



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CIENCIAS POLITICAS Y SOCIALES

**MEDIOS IMPRESOS DE DIFUSIÓN COMO APOYO EN LAS
RELACIONES PÚBLICAS EN EL INSTITUTO DE ASISTENCIA
E INTEGRACIÓN SOCIAL DEL G.D.F.**

INFORME DE SERVICIO SOCIAL:

TESINA

QUE PARA OBTENER EL GRADO DE
LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
CON ESPECIALIDAD EN COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

PRESENTA:

RODRIGO MARTINEZ MORALES

ASESOR DE TESINA

ARTURO GUILLEMAUD RODRIGUEZ VÁZQUEZ



MEXICO D.F.

SEPTIEMBRE 2010



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.

DEDICATORIA

“Tú eres mi lámpara oh Jehová, y es Jehová quien hace brillar mi oscuridad” (2Sam 22:29)
Para mi gran Dios.

Para mi querida y amada estrellita, mi Suri, por su amor incondicional, por tomarme de la mano en el camino de la eternidad, por estar siempre en los momentos alegres y tristes.

A mis amados padres por su ejemplo y amor, por sacarme adelante con lágrimas y sufrimiento.

A mi hermana Mari, mis sobrinos Jonathan y Fabiola por su cariño y afecto.

A mí estimada Giselita, por ser como una segunda madre en tantos momentos, por su ejemplo y cariño, por su fuerza interior; aunque ella todavía no lo sepa, o no lo quiera creer.

A mis profesores de la Universidad, en especial a mi asesor Arturo Guillemaud, por su empatía, profesionalismo y ser un gran ser humano.

INDICE

INTRODUCCIÓN	pág. 01
CAPÍTULO 1.- IASIS.....	pág.04
1.1 Antecedentes.....	pág. 04
1.2 Marco Jurídico	pág.05
1.3 Objetivo.....	pág. 10
1.2 Atribuciones.....	pág. 12
CAPÍTULO 2 .- ÁREAS DEL IASIS.....	pág.15
2.1 Dirección General.....	pág. 15
2.2 Coordinación de Operación, Seguimiento y Evaluación.....	pág. 16
2.3 Coordinación de Atención Social Emergente y Enlace Interinstitucional.....	pág.18
2.4 Subdirección de prevención y Atención de las Adicciones y Capacitación.....	pág.19
2.5 Subdirección de Normatividad y Apoyo Jurídico.....	pág.20
2.6 Jefatura de Unidad de Planeación.....	pág.21
CAPÍTULO 3.- Jefatura de Unidad Departamental de Programas Especiales.....	pág.23
3.1. Objetivo.....	pág.23
3.2. Funciones.....	pág.23
CAPÍTULO 4.- Tareas del comunicólogo.....	pág.29
4.1 Planes y Programas del área de Procuración de Fondos.....	pág.32
4.2 Análisis y Evaluación de los instrumentos de Comunicación del IASIS.....	pág.34
4.3 Diseño y rediseño de los Instrumentos de Comunicación.....	pág.38
4.4 Actividades de Relaciones Públicas.....	pág.41
4.5 Metas alcanzadas.....	pág.45
Conclusiones.....	pág.47
Bibliografía.....	pág.50
Anexos.....	pág.52

INTRODUCCIÓN

Esta tesina presentada con base en un informe de Servicio Social, explica el ejercicio de los medios de difusión como apoyo en las Relaciones Públicas, dentro del Instituto de Asistencia e Integración Social (IASIS).

Ya que aún no se han investigado los instrumentos de comunicación externa de dicha organización, ni de la Jefatura de Unidad Departamental de Programas Especiales, donde se llevó a cabo dicha actividad, este informe pretende presentar la forma en cómo se desarrolla y aplican los medios y herramientas de comunicación externa de dicha Institución.

En este escrito se ponen de manifiesto los conocimientos adquiridos durante mi formación universitaria logré obtener el conocimiento teórico-metodológico necesarios para abordar el trabajo de manera comprometida. Materias cómo: *Estrategias de Comunicación Organizacional y Asesoría y Servicios de Comunicación*, me permitieron tener las herramientas para identificar las formas, niveles y estrategias para optimizar la comunicación dentro de las organizaciones. De la misma manera, el análisis de las Relaciones Públicas me permitió conocer cómo se proyecta la imagen de la organización.

Aunado a ello, materias como: *Diseño de Comunicación de las Organizaciones, Gestión de Comunicación en las organizaciones*, entre otras, me dieron los elementos para lograr aterrizar los conocimientos teóricos aplicados a las organizaciones.

En ellas se instrumentaron propuestas de comunicación para hacer efectivas en las organizaciones sus operaciones dando respuesta a las condiciones imprevistas, para el logro de sus fines. Conociendo y estudiando al individuo, el grupo y el sistema de la estructura a fin de gestionar niveles de comunicación adecuados para la organización.

Con lo antes mencionado pretendo mostrar la forma en la que se logró una vinculación de los conocimientos adquiridos en la Universidad a la vida laboral. Esta tesina imprime

la parte teórico-metodológico de la Comunicación Organizacional, reuniendo las experiencias del servicio social en materia de comunicación en el Instituto de Asistencia e Integración Social (IASIS) del Gobierno del Distrito Federal.

Son cuatro capítulos que conforman el presente trabajo, cada uno de los cuales cumple un objetivo central.

En el primer capítulo se presenta a la organización; el Instituto de Asistencia e Integración Social. Se explican los antecedentes del Instituto de Asistencia e Integración Social, al igual que su fundamento legal, por el cual se constituye como un órgano concentrado dentro de la Secretaría de Desarrollo Social del G.D.F. Se enuncian los objetivos que cómo organización gubernamental tiene, además de las funciones que realiza.

En el segundo capítulo se presentan los departamentos de la organización, para comprenderlas dentro del sistema. Este apartado centra la atención en las distintas áreas del Instituto de Asistencia e Integración Social (IASIS). Para conocer su estructura, se incluye sus respectivos objetivos y las tareas correspondientes para su funcionamiento

En el tercer capítulo se explica de manera sucinta el departamento donde se presentó el desarrollo de las actividades de comunicación organizacional.

El departamento tiene el nombre de Jefatura de Unidad Departamental de Programas Especiales, aquí se toman en consideración las Relaciones Públicas para los programas sociales con que cuenta el Instituto. La responsable es la Lic. Rosalba Velasco Jiménez. Dicha Jefatura depende de la Coordinación de Atención Social Emergente y Enlace Interinstitucional, es precisamente aquí donde se plantean los objetivos de dicha organización y se señalan los recursos a utilizar para la consecución de sus objetivos.

En el último capítulo se muestran de manera puntual, los elementos usados al inicio, y se reúne la parte teórica con la práctica, de igual forma se plantean algunas propuestas con los objetivos organizacionales.

Dicho capítulo se ordenó de la siguiente forma:

Primeramente se presentan los programas que se difunden en las Relaciones Públicas de la Jefatura de Unidad Departamental del IASIS.

Posteriormente se describen los medios impresos de comunicación utilizados para la difusión de los programas sociales del IASIS, planteando la importancia de dichas herramientas de comunicación para la imagen corporativa.

Por último se indican las metas alcanzadas en el lapso del servicio social. Este trabajo finaliza con una conclusión general de la experiencia profesional obtenida.

Este escrito se presenta como un trabajo descriptivo de las formas comunicacionales desarrolladas en el Instituto de Asistencia e Integración Social del G.D.F.

CAPÍTULO 1.- IASIS

1.1 Antecedentes.

Para el Gobierno del Distrito Federal combatir la pobreza se ha convertido en una prioridad desde 1997 a la fecha, por ello se ha instrumentado una política de atención a la integración social. Esto ha tenido resultados favorables en lo inmediato y ha sentado las bases para un mejor y más equitativo desarrollo social a mediano y largo plazo.

De esta manera, la política de asistencia social recobra sentido, desde la administración anterior, cuando se pretende continuar y profundizar esos esfuerzos en beneficio de las niñas y niños en desventaja social, personas adultas y adultos mayores vulnerables así como las personas en riesgo. Esta nueva etapa de la política social se ve reflejada en la creación del Instituto de Asistencia e Integración Social (**IASIS**), ubicado en Xocongo 225, 3er. piso, Col. Tránsito, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06820, Distrito Federal, mediante el decreto publicado en la Gaceta Oficial el día 18 de enero del 2001.

En él se establece que el IASIS tiene como finalidad:

“Normar, coordinar, operar, supervisar, promover y evaluar la política en materia de asistencia e integración social, en beneficio de la población en desventaja social”.¹

El IASIS tiene como misión propiciar la incorporación de las personas, familias y/o grupos de población en condiciones de desventaja social o situaciones de abandono en la Ciudad de México, a un proceso de reinserción social, con el fin de poder ejercer plenamente sus derechos en un ambiente de igualdad y justicia social, para lo cual se propuso *“atender con calidad, calidez, eficiencia y eficacia a los niños y las niñas en situación de calle, personas adultas, adultos mayores, personas en riesgo y con problemas de adicción, a través de procesos de prevención y de modelos de atención permanentes, privilegiando las estrategias de rehabilitación integral y de reinserción social que garanticen el*

¹ IASIS del G.D.F./Unidad Administrativa, copia del decreto por el que se crea el IASIS, en la Gaceta Oficial del D.F. 18 de Enero 2001, No. 18

*desarrollo pleno de sus necesidades. Así como también acceder a los programas sociales y de salud que favorezcan el pleno ejercicio de sus derechos humanos”.*²

En este sentido, el “*Instituto de Asistencia e Integración Social, retoma los programas que se llevaban a cabo desde algunas dependencias de la administración anterior*”³, tal es el caso de los Centros de Asistencia Social Ampliados: Cuauhtépec, Cascada, Coruña Hombres, Cuemanco y Azcapotzalco, que pertenecían a la Dirección General de Equidad y Desarrollo Social (DGEDS) formada desde 1997 (antes Dirección General de Protección Social). Los centros de atención a personas adultas y adultas mayores, La Coruña Mujeres y Plaza del Estudiante, que pertenecían al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia.

“(DIF-DF). Los Centros de Atención Residencial que pertenecían al Fideicomiso de los Institutos para los Niños de la Calle y las Adicciones (FINCA), que fue liquidado en enero del 2001”⁴, dirigidos a la atención de Niños de la Calle y a personas con problemas de Adicciones, “Villa Margarita” y “Torres de Potrero” respectivamente, por último, la Delegación Cuauhtémoc, transfirió el albergue de Atlampa en julio del 2001.

1.2 Marco jurídico

El Instituto de Asistencia e Integración Social del Gobierno del Distrito Federal, es un órgano administrativo dependiente de la Secretaría de Desarrollo Social.

El IASIS tiene como objetivo promover, coordinar, supervisar y evaluar la asistencia social en el Distrito Federal, definir y establecer la política en materia de asistencia social, y ser la instancia normativa de los programas de asistencia social realizadas en la administración pública del D.F.

Esta institución ofrece a niñas, niños, jóvenes, mujeres, hombres, adultos mayores y a todas aquellas personas en abandono, extrema pobreza o vulnerabilidad, los apoyos y condiciones para valerse por sí mismos. Promueve el desarrollo de sus capacidades y la

² IASIS del G.D.F, Unidad administrativa/ Manual Administrativo, 2004

³ *Ibidem.*

⁴ *Ibidem.*

creación de oportunidades en los órdenes económico, social y político con la finalidad de reincorporarse a la vida comunitaria con pleno respeto a su dignidad, identidad y derecho.

1.2.1 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Este proceso de administración, tiene cómo primera instancia la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. En su artículo 122, señala la naturaleza jurídica del Gobierno del Distrito Federal con Poderes Federales y de los órganos Ejecutivo, Legislativo y Judicial de carácter local.

En su apartado C, se señala el Estatuto de Gobierno del Distrito Federal, con respecto al Jefe de Gobierno de ésta entidad cuyas facultades y obligaciones son las de Promulgar, publicar y ejecutar las leyes que expida la Asamblea Legislativa, proveyendo en la esfera administrativa a su exacta observancia, mediante la expedición de reglamentos, decretos y acuerdos. Asimismo, podrá hacer observaciones a las leyes que la Asamblea Legislativa le envié para su promulgación, en un plazo no mayor de diez días hábiles. Si el proyecto observado fuese confirmado por mayoría calificada de dos tercios de los diputados presentes, deber ser promulgado por el Jefe de Gobierno del Distrito Federal; cómo indica la Base Segunda, fracción II, inciso b), del mismo artículo 122.

Dicho lo anterior éste es el fundamento legal del IASIS del G.D.F. Conforme a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

1.2.2 Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal.

Conforme a las bases establecidas en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y en el Estatuto de Gobierno, la ley orgánica de la administración pública del Distrito Federal, distribuye los negocios del orden administrativo, y asigna las facultades para el despacho de los mismos a cargo del Jefe de Gobierno, de los órganos centrales, desconcentrados y paraestatales.

Dicha ley en el artículo Artículo 2º, señala que la Administración Pública del Distrito Federal será central, desconcentrada y paraestatal.

Mientras en el Artículo 5º. Faculta al Jefe de Gobierno cómo el titular de la Administración Pública del Distrito Federal para crear, mediante reglamento, decreto o acuerdo, los órganos desconcentrados, institutos, consejos, comisiones, comités y demás órganos de apoyo al desarrollo de las actividades de la Administración Pública del Distrito Federal.

Este es uno de los artículos que utilizó el Ex Jefe de Gobierno, Andrés Manuel López Obrador, para la Creación del IASIS.

Sin embargo de acuerdo con el Artículo 14, el Jefe de Gobierno podrá elaborar proyectos de reglamentos sobre leyes que expida el Congreso de la Unión relativas al Distrito Federal y vinculadas con las materias de su competencia, los debe someter a la consideración del Presidente de la República.

Los reglamentos, decretos y acuerdos expedidos por el Jefe de Gobierno deberán, para su validez y observancia, ser refrendados por el Secretario correspondiente, según la materia, y cuando se refieran a materias de dos o más secretarías, deberán refrendarse por los titulares conocedores de esas materias conforme a las leyes. Tal cómo se hizo para la creación del IASIS.

Para la realización el Artículo 15, indica que el Jefe de Gobierno ejercerá sus atribuciones, tales como: El estudio, planeación y despacho de los negocios del orden administrativo, en los términos de ésta ley. Andrés Manuel López Obrador hizo uso de lo que se indica en la fracción VI: la Secretaría de Desarrollo Social, para la concreción del IASIS.

El artículo 28, señala las diferentes materias correspondientes a la Secretaría de Desarrollo Social, como son: Desarrollo social, alimentación, educación, promoción de la equidad, recreación, deporte, información social y servicios sociales comunitarios.

Entre sus funciones las fracciones IX y XIII aclaran: Formular, fomentar, coordinar y ejecutar políticas y programas de prevención y atención a grupos sociales de alta vulnerabilidad como son: niños y niñas de la calle, víctimas de violencia familiar, población con adicciones, personas infectadas con el virus de la inmunodeficiencia humana, trabajadoras y trabajadores sexuales e indigentes; además de proporcionar mediante un servicio público telefónico información, orientación y apoyo, así como asistencia médica, legal y psicológica a la población en general.

Mediante las funciones y objetivos de dicha Secretaria, el IASIS, lleva a cabo sus labores.

1.2.3 Estatuto de Gobierno del Distrito Federal

De conformidad con lo dispuesto en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el Estatuto de Gobierno del Distrito Federal funge como norma fundamental de organización y funcionamiento del Gobierno del Distrito Federal, establece en el artículo 67; facultades y obligaciones del Jefe de Gobierno del Distrito Federal; entre ellas en la fracción II señala la promulga, públicas y ejecuta las leyes y decretos que expida la Asamblea Legislativa, proveyendo en la esfera administrativa a su exacta observancia, mediante la expedición de reglamentos, decretos y acuerdos; tal como se decretó en 2001, en la creación del Instituto de Asistencia e Integración social del G.D.F.

Para la expedición de dicho, según el artículo 90 el entonces Jefe de Gobierno del Distrito Federal, Andrés Manuel López Obrador debió “estar refrendado por el Secretario que corresponda según la materia tratada”. Esta encomienda se realizó por el Secretario de Desarrollo Social.

Para su buen funcionamiento el artículo 91 indica para la eficaz atención y eficiente despacho de los asuntos de su competencia, el Jefe de Gobierno del Distrito Federal podrá constituir órganos administrativos desconcentrados, estos estarán jerárquicamente subordinados al propio Jefe de Gobierno, o bien, a la dependencia determinada por éste. Los titulares de estos órganos serán nombrados y removidos libremente por el Jefe de

Gobierno. En el caso del Instituto de Asistencia e Integración Social del Distrito Federal, se crea como órgano administrativo desconcentrado dependiente de la Secretaría de Desarrollo Social.

1.2.4 Ley de Asistencia e Integración Social para el Distrito Federal

En lo relativo a la regulación y promoción, del Instituto de Asistencia e Integración del G.D.F; la Ley de Asistencia e Integración Social para el Distrito Federal, sirve para establecer las bases y mecanismos para la promoción del Sistema Local coordinando y concertando las acciones en materia de asistencia e integración social, con la participación de las instituciones públicas, las instituciones de asistencia privada y las asociaciones civiles; mediante artículos como el 4, 10 y 11.

El Artículo 4, fracción V, informa que para los efectos de esta Ley se entiende por Secretaría de Desarrollo, a la Secretaría de Desarrollo Social del Distrito Federal.

Luego entonces, dicha Secretaría tiene por objeto, según el artículo 10: Planear, organizar, operar y evaluar la prestación de los programas y los servicios de asistencia e integración social de carácter público; Estableciendo las áreas de intervención prioritarias de la asistencia e integración social, además de establecer los mecanismos de coordinación y concertación para la participación de los sectores público, privado y social; sin olvidar la Optimización en el uso de los recursos públicos destinados para tal efecto.

También impulsando al desarrollo de los individuos, la familia y la comunidad para la integración social; integrando el Sistema de Información y Diagnóstico de la población en condición de riesgo y vulnerabilidad del Distrito Federal, y llevando a cabo el seguimiento y evaluación de los programas y servicios de asistencia e integración social, así como medir su impacto. Tal como persigue hacer el IASIS.

Para fines regulatorios el Artículo 11, referente a los Servicios de Asistencia e Integración Social, define los servicios de asistencia e integración social al conjunto de acciones y programas del gobierno y la sociedad, tendientes a la atención de los individuos, familias o grupos de población vulnerable o en situación de riesgo, por su condición de desventaja, abandono o desprotección física, mental, jurídica o social y que no cuentan con las condiciones necesarias para valerse por sí mismas, ejercer sus derechos y procurar su reincorporación al seno familiar, laboral y social.

Tal como se señala de manera puntual en sus diferentes planes y programas del IASIS.

1.2.5 Decreto por el que se crea el Instituto de Asistencia e Integración Social del Distrito Federal

La Gaceta Oficial del Distrito Federal del 18 de enero del 2001, decreta la creación del Instituto de Asistencia e Integración Social del Distrito Federal, *como órgano administrativo desconcentrado dependiente de la Secretaría de Desarrollo Social.*

En los artículos 2 y 3 se establece el objetivo del Instituto: Promover, coordinar, supervisar y evaluar la asistencia social en el Distrito Federal, definir y establecer la política en dicha materia, y ser la instancia normativa de los programas de ésta índole que realice la Administración Pública del Distrito Federal.

Sus atribuciones entre otras son: Coordinar y orientar, con base en las instrucciones y lineamientos de la Secretaría de Desarrollo Social, la instrumentación de las políticas en materia de asistencia social. Sin olvidar planear, organizar, operar, supervisar y evaluar el Sistema de Asistencia e Integración Social del Distrito Federal de conformidad con lo establecido en la Ley de la materia.

1.2.6 Objetivo

El Instituto de asistencia e Integración del G.D.F. tiene como objetivo:

“Promover, coordinar, supervisar y evaluar la asistencia social en el Distrito Federal, así como definir y establecer la política en materia de asistencia social, y ser la instancia normativa de los programas de asistencia social que realice la Administración Pública del Distrito Federal”⁵.

Para ello se tiene entre otros programas: El de Atención Social Emergente (PASE), en él se recibe reportes ciudadanos para la atención a personas en situación de calle (niñas, niños, jóvenes, adultos, adultos mayores, familias, indigentes) y proporciona asistencia social a personas o familias afectadas por un siniestro o desastre (incendio, explosión, inundación, granizada, deslave, derrumbe) hasta el restablecimiento de sus condiciones de vida.

Al igual “normar, coordinar, operar, supervisar, promover y evaluar la política en materia de asistencia e integración social, en beneficio de las niñas y los niños en desventaja social, de la calle, personas adultas y adultas mayores vulnerables, personas en riesgo y con problemas de adicciones en el Distrito Federal, con la finalidad de ampliar la cobertura, la calidad de los servicios y elevar el impacto a través de los programas y modelos de atención”⁶.

Cuenta además con 10 Centros de Asistencia e Integración Social (C.A.I.S.) a lo largo del Distrito Federal, donde se proporciona, abrigo, comida, alojamiento, medicamentos, ayuda psicológica, etc.

Además toma en cuenta *“Prestar asistencia jurídica y de orientación social a los sujetos de la asistencia social. Y las demás que le confiera el Titular de la Secretaría de Desarrollo Social y cualquier otra disposición en materia de asistencia social”⁷.*

Por lo anterior, el Instituto de Asistencia e Integración Social del G.D.F; tiene un campo destinado a dicho objetivo, es decir, brindar atención ciudadana, de acuerdo con la

⁵ Ibídem.

⁶ Ibídem.

⁷ Ibídem.

información recabada a partir de los documentos de la Judicatura de Unidad Departamental de Programas Especiales, *“en la ayuda para asistir y orientar a las personas que requieran los servicios del Instituto, se puede percibir un aumentó en las cantidades de atención a demandas ciudadanas de 142 en 2002 a 952 en el cierre de noviembre del año pasado”*.⁸

Esto es casi un incremento del 700%. Esto indica que en dicho rubro se ha mejorado la atención por parte de los servidores públicos; con ello la ciudadanía ha estado encontrando en éste centro una fuente de ayuda a sus solicitudes.

Dicho lo anterior concluimos que a los objetivos generales del Instituto de Asistencia e Integración Social (IASIS) del G.D.F.se les ha estado dando seguimiento mediante planes y programas para mejorar la consecución de los objetivos planteados.

1.4 Atribuciones

Andrés Manuel López Obrador, el entonces Jefe de Gobierno del Distrito Federal, decreta la creación del Instituto de Asistencia e Integración Social, publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal del 18 de enero del 2001; entre los artículos representativos se encuentra el 3 fracción VIII.

“Establecer los mecanismos y evaluar los programas y proyectos en materia de asistencia social, que prestan instituciones del sector público, así como concertar con los sectores social y privado en el Distrito Federal, en materia de asistencia social)”.⁹

Esto abarca definitivamente una respectiva estrategia de difusión y Relaciones Públicas; con relación a los programas y proyectos teniendo como mira dirigirlos hacia los diferentes públicos, se requiere primeramente informar y luego sensibilizar, para que se entienda la problemática de los grupos vulnerables del Distrito Federal.

⁸ IASIS del G.D.F., JUD de Programas Especiales/Programa de Trabajo, 2007

⁹ *Ibíd.*

Lo anterior es en razón de que el IASIS tiene como función establecida en el Artículo 2º.- *“Promover, coordinar, supervisar y evaluar la asistencia social en el Distrito Federal, definir y establecer la política en materia de asistencia social, y ser la instancia normativa de los programas de asistencia social que realice la Administración Pública del Distrito Federal”*¹⁰.

Esto por supuesto, conlleva una gran funcionalidad y sistematización de los variados programas existentes en el IASIS. Además de herramientas de comunicación para contribuir a las diferentes funciones del IASIS.

Para ello se necesita apoyar a grupos de la sociedad civil; ello lo menciona el artículo 3 fracción X.- *“Apoyar a las asociaciones, sociedades civiles y demás entidades privadas, cuyo objeto sea la prestación de servicios de asistencia social para la obtención de financiamientos y estímulos fiscales y, en su caso, evaluar sus programas sin perjuicio de las atribuciones que al efecto correspondan a otras dependencias”*.¹¹

A este respecto el IASIS cuenta con el Programa de Financiamiento para la Asistencia e Integración Social en el Distrito Federal (PROFAIS), que brinda apoyo económico a las instituciones y organizaciones cuya labor es proporcionar servicios de asistencia a la población más desprotegida de la Ciudad.

*Para que se realice dicho programa “la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), la Universidad Autónoma Metropolitana (UAM), El Colegio de Notarios, la Junta de Asistencia Privada, Monte Pío Luz Saviñón I.A.P., Nacional Monte I.A.P. y el Gobierno del Distrito Federal, participan de manera conjunta, como dato valioso éste año se junto 22 MILLONES 500 MIL PESOS.”*¹²

En conclusión, ya se mencionó que el Instituto de Asistencia e Integración Social del G.D.F. tiene deberes y funciones a realizar. Y por ello, es importante contar con mecanismos de operación y administración bien definidos para el cumplimiento de sus

¹⁰ Ibídem.

¹¹ Ibídem.

¹² Ibídem.

objetivos, dándoles un seguimiento y evaluación. Así aumentará la participación ciudadana y se obtendrá una difusión favorable de la Institución.

Esto implica no solamente conocer las responsabilidades y labores del Instituto, sino también llevarlas a la práctica, se incluye fomentar y ejecutar programas y planes a favor de niños y niñas de la calle, víctimas de violencia familiar y población con adicciones, entre otros.

Esto implica un gran compromiso con la ciudadanía, ya que de acuerdo con lo que se describió en este apartado se requiere del desarrollo de mecanismos para optimizar y eficientizar todos aquellos servicios que se brindan.

CAPÍTULO 2

ÁREAS DEL IASIS

En éste capítulo conoceremos la estructura medular del IASIS; puesto que se están describiendo las Relaciones Públicas llevadas a cabo en la Jefatura de Unidad Departamental de Programas Especiales, es importante conocer la coordinación de dicha Institución gubernamental.

Para situarnos en su entorno, primeramente se enunciará la Dirección General, posteriormente la coordinación de operación, seguimiento y evaluación, sucesivamente se mencionará la coordinación social emergente y enlace interinstitucional, seguido de la subdirección de prevención y atención de las adicciones y capacitación, se contemplarán también dos importantes áreas, la subdirección de normatividad y apoyo jurídico y la jefatura de unidad de planeación. En cada una de ellas se describirá tanto sus objetivos como sus funciones; cabe señalar que el IASIS no cuenta con un organigrama por lo que no se ingresará en ésta tesina ya que nuestro propósito no es la realización del organigrama ni de algún medio impreso sino meramente la explicación y la funcionalidad de los instrumentos de difusión ya existentes para las Relaciones Públicas.

2.1 Dirección General

Objetivo:

La Dirección se asegura y *“controla los recursos humanos, materiales y financieros, que permitan el buen funcionamiento administrativo de los Centros de Asistencia e Integración Social”*.¹³

Entre las funciones que desempeña está la de *“Realizar opiniones, informes y asesorías*

¹³ Ibídem.

en materia de asistencia social que le sean solicitados por otras Dependencias, Unidades Administrativas, Órganos Políticos-Administrativos y los órganos desconcentrados de la Administración Pública del Distrito Federal.”¹⁴

Para ello es necesario establecer programas de capacitación y desarrollo del personal a su cargo, autorizar sus altas, bajas y cambios de situación laboral, así como acordar ejecutar y controlar los demás asuntos relativos al mismo, de conformidad a las disposiciones jurídicas y administrativas aplicables.

La Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social, cuenta adicionalmente con 17 plazas de Líder Coordinador de Proyectos “B” y una plaza de Líder Coordinador de Proyectos “C”, las cuales realizan diversas funciones en cada una de las áreas del Instituto¹⁵.

2.2 Coordinación de Operación, Seguimiento y Evaluación

Objetivo

“Facilitar la atención de la población vulnerable, particularmente a niñas y niños en situación de riesgo y de calle, las personas adultos y adultas mayores, las madres solteras con hijos pequeños y familias que acuden a recibir atención médica a arreglar algún documento y requieren de alojamiento de manera temporal. con el propósito de dignificarlos y además lograr su rehabilitación biopsicosocial en los casos que sea posible, favoreciendo el desarrollo de sus capacidades en la búsqueda de una adecuada integración a la sociedad”¹⁶.

Esta coordinación tiene a su cargo 9 Centros de Asistencia e Integración Social (C.A.I.S), donde se proporciona: techo, comida, cama, vestido, asistencia médica, atención psiquiátrica, medicamentos, acceso a talleres productivos y terapia ocupacional,

¹⁴ Ibídem.

¹⁵ Ibídem.

¹⁶ Ibídem.

buscando en todo momento la rehabilitación e independencia personal de acuerdo a las posibilidades del individuo en un contexto de calidad y calidez humana. También se propician actividades recreativas, cultura y deporte.

Funciones:

Entre sus tantas funciones se encuentra el de *“planear, coordinar, dirigir y evaluar el desarrollo de los programas y acciones encomendadas a las Jefatura de Unidad Departamental de Programas Especiales, Operación, Seguimiento, y Evaluación, así como a las Jefatura de Unidad Departamental Responsables y Jefatura de Unidad Departamental Técnica y/o Líderes Coordinadores de Proyectos “B” (Técnica) de los Centros de Asistencia e Integración Social”*¹⁷.

Esto se realiza al coordinar el ingreso de todas las personas en situación de abandono y desventaja social extrema, de acuerdo a los perfiles y programas de atención de demandas ciudadanas realizadas a través del Programa de Atención Social Emergente (PASE) y de solicitudes realizadas por otras instancias del Gobierno del Distrito Federal.

Es vital comprender que ésta Coordinación tiene 10 diferentes programas¹⁸ estos son:

1.- Servicios médicos: Se trata de mantener en condiciones óptimas a los usuarios de los centros al detectar las principales causas de morbilidad y mortalidad.

2.- Enfermería: aquí se suministra medicamentos y toma de signos vitales.

3.- Nutrición: A los usuarios se les brinda alimentación adecuada, variada, nutritiva y balanceada; todo ello lo hacen por medio de menús, programación de pedidos, asesoría técnica, supervisión de la operación y manejo de alimentos.

¹⁷ Ibídem.

¹⁸ IASIS del G.D.F./ Programa anual de Coordinación de Operación, Seguimiento y Evaluación, Marzo 2007.

4.- Proyectos productivos: Se refiere a la capacitación laboral de los usuarios con planes productivos, con el fin de mejorar su estilo de vida.

5.- Reinserción social: Esto lo hacen al evaluar y seleccionar a los usuarios para integrarlos en alguna actividad productiva.

6.- Cultura, recreación y deporte: Corresponde la organización de una serie de actividades culturales, recreativas y deportivas

7.- Gericultura: Proporciona cuidado integral a los adultos mayores.

8.- Farmacia: Vigilan el control de medicamentos e insumos de salud.

9.- Psicología: Se les brinda atención psicológica para rehabilitarlos y reinsertarlos en la sociedad.

10.- Trabajo Social: Brinda asistencia, orientación y atención integral a los usuarios.

2.3 Coordinación de Atención Social Emergente y Enlace Interinstitucional.

Objetivo:

*“Contribuir en la atención y protección de los individuos, familias y/o grupos de población en desventaja social, en situación de abandono o afectados por un siniestro provocado por el hombre o la naturaleza. Así como, promover la participación de los sectores público y privado para crear mecanismos de financiamiento y cooperación en la prestación de servicios de carácter asistencial, para ampliar y fortalecer la asistencia social”.*¹⁹

Para ello se necesitan diferentes programas para la atención de los individuos, familias y/o grupos. Todo ello inicia desde tres etapas diferentes, la primera es el diagnóstico inicial: se refiere a la detección de individuos o grupos vulnerables.

¹⁹ Ibídem.

La segunda etapa es la de la canalización. Ya sea a algún Centro del Instituto o una Institución pública o privada.

La tercera Etapa es la Evaluación y el Seguimiento del segundo paso.

Funciones:

Sus funciones se centran en planear, coordinar, y evaluar el programa de atención a población en situación de calle. También se considera brindar atención a la población afectada por un siniestro o desastre y el fomento de una cultura hacia la protección civil.

También dentro de sus funciones está la de planear y coordinar las acciones de orientación a la población sobre los servicios de asistencia social ofrecidas por el Gobierno del Distrito Federal y la sociedad civil.

2.4 Subdirección de prevención y Atención de las Adicciones y Capacitación

Objetivo:

“Coadyuvar en la asistencia e integración social de la población en situación vulnerable y de riesgo ante el consumo de drogas y a las personas que se hayan iniciado en el uso, abuso y dependencia de sustancias lícitas e ilícitas, promoviendo la coordinación y establecimiento de vínculos institucionales para llevar a cabo acciones de capacitación que permitan retroalimentar las políticas y programas en adicciones con la participación individual, social, sectorial e interinstitucional pública y privada hasta el nivel de unidad territorial”²⁰.

Esta subdirección tiene programas y planes que permiten la prevención de adicciones, pues brindan pláticas a diferentes escuelas, dándoles información valiosa sobre éste problema. También se elaboran carteles, trípticos y otros medios de comunicación impresa, sirviendo de vehículo para llegar a sus diferentes públicos.

²⁰ Ibídem.

Funciones:

Ésta subdirección como las demás se encargan de planear, desarrollar y coordinar proyectos. Su prioridad son aquellos *“proyectos de las áreas de prevención, tratamiento, rehabilitación y capacitación en materia de adicciones. Al igual que el programa interno de prevención y atención de las adicciones. Elaborando programas contra las Adicciones del Distrito Federal.”*²¹

Para que todo ello se cumpla es primordial determinar los lineamientos de operación y seguimiento de los grupos de trabajo del Consejo Contra las Adicciones del Distrito Federal. y coordinar así como consolidar las acciones que se desarrollen .

2.5 Subdirección de Normatividad y Apoyo Jurídico.

Objetivo:

*“Coordinar y dirigir la atención jurídica que se proporcione a usuarias y usuarios de los servicios brindados por el Instituto de Asistencia e Integración Social, así como revisar la legislación vigente e inherente, proponiendo lineamientos normativos y compilar la legislación en materia de asistencia social. El seguimiento a los juicios y procedimientos para salvaguardar los intereses del Instituto, con particulares, organismos, dependencias y toda clase de autoridades judiciales, administrativas y del trabajo, vigilando la debida aplicación de la normatividad interna”.*²²

Esta subdirección es la parte legal del instituto que vigila y coadyuva cualquier programa o procedimiento realizada por el instituto de Asistencia e Integración Social del G.D.F

Funciones:

Entre las múltiples tareas asignadas está la de *“proporcionar asistencia jurídica a las y los*

²¹ Ibídem.

²² Ibídem.

*usuarios de los servicios de asistencia. Coordinar los programas de trabajo interno. Analizar, supervisar, coordinar y/o dar seguimiento a toda clase de solicitudes, demandas y denuncias, para salvaguardar los intereses jurídicos del Instituto y, en su caso, proponer reformas e iniciativas en materia de Asistencia e Integración Social”.*²³

Éste órgano orienta la parte legal del Instituto, cabe mencionar sobre ésta actual subdirección que aunque ha habido una constante movilización de empleados; sin embargo esto no es causa de atraso para el constante seguimiento y evaluación de casos.

2.6 Jefatura de Unidad de Planeación.

Objetivo:

*“Es la de coordinar la elaboración de modelos y sistemas que permitan la planeación, instrumentación, seguimiento y evaluación de los programas de asistencia e integración social”.*²⁴

Además de lo anterior se encarga de contribuir en la actualización periódica de los documentos normativos así como del sistema informático y el modelo de evaluación en su fase técnica y operativa.

Funciones:

Ésta jefatura cumple una función primordial: *“Desarrollar un proceso general interno de planeación con base en información interna y externa para generar en forma periódica informes y evaluaciones globales útiles para la toma de decisiones. Diseñando y*

²³ Ibídem.

²⁴ Ibídem.

estableciendo los requerimientos de información para su integración, procesamiento e interpretación cualitativa y cuantitativa. Elaborando los sistemas de información y evaluación internos, propiciando su desarrollo técnico y operativo.

Además de lo anterior, comunica a las distintas dependencias sobre requerimientos normativos de organización interna, así como proporcionar los elementos en el mejoramiento constante de las formas organizativas y de herramientas actualizadas en los manuales de procedimientos. Facilitando la actualización de la estructura organizativa general, a través de su validación, y obtener la autorización ante las instancias normativas de acuerdo a los ajustes efectuados por la instancia superior interna".²⁵

Dentro de sus tareas proporciona soporte básico de informática y otorga opinión técnica sobre el equipo disponible en las diferentes áreas.

²⁵ Ibídem

CAPÍTULO 3

Jefatura de Unidad Departamental de Programas Especiales

Esta jefatura promueve y ejecuta acciones de promoción para la participación de los sectores privados y sociales, con el fin de obtener aportaciones sociales, en apoyo a los programas y acciones que en materia de asistencia social tiene el Instituto.

3.1. Objetivo

Propone, Diseñar y operar las estrategias de recaudación de fondos para la asistencia social, incluyendo el seguimiento a la implantación de dichos mecanismos para el control de las aportaciones.

3.2. Funciones

Dentro de sus funciones integra el informe mensual de ingresos y egresos de las aportaciones sociales con base en la información que genere el Centro de Acopio y Distribución.

Además de lo anterior, “participa con el jefe superior jerárquico inmediato en el control, planeación y evaluación de los programas de Procuración de Fondos y Atención Ciudadana. Propone el programa de trabajo para la obtención de aportaciones sociales, por parte del sector privado y social en beneficio de los programas regulares del Instituto de Asistencia e Integración Social, de las organizaciones sociales y de la población vulnerable del Distrito Federal. Elabora el Programa Anual de Trabajo con base en las

*directrices que para tal fin le proporcione su jefe inmediato. Formula y propone los mecanismos de control de las aportaciones sociales que reciba el Instituto de Asistencia e Integración Social".*²⁶

Esto se resume en tres tareas fundamentales:

1. La atención ciudadana
2. La procuración de fondos: La recaudación de especie o en artículos
3. La coordinación administrativa del centro de acopio y distribución de aportaciones.

Ahora bien, las actividades del prestador de servicio de acuerdo con el programa denominado: **El desarrollo de acciones de Asistencia Social a través de su intervención en los programas de financiamiento ciudadana y el trabajo en calle con población vulnerable**, con numero de clave 2007 -34/42-44, son las siguientes:

- Diseñar estrategias de comunicación para promover la participación de los sectores sociales, empresariales y privados en acciones de asistencia social.
- Elaborar materiales impresos o audiovisuales para campañas de acopio.
- Proponer estrategias de comunicación para establecer un grupo de apoyo a los programas asistenciales.
- Colaborar en la realización de informes de Programas de Asistencia Social.
- Elaborar planes de trabajo para gestionar los apoyos en los programas asistenciales.

En vista de ello, la labor encomendada durante el periodo de servicio social fue: Proponer estrategias de comunicación para establecer un grupo de apoyo a los programas asistenciales.

²⁶ Ibídem.

Dicha labor consistió en realizar una propuesta en la que incluía visitar a las empresas en sus oficinas, donde se presentaron los programas sociales en forma de plática; al término de la conversación se obsequiaron trípticos, (estos se mencionaran en el apartado siguiente).

Las estrategias de comunicación propuestas fueron las siguientes:

1.- El acopio

Esta es una estrategia utilizada para aquellas empresas farmacéuticas a las cuales se les rezagan medicamentos y ha expirado la fecha de caducidad; las normas de salubridad no permiten su distribución, aunque todavía son consumibles, porque tienen un periodo de vida prolongado hasta por más de tres meses.

Los medicamentos son artículos de primera necesidad, pues su consumo es continuo, por lo tanto sería una buena propuesta el que los centros de rehabilitación del IASIS contaran con ello.

Ahora bien, las farmacéuticas al no poder comercializar dichos medicamentos los podrían donar ya que no les requeriría un desembolso, mientras que para los cientos de personas en situación de abandono sería de gran beneficio.

Además de los medicamentos, podrían donar ropa y alimento, realizando colectas para la participación de los empleados, esto permitiría la concientización entre los miembros de la empresa, generando o manteniendo una visión compartida y de trabajo en equipo, en una obra social.

En las entrevistas con el Gerente de nuevos negocios de Liomont, una empresa de laboratorios farmacéuticos y el Director de Recursos Humanos de Silanes, una empresa comercializadora farmacéutica, se percibió que estos ya habían participado en obras de tipo social, como en los desastres de Tabasco y Chiapas en 2007; por ello tenían el ánimo de prestar ayuda pues ya estaban concientizados. Esto facilitaría las donaciones.

2.- Producto con causa social

Se propuso a las empresas la realización de una estrategia, es decir, al producto que se obtuviese o distribuyera, se destinase cierta cantidad del costo del insumo. Como por ejemplo, Danone destinaba cinco centavos de su producto para los niños de la calle.

El mensaje era: La empresa crearía una plataforma comercial, en la cual evaluarían si subirían el precio del producto o no, con una ventaja, la donación no sería de ellos, sino de sus clientes. Esta idea le abrió un panorama comercial al Director General de los laboratorios Ordoñez, el Lic. Antonio Ordoñez Mancera, el sólo tenía un medicamento en el mercado y con la propuesta, podría realizar publicidad en el empaque sobre la ayuda a cierto grupo vulnerable; le daría un valor agregado a su producto, permitiendo un plus para su venta, y el desembolso sería de los consumidores al final de cuentas.

3.- Transparencia

Algunas empresas que se visitaron, ya apoyaban algún programa de una Organización Civil, al regularmente apoyarlos económicamente sentían cierta desconfianza e inseguridad con respecto al destino del apoyo monetario. Se percibió lo anterior en la entrevista con el Asociado de Responsabilidad Corporativa el Lic. Jorge D. Hernández Fernández, de la empresa Lilly. Ellos tienen una fundación donde donan para diferentes organizaciones civiles, y de acuerdo con la plática sostenida, varias organizaciones civiles se aprovechaban para enriquecerse de manera ilícita.

El objetivo que se perseguía era transmitir confianza y transparencia al no recibir dinero, la remuneración sería en especie y se daría una rendición de cuentas, con un informe sobre la utilización de las donaciones.

4.- Mecanismo de Contribución.

Una estrategia más era el de ofrecerles la gestión de deducibilidad de impuestos.

5.- Reconocimiento.

El poder incentivar la participación con un mecanismo de reconocimiento, llamado: **COMPROMISO SOCIAL EMPRESARIAL**

Este nombre, corto, sencillo, es similar al reconocimiento brindado mediante el ISO 9002: Empresa socialmente responsable; se utiliza de hecho la misma esencia con el objetivo de llegar al público meta: las empresas y su responsabilidad con la sociedad.

Ello permite mantener el significado, y lo segundo facilitaría su explicación, además de utilizar un concepto conocido para los empresarios.

Y junto con su imago tipo



Empresa	Empresarial
Socialmente	Social
Responsable	Compromiso

Una estrategia similar la utiliza CEMEFI²⁷ (Centro Mexicano para la Filantropía) una organización Civil que aglutina a cerca de 1000 Organizaciones de la sociedad civil, y a empresas, tales como American Express Company (México), Cemex, Revista expansión,

²⁷ Directorio de Miembros, 2006

Grupo Bimbo, Grupo Gamesa, Grupo financiero BBVA, bancomer, Grupo financiero Santander Serfin, Sabritas, Metlife México.

Para incentivarlos, se utilizaba un mecanismo de reconocimiento gestionando el “Distintivo RSE”.

Para tal certificación es necesario cubrir cierto perfil, algo que las empresas consolidadas apuestan. Sin embargo el distintivo: Compromiso Social Empresarial, se daría sin tantos requerimientos

A este respecto cabe mencionar que las Relaciones Públicas son un factor clave para la realización de los objetivos. Es por ello que la responsabilidad de todo comunicólogo es la de ser práctico, creativo y ahorrar costos para la organización.

En éste apartado se enfatizaron las 5 estrategias que se propusieron:

- 1.- El acopio
- 2.- Producto con causa social
- 3.- Transparencia
- 4.- Mecanismo de Contribución.
- 5.- Reconocimiento.

Cada una de ellas planteada con la finalidad de contribuir para la recaudación primeramente de las necesidades básicas del IASIS; y en un segundo plano sentar las bases y llegar a un público específico a quienes antes no se había acudido, con un plan definido que permitiría trabajar en orden y obteniendo resultados.

Además de plantear un mecanismo de reconocimiento para todas aquellas empresas solidarias al IASIS.

CAPÍTULO 4.-

Tareas del comunicólogo

Es importante hacer un acercamiento teórico sobre la definición de comunicación organizacional y la relación con las Relaciones Públicas.

Para Fernández Collado la comunicación organizacional es *“el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre ésta y su medio. Un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio; o bien, influir en las opiniones, actitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que ésta última cumpla mejor y más rápido los objetivos”*.²⁸

El autor la concibe como un conjunto de herramientas influidos por su medio.

Ahora bien, Collado enmarca a la comunicación organizacional en dos, la comunicación interna y la comunicación externa, la primera se refiere a las *“actividades que se realizan dentro de una organización para mantener las buenas relaciones entre los miembros de la empresa por medio de la circulación de mensajes originados por los diversos medios de comunicación, con el objetivo de proveer comunicación, unión, motivación y así alcanzar las metas establecidas por la organización”*. Mientras que la comunicación externa se define como aquellos *“actos comunicativos dirigidos a públicos externos, con el fin de mantener o perfeccionar las relaciones públicas y así proyectar mejor la imagen corporativa de la organización.”*²⁹

²⁸ Fernández Collado, Carlos *La comunicación en las organizaciones*, Trillas, México, 1991

²⁹ Ibidem. Pag. 13

Las Relaciones Públicas en la Jefatura de la Unidad Departamental de programas Especiales, se enmarca en la comunicación externa, debido a que los esfuerzos de recaudación de fondos son dirigidos a un público externo.

En cuanto a la definición de una organización, Litter dice, "*las organizaciones... son un tipo de sistema (una serie de elementos interrelacionados) y, en particular, un tipo de sistema abierto (toma elementos del sistema y los envía al medio ambiente).*"³⁰

Por lo anterior, se deja entrever como una organización se relaciona con el concepto de sistema, al tener partes ordenadas y con estructura.

Como sistemas abiertos, las organizaciones están en continua interacción con su entorno e influyen en la acción social de los seres humanos.

Ahora bien la comunicación organizacional, lo define Goldhaber, de una manera sencilla y contundente, al indicar tres componentes.

*"La primera es que ocurre un sistema complejo y abierto que es influenciado e influencia al ambiente; es decir, la organización. La segunda es que implica mensajes: su flujo, dirección y canal de transmisión, y por ultimo implica personas: sus actitudes, sentimientos, relaciones y habilidades".*³¹

Goldhaber indica primeramente que la comunicación organizacional es un sistema abierto, que influye y es influenciado, no es un elemento encapsulado, aislado; en segundo término, tiene 3 elementos que compone el mensaje: flujo, dirección y canal de transmisión y como tercer aspecto el factor humano lo que incluye la personalidad de los individuos.

Dicho lo anterior, ¿Dónde entran las Relaciones Públicas?

De acuerdo con Annie Bartoli "*Todo es comunicación en la medida en que cualquier situación vivida es portadora de mensajes desde el momento en que una conciencia*

³⁰ Joseh A. Litterer, Analisis de las Organizaciones, México. Limusa, 1979, op. cit, pag 37

³¹ Gerald M. Goldhaber. Comunicación Organizacional. Mexico, diana, 1984, pag. 23

*humana está allí para ver, escuchar o percibir. Ello enmarca a todos los componentes no verbales que también comunican”.*³²

Por lo tanto la comunicación enmarca a todos los componentes verbales y no verbales. Las Relaciones Públicas son parte de la comunicación Organizacional pues establece líneas de comunicación entre una organización, y sus diversos públicos.

Eso lo corrobora Fernández Collado al definir las relaciones públicas como *“actividades y programas de comunicación creados para sostener buenas relaciones con los diferentes públicos de la organización”*.³³

De hecho la Fundación para la Educación e Investigación de las Relaciones Públicas, lo define como: *“función directiva específica que ayuda a establecer y mantener líneas de comunicación. Comprensión aceptación y cooperación mutuas entre una organización y sus públicos; implica la resolución de problemas o cuestiones; define y destaca la responsabilidad de los directivos para servir al interés general; ayuda a la dirección a mantener al tanto de los cambios y utilizarlos eficazmente sirviendo como un sistema de alerta inmediata para ayudar a anticipar tendencias; y utiliza la investigación y técnicas de comunicación éticas y sensatas como herramientas principales.*³⁴

Esta definición se refiere al trabajo directamente con los que toman las decisiones en la empresa, influyendo en gran manera para la resolución de alguna problemática o necesidad en la organización; además de ser un enlace entre los diferentes públicos que se tiene en el entorno, sin dejar a un lado el estar alerta con respecto a alguna tendencia que pudiera presentarse.

³² Annie Bartoli. Comunicación y Organización. La organización comunicante y la comunicación Organizada. Buenos Aires, Paidós, 1992, Pág. 78

³³ Fernández Collado, Carlos *La comunicación en las organizaciones*, Trillas, México, 1991.

³⁴ Rex F. Harlow, Building a Public Relations Definition, Public Relations Review 2, no. 4 (winter 1976) en Fraser Seitel, op, cit., pag 12

De esta manera, concluimos éste apartado. Más adelante, en un subtema posterior, dejaremos claro la esencia de las Relaciones Públicas y los beneficios para una organización; además del proceso cómo se lleva a cabo.

4.1 Planes y Programas del área de Procuración de Fondos.

Los programas de difusión en las Relaciones Públicas de la Jefatura de Programas Especiales son:

- **PROGRAMA DE CENTROS DE ASISTENCIA E INTEGRACIÓN SOCIAL (CAIS).**

Este programa consiste en: Atención médica y dental, orientación psicológica, tratamiento psiquiátrico, asesoría legal, alojamiento alimentación actividades recreativas, deportivas y culturales (cine, recorridos turísticos, torneos deportivos, etc.)

Todo ello lo hace mediante diez Centros de Asistencia e Integración Social (CAIS) que se encuentran en el Distrito Federal. La población beneficiada, en los Centros es de aproximadamente: 2,300.

- **PROGRAMA: CAMPAÑA DE INVIERNO**

Este programa tiene el objetivo de atender de manera eficaz y oportuna a la población en condición de vulnerabilidad que pueda resultar afectada en su integridad física y/o en sus bienes y entorno, por las bajas temperaturas de la temporada invernal.

Los servicios proporcionados son: Albergues temporales, comedores y cenas calientes. Además de distribuir cobertores, láminas, despensas y ropa.

Todo esto se realiza durante el periodo que abarca desde mediados del mes de noviembre hasta finales del mes de febrero.

ACCIONES REALIZADAS EN CAMPAÑAS ANTERIORES

Temporada invernal	Cenas calientes distribuidas por persona	Personas por primera vez en albergues o comedores	Personas entrevistadas en calle	Atenciones médicas o dentales por persona	Atenciones hospitalarias por persona
2001 – 2002 Del 1º de diciembre de 2001 al 28 de febrero de 2002	96,460	4,926	1,889	2,239	559
2002 – 2003 Del 15 de noviembre de 2002 al 28 de febrero de 2003	94,170	3,829	2,330	1,533	203
2003 – 2004 Del 17 de noviembre de 2003 al 29 de febrero de 2004	129,835	6,069	2,361	349	308
2004 – 2005 Del 15 de noviembre de 2004 al 28 de febrero de 2005	121,100	6,223	3,735	949	7
2005 – 2006 Del 14 de noviembre de 2005 al 26 de febrero de 2006	128,350	6,368	3,483	1,338	34

4.2 Análisis y Evaluación de los instrumentos de Comunicación del IASIS

¿Cómo contribuir a la promoción de una imagen favorable para la Institución?

Una forma de hacerlo es por medio de *“informaciones, anuncios, carteles, promociones, etc, que la misma empresa debe hacer para que llegue al público”*.³⁵

Dichos instrumentos de comunicación para cualquier organización contribuyen a promover una imagen favorable o desfavorable de una organización.

Para fundamentar lo antes dicho, es importante definir la imagen corporativa, y cómo los medios de comunicación contribuyen a la promoción de la misma.

Capriotti asevera *“al hablar de imagen corporativa es a aquella que tienen los públicos acerca de una organización en cuanto a entidad como sujeto social. La idea global que tienen sus productos, sus actividades y su conducta”*³⁶

La Imagen corporativa es la percepción de las personas sobre cierta organización determinada. Se compone de dos elementos estrechamente relacionados:

1.-La imagen

2.-La identidad

Tanto la imagen como la identidad influyen y retroalimentan. Para entender lo anterior empezaré hablando de la identidad y cómo ésta es parte de la Imagen Corporativa.

Identidad *“... viene de la raíz latina idem lo que hace referencia a la mismidad de cada cosa, ser “identico” asi mismo.”*³⁷

³⁵ La importancia de las Relaciones Públicas dentro de una empresa, Vianey Suhey Espinosa Rangel. Universidad Sotevano A.C. Pag. 54

³⁶ CAPRIOTI, Paul. *Planificación estratégica de la imagen corporativa*. Edit. Ariel. Comunicación. España. 1999 Pág. 16

³⁷ SCHENSONN, Daniel. *Comunicación Estratégica*. Edit. Mcgraw Hill. México. 1999. Pág. 55

Nicholas Ind asegura que *“la identidad de una organización es la percepción que tienen sobre ella misma.”*³⁸

Acosta, afirma que, “la identidad corporativa se define de inmediato por dos parámetros:

“Lo que es” intrínsecamente, consiste en primer lugar, en su estructura institucional o fundadora: su estatuto legal, el histórico de su desarrollo o de su trayectoria, su directorio actual, su domicilio social, el organigrama de actividades y filiales, la estructura del capital y sus posesiones.

“Lo que hace” es la actividad mayor, alrededor de la cual se crea todo el sistema relacional y productivo: *“una técnica, líneas de productos o de servicios más o menos coordinados, una estructura de precios y características de distribución, cuyo conjunto de actividades está sancionado en forma de resultados comerciales y financieros.”*³⁹

En párrafos anteriores se comentaba que la identidad y la imagen se retroalimentan; en el sentido que la Identidad de la organización (sus productos o servicios, la infraestructura, el personal, etc.) proyecta sobre cierto público una percepción favorable o desfavorable; ésta misma percepción ya proyectada se denomina imagen, y ésta última afecta a la identidad de la organización.

Fernando Ramos menciona que la identidad corporativa es expresada en todo momento, en todo lo que hace y comunica *“es aquello que la organización quiere ser y manifiesta.”*⁴⁰

El objetivo de esta tesina no es hacer un diagnóstico o una auditoria de imagen corporativa del IASIS; es simplemente manifestar la importancia de los medios de comunicación en la imagen de cualquier organización, incluyendo a la Institución.

³⁸ IND, Nicholas. *La imagen corporativa, estrategias para desarrollar programas de identidad eficaces*. Ediciones Díaz de Santos, Madrid. 1999. Pág. 3

³⁹ Ibidem.

⁴⁰ RAMOS, Fernando. *la Comunicación corporativa e institucional. De la imagen al protocolo*. Edit. Universías. Madrid. 2002. Pág. 33

Para el programa de Relaciones Públicas llevado a cabo en la organización para los empresarios, se utilizan tres trípticos, a continuación se señalan con su respectivo análisis descriptivo:

1. **Programa de registro extemporáneo de actas de nacimiento totalmente gratuitos**.⁴¹
2. **En frío Invierno. Calor Humano. Campaña de Invierno. Noviembre 2006 – Febrero 2007.** ⁴²
3. **IASIS... te da la mano**⁴³

Programa de registro extemporáneo de actas de nacimiento totalmente gratuitos

Este es un tríptico de tamaño carta, color blanco, en cuya portada se encuentra los imagotipos del Gobierno del Distrito Federal: Ciudad de México. Capital en Movimiento, en la parte superior izquierda, y la de la Secretaría de Desarrollo Social, en la parte superior derecha. Después del título: "Registro Civil" aparece la imagen del edificio y entrada del IASIS, en el centro el nombre del programa: *Programa de registro extemporáneo de actas de nacimiento totalmente gratuitos*, y en la parte inferior, el imagotipo del IASIS.

El contenido del tríptico está destinado al público en general, no al empresarial, especialmente a la gente que se encuentra sin acta de nacimiento.

De acuerdo con el Van Riel *"La comunicación organizativa se dirige hacia públicos objetivos y es instrumentada a través de acciones de RR.PP"*.⁴⁴

⁴¹ Vease. Anexo 2.

⁴² Vease. Anexo 3.

⁴³ Vease. Anexo 4.

⁴⁴ Van Riel, Cees.. "Comunicación corporativa". Madrid: Editorial Prentice Hall. 1997

Esto implica públicos objetivos, con objetivos concretos, y está claro: Este tríptico esta fuera de contexto; el objetivo es recaudar fondos, no tramitar actas de nacimiento.

El segundo Tríptico, es: **“En frió Invierno. Calor Humano.**

Campaña de Invierno. Noviembre 2006 – Febrero 2007”.⁴⁵

Este tríptico es de tamaño carta. Está diseñado en una gama de colores, va desde el azul oscuro, azul claro, pasando por el verde oliva, el amarillo, el anaranjado, hasta llegar al gris y al negro.

Este segundo escrito está concebido para el público en general, su mensaje se limita a decir “participe formando redes solidarias para actuar coordinadamente en caso de contingencia”. Y: “Tú puedes ayudar llamándonos para que nadie duerma en la calle.”

Es vital comprender que los medios de comunicación impresos, juegan un papel fundamental en las Relaciones Públicas, tal como dice Van Riel es un “conjunto de técnicas y actividades para facilitar el flujo de mensajes entre los miembros de la organización. y entre ésta y su medio para influir en las opiniones y conductas del público interno y externo”.⁴⁶

En este caso en particular, el tríptico antes descrito no facilita el flujo de mensajes, no permite construir una imagen favorable. Contiene Información incompleta, sin convencimiento, no mueve a apoyar. Dicho medio de comunicación no está enfocado a buscar donatarios, sino a prevenir resfriados, y dar consejos sobre accidentes en el hogar.

Por lo anterior, éste medio de difusión no contribuye para el objetivo de las Relaciones Públicas.

El último tríptico se llama **“IASIS... te da la mano”**

⁴⁵ Vease. Anexo 3

⁴⁶ Ibidem

Es de tamaño oficio. El color predominante es el anaranjado. En la parte superior se encuentran dos manos, se percibe, una mano joven sosteniendo a la de una persona adulta. En el centro la palabra IASIS del mismo color que el tríptico, anaranjado, y en la parte inferior derecha se encuentra una frase, antecediéndola con tres puntos así:

” ... **te da la mano**” de color negro. (Anexo 4)

Éste, diferente de los dos anteriores, explica 4 programas:

1.- Programa de Protección a la Comunidad.

2.- Programa de prevención y atención de las adicciones.

3.- Registro extemporáneo de nacimiento y asesoría jurídica.

4.- Programa de financiamiento para la Asistencia e Integración Social en el Distrito Federal.

Posteriormente informa de los 10 centros con los que cuenta, el público al que se dirige, meta y la dirección.

Este tríptico, cumple a medias para la difusión de los programas de Relaciones Públicas.

El contenido del tríptico es insuficiente, además no persuade a la gente a la participación.

4.3 Diseño y rediseño de los Instrumentos de Comunicación.

Para proyectar una imagen favorable de la Institución, se requiere dar atención de sus medios de comunicación.

Para toda organización dedicada a proteger, ayudar a las personas en condición vulnerable, la estrategia esta en hacer uso de las Relaciones Públicas. Para la recaudación de fondos, es necesario proyectar hacia el exterior confiabilidad, con una imagen de transparencia, con esto se logra que el público reciba confianza y así un buen

concepto de dicha organización.

Por lo tanto si se desea una imagen sólida del Instituto para contribuir a la recaudación de fondos, es vital construir la identidad conceptual del IASIS, así se podrá permear en sus diferentes medios de comunicación la imagen deseada. Cómo mencionan las doctoras CARRILLO M^a Victoria y RUAO Teresa en su tesis Doctoral.⁴⁷

Ellas señalan con respecto a Balmer, (investigador y profesionista), dos escuelas en torno al concepto de identidad: **la visual y la estratégica.**

La escuela visual, dedica su estudio a las manifestaciones tangibles y visibles de una empresa y sus implicaciones con los comportamientos de la misma.

La escuela estratégica, enfatiza en la noción central de identidad que incluye la visión, misión y filosofía de la empresa. En esta escuela se sugiere la relación entre la estrategia de la empresa, su imagen y reputación.

Por lo que para contar con una imagen favorable hacia el público meta, se requiere planeación y estrategias que lo permitan. Lamentablemente el IASIS no cuenta con Filosofía Institucional que es fundamental para gestionar la identidad corporativa, esto no permite contar con un sustento conceptual de la misma.

Sin embargo se cuentan con una imagen, *“todas las organizaciones, al igual que nosotros como individuos, somos generadores de imágenes, ya que los públicos que reciben nuestras señales sean estas conscientes o inconscientemente, perciben mensajes, situaciones, influencias, experiencias y vivencias. Estas imágenes, a su vez, marcan una huella o estereotipo determinado, para la elaboración de las opiniones y decisiones, con respecto a la organización o entidad”*.⁴⁸

⁴⁷ CARRILLO M^a Victoria y RUAO Teresa. *La gestión estratégica de la imagen institucional de las Universidades: la IVC en la Universidad do.* Institución Cantabria, España. 2004

⁴⁸ LOPEZ HERRERA Maria Araceli. *Nacional de Neurología y Neurocirugía, diagnostico y propuesta de su imagen.* Institución UNAM. México. 2006. Pág. 25

En el IASIS debe existir un especialista, un comunicólogo organizacional, que sea el “guardián de la imagen corporativa”.

Ahora bien, se describirán a continuación los medios de difusión que se llevaban a la hora de la entrevista con los empresarios. Primeramente está el tríptico:

“En frío Invierno. Calor Humano.

Con respecto a este instrumento de difusión impreso, fue hecho en la pasada administración, ya hace un año por ello se requiere actualizar. Por ejemplo, aparece el imagotipo del pasado Gobierno del Distrito Federal, por lo tanto se requiere un nuevo imagotipo del IASIS, que se utilicen los colores institucionales: verde, rojo, amarillo y azul.

Después tenemos otro medio impreso, titulado: **Campaña de Invierno. Noviembre 2006 – Febrero 2007**”. **“IASIS... te da la mano”**

Este instrumento de difusión impreso, también requiere de actualización ya que aparece el imagotipo del G.D.F., de la Secretaria de Desarrollo Social y la del IASIS, de la pasada administración. Requiere la utilización de los colores institucionales.

Y un tercero tríptico es: **“Programa de registro extemporáneo de actas de nacimiento totalmente gratuitos”**. Es el más nuevo e incluye el nuevo imagotipo del IASIS. Sin embargo es importante señalar que éste medio de difusión para programa de actas de nacimiento, sí bien está dirigido hacia el público en general, y cumple una función específica, no se debe utilizar en las Relaciones Públicas para empresarios, por ello en este trabajo no se ahondará sobre éste medio impreso.

Dichos medios de difusión que se utilizan en el IASIS para promover sus programas, no transmiten con claridad y con fuerza la razón de ser del Instituto de Asistencia e Integración Social, además de no plasmar la identidad, la misión, la visión y las respuestas a soluciones encontradas en el Instituto.

Con respecto a la identidad conceptual lo antes explicado se debe a la inexistencia de una filosofía Institucional formalizada y difundida. Con respecto a la identidad visual es necesario contar con un manual e Identidad Corporativa que ayude a mantener la integridad del imagotipo. Así, ésta resultará siempre plenamente reconocible para el usuario y se mantendrá fiel a los valores en base a los cuales ha sido creada; para lograr una imagen sólida y coherente.

4.4 Actividades de Relaciones Públicas

Antes que nada, dejaré claro la definición de las Relaciones Públicas, de acuerdo con Chaumely:

"Las Relaciones Públicas surgen para promover una mejor comunicación, una información tan total como sea posible, de expresar una simpatía activa en las relaciones humanas y promover en todas sus formas el mejor conocimiento y la utilización más frecuente de un producto, servicio o una actividad".⁴⁹

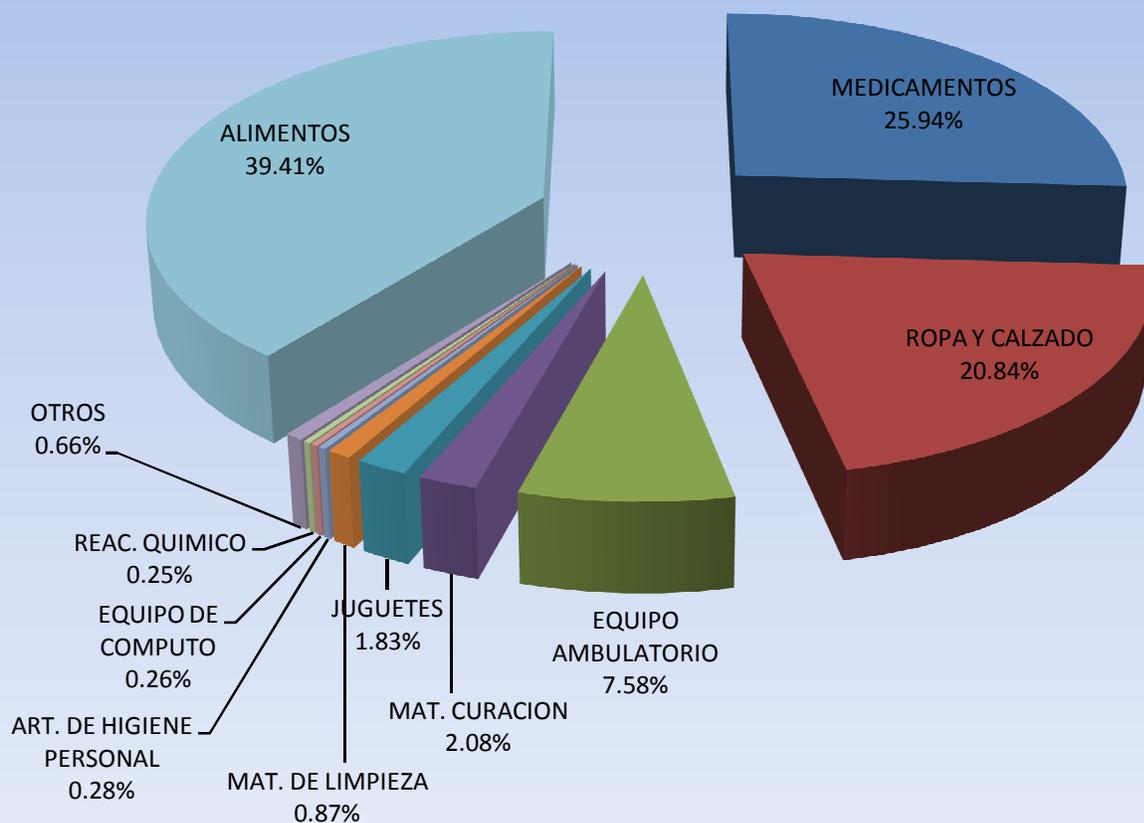
Ahora bien, su metodología no está bien definida, puesto que cada público es diferente y cambia constantemente, la interacción se acerca más a la calidez y sensibilidad humanas que a un estudio de laboratorio. Por ello, en todo caso concluimos con respecto a las Relaciones Públicas que son un arte, tal cómo menciona Escalante, "las relaciones públicas constituyen un subsistema, ciencia y *arte*, por los que cada organización, a través de cada uno de sus directivos, encauza sus vinculaciones con la comunidad para difundir una imagen verdadera, digna, promocionada y comprensible por los diversos públicos".⁵⁰

Para la realización del programa de Relaciones Públicas, se identificaron las necesidades en el siguiente cuadro.

⁴⁹ Jean Chaumely y Denis Huisman. La Relaciones Públicas (Mireya reyly, trad.), Edit. Universitaria de Buenos Aires, 5ta ed., Argentina, 1970 . pag 7

⁵⁰ Fernandez. M. Fernández Escalante. Ciencia de la Información y Relaciones Públicas o Institucionales. 5ta ed. Buenos Aires, 1999. Ed. Macci. Pág. 293.

APORTACIONES POR TIPO DE ARTICULO



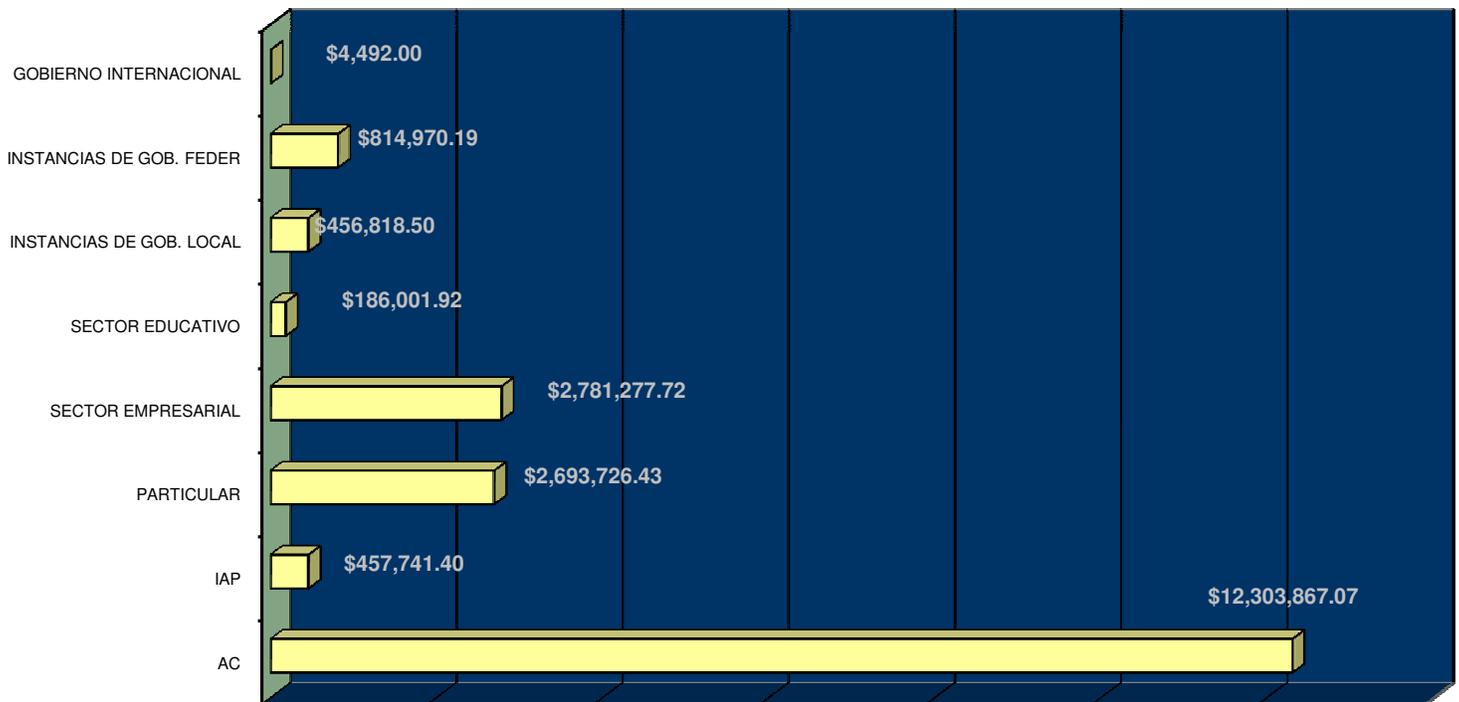
Fuente: JUD DE PROGRAMAS ESPECIALES/PRESENTACION 2007.

En este cuadro se percibe: La procuración de fondos en especie y artículos. Los alimentos se encuentran en primera posición con el 34%, los medicamentos en segundo lugar con el 25.9 % ropa y calzado con 20.8% los demás tipos están repartidos.

Identificados las demandas de la población beneficiada de los programas sociales, se pasó a delimitar el público meta para las Relaciones Públicas.

El siguiente cuadro señala a los aportantes y sus montos.

MONTO DE APORTACIONES POR TIPO DE APORTANTES 2002-206



Fuente: JUD DE PROGRAMAS ESPECIALES/PRESENTACION 2007.

De acuerdo con la tabla anterior, se percibe que las Organizaciones Civiles, se encuentran en el primer lugar de aportantes con \$12,303,867.07.

Se observa un riesgo a futuro, ya que al disminuir su ayuda y al no contar con una balanza equilibrada con referente a las demás aportaciones, habrá un resentimiento en los programas y Centros de Asistencia.

Por lo anterior se concluye: Este es el momento de aplicar mecanismos eficientes para permitir el crecimiento de los demás tipos de aportantes, en especial el sector empresarial, ya que es el segundo más importante y con posibilidades de un crecimiento considerable.

Por tal motivo se le presentó a la Jefa inmediata, la Lic. Rosalba Velasco Jiménez, y al Coordinador de Atención Social Emergente y Enlace Interinstitucional, el Lic. David Villa, los datos anteriores, donde se señalan las necesidades de la ciudadanía y se indica el grupo de las Organizaciones civiles en primer lugar con \$12,303,867.07, en segundo lugar el sector empresarial con 2,781,277.72 y en tercer lugar los particulares con \$2,693,726.43.

A partir de ese momento las Relaciones Públicas tendrían dos objetivos:

A largo plazo: Establecer un grupo de apoyo a los programas asistenciales, con empresas del D.F., para contribuir a las necesidades de enseres (alimento, ropa, zapatos y medicamentos, entre otros) artículos y muebles.

A corto plazo: Tener un primer acercamiento con laboratorios en especial las empresas Farmacéuticas del D.F.

La labor consistió en llamar a Gobiernos Internacionales, instancias de Gobierno Federal, Instancias de Gobierno local, sector empresarial, particulares, IAP's y Ac's , solicitando ayuda para cubrir necesidades inmediatas, para los CAIS y el programa de Invierno.

Las formas de ayuda fueron dos:

El acopio en campañas trimestrales, semestrales o anuales entre los empleados, a fin de donar medicamentos, ropa y despensas entre otras cosas.

La donación en especie o en artículos producidos o distribuido.

4.5 Metas alcanzadas

Se realizaron 6 visitas a las empresas durante las últimas 2 semanas del servicio social, estas fueron a:

1. Antonio Ordoñez (Director) Laboratorios Ordoñez. S.A.DE C.V.
2. Luis J. Paniagua (Gerente de nuevos negocios)Liomont S.A.DE C.V.
3. Jorge D. Hernández Fdez. (Asociado de Responsabilidad Social Corporativa) de Lilly S.A.DE C.V.
4. Guillermo Funes Rodríguez (Director Adjunto) Silanes S.A.DE C.V.
5. Jose Luis Urrusti Alonso (Director de mercadotecnia) Innovamedica S.A.DE C.V.
6. Juan Marcelo Zavala Martínez(Gerente General) Laboratorio de Constatación Agroindustrial, S.A.DE C.V.

En todas estas entrevistas los directivos a quienes visitamos, se mostraron abiertos, accesibles y con toda la disponibilidad de apoyar los programas.

Hubo el compromiso de enviarles una carpeta con los programas del IASIS para que decidieran en cual contribuirían y cómo.

Lamentablemente, el servicio social se concluyó, sin poder conocer los resultados tangibles de las Relaciones Públicas, sin embargo se contribuyó para la realización de la carpeta de los diferentes programas del IASIS del G.D.F. para las empresas.

En conclusión es primordial para obtener resultados que le den seguimiento a las

empresas con las que ya hemos tenido contacto y se amplió el número de posibles donatarios.

Para ello, es importante que los medios de difusión puedan ser un detonante para la efectividad de las Relaciones Públicas.

Éste primer acercamiento con las empresas tuvo como objetivo a largo plazo un apoyo al sistema de donaciones, con respaldo de un grupo empresarial. Y no sólo eso, sino también, la conformación de una alianza del IASIS con las empresas del D.F.

Esto es sólo un acercamiento a las empresas que ya tienen una cultura de donación a grupos vulnerables o a causas sociales; y a otras que aún no cuentan con ésta.

Conclusiones

En la actualidad, la labor del comunicólogo de acuerdo con Londoño *"es generar efectos en el conocimiento de la Organización mediante sus acciones de Relaciones Públicas. Influir en actitudes, opiniones y conductas. Conocer y emitir los valores y objetivos corporativos; además, diseñarlos de manera que los públicos se identifiquen con ellos. Optimizar el impacto de los mensajes emitidos. Acercarse a los líderes de opinión o Stakeholders y mantener una buena relación con ellos. Promover el uso de las Relaciones Públicas internas y externas y Obtener una identificación de los públicos con la Organización."*⁵¹

En otras palabras el comunicador puede, incluso, lograr la diferenciación de las Relaciones Comerciales para que los públicos interpreten a la organización como un grupo interesado por ellos con fines más allá de los económicos, por esta razón el perfil para un Comunicador Institucional exige eficiencia y objetividad para el acercamiento a los generadores de opinión y públicos de la Organización.

De acuerdo con Joan Costa, dentro de las funciones del comunicólogo se encuentra el de ser *"guardián de la Imagen Corporativa, entendido eso como el abogado del público de la empresa (y aliado de la empresa ante los públicos estratégicos)."*⁵²

En el IASIS existe el departamento de Comunicación Social, sin embargo éste no se encarga de cuidar la imagen corporativa en los medios impresos de comunicación. Su tarea consiste básicamente de la realización de eventos, mantener la relación con los medios de comunicación y hacer carteles. Diseñar y rediseñar los instrumentos de comunicación no es su principal prioridad debido a la falta de presupuesto. Esto lo afirmó el coordinador Lic. David Villa, en el inicio de la prestación del servicio social.

En el Instituto de Asistencia e Integración Social del G.D.F. existe una falta de conocimiento y valor de lo que implica contar con una imagen Institucional fuerte y

⁵¹ LONDOÑO F, J. Arturo. Dirección de la imagen corporativa : operación externa de la identidad empresarial : los conceptos de la administración de la imagen y su tratamiento en la cultura organizacional. Editorial: Medellín : Pág. 196

⁵² Joan Costa, imagen corporativa en el siglo XXI, la Crujia ediciones, buenos Aires, 2003, pag 205

posicionada.

Lo anterior no significa que no lo requieran, ésta un área de oportunidad para los comunicólogos organizacionales.

Sí bien existe un área de Comunicación Social, no existe un comunicólogo organizacional, que permita gestionar una imagen institucional favorable, hacia sus públicos, mediante la creación de medios impresos de difusión en las Relaciones Públicas.

Destacaría la realización de un manual de imagen corporativa; contribuyendo al control de los elementos básicos: logotipo, logoimago tipo, colores, tipografía, tamaño, ubicación.

A lo largo de esta tesina, se ha mostrado a las Relaciones Públicas cómo un baluarte para el posicionamiento de una imagen favorable en cualquier organización, como el IASIS. Es una herramienta importante para poder llegar a los directivos y explicarles personalmente los beneficios de un programa social.

Por ello es necesario diseñar y rediseñar medios de difusión impresos, permitiendo a las Relaciones Públicas en la JUD de Programas Especiales, cumplir los objetivos de recaudación y así se contribuya a una imagen favorable del IASIS.

Con lo ya explicado asevero: En el horizonte se vislumbran resultados favorables, dada la disposición de los directivos, observada durante la citas mencionadas. Es el momento de la conformación de un grupo organizado, comprometido y con un sentido humano. Para ello se requiere de una gran labor, lo que involucra tener un organigrama y difundirlo. Esto permitirá formalizar el trabajo en las diferentes áreas del Instituto, en segundo término se requiere de la conformación de una filosofía Institucional que coadyuve en la formación del personal, y sin duda alguna en la realización de medios de difusión adecuados y hechos por un comunicólogo organizacional, ya que es un especialista en la elaboración de instrumentos, a fin de recaudar los fondos para los programas sociales.

Es primordial, para obtener resultados que se le dé seguimiento a las tareas acordadas con las empresas contactadas y que se amplíe el número de posibles donatarios.

Para ellos, es importante que los medios de difusión puedan cumplir con su objetivo para la realización efectiva de las Relaciones Públicas.

Es necesario un serio ajuste no solamente en la forma, sino en contenido para ser más atrayente, con un público meta, con un plan definido y objetivos claros.

Son imprescindibles los trípticos o dossiers dirigidos hacia los benefactores; con un mensaje sensibilizador, y completo, llenando las expectativas del público objetivo; cuidando la información con contenido suficiente, atractivo, claro y contundente, de esta manera se podrá contribuir al cometido de las Relaciones Públicas.

Éste primer acercamiento con las empresas tiene como objetivo regular, ordenar y agilizar el sistema de donaciones, mediante un grupo empresarial. Y no sólo eso, sino también, la conformación de una alianza del IASIS con las empresas del D.F.

Sin duda alguna, estar en el Instituto, como servidor social me permitió la aplicación práctica de los conocimientos adquiridos en la carrera tales como Planeación de estrategias, Publicidad; Diagnóstico Organizacional y las Relaciones Públicas.

Por todo lo anterior, fue altamente constructiva la experiencia vivida, en el Instituto de Asistencia e Integración Social del Gobierno del Distrito Federal.

BIBLIOGRAFIA

BARTOLI Annie. *Comunicación y Organización. La organización comunicante y la comunicación Organizada*. Buenos Aires. Paidos. 1992.

CAPRIOTI, Paul. *Planificación estratégica de la imagen corporativa*. España. Ariel. 1999.

CARRILLO Ma Victoria y RUAO Teresa. *La gestión estratégica de la imagen institucional de las Universidades*. la IVC en la Universidad de España Institución Cantabria. 2004.

Costa Joan. *Imagen corporativa en el siglo XXI*. Buenos Aires. La cruzía. 2003.

Chaumely jean Denis Huisman. *Las relaciones públicas*. Argentina Universitaria de Buenos Aires, 5ta Ed. 1970.

ESPINOSA Rangel Vianey Suhey. *La importancia de las Relaciones Públicas dentro de una empresa*. Universidad Sotevano A.C. 1997.

FERNANDEZ M. Fernández Escalante. *Ciencia de la Información y Relaciones Públicas o Institucionales*. Buenos Aires. 5ta Ed. Macci. 1999.

FERNANDEZ Collado, Carlos. *La comunicación en las organizaciones*. México

Trillas.1991.

GOLDHABER Gerald M. *Comunicación Organizacional*. México. Diana. 1984.

IND, Nicholas. *La imagen corporativa, estrategias para desarrollar programas de identidad eficaces*. Madrid. Diaz Santos. 1999.

LITTERER Joseh A. *Análisis de las Organizaciones*. México. Limusa. 1979.

LOPEZ Herrera Maria Araceli. *Nacional de Neurología. Y Neurocirugía, diagnóstico y propuesta de su imagen*. México. UNAM. 2006.

RAMOS, Fernando. *La comunicación corporativa e institucional. De la imagen al protocolo*. Madrid. Universitas. 2002.

SCHENSONN, Daniel. *Comunicación Estratégica*. México. Edit.Mcgraw Hill. 1999.

VAN RIEL, Cees. *Comunicación corporativa*. Madrid. Prentice Hall.1997.

ANEXOS

ANEXO NO.1

Decreto de Creación

(Publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 18 de enero de 2001) Contiene la reforma publicada el 14 de mayo de 2002 en la Gaceta Oficial del Distrito Federal No. 65

(Al margen superior izquierdo un escudo que dice: Ciudad de México.- JEFE DE GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL)

ANDRES MANUEL LÓPEZ OBRADOR, Jefe de Gobierno del Distrito Federal, con fundamento en los artículos 122, apartado C, Base Segunda, fracción II, inciso b), de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 67, fracción II, 90 y 91 del Estatuto de Gobierno del Distrito Federal; 2º, 5º, 14, 15, fracción VI, y 28, fracciones IX y XIII de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal y 4º, fracción V, 10 y 11 de la Ley de Asistencia e Integración Social para el Distrito Federal.

CONSIDERANDO

Que la asistencia social es el conjunto de acciones encaminadas a complementar y desarrollar las capacidades y aptitudes de los individuos, familiares o grupos de población vulnerables o en situación de riesgo que no cuentan con los medios para valerse por sí mismos.

Que teniendo como principio rector la equidad de todos los individuos, la asistencia social debe atender al desarrollo de las capacidades y a la construcción de oportunidades que favorezcan la reincorporación social de los grupos más vulnerables de la población, en un ambiente de igualdad y de justicia social.

Que la Administración Pública del Distrito Federal concibe a la asistencia social como una política especializada de inclusión social de carácter permanente, con intervenciones temporales respecto de personas, familias o grupos específicos, orientadas a la superación de sus desventajas y a la consecución de su autosuficiencia.

Que es necesario uniformar la política de asistencia social en el Distrito Federal, ordenando e integrando los recursos públicos y privados, para hacerlo más eficiente, evitar duplicidad de funciones, ampliar la cobertura a la población y elevar el impacto de los programas existentes.

Que de conformidad con la distribución de competencias derivado del Estatuto de Gobierno del Distrito Federal corresponde a las autoridades de la Administración

Pública del Distrito Federal, entre otras facultades, establecer, coordinar y ejecutar políticas y programas en materia de asistencia social en el Distrito Federal.

Que con base en los principios de simplificación, transparencia, racionalidad, funcionalidad, eficacia y coordinación, además de tomar en cuenta las necesidades y planteamientos de los habitantes de esta Ciudad, la Administración Pública del Distrito Federal, en materia de promoción, desarrollo, supervisión, evaluación y regulación de la asistencia social ha considerado conveniente crear un órgano administrativo desconcentrado, dotándolo de autonomía técnica y de gestión con el fin de lograr anteriores propósitos, por lo que he tenido a bien expedir el siguiente:

DECRETO POR EL QUE SE CREA EL INSTITUTO DE ASISTENCIA E INTEGRACIÓN SOCIAL DEL DISTRITO FEDERAL.

Artículo 1º.- Se crea el Instituto de Asistencia e Integración Social del Distrito Federal como órgano administrativo desconcentrado dependiente de la Secretaría de Desarrollo Social.

Artículo 2º.- El Instituto tiene por objeto promover, coordinar, supervisar y evaluar la asistencia social en el Distrito Federal, definir y establecer la política en materia de asistencia social, y ser la instancia normativa de los programas de asistencia social que realice la Administración Pública del Distrito Federal.

Artículo 3º.- El Instituto tiene las siguientes atribuciones:

- I. Ejercer las facultades que en materia de asistencias social señalan a la Secretaría de Desarrollo Social, la Ley de Asistencia e Integración Social para el Distrito Federal y demás disposiciones jurídicas aplicables;
- II. Coordinar y orientar, con base en las instrucciones y lineamientos que expida la Secretaría de Desarrollo Social, la instrumentación de las políticas en materia de asistencia social;
- III. Planear, organizar, operar, supervisar y evaluar el Sistema de Asistencia e Integración Social del Distrito Federal de conformidad con lo establecido en la Ley de la materia;
- IV. Promover y prestar servicios de asistencia social en el Distrito Federal;
- V. Emitir previo acuerdo con la Secretaría de Desarrollo Social, los lineamientos, normas y modelos de atención básicos que deben regir la operación funcionamiento de las instalaciones y demás infraestructura destinada a la asistencia social a cargo de las Delegaciones y otras Unidades Administrativas de la Administración Pública del Distrito Federal, así como vigilar su cumplimiento;
- VI. Administrar y operar los establecimientos de prestación de servicios en materia de asistencia social que le sean adscritas;
- VII. Promover, previo acuerdo con la Secretaría de Desarrollo Social, la creación de diversos mecanismos de financiamiento público y privado deducible de impuestos que permitan fortalecer la asistencia social;

VIII. Establecer los mecanismos y evaluar los programas y proyectos en materia de asistencia social, que prestan instituciones del sector público, así como concertar con los sectores social y privado en el Distrito Federal, en materia de asistencia social;

IX. Analizar la legislación local de la materia y, en su caso proponer reformas a dichas disposiciones;

X. Apoyar a las asociaciones, sociedades civiles y demás entidades privadas, cuyo objeto sea la prestación de servicios de asistencia social para la obtención de financiamientos y estímulos fiscales y, en su caso, evaluar sus programas sin perjuicio de las atribuciones que al efecto correspondan a otras dependencias;

XI. Desarrollar, sancionar y evaluar modelos de atención en materia de asistencia social; XII. Realizar estudios e investigaciones sobre asistencia social, en particular aquellos tendientes al mejoramiento de los servicios, acciones y programas en la materia;

XIII. Prestar asistencia jurídica y de orientación social a los sujetos de la asistencia social; y XIV. Las demás que le confiera el Titular de la Secretaría de Desarrollo Social y cualquier otra disposición en materia de asistencia social.

Artículo 4°.- Se deroga.

Artículo 5°.- Se deroga.

Artículo 6°.- El Instituto de Asistencia e Integración Social del Distrito Federal, contará con Director General quien será nombrado y removido por el Jefe de Gobierno del Distrito Federal. Artículo 7°.- El Director General tendrá las facultades y obligaciones siguientes:

I. Dirigir y administrar el Instituto;

II. Fungir como Secretario Técnico del Consejo de Asistencia e Integración Social del Distrito Federal;

III. Planear, programar, dirigir, controlar y evaluar el desarrollo de los programas y acciones encomendadas a las áreas que conforman el Instituto;

IV. Dirigir los servicios de asistencia social;

V. Mantener el enlace de carácter técnico con autoridades de gobiernos estatales y organismos no gubernamentales, en la materia de su competencia;

VI. Se deroga;

VII. Formular anualmente el anteproyecto de presupuesto del Instituto, conforme a las normas aplicables;

VIII. Formular los proyectos de manuales de procedimientos y servicios de las diversas áreas del Instituto de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables;

IX. Coordinarse con las áreas centrales y unidades administrativas de la Secretaría de Desarrollo

Social, cuando así se requiera;

X. Se deroga;

XI. Realizar opiniones, informes y asesorías en materia de asistencia social que le sean solicitados por otras Dependencias, Unidades Administrativas, Órganos Políticos-Administrativos y los órganos desconcentrados de la Administración Pública del Distrito Federal;

XII. Establecer programas de capacitación y desarrollo del personal a su cargo, autorizar sus altas, bajas y cambios de situación laboral, así como acordar ejecutar y controlar los demás asuntos relativos al mismo, de conformidad con lo que señalen las disposiciones jurídicas y administrativas aplicables;

XIII. Vigilar la correcta utilización de los recursos materiales que requiera el Instituto de conformidad con lo que señalen las disposiciones jurídicas y administrativas aplicables;
XIV. Proponer convenios, contratos y en general todos los actos jurídicos necesarios para la consecuencia de los fines del Instituto;
XV. Participar en los actos de defensa de los recursos del Instituto interviniendo en toda clase de procedimientos judiciales o contenciosos administrativos que le competan;
XVI. Se deroga;
XVII. Expedir, copias certificadas de los documentos que obren en sus archivos sobre asuntos de competencia de conformidad con las disposiciones jurídicas administrativas; y XVIII. Las demás que le confieran otras disposiciones legales o reglamentarias.
Artículo 8°.- El régimen al que deben sujetarse los servidores públicos del Instituto es el que prevé el apartado "B" del artículo 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

TRANSITORIOS

PRIMERO.- El presente Decreto entrará en vigor al día siguiente de su publicación en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.

SEGUNDO.- La Secretaría de Desarrollo Social, en coordinación con la Secretaría de Finanzas, adscribirá y distribuirá los recursos humanos, materiales y financieros de sus Unidades Administrativas y Órganos Desconcentrados y Entidades que actualmente desarrollan programas en materia de asistencia social, al Instituto de Asistencia e Integración Social del Distrito Federal, mediante las reglas que se emitan para tal efecto.

Dado en la Residencia del Jefe de Gobierno del Distrito Federal, en la Ciudad de México, a los cuatro días del mes de enero del año dos mil uno.- EL JEFE DE GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL, ANDRÉS MANUEL LÓPEZ OBRADOR.-
FIRMA.- EL SECRETARIO DE GOBIERNO, JOSÉ AGUSTÍN ORTIZ PINCHETTI.-
FIRMA.- LA SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL, RAQUEL SOSA ELIZAGA.-
FIRMA.- EL SECRETARIO DE FINANZAS, CARLOS MANUEL URZÚA MACÍAS.-
FIRMA.

Este programa es de carácter público no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa en el DF será sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

ANEXO NO. 2

“Programa de registro extemporáneo de actas de nacimiento totalmente gratuitos”

CARA EXTERNA

¿No cuentas con acta de nacimiento ni dinero para tramitarla?

El Gobierno del Distrito Federal a través de la Secretaría de Desarrollo Social y la Dirección General del IASIS, ha implementado un programa para que obtengas sin costo alguno tu acta de nacimiento.

Si careces de este documento indispensable, con este programa podrás obtenerlo y ejercer tus derechos ciudadanos, así como acceder a servicios y empleos, lo que disminuye de manera importante cualquier posibilidad de marginación social.

¿Cómo funciona el Programa?

La Dirección General del IASIS entregará los expedientes al Registro Civil y se coordinará con la PGJDF para realizar las gestiones necesarias.

Una vez que se elaboren las copias certificadas de tu acta de nacimiento, un abogado del Jurídico de la Dirección General del IASIS, te acompañará al Registro Civil a recoger tu acta.

¡Gracias por confiar en el Gobierno de la Ciudad!

¡Capital en Movimiento!

Directorio

Director General del IASIS

Lic. César Cravioto Romero

Subdirectora de Normatividad y Apoyo Jurídico

Dra. Karla Vázquez Flores

Responsables del Programa

Lic. Armando Álvarez Pérez

Lic. Javier Sánchez Hernández

Dirección

Xocongo No. 225, 3er piso, Colonia Tránsito. Delegación Cuauhtémoc.

TEL. 57401496

Horario De Atención

9:30 a 15:00 horas

Y

17:00 a 19:00 horas



**PROGRAMA DE
REGISTRO
EXTEMPORÁNEO DE
ACTAS DE
NACIMIENTO
TOTALMENTE
GRATUITO**



Requisitos

Para el registro de "Personas Adultas" se requieren los siguientes documentos en original y copia:

- Identificación reciente y antigua. (comprobante de estudio, RFC, hoja rosa del IMSS, identificación del trabajo, credencial de elector, credencial del INSEN, licencia de conducir o credencial del INAPAM)
- *Constancias de No Registro expedida por la Oficina Central del Registro Civil. Y por la Oficina del Registro Civil del lugar de nacimiento. (Delegación o Estado de la República. A partir del año en que nació.
- Acta de matrimonio del interesado. (en caso de ser casado o viudo)
- Constancia de soltería. (en caso de no ser casado)
- Acta de nacimiento de hijos, hermanos o nietos. (en caso de tenerlos)
- Actas de nacimiento de los padres. (en caso de que vivan y se presenten a registrarlos, o acta de matrimonio si fueron reconocidos en ella o son hijos de matrimonio o por concubinato.
- Acta de defunción de los padres. (en caso de que ya hayan fallecido)
- Comprobante de domicilio reciente. (luz, agua, teléfono, o constancia de residencia)
- Identificación oficial de 2 testigos mayores de edad.
- Dos fotografías tamaño infantil.
- * Denuncia de hechos ante la PGJDF, ubicada en Gabriel Hernández No. 56, 4º piso, Esq. Dr. Río de la Loza, Col. Doctores, Del. Cuauhtémoc.

Para el registro de "Menores" se requieren los siguientes documentos en original y copia:

- *Constancia de inexistencia de antecedentes registrales de la Oficina Central del Registro Civil, (Desde un año antes de la fecha en que nació el menor a registrar, al año actual).
- Constancia de inexistencia de antecedentes registrales de la Oficina del Registro Civil más cercano al domicilio donde nació el menor.
- Constancia de inexistencia de antecedentes registrales de la Oficina del Registro Civil más cercano al domicilio que actualmente habiten los interesados y que corresponda a su misma delegación.
- Acta de matrimonio de los padres y en caso de no ser casados, exhibir actas de nacimiento.
- Identificaciones oficiales y vigentes. (en caso de no contar con ella, deberán tramitar identificación ante su Delegación)
- Identificación oficial de 2 testigos mayores de edad.
- Comprobante de domicilio reciente. (luz, agua, teléfono o constancia de residencia)
- Cuatro fotografías tamaño postal del menor, dos de cuerpo completo y dos de rostro, con fondo blanco o azul claro.
- * La Oficina Central del Registro Civil, se encuentra ubicada en Arcos de Belén, frente al Metro Salto del Agua. (Módulo 3 Planta Baja).

Es importante que al momento de exhibir los documentos, no presente al menor ni a los testigos, ya que se realizará la revisión de los mismos, y en caso de error o falta de algún documento habrá que realizar las correcciones debidas.

¿Cuándo ya tenga todos los documentos que hago?

Una vez que cuentes con todos los documentos que se requieren, deberás comunicarte al Jurídico de la Dirección General del IASIS al teléfono que se encuentra en el directorio de este folleto, para concertar una cita y presentar dicha documentación a efecto de que se realice la filiación correspondiente y se inicie formalmente la gestión de tu acta de nacimiento.

En caso de que así lo desee un abogado lo acompañara y asistirá ante el Agente del Ministerio Público para presentar la denuncia de hechos respectiva.

Ya que se presente la denuncia y se integre completamente el expediente, se enviará al Registro Civil a efecto de que se expida su acta de nacimiento, la cual le será entregada para dar por concluido el trámite.

¿Y si no tengo todos los documentos que puedo hacer?

Si no cuentas con la totalidad de los documentos que se solicitan, acercarte con nosotros y revisaremos el asunto para buscar la forma de subsanar la situación que se presente, con la finalidad de no rechazar o suspender el trámite respectivo.

ANEXO NO. 3

“En frío Invierno. Calor Humano. Campaña de Invierno. Noviembre 2006 – Febrero 2007.”

En esta temporada, albergues y comedores sociales abren sus puertas a los más necesitados, ofreciendo techo, comida y abrigo.

Tú puedes ayudar llamándonos para que nadie duerma en la calle.

LOCATEL
5658 1111

GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL
Mexico, la Ciudad de la Esperanza

UBICACIÓN DE ALBERGUES, COMEDORES SOCIALES, REFUGIOS TEMPORALES Y CENTROS DE ACOPIO

LOCATEL
56 58 11 11

Ayuda en caso de desastre por fenómenos naturales (deslaves, desgajamientos, granizadas, heladas, nevadas, etc.)
Dirección General de Protección Civil
56 83 11 42

Reporte de personas en situación de calle
Programa de Atención Social Emergente (PASE)
55 30 23 36

Escuadrón de Rescate y Urgencias Médicas (ERUM)
55 88 51 00 exts. 8321, 8306 y 8805

Para colaborar como voluntario
Instituto de Asistencia e Integración Social (IASIS)
57 41 23 11

ENFRÍO INVIERNO CALOR HUMANO
Campaña de Invierno
Noviembre 2003 - Febrero 2004

ALBERGUE

www.df.gob.mx

Comité de Campaña de Invierno

CARA INTERNA

En esta temporada de frío, el Gobierno del Distrito Federal ha puesto en marcha la Campaña de Invierno 2003 - 2004, para proteger a personas en situación de calle, indigentes, habitantes en zonas de alto riesgo y población en general.

Población en situación de calle e indigentes:

niñ@s, jóvenes y adultos

Gratuitamente se les proporcionará alimento, cobertores, baño caliente, ropa limpia y lugares para dormir, así como servicio médico y dental.

Población que habita zonas de alto riesgo

En caso de temperaturas bajas extremas o cualquier otra contingencia ambiental, las autoridades proporcionarán los apoyos necesarios para atender a la población afectada.

Esté pendiente de los reportes meteorológicos y de los recorridos de las autoridades.

Población en general

Atienda las recomendaciones de las autoridades para prevenir enfermedades y accidentes en el hogar. Reporte a las personas que requieran ser auxiliadas. Participe formando redes solidarias para actuar coordinadamente en caso de contingencia.

Prevenga resfriados

- Protéjase del frío con ropa gruesa
- Respire por la nariz y no por la boca
- Evite actividades al aire libre
- Respire a través de una bufanda, un pañuelo o tapabocas, si se encuentra en sitios fríos
- Consuma alimentos ricos en vitamina C (naranja, piña, mandarina, guayaba, etc.)
- Evite contagios. En caso de catarro o enfermedad respiratoria transmisible, no acuda a lugares concurridos
- Evite exponerse a cambios bruscos de temperatura
- Evite fumar, especialmente en sitios cerrados y cerca de niños y/o adultos mayores

Si sufre de tos, con o sin flema, y/o malestar generalizado, guarde reposo, consuma líquidos y alimentos nutritivos.

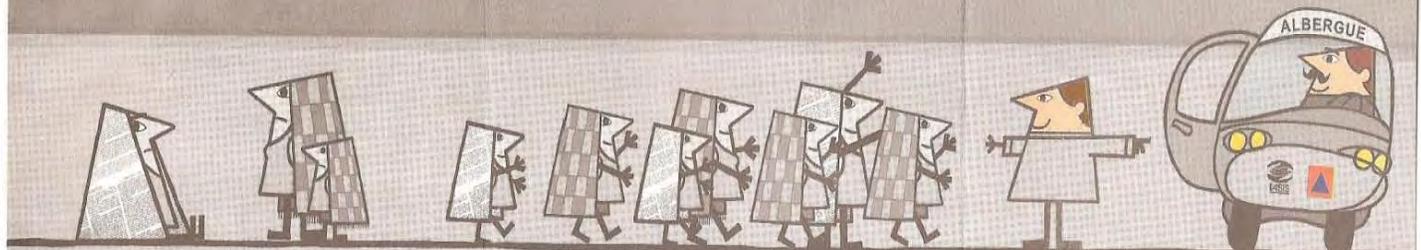
Si además padece dolor de garganta, fiebre o tiene dificultad para respirar, acuda rápidamente al Centro de Salud más cercano.

Evite automedicarse.

Prevenga accidentes en el hogar

- Evite sobrecargar las instalaciones eléctricas si utiliza calentadores o parrillas
- Vigile el adecuado funcionamiento de hornillas o estufas de gas y evite que se derramen los alimentos
- Evite el uso de carbón, leña o alcohol para calentar el ambiente
- Proteja con periódico y plástico las tuberías de agua expuestas para evitar su congelamiento

Por su salud y bienestar manténgase informado sobre los reportes de contaminación que emitan las autoridades y atienda las recomendaciones.



ANEXO NO. 4

IASIS... te da la mano

CARA EXTERNA

Cuautepec
Hombres mayores de 60 años en situación de abandono social.
Calle Comenta s/n, Colonia Cuautepec Barrio Alto,
Del. Gustavo A. Madero.
Teléfono 5303 0500

Cuemanco
Hombres mayores de 18 años con problema de salud mental en abandono social
Av. Canal Nacional s/n, Col. Villa Quietud,
Del. Coyoacán.
Teléfono 5671 9872

Plaza del Estudiante
Centro filtro que proporciona servicio de pernocta a hombres mayores de 18 años en abandono social.
Plaza del Estudiante No. 20, Col. Centro,
Del. Cuauhtémoc. Teléfono 5702 8862

Villa Mujeres
Centro filtro que atiende a mujeres de más de 18 años y adultas mayores en abandono social y a madres solas con hijos menores de 15 años.
Av. Margarita Maza de Juárez No. 150 bis, Col. Patera Vallejo, Del. Gustavo A. Madero. Teléfono 5392 1963

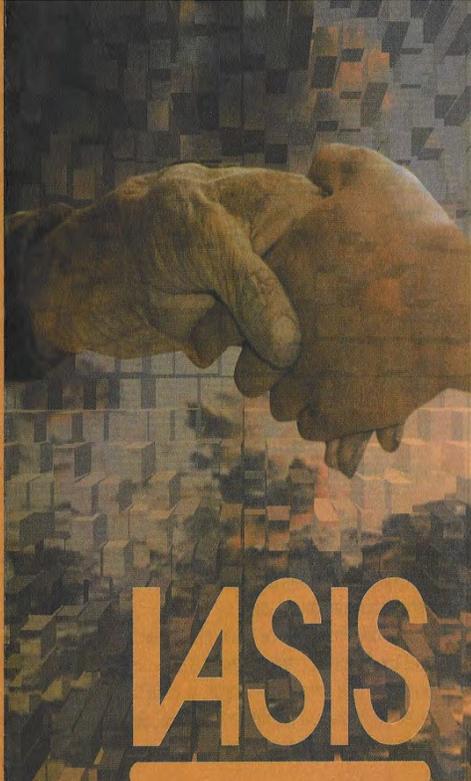
Torres de Potrero
Hombres y mujeres mayores de 16 años con problemas de adicción.
Calle Felipe Ángeles s/n, Col. Torres de Potrero,
Del. Álvaro Obregón. Teléfono 5425 7418

La atención de la población vulnerable y en estado de abandono requiere de la ayuda de todos: empresarios, organizaciones sociales y centros educativos.
¡Súmate a esta causa!
Procuración de fondos: 5741 2311 - 5519 4813

Todos nuestros servicios son gratuitos



GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL
México, la Ciudad de la Esperanza



IASIS

Si requieres nuestros servicios o más información, estamos ubicados en:

Calle Xocongo No 225 3er piso
Colonia Tránsito, Delegación Cuauhtémoc
C.P. 06820, Distrito Federal

Teléfono: 5741 3666
Fax: 5740 2138
iasis@df.gob.mx

Oficina de Información Pública
Teléfono: 5740 0446
oip_iasis@df.gob.mx

www.iasis.df.gob.mx

...te da la mano

CARA INTERNA

El IASIS te da la mano

El Gobierno del Distrito Federal brinda atención a niñas, niños, jóvenes, mujeres, hombres, adultos mayores y a todas aquellas personas que padecen abandono, vulnerabilidad o extrema pobreza, a través del Instituto de Asistencia e Integración Social.

El IASIS es un órgano desconcentrado de la Secretaría de Desarrollo Social del D.F. que trabaja en coordinación con instituciones de asistencia privada y asociaciones civiles; así mismo, coordina, supervisa y evalúa la asistencia social en el Distrito Federal y presta gratuitamente, diferentes servicios a través de sus programas de atención.

Programa de Protección a la Comunidad

Brindamos asistencia y protección a personas, familias y grupos en situación de abandono, que viven en desventaja social o que han sido afectados por un siniestro provocado por el hombre o la naturaleza.

A través del Programa de Atención Social Emergente (PASE) recibimos reportes ciudadanos para dar asistencia a personas que viven en la calle, y canalizarlas a los Centros de Asistencia e Integración Social del IASIS o a otras instancias públicas o privadas.

Teléfono: 5530 2336

Programa de prevención y atención de las adicciones

Informamos y orientamos a la población que esta en riesgo ante el consumo, abuso y dependencia a sustancias adictivas. La prevención la realizamos mediante el trabajo coordinado en el Consejo contra las adicciones del Distrito Federal y con los 16 Consejos de las delegaciones políticas, a través de actividades en escuelas y espacios comunitarios.

Teléfono: 5741 3390

En la Unidad de Tratamiento Residencial "Torres de Potrero" atendemos a mujeres y hombres mayores de 16 años, con un modelo mixto que incluye atención profesional y apoyo de grupos de ayuda mutua, durante una estancia de 40 días.

Teléfono: 5425 7418

Registro extemporáneo de nacimiento y asesoría jurídica

A las personas que nunca han sido registradas y residen en el Distrito Federal, en el IASIS les brindamos apoyo para tramitar su acta de nacimiento.

A quienes viven en condiciones de vulnerabilidad o abandono, les proporcionamos orientación y asesoría jurídica.

Teléfono: 5740 1496

Programa de Financiamiento para la Asistencia e Integración Social en el Distrito Federal

El Gobierno del Distrito Federal a través del IASIS, el DIF D.F. y el Instituto de las Mujeres del D.F. en conjunto con instituciones de asistencia privada, instituciones académicas y el Colegio de Notarios del D.F., convocan a las organizaciones dedicadas a la atención de la población vulnerable y en riesgo, a presentar programas de atención dirigidos a enfermos terminales, niños, niñas y jóvenes en riesgo o en situación de calle, personas con adicciones, adultas y adultos mayores, personas con discapacidades, atención a situaciones de emergencia o desastre, mujeres en situación de vulnerabilidad e indígenas vulnerables.

Teléfono: 5741 2311

En los Centros de Asistencia e Integración Social el IASIS brinda protección a la población en abandono.

Atlampa

Mujeres y hombres mayores de 18 años postrados y semipostrados en abandono social.
Av. Canal Nacional s/n, Col. Villa Quietud,
Del. Coyoacán.
Teléfono 5671 4642

Azcapotzalco

Niñas y niños de 4 a 13 años con problemas de maltrato, desintegración familiar, abuso sexual, extravío o abandono.
Av. del Rosario s/n, Col. San Martín Xochinahuac,
Del. Azcapotzalco.
Teléfono 5394 3295

Cascada

Mujeres mayores de 18 años con problemas de salud mental y adultas mayores en abandono social.
Calle Enna s/n, Col. San Lorenzo Xicotencatl,
Del. Iztapalapa.
Teléfono 5773 3544

Coruña niñas, niños y jóvenes

Centro filtro que proporciona atención a niños, niñas y jóvenes de hasta 21 años en situación de calle.
Calle Sur 65-A, No. 3246, Col. Viaducto Piedad,
Del. Iztacalco.
Teléfono 5519 6650

Iztapalapa

Hombres mayores de 18 años con trastornos de personalidad, daños orgánicos o retraso mental, en abandono social.
Calle Sabadel s/n, esq. con Canal de Garay,
Col. Bellavista, Del. Iztapalapa.