALORES

CONFIANZA, es nuestro valor principal, y es lo que queremos proyectar para que la gente pueda escribirnos y expresar libremente lo que deseen.

RESPONSABILIDAD, ya que la mayoría de los casos dependen de nosotros, de la responsabilidad que tenemos en ser realmente un medio de comunicación objetivo y efectivo.

HONESTIDAD, para reforzar los valores anteriores, mostrando decencia y compostura en acciones y palabras, con uno mismo y con la gente que se interesa en escribir.

## 2.5 OBJETIVOS

- Ayudar y apoyar a la gente que acude a nosotros.
- Proporcionar mensualmente por medio del cartel información que proporcione oportunidades, ayuda para facilitar tramites, programas de gobierno, entre otros.
- Tomar en cuenta todas las sugerencias buenas o malas que nos ayuden a ser un mejor medio.
- *Dar a conocer este medio de comunicación.*

## 2.6 METAS

- Mantener siempre presente la idea de ayudar a la gente.
- Cumplir con nuestro trabajo, de manera eficiente.
- Mantener en buen estado los buzones de cada una de las zonas.

- Colocar mensualmente los carteles a tiempo, leerlos para poder promocionarlo verbalmente.
- Cumplir con los reportes mensualmente, vía Internet o con mi supervisor de zona.
- Mantener constante información con los integrantes del proyecto.

# **CAPITULO 3**

## **PROPUESTAS**

### 3.1 CORREO CONTACTO (Definición)

El correo electrónico es un medio muy utilizado en la actualidad por lo cual propongo el crear un correo a manera de boletín informativo mensual, esto basándome en que este medio es mas rápido, eficaz y *acorta distancias*.

El contenido de este correo se enfocara principalmente, en poder comunicarles a los integrantes de “EL INFORMADOR”, nuestras metas mensuales, los logros alcanzados, contenidos del cartel, entre otra información.

El correo electrónico se define como:

*Electronic mail. (e-mail): es un software que permite el intercambio de mensajes, documentos o archivos entre individuos o grupos de individuos en una red de área extendida como Internet.<sup>11</sup>*

Se llamara “Correo Contacto” porque se pretende por medio de este correo electrónico tener un medio mas de contacto y de información dentro del proyecto. Este correo se pondrá en marcha el día 29 de octubre del 2003 mandando lo que será la presentación de este

---

<sup>11</sup> J. CRONIN, Mary, *Manual de estrategias para Internet*, Ed. Trillas, México, 2002: Primera Edición, 321 p.p.

proyecto, y mostrando hasta el 1º de noviembre la primera edición, ambos dos correo se mostraran mas adelante.

### 3.1.1 OBJETIVOS

- Que los integrantes del proyecto *Zona Celaya*, contemos con un medio de comunicación interna.
- Darle seguimiento a las papeletas que nos interesen, y conocer algunos casos que ya tuvieron respuesta.
- Que dentro de este coreo podamos recordar mensualmente nuestros objetivos, metas, hablar de nosotros ya que mensualmente se presentara a alguno de los integrantes del proyecto e intercambiar opiniones.

### 3.1.2 PRESENTACIÓN

El primer correo que se mandara a los integrantes será el que se muestra a continuación, en el cual se les da a conocer los objetivos del proyecto, las direcciones de los demás compañeros, entre otros, esto para que ellos se integren y hagan suyo el proyecto.

---

BUZONES “EL INFORMADOR”

ZONA CELAYA

#### **CORREO CONTACTO**

Esta por iniciar un proyecto piloto muy importante en la zona de Celaya integrada por los municipios de Celaya, Apaseo el Grande, Apaseo el Alto, Tarimoro, Cortazar y Jaral del Progreso, contaremos con este medio para establecer una relación mas estrecha, por medio de este correo contacto, realizaremos actividades y nos conoceremos un poco mas. *Este mail será de carácter mensual.*

Los objetivos principales de este proyecto "CORREO CONTACTO" es:

- Que los integrantes del proyecto *zona Celaya*, contemos con un medio de comunicación interna, para poder conocernos, intercambiar opiniones, y hasta divertirnos juntos.
- El Eficientar y agilizar mas el trabajo, ya que será mas rápido el reportar sus municipios por este medio, y así mejoraremos el servicio.
- Darle seguimiento a las papeletas que nos interesen, y conocer algunos casos que ya tuvieron respuesta.

A continuación les muestro un directorio de los correos electrónicos de los integrantes del proyecto, esto para que los puedan agregar a su lista de contactos oks...

- SUPERVISOR DE ZONA: \_\_\_\_\_

Correo\_electronico@proveedor.com

- SUPERVISOR CELAYA: \_\_\_\_\_

Correo\_electronico@proveedor.com

- SUPERVISOR TARIMORO: \_\_\_\_\_

Correo\_electronico@proveedor.com

- SUPERVISOR JARAL: \_\_\_\_\_

Correo\_electronico@proveedor.com

- SUPERVISOR A. EL ALTO: \_\_\_\_\_

Correo\_electronico@proveedor.com

- SUPERVISOR A. EL GDE.: \_\_\_\_\_

Correo\_electronico@proveedor.com

- SUPERVISOR CORTAZAR: \_\_\_\_\_

Correo\_electronico@proveedor.com

Este tipo de mensajes llegara mensualmente a sus correos, si tienen alguna aportación escríbanme a este mail:

Correo\_electronico@proveedor.com

RECUERDEN VISITAR LA PAGINA [www.nombredelapagina.com](http://www.nombredelapagina.com)

---

La anterior es la información que se les mandara a los integrantes de la zona piloto, no en ese formato, ya que en el correo electrónico las letras cambian, y se puede manejar más de colorido.

### 3.1.3 ESTRUCTURA DEL CORREO

El correo electrónico que se mandara mensualmente estará constituido por varias partes como:

- Conociéndonos, En esta sección se hará la presentación de alguno de los integrantes del proyecto.
- Novedades del proyecto, presentando aquí los temas a tratar en el cartel, el cambio o modificación de algún elemento de los buzones (candados nuevos, nueva calcomanía, entre otros).

- Metas y objetivos a cubrir mensuales dentro del proyecto y en lo particular de la Zona Celaya.
- Recordatorio de los medios de comunicación que se tienen para reportarse.
- Algún caso importante o que halla llamado la atención de alguno de los integrantes, en la primera edición no se tratara este punto, ya que espero tener respuesta e inquietudes para poder abordarlas, por lo tanto en la primera edición el espacio designado para este, se ocupara en exhortar a que nos envíen algún caso que sea de su interés.
- Entre otros, espacio designado para algunas sugerencias que se tengan.

En la imagen de abajo se muestra la primera edición de “Correo Contacto”, el cual cabe volver a mencionar solo se les enviara a los integrantes de la zona piloto.

**CORREO****CONTACTO**

HOLA CHICOS COMO ESTAN? ESPERO QUE MUUY BIEN. YO AQUÍ PRESENTANDO ESTE NUEVO PROYECTO QUE ESPERO Y LO HAGAN SUYO, Y PARA EMPEZAR CON ESTA EDICIÓN Y PARA QUE SE DEN UNA IDEA YA MAS PALPABLE DE ESTE PROYECTO Y LO QUE SE QUIERE LOGRAR LOS DEJO PARA QUE DISFRUTEN ESTA PRIMERA EDICIÓN. Y CLARO ME ENVIEN SUS PROPUESTAS..... OK

**CONOCIENDONOS.....****SAIRI PATRICIA ANDRADE BALLESTEROS**

EDAD: 21 años

FECHA DE NACIMIENTO: 20- 12- 81

LUGAR DE NACIMIENTO: Uruapan mich.

HOBBIE: Ver TV, Internet, escuchar música, entre otros.

ÁREA EN LA QUE TRABAJA: Supervisor de zona Celaya

ESTUDIA EN: ULSAB L. C. C.

COMIDA FAVORITA: La mexicana y las pastas

COMIDA Q' ODIS: Tortas de camarón

COMIC FAVORITO: Garfield

ARTISTA FAVORITO: Justin Timberlake y otros en español e Ingles (de varios géneros no solo pop)



CREO QUE YA LA MAYORIA ME CONOCE PERO PARA LOS QUE NO. PUES SOY MUY PLATICADORA. ME GUSTA QUE ME VEAN COMO UNA AMIGA Y CUENTEN CONMIGO PARA CUALQUIER COSA. ME GUSTA ECHAR RELAJO PERO LO QUE ME ENCANTA ES COMER... ASI QUE RECOMIENDEME LUGARES DONDE NO ESTE CARO PERO ESTE MUY RICO OKS. BUENO PUES ESTA SOY YO A GRANDES RASGOS Y AHORA QUIEN SERA EL PROXIMO?

**Objetivos de los supervisores Zona Celaya:**

- Ayudar y apoyar a la gente que acude a nosotros.
- Proporcionar mensualmente por medio del cartel Información que proporcione oportunidades, ayuda para facilitar tramites, programas de gobierno, entre otros.
- Tomar en cuenta todas las sugerencias buenas o malas que nos ayuden a ser un mejor medio.
- Dar a conocer este medio de comunicación.

Las novedades en el proyecto en este mes son muchas, entre ellas este correo contacto que espero y les guste y lo hagan suyo mandando propuestas para enriquecerlo.

Otra novedad es el calendario que les di, ya que este ayudara a tener un control mas especifico por municipio y nos ayudara a conocer nuestras carencias y a organizarnos un poquito mas.

Espero y tengan más propuestas para la zona, pero por lo pronto nos vemos ... = p

## CASOS

En esta sección se abordaran los casos o papeletas que a ustedes les llamaron la atención o desean darle seguimiento, solo necesitan solicitarla, con algunos datos como el nombre, dirección, de la persona que escribió la papeleta, o de preferencia tener una copia y entregármela para yo poder darle seguimiento y decirles en que proceso va o que se ha hecho par ayudar. Ok's

Así que solo falta que me pidan darle seguimiento a alguna papeleta.

### 1/2'S COMUNICACIÓN

Recuerden reportarse y escribirnos para estar en contacto continuo, mi e-mail es :

\_\_\_\_\_@hotmail.com  
Tels:

Y recuerden reportar su municipio vía internet en la pagina  
www. \_\_\_\_\_ .gob.mx/

Hagan suyos estos medios de comunicación y utilícenlos  
queremos saber de ustedes ..... = )

NOTA:  
SE ACEPTAN TODAS LA CRITICAS, BUENAS O MALAS, LO IMPORTANTE ES RECIBIRLAS.

Este correo contacto se mandara el 1° de Noviembre del 2003, y a partir del 4 de noviembre del 2003 se estará monitoreando la respuesta que se de a este correo, para así mostrar mas a delante los resultados obtenidos; además de analizar las sugerencias, para la elaboración de la segunda edición.

## 3.2 YO TAMBIÉN SUPERVISO (Definición)

El objetivo principal de este es el que los supervisores de zona, se adentren un poco mas al trabajo de los supervisores de buzón, además de observar y analizar que el trabajo encomendado sea realizado, y de una forma correcta.

Permitiendo que el supervisor de zona detecte varias carencias de la zona, del supervisor o del buzón; dando con lo anterior la posibilidad de que el supervisor de zona pueda eficientar y dar un mejor reporte de su zona, cambiar al supervisor, dar sugerencias, entre otros.

### 3.2.1 OBJETIVOS

- Supervisión más directa a los supervisores de cada municipio.
- El que los supervisores de municipio, vean el interés, participación y/o compromiso que tiene el supervisor de zona.
- Conocer más a fondo cada municipio y sus necesidades para generar propuestas de diferentes tipos, como para la elaboración del cartel, reubicación del buzón, necesidades de estos, y puntos débiles de los supervisores.
- Mostrar más gráficamente por parte del supervisor de zona al de municipio, el trato hacia el público, la forma en como abordarlo o tratarlo mejor, y ejemplificar el trabajo que se debe realizar a los nuevos integrantes.

### 3.2.2 LA ESTRUCTURA A SEGUIR

La estructura o pasos que pretendo llevar en este proyecto son los siguientes:

1. Mostrar un pequeño folleto que contenga el objetivo de las visitas, y con que frecuencia serán realizadas.
2. Programar en conjunto los dos supervisores, el de zona y el de buzón, la fecha ideal para que ambos dos realicen vistas a varios de los buzones de su zona, poniendo como mínimo dos buzones por zona.
3. *Programarla ambos en su calendario.*
4. Notificar a los dirigentes del proyecto, por si desean acompañarnos en la visita.
5. Realizar la vista.
6. Analizar varios puntos, tanto del buzón, la zona, y el supervisor de este; basados en varios criterios que se abordan mas adelante.
7. Llenar el formato de supervisión, y realizar un reporte por escrito, los cuales se entregaran directamente al los coordinadores del proyecto.

En el folleto se mostrara a los integrantes del proyecto los objetivos a cubrir en esta supervisión directa, los puntos a calificar, el estado de los buzones, entre otros.

*Folleto: Cuaderno impreso, que debe contener mas de cuatro paginas y menos de cuarenta y ocho, y sirve para dar a conocer información de diferentes tipos.<sup>12</sup>*

La elaboración de este folleto esta basada en la lista de puntos que se muestra a continuación, dicha lista es para la elaboración de un folleto de bienvenida.

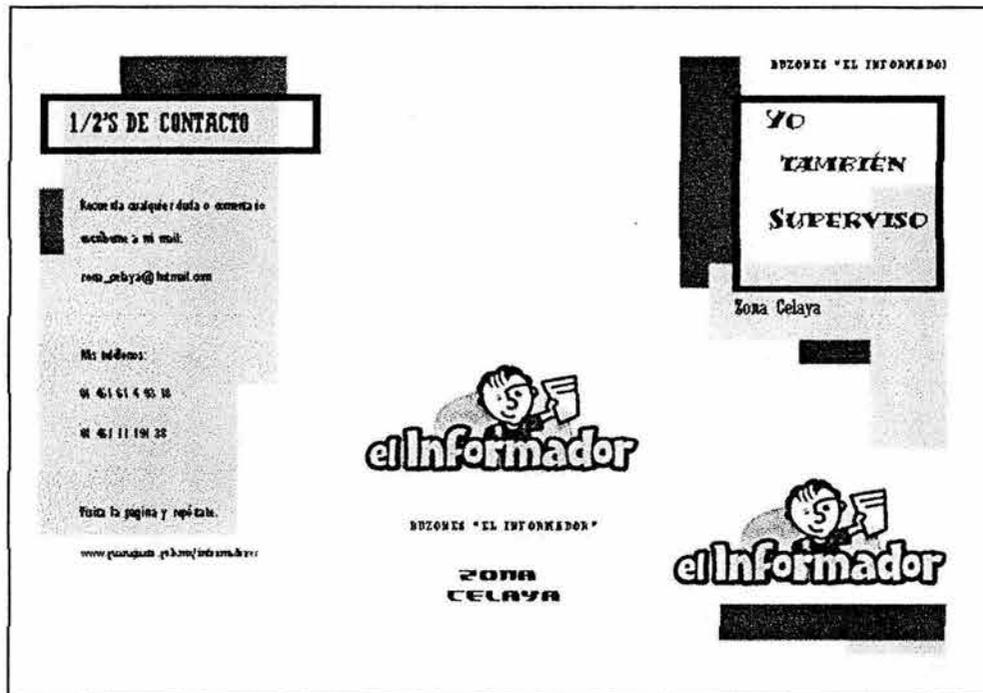
- a) *Que este folleto debe ser amistoso.*
- b) *Que conviene que sea lo más grafico posible, ya que, cuando mas tenga de redacción, es mas difícil que sea leído.*
- c) *Que debe estar dividido en secciones, ya que el solicitante buscará en él muchas cosas, y, si no las encuentra, pierde interés en él.*

---

<sup>12</sup> Gran Diccionario Enciclopédico Ilustrado de Selecciones del Reader's Digest, Tomo 5

- d) Que no debe contener promesas de cosas que no se van a conceder, porque el efecto es contrario al que se busca.
- e) Que no debe substituir a la introducción, sino sólo ser un auxiliar de la misma.<sup>13</sup>

En la siguiente figura se muestra la imagen del folleto, en la cual se alcanza a distinguir la información que se les dará a los integrantes.



<sup>13</sup> REYES PONCE, Agustín, *Administración de personal primera parte*, Ed. Limusa Noriega, México, 2002: Primera Edición, 235p.p.

### Yo también Superviso

Con este programa se pretenden conseguir varios objetivos que más adelante se abordan más a fondo, pero el objetivo principal de este es el que los supervisores de zona, se adentren un poco más al trabajo de los supervisores de buzón, además de observar y analizar que el trabajo encomendado sea realizado, y de una forma correcta.



### OBJETIVOS

- Supervisión más directa a los supervisores de cada municipio.
- El que los supervisores de municipio, vean el interés, participación y compromiso que tiene el supervisor de zona, y ellos también logren tenerlo o ratificarlo.
- Conocer más a fondo cada municipio y sus necesidades para generar propuestas. De diferentes tipos, como para la elaboración del cartel, reubicación del buzón, necesidades de estos, y puntos débiles de los supervisores.
- Mostrar más rápidamente por parte del supervisor de zona al municipio, el trato hacia el público, la forma en como abordarlo o tratarlo mejor, y ejemplificar el trabajo que se debe realizar a los nuevos integrantes.

### Y RECUERDA.....

Se lo marcan en cuenta varias puntos: los cuales tú ya conoces, y que se encuentran en el reporte de buzón.

Por lo tanto solo hay que ponerlos de acuerdo en la fecha ideal para tu tu de zona, y justos realizar un trabajo...



BUCONES "EL INFORMADOR"



Los criterios básicos a calificar son los que se muestran en el reporte de buzón, pero de una forma más detallada, ya que en el reporte de buzón solo se delimita a 4 criterios y no permite observaciones más detalladas; además de tomar en cuenta otros criterios que se tratan a continuación:

- Se anotaran los datos del buzón como: Zona, Municipio, Ubicación y fecha de supervisión.

- Limpieza, este punto trata sobre que tan presentable se encuentra el buzón, que no tenga polvo o basura dentro, para que la gente pueda acercarse a escribir.
- Mantenimiento, checar que este en perfecto estado el buzón en cuanto a candados, papeletas, pintura, los componentes del buzón en buen estado.
- Cartel, que tenga cartel en buen estado y sobre todo que este el la ultima edición de este.
- Calcomanía, debe de estar en buen estado.
- Pluma, en algunos casos este es un punto a calificar ya que hay algunos buzones que la tienen pegada, en estos casos se debe ver que este en buen estado, que pinte y que este presentable para que toda la gente la pueda tomar.
- Ubicación, en donde se encuentra el buzón ubicado, si es en la central por ejemplo, hay que checar también que esté en un lugar a la vista de la gente para que estos puedan localizarlo, y

que en ese lugar realmente lo aprovechen para escribirle al gobernador, sino hay que cambiarlo de ubicación para que el buzón sea aprovechado.

- Atención a transeúntes, como son tratados, como son abordados.
  
- Información que se les da a los transeúntes, el supervisor de buzón tiene la obligación de leer el cartel para poder proporcionar la información de dicho cartel, y si no contiene la información requerida por el transeúntes, se procede al llenado de una papeleta con el tema que les interesa.
  
- Horario de atención, analizar que el horario en el cual se realiza la supervisión realmente sea la hora adecuada, o sea la hora en que pasa gente por la zona.
  
- Rendimiento y observaciones para el supervisor de municipio, hay que analizar que el supervisor se presente con los identificadores proporcionados por la dirección, ya sea playera, gorra, o lo mas importante el gafete, que los acredite como

supervisor autorizado. Analizar también como es su trato hacia la gente, y algunas aportaciones o ideas de cómo abordar a la gente, así como sus carencias, las cuales servirán para poder solicitar una capacitación.

- Otras observaciones, alguna observación extra, incidentes presentados, o alguna información adicional.

### 3.2.3 PUESTA EN MARCHA

Este proyecto arrancara el mes de noviembre, planeando las visitas en fines de semana en algunos municipios y en otros los días viernes, esto porque como ya sabemos los chicos que apoyan en este proyecto, tienen deberes escolares y no se quiere interferir en sus estudios esos días, además de que por lo regular la gente tiene más tiempo o posibilidades de atendernos en esos días, ya que tienen menos presiones laborales.

### 3.3 CALENDARIO DE “EL INFORMADOR”

*Calendario: Cuadro, almanaque o taco en que están los días, meses, estaciones y fiestas del año.*<sup>14</sup>

El manejo de un calendario ayudara a que se tenga un control un poco más detallado de lo que se realiza por mes en la zona y en el municipio. Mostrando así la productividad y el trabajo realizado en cada municipio de manera mas organizada, regulando y orientando el comportamiento o la dirección que el equipo debe tener en cuanto a productividad.

### 3.3.1 OBJETIVOS

- Observar el comportamiento y el cumplimiento de los supervisores de municipio.
- Organizar las visitas a los municipios, las fechas de entrega de reportes, analizar las fechas y frecuencia con la que asiste el supervisor de buzón a estos, entre otros.
- Tener un control mensual de lo realizado por zona y municipio mensualmente.

---

<sup>14</sup> Ibidem, 55.

### 3.3.2 TIPOS

Habrá dos tipos de calendario, aunque el formato será el mismo, la información a manejar es diferente, uno de estos solo será manejado por el supervisor de zona y otro para el supervisor de municipio, ambos se especifican a continuación.

La información que se muestra abajo es la que ellos deben anotar dentro de su calendario, y en el caso del calendario del supervisor de buzón hay muchos datos que ya fueron llenados por el supervisor de zona, porque es este el que lo elabora; haciendo así mas sencillo el llenado del calendario del supervisor de buzón.

1. CALENDARIO DEL SUPERVISOR DE ZONA: La información que se debe anotar en este calendario se divide en varios puntos, como:
  - a. Fechas para realizar visitas a municipios del programa YO TAMBIEN SUPERVISO.
  - b. Fechas de enviar el Correo Contacto.

- c. Fechas de entrega de material.
- d. Fechas de visitas a Guanajuato por material.
- e. Fechas de importancia para el proyecto, como época de elecciones federales o locales (ya que en este periodo los proyectos del gobierno quedan paralizados), fecha de la reunión anual, entre otros.
- f. Fechas de cumpleaños de cada integrante, para fomentar la unión del grupo.

2. CALENDARIO DEL SUPERVISOR DE MUNICIPIO: En este caso la información que se maneja es mas sencilla como se muestra abajo.

- a. Fecha del programa YO TAMBIEN SUPERVISO, en mi municipio.
- b. Fecha de entrega de reportes y recepción de material.
- c. Fechas en las cuales visito mis buzones, anotando la ubicación del que visite y el horario.



## 3.4 OTROS PROGRAMAS

En este apartado se muestran varios proyectos, que talvez no necesitan tanta explicación y tan detallada, además de proyectos sugeridos que se mencionan pero no se pondrán en práctica en esta época por el poco tiempo que se tiene.

### 3.4. 1 CARTA DE BIENVENIDA

Esta carta se les dará a cada uno de los nuevos integrantes del proyecto, para darles la bienvenida al proyecto, mostrando la misión, los valores y objetivos generales, que cubre el proyecto y lo importante que es su participación en este, agregando también los objetivos que cubre el supervisor, la carta se dirigirá de manera personal, para demostrar lo importante que son para el proyecto. Además esta carta se les entregara junto con el manual de trabajo el cual será modificado en otro capítulo, para que dentro de este se contengan la misión, visión, valores y toda la información que no se les proporciona en esta carta, para ellos tengan conocimiento de estos otros importantes datos.



### 3.4.2 LIMPIEZA DE BUZONES

Este surge de la necesidad de que los buzones se encuentren limpios, ya que si los reportamos a la dirección tardan mucho tiempo en venir a limpiarlos, ya que como se sabe todas las solicitudes deben de ser procesadas y existen prioridades, por lo mismo creo que hay otras necesidades mas importantes que esta, y de esto surge este proyecto.

No se tiene fechas exactas para la limpieza del municipio en su totalidad, pero cada vez que se reporte como regular en el reporte de buzón de alguno de los buzones del municipio, se procederá a la limpieza de todo el municipio.

La limpieza se realizara por el supervisor de zona y el de municipio, siendo el supervisor de zona el encargado de llevar el material para la limpieza.

# **CAPITULO 4**

**RESULTADOS**

**Y**

**OBSERVACIONES**

## 4.1 CORREO CONTACTO

“CORREO CONTACTO” tuvo varias modificaciones ya que con la primera edición tuve varios contratiempos y salió mas tarde de la fecha programada, algunos de los motivos de esta tardanza fueron, mi falta de información y las ganas de hacer el correo lo mejor posible, con colorido y variantes de tipografías; ya que esto incremento el peso del archivo y por tanto también el del correo y muchos de los servidores gratuitos de correo electrónico tienen una capacidad muy limitada; y por eso el correo no podía ser enviado, baje un poco la calidad de las imágenes, y volví a elaborarlo en el programa Corel Draw, esto para guardarlo como imagen y así poder enviarlo.

### 4.1.1 CORRECCIONES

Al ver las limitantes que tenia al enviar un correo electrónico no como yo quería, y siendo este uno de los principales motivos, he decidido que cambie el formato del proyecto, quedando como una pagina Web llamada “WEB CONTACTO”, en donde es mas fácil acceder desde cualquier parte sin tener que abrir tu correo electrónico, enriquecerlo

mas gráficamente, y se tienen menos limitaciones en cuanto a capacidad de almacenamiento en la pagina.

Quedando como se muestra a continuación en las siguientes imágenes, mencionando que esta seria la segunda edición de correo contacto, pero ahora es la primera edición de nuestra WEB CONTACTO.

- Home
- CONOCIENDONOS
- OBJETIVOS
- NOVEDADES
- CASOS
- COMUNICACION



**FRANCISCA ANTONIO GARCIA**

Edad:

FECHA DE NACIMIENTO:

LUGAR DE NACIMIENTO:

Hobbie: Ver TV, Internet, escuchar música, entre otros.

Área en la que trabaja: Supervisor de zona Celaya

Estudia en:

*Comida favorita:*

Comida q' odia: \*

COMIC FAVORITO:

ARTISTA FAVORITO:

creo que ya la mayoría me conoce pero para los que no, pues soy muy platicadora, me gusta que me vean como una amiga, y cuenten conmigo para cualquier cosa, me gusta echar relajo pero lo que me encanta es comer.... así que recomiéndenme lugares donde no esta caro pero este muy rico oks, bueno pues esta soy yo a grandes rasgos y ahora quien será el próximo?

Home	<h3>Objetivos de los supervisores Zona Celaya</h3> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Ayudar y apoyar a la gente que acude a nosotros</li> <li>◆ Proporcionar mensualmente por medio del cartel información que proporcione oportunidades, ayuda para facilitar tramites, programas de gobierno, entre otros</li> <li>◆ Tomar en cuenta todas las sugerencias buenas o malas que nos ayuden a ser un mejor medio.</li> <li>◆ Dar a conocer este medio de comunicación.</li> </ul>
CONOCIENDONOS	
OBJETIVOS	
NOVEDADES	
CASOS	
COMUNICACION	

Home | CONOCIENDONOS | OBJETIVOS | NOVEDADES | CASOS | COMUNICACION

Home	<p>Las novedades en el proyecto en este mes son muchas, entre ellas el correo contacto y esta Página que espero y les guste y lo hagan suyo mandandome propuestas para enriquecerlos.</p> <p>Otra novedad es el calendario que les di, ya que este ayudará a tener un control más específico por municipio y nos ayudará a conocer nuestras carencias y a organizarnos un poquito más.</p> <p>Espero y tengan más propuestas para la Zona, pero por lo pronto nos vemos</p> <p>BYE</p>
CONOCIENDONOS	
OBJETIVOS	
NOVEDADES	
CASOS	
COMUNICACION	

Home | CONOCIENDONOS | OBJETIVOS | NOVEDADES | CASOS | COMUNICACION

Home

CONOCIENDONOS

OBJETIVOS

NOVEDADES

CASOS

COMUNICACION

En esta sección se abordarán los casos o papeletas que a ustedes les llamaron la atención, o desean darles seguimiento, sólo necesitan solicitarla, con algunos datos como el nombre, dirección, de la persona que escribió la papeleta, o de preferencia tener una copia y entregarmela para yo poder darle seguimiento y decirles en que proceso va o que se ha hecho por ayudar. Oks?

Así que sólo falta que me pidan darle seguimiento a una papeleta

Home

CONOCIENDONOS

OBJETIVOS

NOVEDADES

CASOS

COMUNICACION

Recuerden reportarse y escribirnos para estar en contacto continuo, mi e-mail es

@hotmail.com

Tels. (Casa) - (Celular)

(Celular)

Y recuerden reportar su municipio via Internet en la página

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

Hagan suyos estos medios de comunicación y utilicenlos

## 4.1.2 RESULTADOS

Los resultados obtenidos en este proyecto de correo contacto fueron los esperados, a los muchachos de la Zona Celaya les intereso el proyecto y me dieron a conocer sus opiniones por medio de un correo o personalmente algunos; aunque también hay que mencionar que hubo un caso en el cual el supervisor de municipio, ni siquiera se dio por enterado, *por que según me comento tenia muchos exámenes y por ese motivo no tuvo tiempo para chequear su correo ni asistir a su municipio a supervisar su zona, en esos días, ya que él estudia en la ciudad de Morelia, Michoacán.*

Pero en los demás municipios la respuesta fue buena y para ejemplo se muestran las siguientes imágenes en las cuales, dos supervisores me hicieron saber lo que les parecía el proyecto.

@hotmail.com Boletines gratis

Responder | Responder a todos | Reenviar | Eliminar | Bloquear | No deseado | Colocar en ca

De: tarimoro celaya <...@hotmail.com>  |  |  Bandeja de entrada

Enviado el: Martes, 25 de Noviembre de 2003 04:38:43 p.m.

Para: : ...@hotmail.com

Asunto: Re: Fwd: cc1

hola sairi.  
me parece muy buena la idea, de que nos conozcamos por medio del internet,  
felicito al de la idea, porque si realmente quisiera sabemos quien son nuestros  
compañeros.  
sabes lo que estaba pensando, bueno en mi forma de pensar y que pienso hacerlo,  
pero mas adelante porque ahorita estoy en exámenes finales y la verdad no puedo,  
promocionarlo en las escuelas, para que les comenten a sus papas o familiares, yo  
lo haria con la secundaria porque la prepa sale igual que nosotros.  
te lo comento para que me ayudes a desarrollar mi idea, y haber que tal, porque no  
tengo papeletas y esa es mi idea, (me la mando un sueño que tuve).  
espero tu respuesta, y me expliques lo de la agenda en la libreta.  
ok, cuidate, bye.

@hotmail.com Boletines gratis

Responder | Responder a todos | Reenviar | Eliminar | Bloquear | No deseado | Colocar en ca

De: zona celaya <...@hotmail.com>  |  |  Bandeja de entrada

Enviado el: Jueves, 27 de Noviembre de 2003 10:19:06 a.m.

Para: ...@hotmail.com

Asunto: Re: Fwd: cc1

hola como estas, espero que muy bien, ya cheque lo del proyecto y me parece muy bien, estaria mejor que estuvieran  
tambien todos los datos de todos los informadores de guanajuato.

Además cabe mencionar que este proyecto también lo presente a los coordinadores del proyecto, a los cuales les pareció una muy buena idea y este proyecto se presentara en la junta que se tiene anualmente para someterla a votación por todos los elementos del proyecto, para ampliarla y que no sea exclusivo de la Zona Celaya, sino de todas las zonas, para así ampliarlo, aplicarlo, poder estar comunicados entre zonas y para cubrir otros objetivos de este proyecto, mencionados en el capitulo anterior.

## 4.2 YO TAMBIEN SUPERVISO

En este proyecto, los chicos de los municipios colaboraron mucho y ayudaron en la retroalimentación que obtuve sobre el estado de los buzones, así como la participación de la coordinación también se hizo presente. Visite todos los buzones de la zona Celaya y en 2 municipios conté con la visita de uno de los dirigentes del proyecto quien pudo constatar el estado de los buzones y las condiciones en las que se trabaja.

### 4.2.1 CORRECCIONES

La única corrección sería el no supervisar todos los buzones en una sola visita, sino que hay que visitar solo dos Municipios por semana y dos buzones de cada uno de estos Municipios. Las visitas por municipio serán programadas pero los buzones que se visitaran la primera vez se seleccionaran al azar, y en la próxima visita que se realice a ese municipio se ira a los no supervisados en la primera visita.

### 4.2.2 RESULTADOS

El resultado fue el siguiente, estuve en cada uno de los buzones que pertenecen a la zona Celaya, en algunos como Tarimoro y Apaseo el Grande, conté con la compañía de uno de los coordinadores del proyecto, y en otros tuve que asistir sola, porque como ya se menciona existen algunos municipios que no cuentan con supervisor, pero en donde si se cuenta con supervisor ellos me acompañaron, platicamos y realizamos la supervisión de sus buzones.

Durante estas visitas, se lograron detectar varios focos rojos por así nombrar a los buzones que llegan a tener algunos problemas, de cualquier tipo, conocer las necesidades y observaciones de los supervisores de Municipio y sobre todo cubrir con éxito los objetivos de este proyecto.

A los integrantes del proyecto les agrado la idea de llevarnos a conocer su municipio y sus buzones, nos presentaron a los amigos que hicieron en cada lugar donde esta colocado un buzón, los cuales también muchas de las veces nos ayudan a cuidar nuestros buzones, ya que son el encargado del registro civil, los policías, entre otros. No se sintieron cohibidos con la presencia mía o con la de el coordinador en el caso de Tarimoro, sino por el contrario nos dio mucha información, la cual ya fue reportada a la Coordinación, de manera escrita y grafica ya que le entregue fotografías de algunos buzones, con notas en la parte posterior de estas y el reporte que se sugirió en capitulo anterior y del cual muestro algunos ejemplos con sus respectivas fotos a continuación.

## Ejemplo Reporte de Buzón y Fotografía de Apaseo el Alto



### Zona

## Celaya

MUNICIPIO:	Apaseo el Alto
UBICACIÓN:	Centro de Salud
FECHA DE SUPERVISIÓN:	7 de Noviembre del 2003
LIMPIEZA:	Esta en buen estado, pero sigue teniendo material del Centro de Salud, Folletos, y basura en el contenedor de papeletas.
MANTENIMIENTO:	Con el retoque de pintura que se le dio en meses pasados esta en buen estado, no se ha maltratado.
CARTEL:	El cartel esta en buen estado, el único problema es la cartulina que los del Centro de Salud colocaron en cima del cartel, la cual quite y se la entregué al guardia.

CALCOMANÍA:	La calcomanía se encuentra en buen estado, no esta dañada y tampoco se ve que intentaron quitarla.
PLUMA:	En este buzón no aplica ya que no tiene pluma pegada.
UBICACIÓN:	Creo que este buzón no a sido aprovechado por la sociedad, como se esperaba, hay que analizar si es por la ubicación dentro del Centro de Salud o estar en constante monitoreo para remover la información del Centro de Salud, para saber si este es el motivo de la poca respuesta.
ATENCIÓN A TRANSEÚNTES:	No se califica este punto porque no hay Supervisor en este Municipio.
HORARIO DE ATENCIÓN:	No se califica
RENDIMIENTO OBSERVACIONES SUPERVISOR:	Y No se califica DEL
OTRAS OBSERVACIONES:	Se reporta este buzón para remarcar el buen estado general en el que se encuentra, a pesar de que no hay quien lo Supervise, damas se muestra por el poco respeto y cooperación que se tiene en este buzón por parte del Centro de Salud.

## Ejemplo Reporte de Buzón y Fotografía de Tarimoro



### Zona

---

### Celaya

MUNICIPIO:	Tarimoro
UBICACIÓN:	Presidencia Municipal
FECHA DE SUPERVISIÓN:	7 de Noviembre del 2003
LIMPIEZA:	El buzón se encuentra en un muy buen estado, externo e interno.
MANTENIMIENTO:	A este buzón no es necesario darle mantenimiento de ningún tipo ya que esta en perfectas condiciones.
CARTEL:	Esta actualizado y en buen estado.
CALCOMANÍA:	Se encuentra en buen estado.
PLUMA:	No se califica este punto ya que no tiene.

<b>UBICACIÓN:</b>	Esta muy bien ubicado a la entrada de la Presidencia a la vista de toda la gente incluso de las personas que no entran a la Presidencia.
<b>ATENCIÓN A TRANSEÚNTES:</b>	<i>Sandra se desarrolla como uno de los mejores elemento, es muy atenta y sabe como tratar a la gente que por ahí transita, incluso ella realiza visitas a las escuelas de si comunidad para invitarlos a escribir.</i>
<b>HORARIO DE ATENCIÓN:</b>	Varía el horario pero por lo regular es por las tardes y a veces fines de semana.
<b>RENDIMIENTO OBSERVACIONES SUPERVISOR:</b>	<b>Y DEL</b> Este buzón esta en perfectas condiciones al igual que los demás que integran la zona, pero en este municipio no les gusta escribir, ya que se muestran muy renuentes y desconfiados, aunque ya se a apoyado a varias personas de este municipio, con pavimentación y becas, se siguen mostrando muy desconfiados. Sandra es uno de los mejores elementos de la zona con años de participación y apoyo.
<b>OTRAS OBSERVACIONES:</b>	Se necesita una campaña un poco más fuerte en este municipio para ganarse la confianza y la participación de los ciudadanos, ya Sandra apporto varias ideas.

### 4.3 CALENDARIO

Este proyecto, sin ponernos de acuerdo, logro cubrir otro objetivo; ya que en la coordinación me pidieron entregara una carta o escrito en donde detallara las acciones realizadas de cada integrante de la Zona Celaya, incluyéndome, por lo tanto, como yo ya había repartido y explicado la función del calendario a los integrantes, esta hoja sirvió *para poder cubrir este requisito que me estaban pidiendo.*

Así como también cabe mencionar que en este proyecto tuve algunas observaciones ya que recién recibieron el calendario los integrantes, ya que ellos mencionan que es muy repetitivo el llevar el control de las fechas que visitan sus buzones ya que esta también se pide en los reportes de buzón; a lo cual yo les respondí que en este calendario era *diferente porque aquí ellos podían programar sus visitas y no solo anotarlas cuando ya supervisaron*, además que servía también para *supervisarme a mi en cierta manera, para no dejar abandonada su zona* y asistir mínimo una vez al mes; así que volví a explicar los objetivos que se intentan cubrir con este proyecto agregando el nuevo objetivo de reportar a la coordinación en una hoja mas detalladas las actividades

que los supervisores tanto de Municipio como de Zona realizan. Quedando así un poco mas conformes todos, con la explicación y recordatorio de los objetivos.

Otra observación que me hicieron fue en cuanto al tamaño, me pidieron que fuera más grande para poder escribir con mayor facilidad en él.

#### 4.3.1 CORRECCIONES

Las únicas correcciones que se van a aplicar en este proyecto es hacer mas grande el calendario para que se pueda escribir mas fácilmente en él y dejar mas espacio para las notas.

#### 4.3.2 RESULTADOS

Los resultados fueron buenos ya que todos los integrantes del proyecto me entregaron su calendario con los datos requeridos, además de qué en los espacios adicionales para las notas que ellos quisieran escribir también los utilizaron en algunos casos, ellos me recordaron que ya iba a ser tiempo de entregarles el mes siguiente, y por lo tanto los

resultados yo los califico como positivos, porque el proyecto logro sus objetivos y fue aceptado.

A continuación muestro dos de los calendarios que fueron llenado por integrantes de la zona, en los cuales se ve la forma tan marcada y diferente de cómo fue utilizado el calendario, el supervisor de la segunda imagen me comento lo de ampliar los espacios del calendario.

### Ejemplos el Calendario

**el Informador**

**Metas:**

- Valor la página de los días para reportar sus reportes y actividades.
- Crear un diario y registrar con lo aprendido. Además, evaluarlo cuando se vaya a evaluar el curso. (continúa)

**noviembre 2003**

Domingo 28 Informador

dom	lun	mar	mié	jue	vie	sáb	dom
							1 28 Informador
2 1. fiesta	3	4	5	6	7 2. fiesta A. Alito	8 3. fiesta B. M. G. G.	9
10	11	12	13	14	15 4. fiesta C. M. G. G.	16 5. fiesta	17
18	19	20	21	22	23	24	25
26	27	28 6. fiesta	29	30			

**ZONA CELAYA**

**el Informador**

Quiérase dar en contacto, utilizando alguno de los siguientes medios:

Dr. F. Andrade  
 Teléfono (5255) 31 461 6193/8  
 Celular 01 962 111 9138  
 Correo: zona\_celaya@terra.com  
 Avenida Hurón, 01 477402924



noviembre 2003

Revista  
"El Informador"

**Metas**

• Tener la página de Internet para interactuar con el público y ofrecer la información deseada.

• Crear un correo y registrarlo con la computadora. Además, tener un correo electrónico de correo "externo".

• El día 12 de noviembre se realizó el taller "Internet para los que están en el lugar" en el que se encontraron a los usuarios, repararon y participaron por parte de la gente.

dom	lun	mar	mié	jue	vie	sáb	dom
							1, Miércoles 2 miércoles
3	4	5	6	7	8	9	
10	11	12	13	14	15	16	16, Miércoles miércoles
17	18	19	20	21	22	23	
24	25	26	27	28	29	30	

**ZONA CELAYA**



Comprar más ejemplares contactando al teléfono siguiente o en la siguiente dirección.

San P. Anahua  
Teléfono (521) 461 41493-8  
Celular: 01 468 1119338  
Correo: [info@elinformador.com](mailto:info@elinformador.com)  
Cuenta Postal: 01 472403974

# CAPITULO 5

## **SISTEMA OPERATIVO**

# **SISTEMA OPERATIVO DEL PROYECTO "EL INFORMADOR".**

DICIEMBRE DEL 2003

Sairi Patricia Andrade Ballesteros

Dirigido a: Los integrantes del Proyecto "EL INFORMADOR".

Objetivo: Facilitar a los integrantes del proyecto varias herramientas que ayudan a los Supervisores tanto de Municipio como de Zona a realizar mejor y eficazmente el trabajo que se nos encomendó. Así como para darle un toque más calido y ameno a la relación entre todos los integrantes por medio de varios tips y proyectos que se tratan a fondo en este sistema más adelante.

# ÍNDICE

- 1.- Presentación de “EL INFORMADOR”
  - 1.1 Qué es “EL INFORMADOR”
  - 1.2 Objetivos Generales de los Buzones
  - 1.3 Objetivos Específicos
- 2.-Componentes de “EL INFORMADOR”
  - 2.1 *Componentes Físicos*
  - 2.2 Componentes Humanos
  - 2.3 *Identificación de puestos*
- 3.-Distribución de las Zonas
- 4.-Zona Celaya
- 5.-Medios de Contacto

## 1.-PRESENTACIÓN DE "EL INFORMADOR"

### 1.1 ¿QUÉ ES EL INFORMADOR?

“El informador”

es un proyecto

que ayuda a la

difusión de los

programas del



Gobierno del Estado de Guanajuato, además de ser un medio de comunicación entre los guanajuatenses y sus gobernantes, destacando como figura principal el Gobernador Juan Carlos Romero Hicks.

### 1.2 OBJETIVOS GENERALES DE LOS BUZONES

- Establecer un sistema de comunicación directa entre los guanajuatenses y el Gobernador Juan Carlos Romero Hicks.
- Informar a los guanajuatenses de los principales programas y acciones del Gobierno del Estado.

- A través de la supervisión y promoción de los buzones lograr una mayor participación ciudadana y que más peticiones sean resueltas de una manera rápida y eficiente.

### **1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Establecer un sistema de seguimiento y de respuesta rápida a las cartas recibidas en los buzones.
- Lograr un sistema operativo eficiente y ordenado que permita un mantenimiento constante de los buzones instalados.
- Eficientar el sistema de supervisión y promoción de los buzones para lograr una mayor participación de la ciudadanía.
- *Establecer medios para la difusión de los buzones.*

## **2.-COMPONENTES DE "EL INFORMADOR"**

### **2.1 COMPONENTES FÍSICOS**



## Buzones



Los buzones, son colocados estratégicamente en ciudades o comunidades rurales del estado, y en la actualidad se cuenta con 200 buzones en los 46 municipios, ubicados en lugares estratégicos o de concurrencia pública, algunos de estos pueden ser:

- Mercados
- Presidencias Municipales
- Centrales de Autobuses



- Registros Civiles
- Casas de la Cultura



## CARTEL



El cartel muestra información importante de los proyectos que manejan las diferentes Secretarías de Gobierno y consejos para los guanajuatenses, mes a mes se renueva y varía su información; dentro del cartel “El Informador” se trabaja con gráficos de la Familia Buendía Segura los cuales también son utilizados en varios proyectos de las Secretarías de Gobierno



## PAPELETAS

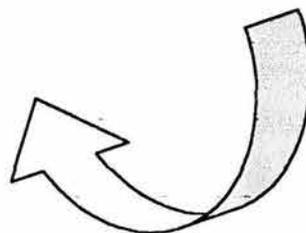
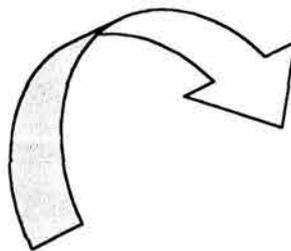


Para obtener respuesta de cualquier comentario o duda que se hayan escrito, es necesario anotar los datos que se piden en esta, como:

**ESCRÍBELE AL GOBERNADOR**  
**JUAN CARLOS ROMERO**

Nombre: \_\_\_\_\_  
Domicilio completo: \_\_\_\_\_  
Calle y número: \_\_\_\_\_  
Código Postal: \_\_\_\_\_  
Teléfono: \_\_\_\_\_  
E-mail: \_\_\_\_\_  
Gobernador del Estado de Guanajuato

- Nombre
- Domicilio, calle y número
- Colonia o fraccionamiento
- Ciudad
- Código postal
- Teléfono



## CALCOMANÍA

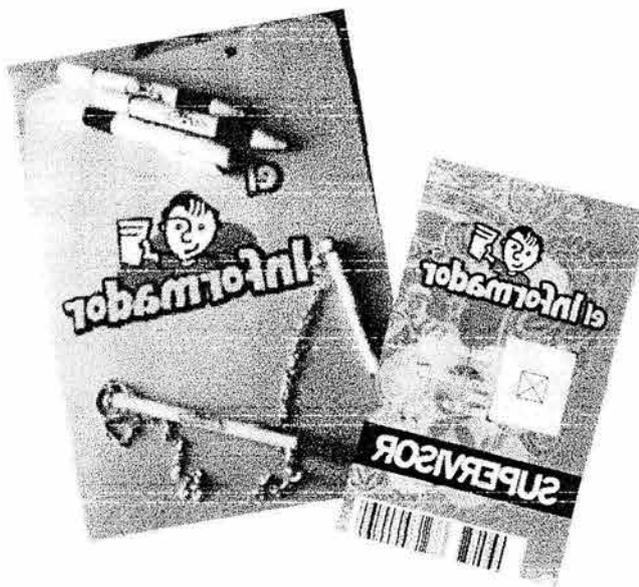


Esta calcomanía antigraffiti contiene la imagen del Gobernador, una invitación a escribirle o comunicarte para dar a conocer tus dudas o comentarios.

## MATERIAL EXTRA



El material de apoyo que se proporciona a los supervisores va desde candados para colocarlos en el buzón y proteger la correspondencia, gafete



para identificarse y plumas para facilitarles a los ciudadanos el redactar su papeleta.

## REPORTE DE BUZÓN. (MANEJO INTERNO)

Estos los utilizamos para llevar un control de cada uno de los buzones, las papeletas recabadas, el tiempo que fue atendido este buzón así como

ZONA:	CELAYA	<b>REPORTE DE BUZON</b> 
MUNICIPIO:	_____	
LUBICACIÓN:	_____	
FECHA DE SUPERVISION:	__/__/__	
<b>CONTROLES</b>		
LIMPIEZA		
MANTEENIMIENTO		
INFORMACION ACTUALIZADA (CARTEL)		
CALCOMANIA		
PLUMA		
<b>INDICADORES</b>		
HORARIO DE ATENCION		PARCIALLES TIEMPO QUE LA PERSONA PROMUEVE EN REPORTE + TIEMPO DE ENTREGA
PAPELETAS ENTREGADAS PERSONALMENTE A LOS CIUDADANOS		
PAPELETAS RECABADAS		
PERSONAS ATENDIDAS		
INFORMADOR DE ZONA		SAURÍ P. ANDRADE
INFORMADOR DE MUNICIPIO		_____

la atención a los transeúntes, el estado de los buzones, entre otros datos, que sirven para mantenerlos en buen estado y dar un buen servicio.

## REPORTE DE ZONA. (MANEJO INTERNO)

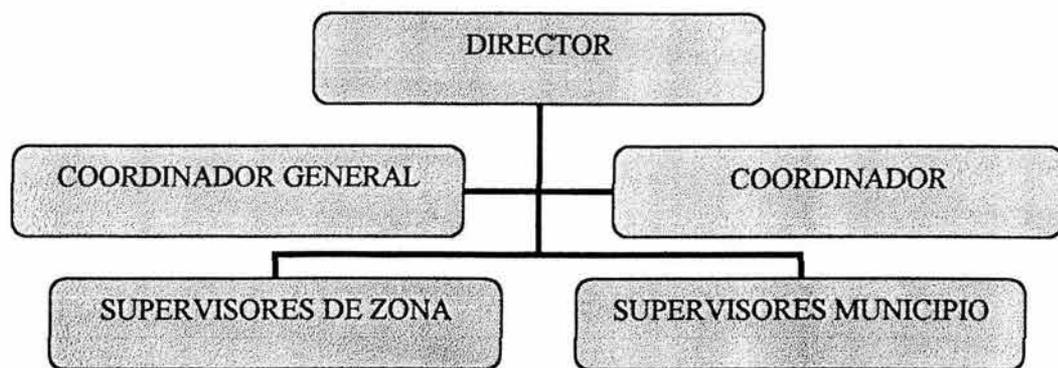
En este caso los supervisores de zona son los encargados de llenar este formato, esto a manera de compilar todos los municipios, para monitorear los buzones.

El formulario 'REPORTE DE SUPERVISOR DE ZONA' de 'El Informador' incluye las siguientes secciones:

- ENCUESTA DE BUZONES:** Tabla con columnas para 'Municipio', 'Código', 'Estado', 'Municipio', 'Código' y 'Total'.
- DIRECCIONES ACTUALES:** Campos para 'Municipio', 'Código', 'Dirección', 'Municipio', 'Código', 'Teléfono' y 'Municipio'.
- TOTAL GENERAL POR MUNICIPIO:** Tabla con columnas para 'Municipio', 'Personas atendidas', 'Personas atendidas' y 'Personas atendidas'.
- SECCIONES POR MUNICIPIO:** Tabla con columnas para 'Municipio', 'Personas atendidas', 'Personas atendidas' y 'Personas atendidas'.
- MANUAL A COMPLETAR LOS OBSERVATORIOS:** Campos para 'Municipio', 'Código', 'Municipio', 'Código', 'Municipio', 'Código'.

## 2.2 COMPONENTES HUMANOS

El organigrama de “El Informador” se encuentra conformado por las siguientes personas:



## IDENTIFICACIÓN DE PUESTOS

- El director General del departamento de Medios Alternativos, es el responsable de este grupo de trabajo, de las actividades desempeñadas y otros proyectos que en el departamento de medios alternativos se realizan.
  
- Coordinador General, es el encargado de dirigir y coordinar a todo el grupo que aquí labora. Es también el encargado de revisar periódicamente los avances y el estado de todas las zonas.
  
- Coordinador, es el encargado de revisar personalmente cada una de las zonas, buzones, revisar a cada uno de los supervisores tanto de zona como de municipio, así como también se encarga de coordinar todo lo relacionado al servicio Social y proyectos EDUCAFIN.
  
- Supervisor de Zona, existen en el estado trabajando por zona 10 supervisores, cubriendo el estado de Guanajuato. Reciben mensualmente una cantidad significativa, para cubrir sus

gastos de traslado, tanto para cubrir su zona, como para asistir mensualmente a la coordinación; sus obligaciones son las siguiente:

- Comunicarse con todos sus supervisores una vez a la semana( En caso de no encontrarlos dejarles un recado y reportarlo a mi coordinador)
- Comunicarse y asistir a la Coordinación de Comunicación Social 2 veces al mes, para entregar un reporte general junto con los reportes de municipio de la supervisión de toda su zona, junto con las papeletas acumuladas.
- Apoyar en la revisión de los buzones cuando no cuente con supervisor en alguno de los municipios de mi zona.
- En cada visita de revisión llevar material de apoyo extra para utilizarlo en caso de ser necesario.
- Aplicar la Atención Ciudadana en cada visita.
- Portar mi gafete cada que asista a la revisión de buzones o con mi coordinador.

- Conseguir información completa (Nombre del responsable, cargo y teléfonos) de un nuevo lugar para reubicar algún buzón y, darle seguimiento al mismo.
- Apoyar a mi coordinador en conseguir gente de servicio social para cubrir el mayor número de elementos en mi zona.
- Reportar una baja de algún elemento que no me funcione.
- Cumplir las metas y objetivos establecidos por mi coordinador.
- Hacer un reporte general con logros, estado actual de los buzones y fotografías cada que se me requiera.
- Apoyar a mi coordinador en las funciones extras que se me soliciten, siempre y cuando sean relacionadas con el proyecto y llegue a un acuerdo con él en las fechas marcadas.
- Avisar con un mes de anticipación sobre mi culminación en el proyecto.

▪ Supervisor de Buzón, por otro lado se cuenta con 46 informadores por municipio, los cuales se encargan de chequear cada uno de los buzones que hay en su municipio. Obteniendo a cambio por su ayuda, su carta ya sea de servicio social liberado cuando cubran las horas exigidas dentro de su escuela, o su proyecto obligatorio, que les exige el sistema EDUCAFIN. Y sus obligaciones son:

- Comunicarme con mi supervisor de zona una vez a la semana (En caso de no encontrarlo dejarle un recado y reportarlo al coordinador).
- Revisar mis buzones una vez a la semana.
- Limpiar mis buzones cada que los revise.
- Atender a los ciudadanos dos veces por semana.
- En cada visita de revisión llevar material de apoyo para utilizarlo en caso de ser necesario.
- Portar mi gafete cada que asista a la revisión de mis buzones.
- Conseguir información completa (Nombre del responsable, cargo y teléfonos) de un nuevo lugar para reubicar algún buzón y, darle seguimiento al mismo.

- Cumplir las metas y objetivos establecidos por mi coordinador.
- Apoyar a mi supervisor en las funciones extras que se me soliciten, siempre y cuando sean relacionadas con el proyecto y llegue a un acuerdo con él en las fechas marcadas.
- Avisar con un mes de anticipación sobre mi culminación en el proyecto.

### **3.- DISTRIBUCIÓN DE LAS ZONAS**

Las zonas están repartidas de la siguiente forma:

- **ZONA GUANAJUATO**

Y los municipios que lo integran son: Guanajuato, Silao, Romita, Cuerámara.

- **ZONA LEÓN**

Y los municipios que lo integran son: Purísima, León, San Francisco del Rincón, Manuel Doblado.

- ZONA DOLORES HIDALGO

Y los municipios que lo integran son: Dolores Hidalgo, Ocampo, San Felipe, San Diego de la Unión.

- ZONA SAN LUIS DE LA PAZ

Y los municipios que lo integran son: San Luis de la Paz, Victoria, Xichú, Santa Catarina.

- ZONA SAN MIGUEL DE ALLENDE

Y los municipios que lo integran son: San Miguel de Allende, Comonfort, San José Iturbide, Dr. Mora, Atarjea, Tierra Blanca.

- ZONA CELAYA

Y los municipios que lo integran son: Celaya, Apaseo el Grande, Apaseo el Alto, Cortazar, Jaral, Tarimoro.

- ZONA PÉNJAMO

Y los municipios que lo integran son: Pénjamo, Abasolo, Huanímaro, Pueblo Nuevo.

- **ZONA YURIRIA**

Y los municipios que lo integran son: Moroleón, Uriangato, Yuriria, Salvatierra, Santiago Maravatío.

- **ZONA ACÁMBARO**

Y los municipios que lo integran son: Acámbaro, Jerécuaro, Coroneo, Tarandacuao.

- **SALAMANCA**

Y los municipios que lo integran son: Salamanca, Juventino Rosas, Villagrán, Irapuato, Valle de Santiago.

#### **4.- ZONA CELAYA**

La zona Celaya esta integrada por los municipios de:

- Celaya
- Tarímoro
- Apaseo El Grande
- Apaseo El Alto

- Cortazar
- Jaral del Progreso

El equipo de trabajo de esta zona, es un equipo preocupado por el trabajo que realiza, por la calidad que damos y ofrecemos a todos los que nos regalan su confianza, y con base en lo anterior, hemos desarrollado varios proyectos para regular y trabajar mejor.

También mostramos interés por los nuevos integrantes y para que estos se sientan acogidos les damos la bienvenida, por medio de una carta, donde le damos a conocer lo que realizamos, nuestra misión, valores y objetivos, esto para que ellos vayan entrando en nuestro ambiente de trabajo y se pongan la camiseta.

## **MISIÓN**

Nuestra misión es ser un medio de comunicación efectivo, proporcionando la mayor información y ayuda posible a la sociedad

guanajuatense, y lograr así un contacto mas directo entre la sociedad y sus gobernantes.

## **VISIÓN**

- Hacer más confiable y eficaz nuestro trabajo para ayudar a las personas que confían en nosotros y nos dan a conocer sus opiniones, comentarios, sugerencias y problemas; y así lograr que los guanajuatenses confíen más en “El Informador”.
- Dar buenos resultados a todas las personas que conformamos este proyecto y a todas aquellas que han mostrado verdadero interés en el proyecto, y se han beneficiado.

## **VALORES**

CONFIANZA, es nuestro valor principal, y es lo que queremos proyectar para que la gente pueda escribirnos y expresar libremente lo que deseen.

RESPONSABILIDAD, ya que la mayoría de los casos dependen de nosotros, de la responsabilidad que tenemos en ser realmente un medio de comunicación objetivo y efectivo.

HONESTIDAD, para reforzar los valores anteriores, mostrando decencia y compostura en acciones y palabras, con uno mismo y con la gente que se interesa en escribir.

## **OBJETIVOS**

- Ayudar y apoyar a la gente que acude a nosotros.
- Proporcionar mensualmente por medio del cartel información que proporcione oportunidades, ayuda para facilitar tramites, programas de gobierno, entre otros.
- Tomar en cuenta todas las sugerencias buenas o malas que nos ayuden a ser un mejor medio.
- *Dar a conocer este medio de comunicación.*

## **METAS**

- Mantener siempre presente la idea de ayudar a la gente.
- Cumplir con nuestro trabajo, de manera eficiente.
- Mantener en buen estado los buzones de cada una de las zonas.
- Colocar mensualmente los carteles a tiempo, leerlos para poder promocionarlo verbalmente.
- Cumplir con los reportes mensualmente, vía Internet o con mi supervisor de zona.
- Mantener constante información con los integrantes del proyecto.

## **CALENDARIO**

Contamos también con un calendario en el cual nos apoyamos para organizarnos mejor y que además cumple con varios objetivos como: observar el comportamiento y



el cumplimiento de los supervisores de municipio; organizar las visitas a los *municipios*, las fechas de entrega de reportes, analizar las fechas y frecuencia con la que asiste el supervisor de buzón a estos, entre otros; tener un control mensual de lo realizado por zona y municipio mensualmente.

## **YO TAMBIEN SUPERVISO**

El objetivo principal de este es el que los supervisores de zona, se adentren un poco mas al trabajo de los supervisores de buzón; la supervisión más directa a los supervisores de cada municipio; el que los supervisores de municipio, vean el interés, participación y/o compromiso que tiene el supervisor de zona; conocer más a fondo cada municipio y sus necesidades para generar propuestas de diferentes

Contamos también con un calendario en el cual nos apoyamos para organizarnos mejor y que además cumple con varios objetivos como: observar el comportamiento y



el cumplimiento de los supervisores de municipio; organizar las visitas a los municipios, las fechas de entrega de reportes, analizar las fechas y frecuencia con la que asiste el supervisor de buzón a estos, entre otros; tener un control mensual de lo realizado por zona y municipio mensualmente.

## **YO TAMBIEN SUPERVISO**

El objetivo principal de este es el que los supervisores de zona, se adentren un poco mas al trabajo de los supervisores de buzón; la supervisión más directa a los supervisores de cada municipio; el que los supervisores de municipio, vean el interés, participación y/o compromiso que tiene el supervisor de zona; conocer más a fondo cada municipio y sus necesidades para generar propuestas de diferentes



tipos, como para la elaboración del cartel, reubicación del buzón, necesidades de estos, y puntos débiles de los supervisores; mostrar más gráficamente por parte del supervisor de zona al de municipio, el trato hacia el público, la forma en como abordarlo o tratarlo mejor, y ejemplificar el trabajo

que se debe realizar a los nuevos integrantes.

## WEB CONTACTO

Esta Web ayuda a que los integrantes del proyecto *Zona Celaya*, contemos con un medio de comunicación interna; a darle seguimiento a las papeletas que nos interesen, y conocer

algunos casos que ya tuvieron respuesta; que dentro de este coreo podamos recordar mensualmente nuestros objetivos, metas, hablar de nosotros ya que mensualmente se presentara a alguno de los integrantes del proyecto e intercambiar opiniones.





## 5.-MEDIOS DE CONTACTO

“El Informador” te da muchos medios de comunicación para estar en contacto, aclarar cualquier duda, tratar algún caso urgente, poder reportarse vía Internet y algunos otros para dárselos a la ciudadanía en general.

Vía telefónica:

Correo de voz: 01 800 000 00 00

Atención ciudadana: 01 800 000 00 00

Coordinación General de Comunicación Social: 01 473 000 00 00

Coordinador directo: 01 473 000 00 00

Supervisor de Zona: 01 461 000 00 00

Vía Internet:

[www.guanajuato.gob.mx/ identificador](http://www.guanajuato.gob.mx/identificador)

<http://pagina.com.mx>

**Correos Electrónicos:**

Correo\_electronico@proveedor.com

Correo\_electronico@proveedor.com

Correo\_electronico@proveedor.com

## CONCLUSIÓN

A lo largo de un año, tiempo que estuve laborando en el proyecto "EL INFORMADOR", logré ver varias carencias en cuanto a la comunicación interna y la poca interacción que había entre el grupo de trabajo; y detectar todas las características comunes que se tienen entre integrantes del mismo, vi la posibilidad de mejorar el proyecto, porque *si no somos un grupo organizado y definido, no podemos dar un buen servicio a la gente que a nosotros se acerca; al querer culminar este proyecto tal vez descubrí que hay muchísimas cosas más que puedo hacer, tanto por el proyecto, como por la sociedad Guanajuatense ya que como he dejado ver a lo largo de este proyecto, este es una opción más que ayuda y cumple su cometido como medio de comunicación.*

Pero volviendo a que este es un medio de comunicación, no creí posible que hubieran tantas carencias, preguntándome así, si este realmente era un método de comunicación efectivo, teniendo algunas carencias internas; lo cual me llevo a adentrarme mas en el proyecto y logre ver que si era efectivo; pero si nosotros como organización o grupo de trabajo fuéramos mejores y tuviéramos una mejor comunicación interna,

podríamos lograr muchísimo mas de lo que se a logrado en este proyecto.

Obteniendo como conclusión de está tesis, la elaboración del Sistema Operativo que me propuse al inicio de está, en el cual se desarrollaron varios proyectos que sirven para mejorar la comunicación entre los miembros del proyecto "EL INFORMADOR" , así como otros aspectos, *logrando con lo desarrollado, la aceptación de los proyectos presentados por parte de la Zona Piloto de manera muy entusiasta y positiva, además de que los directivos del proyecto, también se interesaron en todo lo realizado; logre unir a la Zona Celaya, por medio de estos proyectos y logre mejorar la productividad y la calidad con la que se trabaja en esta zona, lo que me había propuesto al principio, por lo tanto he logrado lo cometido.*

## BIBLIOGRAFÍA

- A. STEINER, George, *Planeación Estratégica: Lo que todo director debe saber*, Ed. Continental, México, 1983: Primera Edición, 356p.p.
- ANDER-EGG Ezequiel, *Técnicas de Investigación Social*, Ed. Lumen, Argentina, 1995:24° Edición, 424p.p.
- ANDER-EGG Ezequiel, María José Aguilar, *El trabajo en equipo*, Ed. Progreso, México, 2001: Primera Edición, 64p.p.
- C. LUNDIN Stephen, M.D. Harry Paul, Christensen John, *Fish!*, Ed. Empresa Activa, Nueva York, 2000: Primera Edición,122p.p.
- ECO, Umberto, *Cómo se hace una tesis*, Ed. Gedisa, Barcelona, 2001: Primera Edición, 233p.p.
- J. CRONIN, Mary, *Manual de estrategias para Internet*, Ed. Trillas, México, 2002: Primera Edición, 321 p.p.

- M. GOLDHABER, Gerald, *Comunicación Organizacional*, Ed. Diana, México, 1984: Primera Edición, 423p.p.
- MUNICH GALINDO, García Martínez, *Fundamentos de administración*, Ed.Trillas, México, 1990: Quinta Edición, 240p.p.
- REYES PONCE, Agustín, *Administración de empresas primera parte*, Ed. Limusa Noriega, México, 1966: Primera Edición, 189p.p.
- REYES PONCE, Agustín, *Administración de empresas segunda parte*, Ed. Limusa Noriega, México, 1966: Primera Edición, 195p.p.
- REYES PONCE, Agustín, *Administración de personal primera parte*, Ed. Limusa Noriega, México, 2002: Primera Edición, 235p.p.
- REYES PONCE, Agustín, *Administración por objetivos*, Ed. Limusa Noriega, México, 1971: Primera Edición, 152p.p.

- REYES PONCE, Agustín, *El análisis de puestos*, Ed. Limusa Noriega, México, 1994: Primera Edición, 94p.p.
- REZA TROSINO, Jesús Carlos, *Como diseñar cursos de capacitación y desarrollo de personal*, Ed. Panorama, México, 1997: Primera Edición, 93p.p.
- VIVALDI, G. Martín, *Curso de redacción*, Ed. Paraninfo, España, 1999: Treinta Edición, 491p.p.
- Y CHANG, Richard, *La construcción de un equipo dinámico*, Ed. Granica, Buenos Aires, 1999 Primera Edición, 105p.p.

#### OTRAS FUENTES

- Gran Diccionario Enciclopédico Ilustrado de Selecciones del Reader's Digest, Tomo 5
- <http://www.monografias.com/trabajos12/tepic/tepic.shtml>
- [www.guanajuato.gob.mx/informadores](http://www.guanajuato.gob.mx/informadores)