



**UNIVERSIDAD LASALLISTA BENAVENTE**  
**ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**



**CON ESTUDIOS INCORPORADOS A LA**  
**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO**

**CLAVE 8793-24**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
**DE LA EXPO PECUARIA INTERNACIONAL**  
**DEL ESTADO DE GUANAJUATO (EXPIGUA)**

**TESINA**

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

**PRESENTA:**

**ANA MARÍA GONZÁLEZ NOVOA**

**ASESORA**

**L.C.C. ELBA EUGENIA NAVARRO AGUILAR**

**CELAYA, GTO.**

**SEPTIEMBRE, 2015**



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**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.

## **AGRADECIMIENTOS**

### **A Dios:**

Por darme la vida y la capacidad de crecer como persona, por darme la fortaleza para enfrentar los retos de la vida y la sabiduría para aceptar su voluntad.

### **A mis padres:**

Por ser mi soporte incondicional a lo largo de mi vida. Un reconocimiento especial a mi mamá por ser mi permanente consejera, mi eterna conciencia y mi respaldo inquebrantable.

### **A mis hijos:**

Por quienes ha valido la pena superarme, mi fuente de inspiración, motor de mis decisiones, compañeros incansables de mis aventuras, coautores de mis logros, dueños de mi corazón.

### **A ti Sky:**

Por tu apoyo invaluable para cerrar este ciclo tan importante en mi vida. Tú me impulsaste y motivaste para perseguir este sueño y hacerlo realidad, hoy formas parte de él. Agradezco cada minuto de tu tiempo, el conocimiento profesional compartido y tu paciencia constante.

# ÍNDICE

## INTRODUCCIÓN

<b>CAPÍTULO I. ANTECEDENTES</b>	1
1.1 PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE GUANAJUATO	1
1.1.1 FACULTADES, FUNCIONES Y OBLIGACIONES DEL PODER EJECUTIVO	1
1.2 SECRETARÍA DE DESARROLLO AGROALIMENTARIO Y RURAL DEL ESTADO DE GUANAJUATO	3
1.2.1 MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE LA SDAYR	4
1.2.2 FACULTADES DE LA SDAYR	5
1.2.3 ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA DE LA SDAYR	7
<b>CAPÍTULO II. COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL</b>	9
2.1 ESTRUCTURA DE LA COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL	11
2.2 ORGANIZACIÓN DE GIRAS, EVENTOS Y EXPOSICIONES	12
<b>CAPÍTULO III. CARACTERÍSTICAS DE LA PARTICIPACIÓN DE LA SDAYR EN EVENTOS</b>	13
FERIAS Y EXPOSICIONES	
3.1 OBJETIVOS DE PARTICIPACIÓN	13
3.2 MODALIDADES DE PARTICIPACIÓN	15
3.3 MODALIDADES DE ATENCIÓN	16
3.4 TIPOS DE MONTAJE	17

<b>CAPÍTULO IV. MARCO TEÓRICO: HERRAMIENTAS DE ORGANIZACIÓN</b>	<b>19</b>
4.1 CONCEPTO DE ADMINISTRACIÓN	19
4.1.1 EL PROCESO ADMINISTRATIVO	20
4.1.1.1 PLANEACIÓN	20
4.1.1.2 ORGANIZACIÓN	20
4.1.1.3 INTEGRACIÓN DE PERSONAL	22
4.1.1.4 DIRECCIÓN	22
4.1.1.5 CONTROL	23
4.2 HERRAMIENTAS DE ORGANIZACIÓN	23
4.2.1 LA ESTRUCTURA Y LOS ORGANIGRAMAS	24
4.2.1.1 IMPORTANCIA DE LOS ORGANIGRAMAS	24
4.2.1.2 CRITERIOS A CONSIDERAR EN LA PREPARACIÓN DE UN ORGANIGRAMA	25
4.3 LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS	25
4.3.1 OBJETIVOS DE LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS	25
4.3.2 CLASIFICACIÓN DE LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS	26
4.3.2.1 POR SU CONTENIDO	26
4.3.2.1.1 DE SU ORGANIZACIÓN	26
4.3.2.1.2 DE PROCEDIMIENTOS	27
4.3.2.1.3 DE HISTORIA DE LA ORGANIZACIÓN	27
4.3.2.1.4 DE POLÍTICAS	27
4.3.2.1.5 DE CONTENIDO MÚLTIPLE	28
4.3.2.1.6 DE PUESTOS	28
4.3.2.1.7 DE TÉCNICAS	28
4.3.2.1.8 DE VENTAS	28

4.3.2.1.9 DE PRODUCCIÓN	28
4.3.2.1.10 DE FINANZAS	29
4.3.2.1.11 DE PERSONAL	29
4.3.2.1.12 DE OPERACIÓN	29
4.3.2.1.13 DE SISTEMAS	29
4.3.2.2 POR SU ÁMBITO	29
4.3.2.2.1 GENERALES	29
4.3.2.2.2 ESPECÍFICOS	29
4.4 MANUAL DE ORGANIZACIÓN	30
4.4.1 VENTAJAS DE MANUALES DE ORGANIZACIÓN	30
4.4.2 JUSTIFICACIÓN DE LA CREACIÓN DE UN MANUAL DE ORGANIZACIÓN	31
4.4.3 PROPÓSITOS DE UN MANUAL DE ORGANIZACIÓN	32
4.4.4 PRINCIPIOS A TOMAR EN CUENTA PARA EL DISEÑO DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN	33
4.5 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	34
4.5.1 JUSTIFICACIÓN DE LA CREACIÓN DE LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS	36
4.5.2 CONCEPTO DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	37
4.5.3 PROPÓSITOS DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	37
4.5.4 CONTENIDO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	37
4.6 NORMA ISO 9001	39
4.6.1 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS DE ISO 9001	40
4.6.2 PRINCIPIOS DE LA NORMA ISO 9000	43
4.6.3 BENEFICIOS DE LA NORMA ISO 9001	43

<b>CAPÍTULO V. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE EXPIGUA</b>	<b>45</b>
5.1 INTRODUCCIÓN	45
5.2 ORGANIGRAMA EXPIGUA	46
5.2.1 CONSEJO DIRECTIVO DE EXPIGUA	47
5.2.2 COMITÉ ORGANIZADOR DE EXPIGUA	47
5.3 PROCESO DE LA ORGANIZACIÓN DE EXPIGUA	48
5.4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA EXPIGUA	50
5.4.1 PROCEDIMIENTO DE PLANEACIÓN	50
5.4.2 PROCEDIMIENTO DE MARKETING	62
5.4.3 PROCEDIMIENTO DE VENTAS	71
5.4.4 PROCEDIMIENTO DE MONTAJE	78
5.4.5 PROCEDIMIENTO DE INAUGURACIÓN	86
5.4.6 PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y REGISTRO DE GANADO	96
5.4.7 PROCEDIMIENTO DE DESARROLLO DE EVENTOS	103
5.4.8 PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO Y SERVICIOS	110
5.4.9 PROCEDIMIENTO DE CLAUSURA	116
5.4.10 PROCEDIMIENTO DE DESMONTAJE	125
5.4.11 PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTÍNUA	132
CONCLUSIÓN	
BIBLIOGRAFÍA	

# INTRODUCCIÓN

Las organizaciones que no se diseñan, se auto diseñan. Si los líderes de forma planeada no definen con claridad el propósito de la organización, las metas que persigue, la definición de su estructura, la forma de distribuir el trabajo, la coordinación entre las áreas y entre los puestos; si no diseñan el desarrollo de las actividades de forma que no se dupliquen, o en el peor de los casos se dejen de hacer actividades importantes para el logro de los objetivos, entonces, las personas que conforman estas organizaciones, a través de los días y posiblemente con la mejor intención de sacar a flote su trabajo, van decidiendo la mejor manera de hacer las cosas; como dice el dicho, “con la carreta andando se acomodan las calabazas”; sin embargo como cada uno de ellos, de forma aislada trata de hacer su mejor esfuerzo, esta falta de rumbo planeado y de coordinación entre ellos termina siendo un esfuerzo mucho mayor al necesario con resultados mediocres. Lo que es peor, además de impactar los resultados de la organización, cuando no está claro que le toca hacer a cada miembro de la organización, esta situación les genera niveles altos de estrés, enojo, frustraciones, desánimos, competencias desleales, celos profesionales y rivalidades.

La propuesta de esta tesina recopila mi experiencia en la planeación, organización, ejecución y evaluación de Exposiciones, particularmente de la Expo Pecuaría Internacional de Guanajuato (EXPIGUA), la cual se logró consolidar como la mejor Expo de alcance Internacional organizada en la República Mexicana. Y se dice fácil, sin embargo, el proceso de aprendizaje desde la organización de la primera edición, nos llevó a un crecimiento y consolidación que se fue gestando año tras año, aprendiendo de los errores, y por supuesto también de los aciertos. Vivimos y experimentamos los impactos negativos que puede tener el no planear adecuadamente el evento, el no contar con el personal necesario y con el perfil requerido, el dejar de hacer actividades importantes o incluso, el hacer actividades duplicadas, el tener que tomar decisiones sobre la marcha improvisando para sacar adelante la exposición y los eventos de la mejor manera posible. Afortunadamente, este aprendizaje nos permitió mejorar permanentemente nuestro sistema de organización, planear la Expo con tiempo y con elementos sólidos que garantizaran el éxito del evento, coordinar a todos los integrantes



del equipo, cada quien en su área de responsabilidad, asignar los recursos y tareas para que dentro de la complejidad de un evento de esta magnitud, todos los servicios se prestaran con la calidad y en el tiempo requeridos, satisfaciendo las expectativas de nuestros clientes, tanto a los expositores como a nuestros visitantes.

Como una de las herramientas administrativas más importantes para la organización de una Expo, en esta tesina se propone el Manual de Procedimientos para la Planeación, Organización, Ejecución y Evaluación de una Expo Pecuaria, en el cual se describen los procedimientos necesarios, con las actividades a detalle y los actores responsables de desarrollar dichas actividades, la interacción entre los colaboradores así como los formatos a utilizar en cada una de las etapas de desarrollo de los eventos, con el propósito de profesionalizar las actividades de la EXPIGUA y garantizar el logro de las metas propuestas.

En el capítulo I se describen las facultades del Poder Ejecutivo del Estado de Guanajuato así como las atribuciones y responsabilidades de la Secretaría de Desarrollo Agroalimentario y Rural, específicamente sobre la responsabilidad como órgano de gobierno de facilitar las condiciones para que los productores del sector pecuario sean más productivos, competitivos y rentables. En ese sentido, uno de los apoyos más útiles es la colaboración para la organización de la Expo Pecuaria Internacional de Guanajuato, donde los productores tienen la posibilidad de exponer sus productos o de participar como visitantes, adquirir ganado de alta calidad y aprender técnicas y procesos que le permitan mejorar el resultado de su negocio.

En el capítulo II se describe a detalle la responsabilidad de participación de la Coordinación de Comunicación Social de la Secretaría de Desarrollo Agroalimentario y Rural, en la planeación, organización, ejecución y evaluación de la EXPIGUA, y la estructura operativa con la que cuenta para la organización de giras, eventos y exposiciones de todo índole relacionado con la actividad Agroalimentaria en el Estado.

Las características y tipos de participación en exposiciones de la SDAYR, a través de la Coordinación de Comunicación Social se explican en el capítulo III, el

objetivo estratégico así como los objetivos particulares que persigue el Gobierno del Estado para brindar este tipo de servicio. Se explican las modalidades de participación en exposiciones especializadas, exposiciones institucionales y misiones comerciales. Se describen las modalidades de participación para los productores agroalimentarios, así como los tipos de montaje que se utilizan para exhibir los productos Guanajuatenses.

El capítulo IV aborda el marco teórico sobre las herramientas de organización más utilizadas por todo tipo de instituciones, se define el concepto de administración y se explican las 5 etapas del proceso administrativo: la planeación, la organización, la integración de personal, la dirección y el control, como herramientas fundamentales de gestión para mejorar los resultados y el logro de las metas.

Se explica la importancia de definir la estructura y el organigrama en una organización, donde se muestra de forma gráfica las relaciones que guardan entre sí las unidades, departamentos y áreas, así como los criterios a considerar en la preparación de un organigrama.

Como una de las herramientas más importantes de gestión en las organizaciones, se explica de forma detallada los manuales administrativos, cuáles son sus objetivos y los tipos de manuales que existen, y de forma específica se describe la definición, el propósito, las ventajas y la justificación de contar con un manual de organización.

Se exponen las bondades de un manual de procedimientos donde describe detalladamente los medios, mecanismos y maneras a través de los cuales opera la organización; contempla las instrucciones fundamentales sobre los métodos funcionales y operativos que el personal debe ejecutar en los diferentes trámites y procesos de trabajo establecidos. La propuesta de la tesina considera el manual de procedimientos, con base en los principios y requisitos de la norma ISO 9001, a fin de asegurar la estandarización y mejora continua de los procesos que aseguren las metas y el éxito de la EXPIGUA.

En el capítulo V se hace la propuesta del manual de procedimientos de la EXPIGUA; en primer término se define el organigrama del Consejo Directivo y

del Comité Organizador, se diseña y propone el mapa del proceso que contiene todos los procedimientos necesarios para la planeación, organización, ejecución y evaluación de la Expo, cada uno de los procedimientos contiene la información del objetivo, el alcance, los procesos de referencia de la organización de la Expo, los productos o servicios que debe entregar el procedimiento, los indicadores de desempeño y de valor creado que permitan medir la eficiencia y eficacia del proceso, las normas de operación que deben respetar los colaboradores; de forma detallada describe las actividades a realizar, quien es el responsable así como la coordinación e interacción de las actividades a realizar por cada uno de los colaboradores, incluye los formatos necesarios para llevar un control y registro de los procesos y resultados esperados.

El desarrollo del manual de procedimientos cumple con los principios y requisitos que exige la norma ISO 9001, con la finalidad de garantizar la estandarización y mejora continua de la Expo, y como parte importante de los procedimientos, se incluye el de evaluación y mejora continua, mediante el cual se analizan los resultados operativos de la Expo, se evalúa la satisfacción de los clientes, se realiza un análisis del cumplimiento de metas y se hace un benchmarking para aprender nuevas prácticas que permitan mejorar permanentemente la calidad de la EXPIGUA.

En esencia, con esta propuesta pretendo contribuir con mi experiencia en la planeación y organización de Exposiciones, para que cualquier persona que incursione a esta bonita aventura, tenga la información que le permita disminuir la curva de aprendizaje, contar con una guía de la estructura sugerida, de los procedimientos necesarios y de las actividades que hay que realizar para asegurar el éxito de una Expo Ganadera y, en el entendido que toda propuesta siempre será susceptible de mejora, espero les sea de utilidad.

# CAPÍTULO I.

## ANTECEDENTES

### 1.1 PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE GUANAJUATO

Para conocer las facultades, funciones, obligaciones y estructura del Poder Ejecutivo, es necesario contar con el conocimiento fundamental que nos permita comprender el desempeño de cada una de sus dependencias, dentro de las cuales se puede ubicar a la Secretaría de Desarrollo Agroalimentario y Rural.

El **poder ejecutivo**, es uno de los tres Poderes que conforman el Estado; según la doctrina de la separación de poderes, redactar las leyes es tarea del **poder legislativo**, interpretarlas es tarea del **poder judicial**, y hacerlas cumplir es tarea del **poder ejecutivo**. En ese sentido, el jefe de gobierno es la figura visible y de mayor peso del poder ejecutivo, de forma que en la ciencia política y el derecho constitucional, el ejecutivo es la rama de gobierno responsable de la gestión diaria del Estado.

#### 1.1.1 FACULTADES, FUNCIONES Y OBLIGACIONES DEL PODER EJECUTIVO

Se hace referencia a la última Reforma publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado, número 122, tercera parte: 1 de agosto de 2006. En su Decreto Número 18, la Quincuagésima Octava Legislatura Constitucional del Estado Libre y Soberano de Guanajuato, decreta: **LA LEY ORGÁNICA DEL PODER EJECUTIVO PARA EL ESTADO DE GUANAJUATO**; la cual en su artículo 1, nos menciona que tiene por objeto regular la organización y funcionamiento de la Administración Pública del Estado.

En su artículo 2, establece que el ejercicio del Poder Ejecutivo corresponde al Gobernador del Estado, quien tendrá las facultades y obligaciones que establecen la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Constitución Política del Estado de Guanajuato, la presente ley y las demás disposiciones jurídicas aplicables.

El Gobernador del Estado podrá delegar atribuciones que no sean de su ejercicio exclusivo en las dependencias que de conformidad con esta ley sean competentes, o en su caso, en los servidores públicos que estime pertinente.

A través del artículo 3, manifiesta que para el despacho de los asuntos que competen al Poder Ejecutivo del Estado, la Administración Pública se divide en Centralizada y Paraestatal.

La **Administración Pública Centralizada** estará integrada por las **Secretarías** que establece esta ley y la Procuraduría General de Justicia, las cuales son:

- Secretaría de Gobierno(SG)
- Secretaría de Finanzas y Administración(SFA)
- Secretaría de Educación de Guanajuato(SEG)
- Secretaría de Desarrollo Social y Humano(SDSH)
- Secretaría de Salud del Estado de Guanajuato(SSG)
- Secretaría de Desarrollo Económico Sustentable(SDES)
- Secretaría de Desarrollo Agroalimentario y Rural(SDAyR)
- Secretaría de Obra Pública(SOP)
- Secretaría de Seguridad Pública(SSP)
- Secretaría de la Gestión Pública(SGP)
- Secretaría de Desarrollo Turístico del Estado de Guanajuato(SDT)
- Procuraduría General de Justicia(PGJ)

La **Administración Pública Paraestatal** estará integrada por los organismos descentralizados, las empresas de participación estatal mayoritaria, los fideicomisos públicos, los patronatos, las comisiones y los comités, regulados conforme a la ley.

Como parte del Gabinete legal del Gobierno del Estado, la Secretaría de Desarrollo Agroalimentario y Rural ejecuta actividades y atribuciones que le competen, para el fomento y desarrollo sustentable del sector agroalimentario y rural.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Ley Orgánica del Poder Ejecutivo para el Estado de Guanajuato

## 1.2 SECRETARÍA DE DESARROLLO AGROALIMENTARIO Y RURAL DEL ESTADO DE GUANAJUATO

La Secretaría de Desarrollo Agropecuario y Rural fue creada el 14 de agosto de 1995, cuando el H. Congreso del Estado emitió el Decreto número 110 publicado en el Periódico Oficial de Gobierno del Estado en su ejemplar número 65 el día 15 de Agosto del mismo año.

De acuerdo con el artículo 29 de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo para el Estado de Guanajuato, a la Secretaría de Desarrollo Agropecuario y Rural le corresponde fomentar el desarrollo sustentable de las actividades agrícolas, pecuarias, forestales, de la fauna y pesqueras en el Estado, razón por la cual, quienes integran dicha dependencia requieren de un marco jurídico y orgánico que permita desarrollar con eficiencia todas las actividades vinculadas con sus atribuciones.

El 25 de junio del 2001, en el Periódico Oficial número 50-B, tercer parte, se publicó el Decreto Gubernativo número 15, mediante el cual se expidió el Reglamento Interior de la Secretaría quedando solamente como Secretaría de Desarrollo Agropecuario, con el objeto de regular la organización, funcionamiento y facultades de las unidades administrativas que la integran.

Finalmente, el 21 de Mayo de 2013 se publicó en el Periódico Oficial del Estado de Guanajuato de número 81, Tercera Parte, el Decreto Gubernativo Número 73 en donde la Sexagésima Segunda Legislatura Constitucional del Estado Libre y Soberano de Guanajuato Decreta que se reforma el artículo 29 párrafo primero, y fracciones I,III,V,VI y X, reubicándose el contenido de la actual fracción XVI, como fracción XXI; 32 Bis, párrafo primero y fracción XV reubicándose el contenido de la actual fracción XV como fracción XVI. En este decreto cambia el nombre de la Dependencia como Secretaría de Desarrollo Agroalimentario y Rural, contando con la misma estructura que establece el Reglamento Interior de la misma, publicado el 21 de diciembre de 2012.

### **1.2.1 MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE LA SDAYR <sup>2</sup>**

La filosofía de la Secretaría permite al equipo de trabajo unificar la visión y mantener un código de conducta que facilite y propicie un entorno organizacional adecuado y que contribuya al logro de las metas y satisfacción de la ciudadanía a la cual sirve.

#### **Misión**

La Misión es la razón de ser de la Secretaría, en su contenido debe describir cual es el propósito general que persigue, en este caso, considerando el bienestar del sector agroalimentario y rural, la cual se describe a continuación:

Mejorar la calidad de vida de los Guanajuatenses, a través del desarrollo de las actividades económicas, para lograr la competitividad del sector agroalimentario, la sustentabilidad del territorio y el bienestar de la sociedad rural

#### **Visión**

La Visión de la Secretaría describe de forma clara y precisa a donde se quiere llegar, es decir, el planteamiento de la situación futura deseada en el sector agroalimentario y rural, se describe a continuación:

La sociedad rural guanajuatense es igualitaria, formalizada, organizada y capacitada, con un sector agroalimentario altamente competitivo e integrado al mercado, un territorio rural sustentable y una administración adecuada de los recursos naturales que genera una vida digna en las comunidades rurales.

#### **Valores**

Los Valores son principios rectores que deben seguir todos y cada uno de los integrantes y facilitan el logro de la Misión y la Visión, por otro lado, permiten establecer relaciones interpersonales entre el equipo con mayor armonía y

---

<sup>2</sup> <http://www.sdayr.guanajuato.gob.mx>

confianza propiciando un clima laboral y entorno adecuados; los de la Secretaría son:

- Honestidad
- Respeto
- Equidad
- Responsabilidad
- Innovación

### **1.2.2 FACULTADES Y OBJETOS DE LA SDAYR**

De acuerdo a la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo para el Estado Libre y Soberano de Guanajuato en su artículo 29, la Secretaría de Desarrollo Agroalimentario y Rural es la dependencia encargada de fomentar el desarrollo sustentable de las actividades agroalimentarias, pecuarias, forestales, de la fauna y pesqueras, así como de consolidar la ruralidad en Guanajuato a través de la conservación y preservación del espacio rural en el que se desarrollan las actividades productivas y le competen las siguientes atribuciones: <sup>3</sup>

- Ejecutar y evaluar las políticas y programas relativos al fomento de la actividad agropecuaria y del desarrollo rural de conformidad con los Planes Nacional y Estatal de Desarrollo;
- Promover y ejecutar programas productivos y de financiamiento para el desarrollo agropecuario en las comunidades rurales;
- Promover la suscripción de convenios de coordinación que tengan por objeto la participación del Estado en la ejecución de acciones y programas en materia de agricultura, ganadería, agua de uso agrícola, desarrollo rural, acuacultura, pesca y aprovechamiento de los recursos naturales; así como ejercer las atribuciones que deriven de los mismos;
- Coordinar con los organismos competentes, la elaboración de los estudios geohidrológicos que permitan corroborar los volúmenes de extracción y recarga de los mantos acuíferos en el estado;
- Fomentar el aprovechamiento sustentable de los recursos naturales y la

---

<sup>3</sup> Ley Orgánica del Poder Ejecutivo para el Estado de Guanajuato



- producción de alimentos, materias primas y productos agroindustriales;
- Llevar el control estadístico de las actividades agroalimentarias, ganaderas, forestales, acuícolas y pesqueras en el Estado, en coordinación con las autoridades competentes;
  - Promover una adecuada comercialización de la producción agropecuaria del estado, identificando canales de venta que propicien un mejor precio en beneficio de los productores rurales;
  - Promover el aumento de la producción y la productividad agropecuaria, a fin de elevar el nivel de ingreso y la calidad de vida de la población rural;
  - Fomentar entre los productores agrícolas y ganaderos, así como con sus organizaciones y asociaciones gremiales, la utilización de nuevas técnicas, sistemas y procedimientos que mejoren la productividad, apoyando los programas de investigación y enseñanza agropecuaria, y proponiendo la creación de escuelas, campos experimentales y centros de enseñanza superior;
  - Coordinarse con las Secretarías de Educación y de Desarrollo Social y Humano, así como con las entidades competentes del Poder Ejecutivo del Estado y con las instituciones de enseñanza e investigación media y superior que cuenten con programas o proyectos en la materia, para el desempeño de las atribuciones señaladas en las dos fracciones anteriores;
  - Promover, coordinar y controlar los programas tendientes a la integración de actividades económicas en el medio rural que permitan la generación de empleos eventuales y permanentes y el desarrollo de la ocupación productiva, en coordinación con la Secretaría de Desarrollo Económico Sustentable;
  - Apoyar los programas de inversión agrícola y ganadera vigilando la preservación de los recursos naturales y promoviendo el potencial productivo de éste sector;
  - Realizar en el ámbito de su competencia, campañas fitosanitarias y zoonosanitarias para prevenir y combatir plagas, siniestros y enfermedades que ataquen a las especies vegetales y animales en el estado;
  - Promover la educación y la capacitación campesina a fin de implementar tecnologías agrícolas al alcance de las comunidades rurales, así

como diversos oficios tendientes a la autosuficiencia de servicios en la comunidad, coordinándose para tal efecto con la Secretaría de Educación;

- Organizar y promover congresos, seminarios y otros eventos en materia agroalimentaria, agua para uso agrícola, acuacultura, pesca y desarrollo rural, así como la celebración de exposiciones y ferias relacionadas con dichos sectores;
- Procesar y difundir en el ámbito estatal la información estadística y geográfica referente a las actividades agroalimentarias, ganadera, forestal, acuícola, pesquera y de desarrollo rural;
- Promover la implementación en la producción agropecuaria de prácticas que permita garantizar la inocuidad y la calidad de los procesos y productos agroalimentarios y agroindustriales;
- Promover la vocación productiva de los espacios rurales, coordinándose con las autoridades competentes a fin de adecuar los espacios que se destinaran para vivienda, recreación y servicios, entre otros;
- Promover el cumplimiento de normatividad ambiental federal, de conformidad con la normativa aplicable, con el objeto de incentivar el aprovechamiento sustentable de los recursos naturales, permitiendo las actividades productivas desarrolladas en el espacio rural, sean compatibles con el medio ambiente;
- Fomentar el desarrollo y la modernización de las actividades económicas de la sociedad rural; y
- Las demás que le señalen las leyes y reglamentos aplicables en la Entidad o que le asigne legalmente el Gobernador del Estado.

### **1.2.3 ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA DE LA SDAYR**

Para el estudio, planeación, programación, ejecución y despacho de sus asuntos, la Dependencia contará con la siguiente estructura administrativa: <sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Reglamento interior de la Secretaría de Desarrollo Agroalimentario y Rural

- I.- Despacho del Secretario:
  - a) Coordinación de Comunicación Social;
  - b) Secretaría Particular;
  - c) Dirección General de Planeación y Sistemas;
  - d) Dirección General Jurídica; y
  - e) Dirección General de Finanzas y Administración.
- II.- Subsecretaría de Administración y Eficiencia de los Recursos Naturales Agropecuarios del Sector Rural:
  - a) Dirección General de Desarrollo de Aguas Agrícolas; y
  - b) Dirección General de Microcuencas.
- III.- Subsecretaría de Fomento y Desarrollo de la Sociedad Rural:
  - a) Dirección General de Desarrollo y Promoción de la Empresa Rural
  - b) Dirección de Enlace y Desarrollo de Programas en Municipios; y
  - c) Coordinación de Programas Concurrentes para la Sociedad Rural.
- IV.- Subsecretaría para el Desarrollo y Competitividad Agroalimentaria:
  - a) Dirección General Agrícola;
  - b) Dirección General de Ganadería;
  - c) Coordinación de Comercialización, Seguros y Financiamiento;
  - d) Coordinación de Programas Concurrentes para la Competitividad; y
  - e) Coordinación de Capacitación Técnica.
- V.- Órganos desconcentrados y organismos descentralizados.

Los titulares de estas unidades administrativas ejercerán sus facultades de acuerdo con las directrices y programas que establezca el Gobernador del Estado, por conducto del Secretario de Desarrollo Agroalimentario y Rural.

## CAPÍTULO II.

# COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL

Como se puede apreciar en la estructura de la secretaría, la Coordinación de Comunicación Social es un área staff y transversal cuyo objetivo es difundir, promover y establecer relaciones, a través de los diversos medios de comunicación, para informar las actividades técnicas, agroalimentarias y pesqueras, asegurando el uso adecuado de la imagen institucional, para hacer del conocimiento del público y del sector los programas y acciones que coadyuven al proceso de transformación de estas actividades y favorezca a todos los productores del Estado, en especial a los menos favorecidos.

La Coordinación de Comunicación Social realiza acciones para difundir información estadística agroalimentaria, como avances de siembras y cosechas, con el fin de proveer información oportuna a los productores y agentes económicos que participan en los procesos de producción.

Hacia el interior de la Secretaría, tiene una comunicación directa y constante con cada una de las Subsecretarías y Direcciones, a fin de mantener al día la información de acciones, logros y beneficios de los programas ejercidos para su difusión. Esta información también es utilizada para elaborar los mensajes del Gobernador y del Secretario, durante giras de trabajo y eventos oficiales.

Según el Artículo 11 del Reglamento Interior de la Secretaría de Desarrollo Agroalimentario y Rural, la Coordinación de Comunicación Social, tendrá las siguientes facultades: <sup>5</sup>

- Planear, organizar, coordinar y ejecutar los programas de comunicación social y de relaciones públicas de conformidad con los lineamientos que establezca el Secretario
- Dirigir y coordinar las actividades de difusión, comunicación, prensa y relaciones públicas de la Secretaría
- Mantener y fortalecer las relaciones con los medios de comunicación,

---

<sup>5</sup> Reglamento interior de la Secretaría de Desarrollo Agroalimentario y Rural

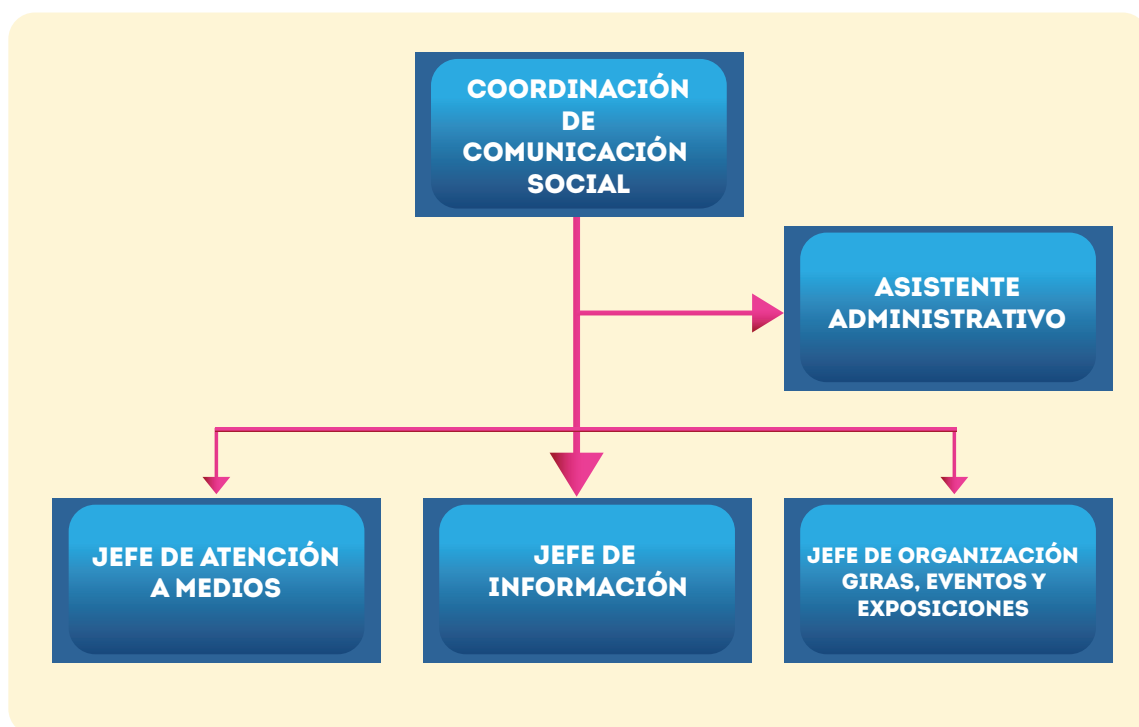
informando de las acciones que realiza la Secretaría

- Organizar ferias y exposiciones que permitan el intercambio de experiencias y el desarrollo de negocios de la cadena productiva del sector agroalimentario y rural
- Coordinar la participación en ferias y exposiciones para dar a conocer los programas y acceder a los apoyos de la Secretaría, así como promover los productos agroalimentarios del Estado
- Coordinar la asistencia a misiones comerciales en expos y eventos como visitantes, a fin de hacer contacto con proveedores y clientes potenciales, así como para conocer las tendencias de nuevas tecnologías y novedades del sector
- Organizar todo tipo de eventos y reuniones que requiera la Secretaria para el desempeño de su trabajo
- Compilar, analizar y procesar la información de los medios de comunicación referente a los acontecimientos de interés para la Secretaría
- Elaborar y ejecutar el programa editorial del Secretario mediante el diseño, producción y distribución de libros, folletos, revistas y demás material documental
- Coordinar con las demás disposiciones administrativas la difusión de información, publicaciones y publicidad
- Realizar estudios de opinión pública que permitan conocer el impacto de las acciones de la Secretaría
- Gestionar y tramitar aquellos actos que deba publicarse en el Periódico Oficial de Gobierno del estado competencia de la Secretaría
- Realizar campañas de radio y televisión, en coordinación con los demás líderes de programas que lo soliciten, observando los lineamientos requeridos para obtener un producto de impacto en el Estado
- Preparar la información de los videos y guion técnico que se realiza por las demás unidades administrativas
- Diseñar y desarrollar un programa anual de trabajo y comunicación a través de medios alternativos que coadyuven a difundir los programas y acciones de la Secretaría, de Gobierno estatal y del Gobierno Federal o través de medios electrónicos de vanguardia y otros mecanismos de

- comunicación directa con sus principales audiencias
- Las demás que le confiera el Secretario

## 2.1 ESTRUCTURA DE LA COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL

### ORGANIGRAMA COMUNICACIÓN



Dentro de la estructura de la Coordinación de Comunicación Social, como se aprecia en la figura anterior existe la jefatura de medios, la cual se encarga de la difusión y promoción de los programas de la Secretaría a través de los medios de comunicación; la jefatura de información responsable de recopilar y proveer información a las áreas que lo requieran; así mismo, forma parte de la estructura la jefatura de organización de giras, eventos y exposiciones, la cual es la responsable del tema de este documento, por lo cual se describe a detalle su funcionamiento.

## **2.2 ORGANIZACIÓN DE GIRAS, EVENTOS Y EXPOSICIONES**

La Coordinación de Comunicación Social, con la colaboración de su equipo de trabajo, principalmente de la Jefatura de Organización de Giras, Eventos y Exposiciones, es la responsable de organizar las ferias y exposiciones que permitan el intercambio de experiencias y el desarrollo de negocios de la cadena productiva del sector agroalimentario y rural.

En los eventos mencionados anteriormente, la Coordinación da a conocer los programas y apoyos que brinda la Secretaría y promueve los productos agroalimentarios del Estado.

Por otro lado, coordina la asistencia de productores agroalimentarios a misiones comerciales en expos y eventos en calidad de visitantes, a fin de que hagan contacto con proveedores y clientes potenciales, así como para que conozcan las tendencias de nuevas tecnologías y novedades del sector.

Adicionalmente, la Coordinación es la responsable de organizar todo tipo de eventos y reuniones que requiera la Secretaría para el desempeño de su trabajo.

## CAPÍTULO III.

# **CARACTERÍSTICAS DE LA PARTICIPACIÓN DE LA SDAYR EN EVENTOS, FERIAS Y EXPOSICIONES**

Conforme a los objetivos, se utiliza el término evento para hacer referencia a congresos, seminarios, convenciones, conferencias, foros, coloquios y reuniones; lo distinguimos así del término exposición, por el que se entiende la instalación, comercialización, operación y administración de un grupo de módulos para promover productos o servicios en lugares preestablecidos.

Hay eventos donde los organizadores montan exposiciones relativas al tema, pero hay exposiciones que son totalmente independientes, tanto los eventos como las exposiciones pueden ser a nivel internacional, nacional, regional y local.

La Secretaría tiene presencia como Gobierno del Estado participando en las principales Exposiciones del Estado como la Expo Agroalimentaria y la Expigua en Irapuato, Gto., así como en otros Estados: Baja California en la Expo Agrobaja, Jalisco en la Expo ANTAD, Chiapas en Productos no Tradicionales y Exporgánicos; con diferentes modalidades.

### **3.1 OBJETIVOS DE LA PARTICIPACIÓN DE LA SDAYR EN EVENTOS, FERIAS Y EXPOSICIONES <sup>6</sup>**

#### **Objetivos estratégicos**

El Gobierno del Estado se plantea impulsar la promoción y comercialización de los productos guanajuatenses, así como apoyar y fomentar la promoción comercial de los agroproductos no tradicionales y posibilitar el acceso de los productores rurales a los mercados, reconociendo que constituyen una alternativa para proyectos de reconversión y diversificación de actividades productivas, por lo que prevé recursos para apoyar en:

---

<sup>6</sup> Reglas de Operación del Programa de Desarrollo de Capacidades y Asistencia Técnica Agropecuarias



- Participación de productores en ferias y exposiciones
- Organización y logística de estas exposiciones en los Estados sedes
- Capacitación de los productores-expositores en aspectos comerciales.

Todo lo anterior fundamentado en el hecho reconocido, prácticamente de manera universal, de que las expos son uno de los medios más importantes de difusión porque asiste un amplio porcentaje del público objetivo; es decir, compradores, competidores, proveedores, y demás personas e instituciones relacionadas con el sector al cual está dirigida una expo en particular.

### **Objetivo general**

Una vez planteado el objetivo estratégico, el objetivo general de la Secretaría es:

- Que las empresas rurales y agronegocios que apoyamos a través de todos los diferentes programas de la Secretaría sean competitivas, entendiendo por competitividad a la capacidad de una organización pública o privada, lucrativa o no, de mantener sistemáticamente ventajas comparativas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico.

### **Objetivos particulares**

Se proponen los siguientes objetivos:

- Impulsar de manera preferencial los productos estratégicos para el Estado.
- Desarrollar las capacidades específicas de los productores en materia de comercialización.
- Tener un efecto demostrativo sobre la población en general y rural en lo particular, sobre muy diversas posibilidades de generar y gestionar proyectos productivos.
- Sustentar la imagen de competitividad empresarial y liderazgo del Estado de Guanajuato.

Estas empresas, están directamente relacionadas con la agregación de valor, es decir, que la producción primaria es sometida a un proceso de transformación, de tal manera que de ella surja uno o varios productos nuevos, listos para ser comercializados, los cuales deben cumplir con la sanidad y normas de calidad requeridas, para lo cual se les brinda la orientación y capacitación necesarias.

### 3.2 MODALIDADES DE PARTICIPACIÓN

La participación en expos y eventos de la Secretaría se divide en tres modalidades:

- a) **Expos especializadas:** Son los eventos dirigidos a un sector en particular, donde la participación consiste en la compra y ambientación de uno o varios stands para que las empresas del sector expongan sus productos y establezcan contactos comerciales. Por el tipo de empresas que atendemos, algunos de los productos que promovemos son lácteos, conservas, confitería, cárnicos, productos frescos, textil, artesanal, entre otros.
- b) **Expos institucionales:** Consisten en el montaje de un pabellón para exponer los productos más importantes del sector agroalimentario de Guanajuato y para que los productores establezcan contactos comerciales, como es el caso de la Expo Agroalimentaria y la Expo Pecuaria Internacional de Guanajuato.
- c) **Misiones comerciales:** Se refiere a la asistencia a expos y eventos en calidad de visitantes, con el objeto de que los empresarios establezcan contacto de proveeduría para su giro, hacer análisis de competencia, conocer nuevos equipos y procesos y prepararse para eventualmente participar en alguna de las expos antes mencionadas como expositor.

Estas misiones se organizan de manera coordinada con la Dirección de Vinculación Comercial de la Secretaría de Desarrollo Económico Sustentable.

Se propone la nueva modalidad de participación como Gobierno del Estado, en aquellas expos donde hay comunidad de intereses y objetivos con la Secretaría de Desarrollo Económico Sustentable (ANTAD, INTERMODA,

ALIMENTAB, Expo Internacional de Agroproductos No Tradicionales y Exporgánicos, Mosaico Artesanal, etc.), con las siguientes características:

- Suma de recursos para la compra y ambientación de stands
- Apoyos diferenciados para las empresas, de acuerdo a su nivel económico
- Imagen unificada como Gobierno del Estado

### **3.3 MODALIDADES DE ATENCIÓN**

Existen tres modalidades para que las empresas participen en las diferentes expos y eventos, los cuales son:

- a) Por solicitud.- Donde una empresa manifiesta su interés por participar en una expo determinada, ya sea que exista participación institucional o no; y en este caso, el criterio para determinar el apoyo está basado en la pertinencia del evento respecto a la empresa solicitante.
- b) Por invitación.- Sobre todo para las expos oficiales, el criterio aplicado es el de invitar a las empresas más adecuadas para el tipo de expo, procurando una gama amplia de productos y privilegiando los productos emblemáticos y/o estratégicos para el Estado.
- c) Por certamen.- Se ha desarrollado el criterio de que las empresas que presentan sus proyectos en la Reunión Nacional de Intercambio de Experiencias Exitosas en Desarrollo Rural Sustentable (RENDRUS), han sido privilegiadas para participar en expos y eventos como parte de su formación empresarial y por el hecho de que algunas se ganan su lugar al pasar a las fases regional y nacional de éste evento.

### **3.4 TIPOS DE MONTAJE**

El tipo de montaje se define con base en el propósito de participación que defina la Secretaría, considerando el tipo de evento, feria o exposición; entre otros podemos definir los siguientes:

#### **MÓDULO INFORMATIVO**

Se realiza el montaje de un stand asignado para Gobierno del Estado, siempre respetando la normatividad de la imagen institucional, para lo cual ha sido autorizado previamente el diseño por la Coordinación General de Comunicación Social de Gobierno del Estado, a través de la Dirección de Imagen.

Una vez aprobado, se lleva a cabo la instalación realizando el montaje con los materiales que se nos permita utilizar por parte del organizador: lonas, viníles, cicloramas, entre otros, alusivos al sector agroalimentario. Durante el evento se distribuyen souvenirs y folletos, los cuales también deben ser previamente autorizados en cuanto a su diseño y contenido.

La información básica que los conforma, son los programas que se operan en la Secretaría, tanto los que están sustentados con recursos únicamente Estatales, como los que se llevan a cabo en concurrencia con la SAGARPA, es decir, con aportación del Gobierno Federal; dando a conocer en qué consiste cada programa y cómo pueden acceder a dichos apoyos.

Siempre contamos con la presencia de funcionarios, los cuales orientan al productor ampliando la información y canalizándolos al área correspondiente dependiendo de sus necesidades, o bien, pueden acudir directamente a las Ventanillas de atención que se instalan dentro del evento.

#### **VENTANILLAS DE ATENCIÓN AL PRODUCTOR**

Las ventanillas de atención son módulos de recepción, en los cuales los productores tienen acceso a un formato de solicitud para registrar el proyecto

productivo que les interesa, de los programas en coejercicio con la SAGARPA, que se operan en la Secretaría.

## **PABELLÓN DE PRODUCTORES**

Se instalan con la finalidad de apoyar a los productores para la organización o asistencia a eventos de intercambio de conocimientos, tecnologías, experiencias y proyectos relevantes, así como el desarrollo de mercados y capacidades, promoción e impulso a la comercialización de los productos, propiciando la vinculación y fortalecimiento comercial e integración de las cadenas productivas a los mercados.

Uno de los principales canales de promoción, son las Exposiciones Internacionales relacionadas con el sector agroalimentario, textil y artesanal, en las que se pretende promover los productos agroalimentarios del campo mexicano con calidad de exportación.

# CAPÍTULO IV.

## MARCO TEÓRICO

### HERRAMIENTAS DE ORGANIZACIÓN

#### 4.1 CONCEPTO DE ADMINISTRACIÓN

La Administración representa la base del fracaso o del éxito para las organizaciones. Ante esto se debe pensar en el papel tan destacado que tiene el “administrador profesional” para las organizaciones. Esta conjunción de los recursos materiales y técnicos, es una característica esencial de toda actividad colectiva, tendiente a buscar materiales, cumpliéndose aquí el principio económico que dice: Mínimo de recursos, Máximo de aprovechamiento, adoptando para tal fin los procesos básicos y los principios de la administración.<sup>7</sup>

La ciencia administrativa trata con recursos materiales y de capital, pero lo que es fundamental es su relación estrecha con los recursos humanos, sin considerar que estos últimos estén capacitados o no para laborar. En el caso de que no lo estén, el administrador evidentemente empleará un programa de capacitación para esas personas.

Ahora es oportuno reseñar brevemente las características de la administración:<sup>8</sup>

- Sigue un propósito.
- Ejerce un impacto en la vida humana.
- Generalmente está asociada a los esfuerzos de un grupo.
- Se logra por y mediante los esfuerzos de otros.
- Es una actividad.
- Requiere ciertos conocimientos, aptitudes o prácticas.
- Es intangible.
- Quienes administran no requieren ser los propietarios de la empresa.

---

<sup>7</sup> RODAS CARPIZO, Alejandro Roberto. “**Administración Básica**”. 3ª ed. Editorial Limusa. México. 2005. p. 2

<sup>8</sup> Idem

### 4.1.1 EL PROCESO ADMINISTRATIVO

Las funciones de los administradores constituyen una estructura muy útil para organizar los conocimientos administrativos. Hasta ahora no han surgido nuevas ideas, resultado de investigaciones o técnicas imposibles de integrar a las clasificaciones de planeación, organización, integración de personal, dirección y control.<sup>9</sup>

#### 4.1.1.1 PLANEACIÓN<sup>10</sup>

La planeación implica seleccionar misiones y objetivos, así como las acciones necesarias para cumplirlos, y requiere por lo tanto de la toma de decisiones; esto es, de la elección de cursos de acción futuros a partir de diversas alternativas.

Existen varios tipos de planes, los cuales van desde los propósitos y objetivos generales, hasta las acciones más detalladas por emprender, como el pedido de un tornillo especial de acero inoxidable para una herramienta o la contratación y capacitación de trabajadores para una línea de ensamble. Ningún plan real puede existir si no se toma una decisión, el compromiso de recursos humanos o materiales o del prestigio. Antes de tomada una decisión, lo único que existe es un estudio de planeación, un análisis o una propuesta; en ese momento no puede hablarse aún de un plan real.

#### 4.1.1.2 ORGANIZACIÓN

“La palabra organización viene del griego “órganon”, que significa: Instrumento”.<sup>11</sup> De forma que la organización supone el establecimiento de una estructura intencionada de los papeles que los individuos deberán desempeñar en una empresa.

---

<sup>9</sup> KOONTZ Y WEIHRICH. “**Administración Una Perspectiva Global**”. 12ª ed. McGraw-Hill. México. 2004.p. 30

<sup>10</sup> *Ibidem* p.31

<sup>11</sup> REYES PONCE, Agustín. “**Administración de Empresas Teoría y Práctica II parte**”. Limusa. México. 2007. p. 211

Las personas que trabajan en grupos para conseguir el cumplimiento de una meta deben disponer de papeles que desempeñar, a la manera de actores de una obra de teatro, ya sea que les correspondan en particular, sean accidentales o casuales o hayan sido definidos y estructurados por otra parte interesada en cerciorarse de que los individuos contribuyan en formas específicas al esfuerzo grupal. El concepto de “papel” implica que lo que los individuos hacen persigue un propósito y objetivo definido, ellos deben conocer la relación de su objetivo laboral con el esfuerzo grupal y deben poseer la autoridad, instrumentos e información necesarios para cumplir su tarea.

Esto puede percibirse en un esfuerzo grupal tan sencillo como la instalación de un campamento en una excursión de pesca. Todos los miembros del grupo podrían hacer lo que prefirieran, pero sin duda sus actividades serán más eficaces y será menos probable que dejen de realizarse ciertas indispensables tareas si a una o dos personas se les asigna la labor de recoger leña, a otras la de conseguir agua, a otras más la de encender una fogata, a otras la de cocinar, etcétera.

Así pues, organización es la parte de la administración que supone el establecimiento de una estructura intencionada en el sentido de que deben garantizar la asignación de todas las tareas necesarias para el cumplimiento de las metas, asignación que debe hacerse a las personas mejor capacitadas para realizar esas tareas.

El propósito de una estructura organizacional es contribuir a la creación de un entorno favorable para el desempeño humano. Se trata, entonces, de un instrumento administrativo, no de un fin en sí mismo. Aunque en la estructura deben definirse las tareas por realizar, los papeles establecidos de esta manera deben diseñarse tomando en cuenta las necesidades de la organización.

El diseño de una estructura organizacional eficaz no es una tarea administrativa sencilla. Lograr que las estructuras sean acordes con las situaciones prevalecientes, lo que supone al mismo tiempo la definición del tipo de labores por ejecutar y el hallazgo de las personas indicadas para realizarlas, genera numerosos problemas.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> KOONTZ Y WEHRICH. “**Administración Una Perspectiva Global**”. 12ª ed. McGraw-Hill. México. 2004. Pp. 31 y 32



#### 4.1.1.3 INTEGRACIÓN DE PERSONAL<sup>13</sup>

La función administrativa de integración de personal consiste en ocupar y mantener así los puestos de la estructura organizacional. Esto se realiza mediante la identificación de los requerimientos de fuerza de trabajo, el inventario de las personas disponibles y el reclutamiento, selección, contratación, ascenso, evaluación, planeación de carrera, compensación y capacitación o desarrollo tanto de candidatos como de empleados en funciones a fin de que puedan cumplir eficaz y eficientemente sus tareas. Es evidente que la integración del personal debe vincularse estrechamente con la función de organización, es decir, con el establecimiento de estructuras intencionales de funciones y puestos.

#### 4.1.1.4 DIRECCIÓN<sup>14</sup>

La dirección es el hecho de influir en los individuos para que contribuyan a favor del cumplimiento de las metas organizacionales y grupales; por lo tanto, tiene que ver fundamentalmente con el aspecto interpersonal de la administración. Todos los administradores coincidían en que sus problemas más importantes son los que resultan de los individuos (sus deseos y actitudes, su comportamiento individual y en grupos) y en que los administradores eficaces deben ser al mismo tiempo líderes eficaces. Puesto que el liderazgo implica seguidores y las personas tienden a seguir deseos, es comprensible que la dirección suponga motivación, estilos y enfoques de liderazgo y comunicación.

La Dirección es trascendental porque: <sup>15</sup>

- 1) Pone en marcha todos los lineamientos establecidos durante la planeación y la organización.
- 2) A través de ella se logran las formas de conducta más deseables en los miembros de la estructura organizacional.
- 3) La dirección eficiente es determinante en la moral de los empleados y, consecuentemente en la productividad.

---

<sup>13</sup> *Ibíd*em p. 378

<sup>14</sup> *Ibíd*em p. 32

<sup>15</sup> MÜNICH Y GARCÍA. “**Fundamentos de Administración**”. 7ª ed. Trillas. México. 2006. p. 160

- 4) Su calidad se refleja en el logro de los objetivos, la implementación de los métodos de organización, y en la eficacia de los sistemas de control.
- 5) A través de ellas se establece la comunicación necesaria para que la organización funcione.

#### **4.1.1.5 CONTROL<sup>16</sup>**

Implica la medición del desempeño con base en metas y planes, la detección de desviaciones respecto de las normas y la contribución a la corrección de éstas. En pocas palabras, el control facilita el cumplimiento de los planes. Aunque la planeación debe preceder al control, los planes no se cumplen solos. Los planes orientan a los administradores en el uso de recursos para la consecución de metas específicas, tras de lo cual las actividades son objeto de revisión para determinar si responden a lo planeado.

Las actividades de control suelen relacionarse con la medición de los logros. Algunos medios de control, como el presupuesto de egresos, los expedientes de inspección y los expedientes de horas-hombre perdidas, son muy conocidos. Cada uno de ellos sirve para efectos de medición, y muestra si los planes funcionan. En caso de que persistan desviaciones, es necesario proceder a su corrección. Pero, ¿qué corregir? Las actividades, a través de las personas. No se puede hacerse nada para reducir desperdicios, por ejemplo, garantizar compras acordes con las respectivas especificaciones o controlar los ingresos por concepto de ventas si se ignora qué persona o personas son las responsables de tales funciones. Impulsar el cumplimiento de los planes en los hechos significa identificar a las personas responsables de los resultados que difieren de las acciones planeadas para dar después los pasos necesarios para la mejora de su desempeño. Así, los resultados se manejan controlando lo que hacen los individuos.

## **4.2 HERRAMIENTAS DE ORGANIZACIÓN**

En nuestros días la estructura organizacional se inclina a la creación de unidades de negocio integrales, cuyo tamaño es directamente proporcional al de la empresa.

---

<sup>16</sup> KOONTZ Y WEIHRICH. Op. Cit., Pp. 32 y 33

Pero, el logro de la eficiencia organizacional está sujeto en gran medida a la utilización de herramientas de organización que sean aplicables y funcionales en el nivel organizativo de cada empresa.

#### **4.2.1 LA ESTRUCTURA Y LOS ORGANIGRAMAS <sup>17</sup>**

Las organizaciones crean la estructura para facilitar la organización de las actividades y controlar las acciones de sus integrantes. La estructura se compone de tres componentes. El primero se refiere al grado en que las actividades dentro de la organización se dividen o diferencian. A esto lo llamamos complejidad. Segundo, hay la medida en que se aplican las reglas y procedimientos. Este componente recibe el nombre de formalización. El tercer componente de la estructura es la centralización, que considera dónde reside la autoridad de la toma de decisiones. En conjunto los tres componentes integran la estructura de la organización.

Los organigramas son la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas administrativas, en las que se muestran las relaciones que guardan entre sí las unidades, departamentos y secciones que la conforman.

##### **4.2.1.1 IMPORTANCIA DE LOS ORGANIGRAMAS**

Es importante la creación de los organigramas debido a que:

- Es el Instrumento idóneo para transmitir gráficamente la composición de una empresa.
- Proporciona una Imagen formal de la empresa.
- Constituye una fuente de consulta oficial.
- Facilita el conocimiento de una organización, así como de sus relaciones de jerarquía.
- Representa un elementotécnico valioso para el análisis organizacional

---

<sup>17</sup> ROBBINS, Stephen P. **Comportamiento Organizacional**. 3ª ed. Prentice Hall. México. 1987. p. 336

#### **4.2.1.2 CRITERIOS A CONSIDERAR EN LA PREPARACIÓN DE UN ORGANIGRAMA**

Entre los criterios más importantes que se deben de considerar para la creación de un organigrama están:

- **Precisión:** Las unidades y sus interrelaciones deben estar bien definidos.
- **Sencillez:** Deben ser lo más simple posible, para facilitar su comprensión.
- **Uniformidad:** Se debe homogeneizar el empleo de líneas, figuras y diseño.
- **Vigencia:** Para que tengan validez, deben mantenerse actualizados.

Se recomienda que en el margen inferior derecho se anote el nombre de la unidad responsable de su preparación, así como la fecha de autorización.

### **4.3 LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS<sup>18</sup>**

Los Manuales Administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática, información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, etc.), así como las instrucciones y lineamientos que se consideren necesarios para el mejor desempeño de sus tareas.

#### **4.3.1 OBJETIVOS DE LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS**

Entre los objetivos de la creación de un Manual Administrativo están:

- a) Presentar una visión de conjunto de la organización (individual, grupal o sectorial).

---

<sup>18</sup> SERRANO RAMÍREZ, Américo Alexis. “**Administración I y II**”. UCA Editores. El Salvador. 2004.Pp. 128-131

- b) Precisar las funciones asignadas a cada unidad administrativa, para definir responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisiones.
- c) Coadyuvar a la correcta realización de las labores encomendadas al personal y propiciar la uniformidad del trabajo.
- d) Ahorrar tiempo y esfuerzo en la realización del trabajo, evitando la repetición de instrucciones y directrices.
- e) Agilizar el estudio de la organización.
- f) Facilitar el reclutamiento, selección e integración de personal.
- g) Sistematizar la iniciativa, aprobación, publicación y aplicación de las modificaciones necesarias en la organización.
- h) Determinar la responsabilidad de cada unidad y puesto en relación con el resto de la organización.
- i) Establecer claramente el grado de autoridad y responsabilidad de los distintos niveles jerárquicos que la componen.
- j) Promover el aprovechamiento racional de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos disponibles.
- k) Funcionar como medio de relación y coordinación con otras organizaciones.
- l) Servir como vehículo de orientación e información a los proveedores de bienes, prestadores de servicios y usuarios y/o clientes con los que interactúa la organización.

### **4.3.2 CLASIFICACIÓN DE LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS**

Los Manuales Administrativos se dividen de acuerdo a su contenido y de acuerdo a su ámbito.

#### **4.3.2.1 POR SU CONTENIDO**

Los Manuales administrativos se dividen de acuerdo a su contenido en:

##### **4.3.2.1.1 DE ORGANIZACIÓN**

Estos Manuales contienen información detallada referente a los antecedentes, legislación, atribuciones, estructura orgánica, funciones, organigramas, niveles jerárquicos, grados de autoridad y responsabilidad, así como canales

de comunicación y coordinación de una organización. También incluyen una descripción de puestos cuando el manual se refiere a una unidad administrativa en particular.

#### **4.3.2.1.2 DE PROCEDIMIENTOS**

Constituye un instrumento técnico que incorpora información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí. Que se constituyen en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específica en una organización. Todo procedimiento puede incluir la determinación de tiempos de ejecución, el uso de recursos materiales y tecnológicos, y la aplicación de métodos de trabajo y control para obtener el oportuno y eficiente desarrollo de las operaciones. Contar con una descripción de los procedimientos permite comprender mejor el desarrollo de las actividades de rutina en todos los niveles jerárquicos, lo que propicia la disminución de fallas y omisiones y el incremento de la productividad.

#### **4.3.2.1.3 DE HISTORIA DE LA ORGANIZACIÓN**

Estos manuales son documentos que refieren la historia de una organización, como su creación, crecimiento, logros, evolución de su estructura, situación y composición. Este tipo de conocimiento proporciona al personal una visión de la organización y su cultura, lo que facilita su adaptación y ambientación laboral. Además, cumple con la función de servir como mecanismo de enlace y contacto con otras organizaciones, autoridades, proveedores, clientes y/o usuarios. La información histórica puede enriquecer otra clase de manual como es el caso del de organización, políticas, contenido múltiple, etc.

#### **4.3.2.1.4 DE POLÍTICAS**

También denominados de normas, éstos manuales comprenden las guías básicas que sirven como marco de actuación para la realización de acciones de una organización.

#### **4.3.2.1.5 DE CONTENIDO MÚLTIPLE**

Manual que concentra información relativa a diferentes tópicos o aspectos de una organización. El objeto de agruparla en un sólo documento puede obedecer básicamente a las siguientes razones:

- Que se considere más accesible para su consulta.
- Que resulte económicamente más viable.
- Que técnicamente se estime necesaria la integración de más de un tipo de información.
- A una instrucción específica del nivel directo.

#### **4.3.2.1.6 DE PUESTOS**

Conocido también como Manual Individual o Instructivo de Trabajo, precisa la identificación, relaciones, funciones y responsabilidades asignadas a los puestos de una organización.

#### **4.3.2.1.7 DE TÉCNICAS**

Documento que agrupa los principios y técnicas necesarios para la realización de una o varias funciones en forma total o parcial.

#### **4.3.2.1.8 DE VENTAS**

Instructivo que integra información específica para apoyar la función de ventas, tal como la descripción de productos y/o servicios, mecanismos para llevarlas a cabo, políticas de funcionamiento, estructura del equipo de trabajo, análisis ambientales, división territorial y medición del trabajo.

#### **4.3.2.1.9 DE PRODUCCIÓN**

Elemento de soporte para dar dirección y coordinar procesos de producción en todas sus fases. Constituyen un auxiliar muy valioso para uniformar criterios y sistematizar líneas de trabajo en áreas de fabricación.

#### **4.3.2.1.10 DE FINANZAS**

Manuales que respaldan el manejo y distribución de los recursos económicos de una organización en todos sus niveles, en particular en las áreas responsables de su capacitación, aplicación, conservación y control.

#### **4.3.2.1.11 DE PERSONAL**

Identificados también como de relaciones industriales, de reglas del empleado o de empleo, éstos manuales básicamente incluyen información sobre prestaciones, servicios y condiciones de trabajo.

#### **4.3.2.1.12 DE OPERACIÓN**

Manuales utilizados para apoyar tareas altamente especializadas o cuyo desarrollo demanda un conocimiento muy específico.

#### **4.3.2.1.13 DE SISTEMAS**

Instrumento de apoyo que reúne las bases para el funcionamiento óptimo de sistemas administrativos, computacionales, etc. De una organización.

#### **4.3.2.2 POR SU ÁMBITO**

Los Manuales administrativos se dividen de acuerdo a su ámbito en:

##### **4.3.2.2.1 GENERALES**

Documentos que contienen información global de una organización, atendiendo a su estructura, funcionamiento y personal.

##### **4.3.2.2.2 ESPECÍFICOS**

Manuales que concentran un tipo de información en particular, ya sea unidad



administrativa, área, puesto, equipos, técnicas o a una combinación de ellos. Este documento contiene información detallada del contenido de los Manuales de Organización y Procedimientos, en virtud de que son los de uso más generalizado en las organizaciones, por lo que pueden servir de base para la preparación de toda clase de manuales administrativos.

#### **4.4 MANUAL DE ORGANIZACIÓN<sup>19</sup>**

El Manual de Organización preparado adecuadamente, ofrece completa información sobre los asuntos correspondientes a cada unidad y dentro de cada unidad lo concerniente a cada puesto y así toda la empresa. Es un documento que suministra información detallada sobre el contenido del organigrama y además explica las funciones, autoridades, obligaciones e interrelación de cada unidad de la organización.

##### **4.4.1 VENTAJAS DE LOS MANUALES DE ORGANIZACIÓN**

Entre las ventajas que para una empresa podría tener el manejo de un Manual de Organización están:

- Aclarar actividades superpuestas y eliminar duplicaciones; además, estos instrumentos facilitan el estudio de las organizaciones, alentando cada vez más el deseo de perfeccionarlas.
- Sirven para capacitar a los funcionarios y empleados, pues contribuyen a explicarles sus deberes y a que se den cuenta de sus puntos débiles. Es decir, que les fija una meta de operación satisfactoria y cada funcionario puede comparar su actuación con los requisitos del puesto. Son particularmente útiles en el caso de sucesores de empleo, ya que con los manuales suelen tener puntos sobresalientes de orientación.
- Los manuales de organización son herramientas apropiadas para los gerentes, pues les permite tener una visión general de toda la

---

<sup>19</sup> MELGAR CALLEJAS, José María. **“Organización Y Métodos para El Mejoramiento Administrativo De Las Empresas”**. UFG Editores. El Salvador. 2002. p. 180

estructura de la empresa y poder introducir oportunamente cambios o modificaciones que favorezcan todas las operaciones que exige una buena administración.

Se afirma que el Manual de Organización:

“Es la visión detallada por escrito de la organización formal a través de la descripción de los objetivos, funciones, autoridad y responsabilidad de los distintos puestos de trabajo que componen su estructura”. Siendo así puede expresarse que es un documento que contiene información en instrucción en la cual se indica en forma ordenada, concreta y amplia la estructura de la organización, las relaciones entre las unidades y cargos, la naturaleza de cada función, la especificación de la autoridad, las relaciones entre los diferentes tipos de cargo y los canales de comunicación y coordinación entre las funciones que actúan en cada nivel”<sup>20</sup>.

#### **4.4.2 JUSTIFICACIÓN DE LA CREACIÓN DE UN MANUAL DE ORGANIZACIÓN**

La elaboración de un manual de organización en una empresa pública o privada, contribuye a la orientación de la empresa además de darle solución a los diversos problemas organizacionales que se presentan en su funcionamiento, entre los cuales se pueden mencionar los siguientes:

- a) Falta de una base orientadora en las nuevas acciones organizativas que se pretendan introducir en la empresa, así como para el área de inducción, capacitación y adiestramiento del personal.
- b) Lentitud en la formulación y ejecución de decisiones administrativas.
- c) Comunicación deficiente e inoportuna entre las unidades que componen la estructura organizativa de la empresa.
- d) Falta de uniformidad en la adopción de políticas empresariales, debido entre otros aspectos a una discrepancia existente en la centralización y descentralización de funciones.

---

<sup>20</sup> *Ibíd*em p. 180

- e) Existencia de controles deficientes sobre el trabajo realizado, poca comprensión de los resultados obtenidos.
- f) Ausencia de una organización formal bien cimentada que soporte y facilite el desarrollo de los sistemas, procedimientos y métodos adoptados por una empresa.
- g) Falta de claridad en las atribuciones y responsabilidades asignadas a cada uno de los funcionarios y empleados, lo cual muchas veces provoca fricciones y asperezas que afectan el buen desempeño del trabajo.
- h) Falta de una adecuada delegación de autoridad, responsabilidad y rendición de cuentas entre el personal, proporcionando un estado de normalización en todo el aparato estructural de la organización.

#### **4.4.3 PROPÓSITOS DE UN MANUAL DE ORGANIZACIÓN<sup>21</sup>**

Entre los propósitos que una empresa desea cumplir con la elaboración de un Manual de Organización están:

- a) Definir la organización formal con que debe funcionar la empresa.
- b) Determinar los objetivos, políticas y funciones que una entidad debe cumplir y desarrollar para el logro del éxito empresarial.
- c) Especificar las relaciones jerárquicas, función básica, atribuciones específicas, autoridad y requisitos o especificaciones generales correspondientes a los puestos de trabajo existentes en una empresa.
- d) Clasificar las relaciones de autoridad, responsabilidad, coordinación y asesoría que deben existir entre los puestos y unidades administrativas.
- e) Servir de guía orientadora, instrumento de consulta y herramienta de control del trabajo que se desarrolla.

---

<sup>21</sup> Ibídem p.181

- f) Contribuir a la capacitación, entrenamiento y adiestramiento del personal antiguo y nuevo.
- g) Evitar los conflictos y fricciones jurisdiccionales que puedan presentarse entre unidades y puestos de trabajo de la empresa.
- h) Facilitar la previsión y planificación del trabajo, evitando la improvisación de labores y el desorden administrativo.
- i) Abolir la duplicidad de funciones, actividades y responsabilidades en el desempeño del trabajo.
- j) Delimitar el radio de control de acción o esfera de control de las unidades y puestos de trabajo
- k) Garantizar el cumplimiento de los principios de organización universalmente aceptados en materia administrativa. Además de complementar los reglamentos de organización y funciones.

#### **4.4.4 PRINCIPIOS A TOMAR EN CUENTA PARA EL DISEÑO DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN<sup>22</sup>**

Existen ciertos principios básicos que deben considerarse al momento de diseñar Manuales de Organización. Estos principios son:

- a) Toda organización debe basarse en funciones a cumplir y no en sus individuos.
- b) Ninguna estructura organizativa puede aplicarse a otra empresa sin alteraciones.
- c) En actividades de cierta complejidad no deben ser más de ocho a nueve subordinados.

---

<sup>22</sup> Ibídem Pp. 182 y 183

- d) Los niveles de autoridad deben ser en lo más posible menos de seis.
- e) Tomar en cuenta en las organizaciones los planes de expansión de la empresa.
- f) Divulgar entre el personal los manuales y la pirámide de organización.
- g) Actualizar los organigramas y funciones y dar a conocer las variaciones.
- h) Todo cambio o corrección debe ser autorizado.
- i) Aplicar los principios de organización.
- j) Ser flexible para los cambios a realizar.

#### **4.5 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS<sup>23</sup>**

Un breve análisis de las características de los Manuales de Procedimientos, a manera de corolario, induce a formular los siguientes comentarios:

- a) Los Manuales de Organización, contienen instrucciones básicas sobre las relaciones formales de organización que existen y que generan entre todos los miembros del personal de una empresa; razón por la cual en término analógico puede decirse que incluyen el esquema, esqueleto ó soporte sobre y a través del cual la empresa desarrolla sus actividades y cumple con sus objetivos establecidos.
- b) Los Manuales de Procedimientos contemplan instrucciones fundamentales sobre los métodos funcionales y operativos que, el personal de una empresa adopta ó sigue, a efecto de ejecutar los diferentes trámites y procesos de trabajo establecidos; siempre con el afán de cumplir adecuadamente con las funciones y objetivos señalados.

---

<sup>23</sup> *Ibidem* Pp. 186 – 188

Basándose en los comentarios anteriores, prácticamente se puede inferir que el Manual de Organización describe mecánica y abstractamente la configuración orgánica interna de una empresa (como está constituida); en tanto que el Manual de Procedimientos describe detalladamente los medios, mecanismos y maneras a través de los cuales opera la empresa (cómo funciona). Lógicamente, en ese orden de ideas, se hace necesario resaltar la importancia de que en una empresa coexistan ambos tipos de manuales, dada la interdependencia y complementariedad que entre ellos existe.

En tal sentido puede argumentarse que la ausencia de uno de esos Manuales limitaría la existencia del otro; como sería el caso de que exista un Manual conteniendo la organización de una empresa, que tiene sistemas y procedimientos engorrosos y defectuosos, que nunca han sido analizados, mejorados y plasmados en un Manual; o el caso contrario, que haya un Manual que contenga sistemas y procedimientos ágiles, simplificados y efectivos ; pero que se generan y desarrollan en una organización enfermiza y desordenada, que no ha sido mejorada y descrita en un Manual.

Finalmente, para que los Manuales de Organización y los Manuales de Procedimientos incidan más significativamente en el funcionamiento de las empresas, es necesario que:

- Sean elaborados simultánea y flexiblemente, en función de las necesidades reales de la empresa.
- El personal de las empresas haga un uso racional y efectivo de los mismos.
- Se revise y actualice continuamente su contenido para adaptarlos a las situaciones cambiantes y,
- Sean preparados por unidades técnicas y especializadas en el análisis y mejoramiento del trabajo administrativo.

Con frecuencia este tipo de manuales se identifica con otros nombres: de operación, de prácticas estándar, de instrucción de trabajo, de procesos.

#### **4.5.1 JUSTIFICACIÓN DE LA CREACIÓN DE LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS**

Este tipo de Manuales se considera la expresión analítica de la organización, ya que a través de los procedimientos administrativos se canaliza la actividad operativa de la empresa, así también se enuncian las normas de funcionamiento básico, a las cuales deberán ajustarse los miembros de la misma así como es el caso de los cursogramas de los procedimientos.

La utilización de los Manuales de Procedimientos viene justificada por la presencia de una serie de problemas administrativos y técnicos, entre los cuales podemos considerar los siguientes:

Falta de conocimientos de los flujos de trabajo en su conjunto, permite que se presenten problemas de mala distribución de trabajo, atrasos y atascamientos que se presentan en los diferentes trámites operativos o administrativos, generando necesidades aparentes de falta de personal.

Mal diseño de la distribución del espacio físico en función de personas y de procedimientos administrativos existentes, ya sea por no tomar en cuenta aspectos vitales como la naturaleza del trabajo desarrollado, cantidad de personal, tipo y calidad de mobiliario y espacio utilizado, relación de trabajo entre unidades y las facilidades a los usuarios del servicio (Pasillos, sala de espera, etc.)

Falta de uniformidad; la existencia de diferentes procedimientos para un mismo objetivo en las diversas unidades o en la misma unidad, vuelve complejo su desarrollo por cuanto están bajo el criterio de la persona que ha de desarrollarlos. Falta de una adecuada delegación de autoridad en los diversos procesos, lo que trae por consiguiente: “cuellos de botella” o “estrangulamientos” no permitiendo fluidez en la toma de decisiones en el nivel correspondiente.

Altos costos administrativos por la mala utilización del tiempo, esfuerzos y energía del personal; lo que provoca la presencia de procedimientos lentos, engorrosos y burocráticos que afectan la eficiencia, la efectividad y la productividad.

#### **4.5.2 CONCEPTO DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Son aquellos que contemplan instrucciones fundamentales sobre los métodos funcionales y operativos, que el personal de una empresa adopta o sigue a efecto de ejecutar los diferentes trámites y procesos adecuadamente con las funciones y objetivos señalados.

Se afirma también que son aquellos instrumentos técnicos administrativos que registran en forma secuencial y cronológica una serie de acciones que deben de realizarse a fin de lograr el cumplimiento de funciones, actividades y objetivos específicos.

#### **4.5.3 PROPÓSITOS DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Al igual que el Manual de Organización y otros Manuales, los propósitos que tenga éste tipo de Manual serán con base a la necesidad de estandarizar las actividades similares en la empresa o en la unidad. Facilitar el adiestramiento a personal nuevo o existente en los procedimientos que debe seguir, así como la delimitación de su hacer en la responsabilidad asignada.

Contribuir a la utilización y aprovechamiento de los recursos humanos, materiales y financieros de la empresa, mediante el estímulo a realizar en forma ágil, dinámica y efectiva la estructura organizativa, facilitando la distribución racional y equilibrada de cargas de trabajo entre el personal, y por descalificar su trabajo o servicio que desempeña.

#### **4.5.4 CONTENIDO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Los Manuales varían de contenido, según estilo, experiencias y necesidades de los que contribuyen a su diseño; sin embargo, por lo general observan en su contenido, aspectos básicos.

La variación entre el contenido de un Manual de Procedimientos con el de un Manual de Organización en lo que respecta a los factores o aspectos a diseñar, discutir, aprobar, divulgar y poner en práctica, es eminentemente de carácter



sistemológico y procedimental.

Éste documento incorpora la siguiente información:<sup>24</sup>

- a) Logotipo de la organización.
- b) Nombre oficial de la organización.
- c) Denominación y extensión (general y específico). De corresponder a una unidad en particular debe anotarse el nombre de la misma.
- d) Lugar y fecha de elaboración.
- e) Número de revisión (en su caso).
- f) Unidades responsables de su elaboración, revisión y/o autorización.
- g) Clave de la forma: En primer término, las siglas de la organización, el segundo lugar las siglas de la unidad administrativa donde se utiliza la forma y, por último, el número de la forma. Entre las siglas y el número debe colocarse un guión o diagonal,
- h) Índice o Contenido: Relación de los capítulos que forman parte del documento.
- i) Prólogo y/o Introducción: Exposición sobre el documento, su contenido, objeto, áreas de aplicación e importancia de su revisión y actualización. Puede incluir un mensaje de la máxima autoridad de las áreas comprendidas en el manual.
- j) Objetivo(s) de los procedimientos: Explicación del propósito que se pretende cumplir con los procedimientos.
- k) Áreas de aplicación o alcance de los procedimientos: Esfera de acción que cubren los procedimientos.
- l) Responsables: Unidades administrativas y/o puestos que intervienen en los procedimientos en cualquiera de sus fases.
- m) Políticas o normas de operación: En ésta sección se incluyen los criterios o lineamientos generales de acción que se determinan en forma explícita para facilitar la cobertura de responsabilidades de las distintas instancias que participan en los procedimientos.
- n) Concepto(s): palabras o términos de carácter técnico que se emplean en el procedimiento, las cuales, por su significado o grado de especialización requieren de mayor información o ampliación de su significado, para hacer más accesible al usuario la consulta del manual.

---

<sup>24</sup> SERRANO RAMÍREZ. Op. Cit., p. 134

- o) Procedimiento (Descripción de las Operaciones): Presentación por escrito, en forma narrativa y secuencial, de cada una de las operaciones que se realizan en un procedimiento, explicando en qué consisten, cuando, cómo, donde, con qué y cuanto tiempo se hacen, señalando los responsables de llevarlas a cabo,
- p) Cuando la descripción del procedimiento es general, y por lo mismo comprende varias áreas, debe anotarse la unidad administrativa que tiene a su cargo cada operación. Si se trata de una descripción detallada dentro de una unidad administrativa, tiene que indicarse el puesto responsable de cada operación. Es conveniente codificar las operaciones en una misma operación.
- q) Formularios o Impresos: Formas impresas que se utilizan en un procedimiento, las cuales se intercalan dentro del mismo o se adjuntan como apéndices. En la descripción de las operaciones que impliquen su uso, debe hacerse referencia específica de éstas, empleando para ello número de indicadores que permitan asociarla en forma concreta. También se pueden adicionar instructivos para su llenado.
- r) Diagramas de Flujo: Representación gráfica de la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento y/o el recorrido de formas o materiales, en donde se muestran las unidades administrativas (Procedimiento General), o los puestos que intervienen (Procedimiento Detallado), en cada operación descrita. Además, suelen hacer mención del equipo ó recursos utilizados en cada caso. Los diagramas presentados en forma sencilla y accesible en el manual brindan una descripción clara de las operaciones, lo que facilita su comprensión. Para éste efecto, es aconsejable el empleo de símbolos y/o gráficos simplificados.
- s) Glosario de Términos: Lista de conceptos de carácter técnico relacionados con el contenido y técnicas de elaboración de los manuales de procedimientos, que sirven de apoyo para su uso o consulta

## 4.6 NORMA ISO 9001<sup>25</sup>

La Norma ISO 9001 es una norma internacional de gestión de la calidad aplicable

---

<sup>25</sup> Comité Técnico ISO/TC 176. "Gestión y Aseguramiento de la Calidad, Subcomité SC 2, Sistemas de la calidad. Norma Internacional ISO 9001:2008". 4ª Ed. Suiza. p. VI.

a cualquier tipo de organización de cualquier sector o actividad, que permite estandarizar y mejorar permanentemente los procesos con un enfoque hacia la satisfacción de los clientes y las partes interesadas. Es una herramienta de calidad que contribuye a que la organización trabaje de forma ordenada y con un enfoque claro hacia resultados y el establecimiento de una ruta de mejora continua que garantice su sobrevivencia y crecimiento sostenido.

La adopción de un sistema de gestión de la calidad debería ser una decisión estratégica de cualquier organización. El diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad de una organización están influenciados por:

- a) El entorno de la organización, los cambios en ese entorno y los riesgos asociados con ese entorno
- b) Sus necesidades cambiantes
- c) Sus objetivos particulares
- d) Los productos y servicios que proporciona
- e) Los procesos que emplea
- f) Su tamaño y la estructura de la organización

#### **4.6.1 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS DE ISO**

Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que determinar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad o un conjunto de actividades que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión para

producir el resultado deseado, puede denominarse como “enfoque basado en procesos”.

Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción.

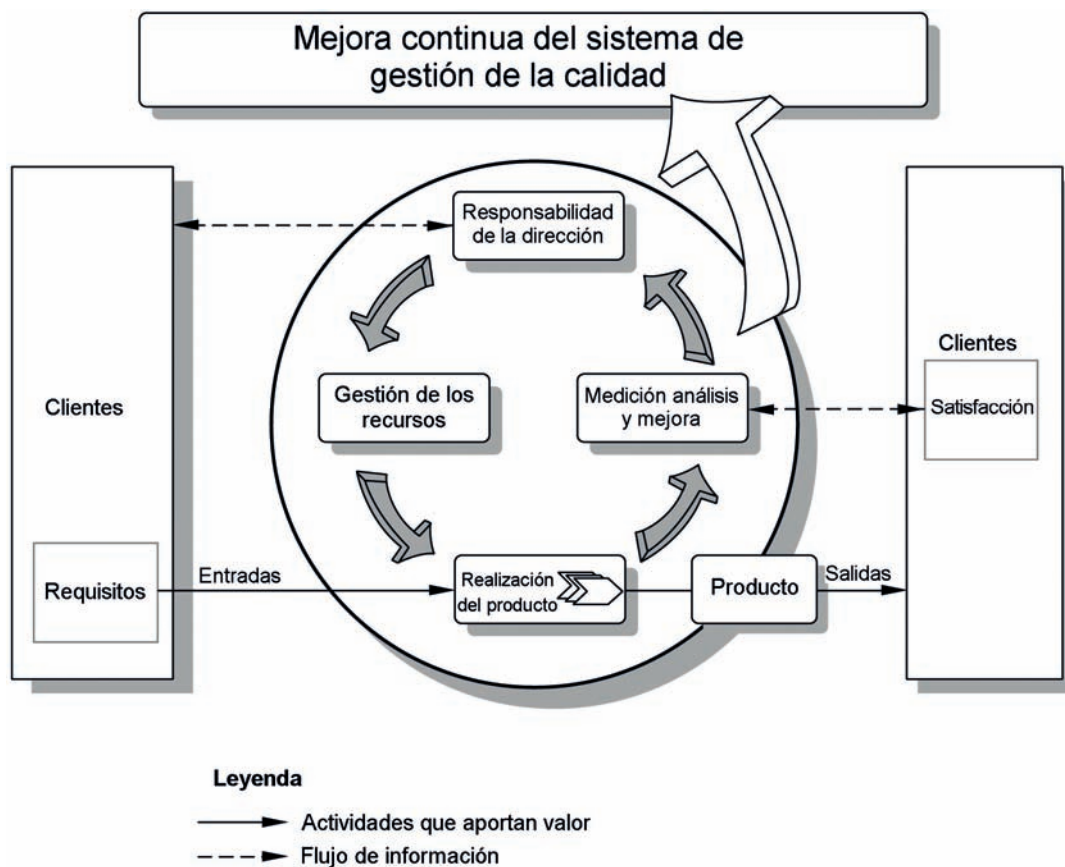
Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de:

- a) La comprensión y el cumplimiento de los requisitos
- b) La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor
- c) La obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso
- d) La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas

El modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos que se muestra en la siguiente figura ilustra los vínculos entre los procesos, de igual forma muestra que los clientes juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada. El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca de si la organización ha cumplido sus requisitos. .

De manera adicional, puede aplicarse a todos los procesos la metodología conocida como “Planificar-Hacer-Verificar-Actuar” (PHVA). La cual puede describirse brevemente como:

- Planificar: Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.
- Hacer: Implementar los procesos.
- Verificar: Realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.
- Actuar: Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.



### Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos

Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, cuando una organización:

- a) Necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables
- b) Aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

#### **4.6.2 PRINCIPIOS DE LA NORMA ISO<sup>26</sup>**

La norma ISO está basada en los ocho principios de gestión de calidad, fundamentales para una buena gestión empresarial.

- a) Orientación al cliente
- b) Liderazgo
- c) Participación del personal
- d) Enfoque basado en procesos
- e) Enfoque de sistema para la gestión.
- f) Mejora continua
- g) Enfoque basado en hechos para la toma de decisión
- h) Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

#### **4.6.3 BENEFICIOS DE LA NORMA ISO**

Los beneficios clave de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001 son:

- a) Demuestra su compromiso con la calidad y la satisfacción del cliente
- b) Asegura que sus productos y servicios, cumplen tanto los requisitos del cliente como los legales aplicables
- c) Permite medir su progreso hacia la mejora continua del desempeño de la organización
- d) Ayuda a la mejora del desempeño de su organización

Es importante considerar que para el caso de esta tesina, donde el tema central es proponer una estructura organizacional y de procesos que permita asegurar la calidad de la EXPIGUA, orientada a la satisfacción de sus clientes y buscando siempre la mejora continua, y como parte de una estructura mayor integrada por un lado por la Secretaría de Desarrollo Agroalimentario y Rural, y por la otra, los actores clave del sector Pecuario. Se tomará en cuenta esta Norma en

---

<sup>26</sup> Organización Internacional de Certificación. "Sistemas de gestión de la calidad. Fundamento y vocabulario. Norma Internacional ISO 9000:2005". Suiza. 2005. p. VI

el desarrollo de los procedimientos, como parte de un sistema de Gestión de la Calidad al cual debe pertenecer, en este caso, el de la Secretaría.

## CAPÍTULO V.

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE EXPIGUA

### 5.1 INTRODUCCIÓN

La experiencia profesional que me ha dado el desarrollo de las actividades propias de la Coordinación de Comunicación Social en la SDAYR, han sido de gran utilidad para capitalizar y aplicar los conocimientos integrales, tanto de comunicación como organizacionales, en eventos especializados del sector agroalimentario. Es así que he tenido la oportunidad de participar como parte del Comité Organizador de la Expigua, en donde además de aplicar dichos conocimientos, también he detectado las áreas de oportunidad, las cuales me llevan a hacer la propuesta de este manual de procedimientos como una herramienta con los instrumentos técnicos administrativos que registran en forma secuencial y cronológica una serie de acciones que deben de realizarse a fin de lograr el cumplimiento de funciones, actividades y objetivos específicos, para contribuir con el cumplimiento del objetivo general y asegurar el éxito de la Expo.

El contar sólo con una estructura sin las atribuciones definidas y sin la delimitación de su hacer en la responsabilidad asignada, complica el desempeño puntual y eficiente de cada una de las áreas, cayendo en la omisión o duplicidad de actividades. En la EXPIGUA se han dejado de utilizar y aprovechar al máximo los recursos humanos, materiales y financieros, teniendo una mala distribución de trabajo, atrasos y conflictos que se presentaron en los diferentes trámites operativos o administrativos, generando necesidades aparentes de falta de personal. También ha hecho falta una adecuada delegación de autoridad en los diversos procesos, lo que no permite una fluidez en la toma de decisiones en el nivel correspondiente.

Derivado de todas las áreas de oportunidad, se generaron altos costos administrativos por la mala utilización del tiempo, esfuerzos y energía del personal; lo que provocó la presencia de procedimientos lentos, engorrosos y burocráticos que afectaron la eficiencia, efectividad y productividad. Es por ello que creo que este manual será de gran utilidad para facilitar el adiestramiento a



personal nuevo o existente en los procedimientos que debe seguir, contribuyendo a realizar en forma ágil, dinámica y efectiva las actividades, funciones y objetivos para la planeación y organización de la EXPIGUA.

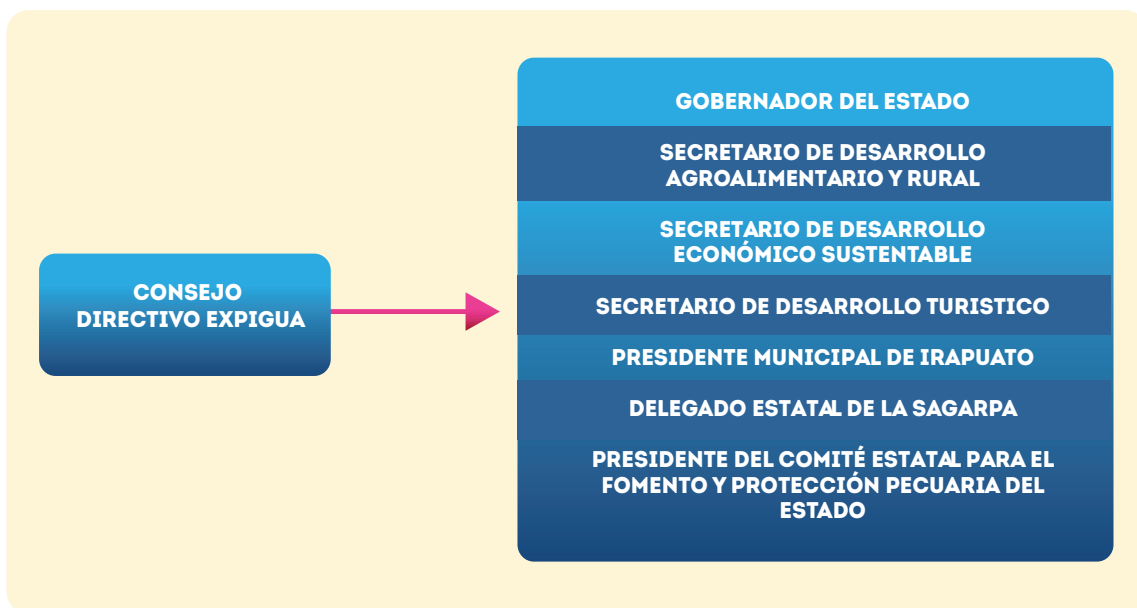
## 5.2 ORGANIGRAMA EXPIGUA

El término estructura organizacional a menudo se asocia con el organigrama de la organización. Quizá sea conveniente considerarla de esta manera, pero la estructura organizacional es algo más que líneas y recuadros. Tiene que ver con grupos de personas y relaciones de jerarquía; pero también con delegar autoridad, otorgar poder, los criterios para agrupar el personal, las reglas y los procedimientos que determinan lo que los colaboradores hacen en los grupos y a lo que deben prestar atención, así como las formas de interacción fomentadas por delegación, integración, reglas y procedimientos.<sup>27</sup>

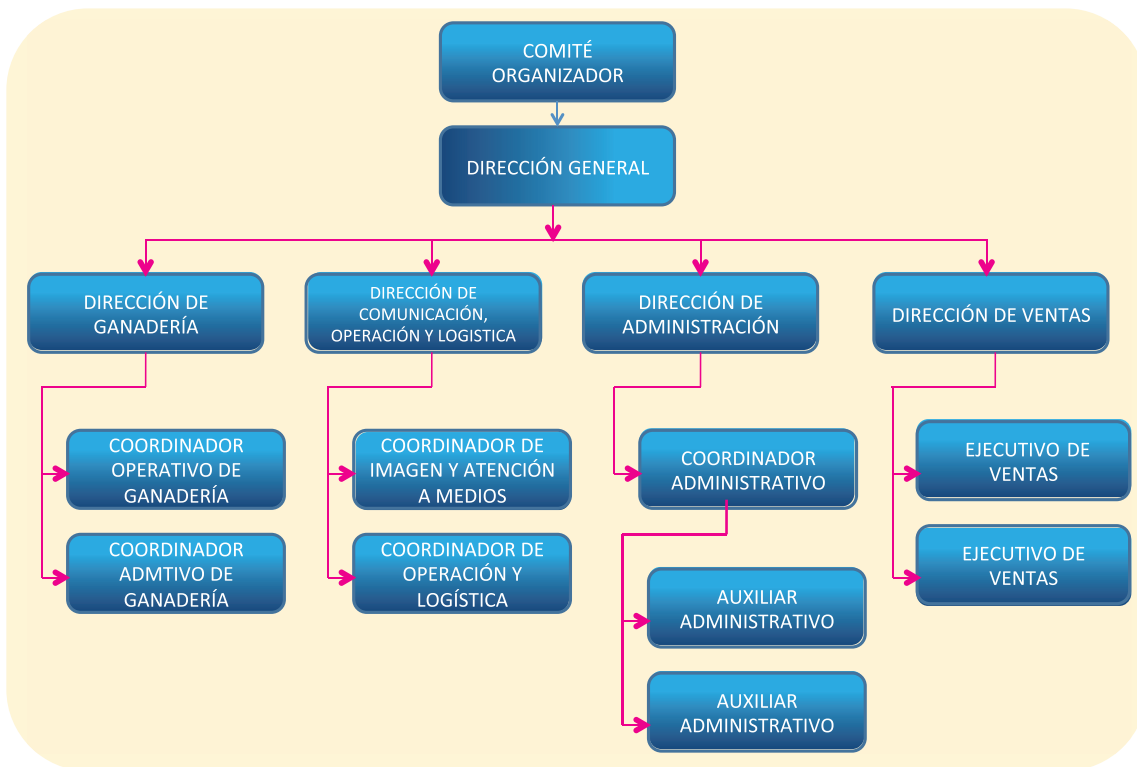
---

<sup>27</sup> GRAHAM Y ENGLUND. “**Administración de Proyectos Exitosos**”. Prentice Hall. México. 1999. Pp. 117 y 118.

### 5.2.1 CONSEJO DIRECTIVO DE EXPIGUA

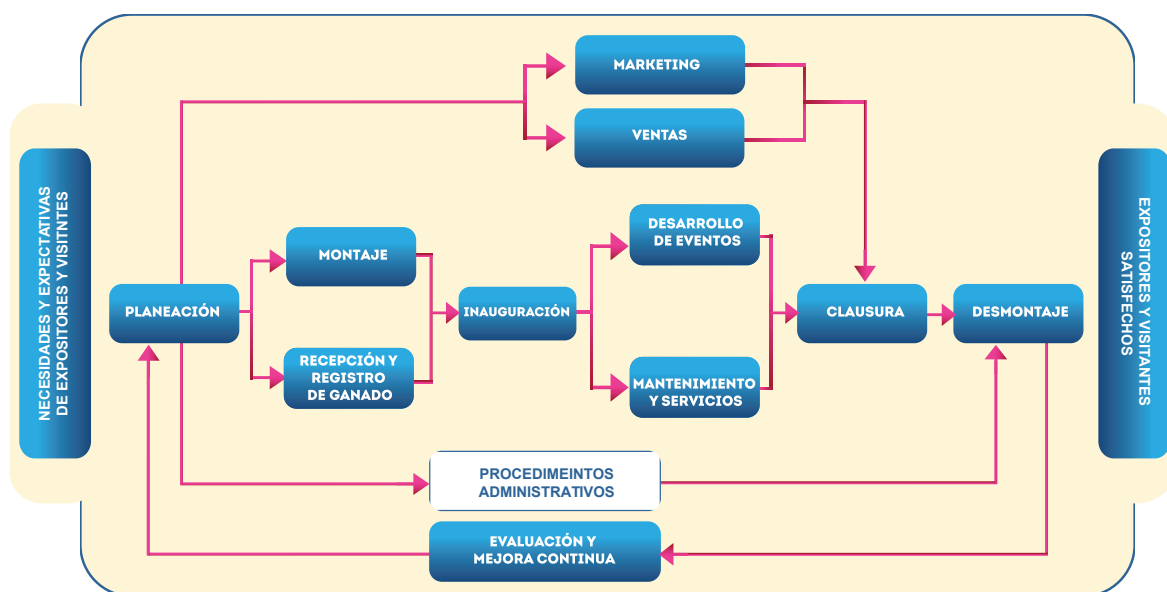


### 5.2.2 COMITÉ ORGANIZADOR DE EXPIGUA



### 5.3 PROCESO DE LA ORGANIZACIÓN DE EXPIGUA

En su forma más sencilla, es posible definir un proceso como un conjunto de actividades interrelacionadas de trabajo, cada cual con insumos y rendimientos prescritos. Una serie de actividades convierte los insumos, que pueden ser materiales, equipo, otros objetos tangibles o diversos tipos de información, en un rendimiento que se proporciona al receptor.<sup>28</sup>



En el mapa de procedimientos se muestra el diagrama general del proceso de organización de la EXPIGUA, el cual está integrado por una serie de procedimientos que en conjunto y considerando su interacción, aseguran un enfoque hacia las necesidades y expectativas de los clientes, un ejercicio de planeación que imprime la experiencia y enfoque del equipo Directivo, que proporcione orden al desarrollo del evento y que garantice sus resultados; de igual forma, se pueden apreciar todos los procedimientos operativos, iniciando con las actividades de promoción, difusión y ventas, indispensables para garantizar por un lado la participación de expositores y patrocinadores, y por el otro, la asistencia de los clientes interesados en los productos, servicios y eventos que se ofrecen; de forma muy importante se describen los procedimientos operativos de la Expo, iniciando con el montaje de las instalaciones, la organización de la inauguración,

<sup>28</sup> LOWENTHAL, Jeffrey N. "Reingeniería de la Organización". 5ª ed. Panorama. México. 1999.p. 95

los procedimientos que se desarrollan de forma continua durante el periodo de duración de la expo, a saber el de desarrollo de los eventos y el de mantenimiento y servicios, con los cuales se asegura que los productos y servicios que ofrece EXPIGUA, se proporcionen con los más altos estándares de calidad nacional e internacional; al concluir dicho periodo, se considera el procedimiento de clausura de la Expo así como el desmontaje de toda la infraestructura; como se puede apreciar en el diagrama, la propuesta considera un procedimiento específico de evaluación y mejora continua, con el cual se pretende evaluar la calidad de los productos y servicios que se ofrecen, que sirvan como base para la organización de la siguiente edición, con lo cual se garantiza la supervivencia y crecimiento sostenido de la EXPIGUA.

Es importante mencionar que los procedimientos de administración, aunque son importantes como apoyo a los procedimientos operativos, no son motivo de ésta tesina.

## 5.4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA EXPIGUA

### 5.4.1 PROCEDIMIENTO DE PLANEACIÓN





## PROCEDIMIENTO

## PLANEACIÓN

GOBIERNO DEL ESTADO DE GUANAJUATO  
**SECRETARÍA DE DESARROLLO AGROALIMENTARIO Y RURAL**  
MAYO 2015

ELABORÓ  
Director General

VALIDÓ  
Consejo Directivo

	<b>PROCEDIMIENTO: PLANEACIÓN</b>		
	Código:	EXPIGUA-PR-01	
	Nivel de revisión:	00	

## OBJETIVO

Obtener la planeación estratégica y operativa de la EXPIGUA mediante el análisis de la información disponible y a través de un ejercicio de planeación donde participan el Consejo Directivo y el Comité Organizador con el fin de asegurar el éxito de la expo.

## ALCANCE

INICIA:

Con la presentación por parte del Director General sobre los resultados de la edición anterior y de lo que se está haciendo en otras expos.

TERMINA:



Con la definición del concepto de la expo, el programa de trabajo y el presupuesto.

## PROCESO DE REFERENCIA

Organización de la EXPIGUA

## PRODUCTO O SERVICIO

La planeación estratégica y operativa de EXPIGUA



	<b>PROCEDIMIENTO: PLANEACIÓN</b>		
	Código:	EXPIGUA-PR-01	
	Nivel de revisión:	00	

## INDICADORES

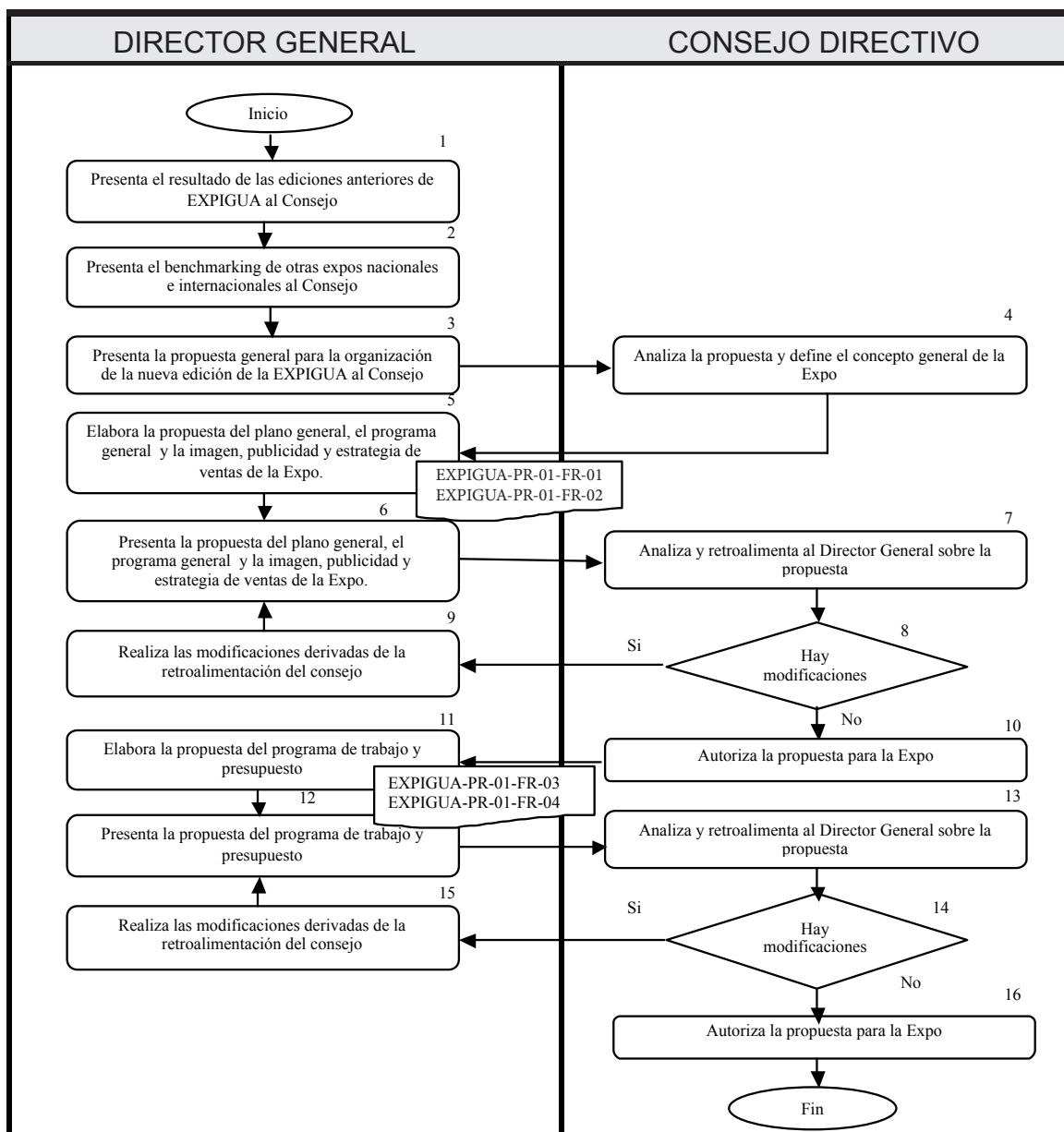
NOMBRE	U. M.	PERIODICIDAD	RESPONSABLE
Planeación estratégica	Documento	Diario	Director General
Programa de trabajo	Documento	Diario	Director General
Presupuesto	Documento	Diario	Director General

## NORMAS DE OPERACIÓN



1. Deberán participar en el ejercicio de planeación todos los integrantes del Consejo Directivo o sus suplentes, el Director General y los Directores de Área del Comité Organizador.
2. En el programa de trabajo, los responsables se deben de supeditar única y exclusivamente a las funciones y actividades encomendadas, evitando duplicidad de funciones o áreas que queden descubiertas.
3. El presupuesto final de la Expo deberá supeditarse al monto máximo autorizado por el Gobierno del Estado.

	<b>PROCEDIMIENTO: PLANEACIÓN</b>		
	Código:	EXPIGUA-PR-01	
	Nivel de revisión:	00	

### DIAGRAMA DE FLUJO







	<b>PROCEDIMIENTO: PLANEACIÓN</b>		
	Código:	EXPIGUA-PR-01	
	Nivel de revisión:	00	

## DESARROLLO DE ACTIVIDADES



No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Director General	Presenta el resultado de las ediciones anteriores de EXPIGUA al Consejo
2		Presenta el benchmarking de otras expos nacionales e internacionales al Consejo. Se realiza una gira de trabajo por las principales expos ganaderas de México, Estados Unidos, Canadá y Francia, para conocer las nuevas tendencias y evaluar las mejores opciones de productos, servicios y estrategias, para mejorar y estar a la vanguardia.
3		Presenta la propuesta general para la organización de la nueva edición de la EXPIGUA al Consejo
4	Consejo Directivo	Analiza la propuesta y define el concepto general de la Expo
5	Director General	Elabora la propuesta del plano general, las actividades a desarrollar y la imagen, publicidad y estrategia de ventas de la Expo.
6		Presenta la propuesta del plano general, las actividades a desarrollar y la imagen, publicidad y estrategia de ventas de la Expo
7	Consejo Directivo	Analiza y retroalimenta al Director General sobre la propuesta
8	Director General	Hay modificaciones? SI: Se realiza actividad 9 NO: Realiza actividad 10
9		Realiza las modificaciones derivadas de la retroalimentación del consejo
10	Consejo Directivo	Autoriza la propuesta para la Expo

	<b>PROCEDIMIENTO: PLANEACIÓN</b>		
	Código:	EXPIGUA-PR-01	
	Nivel de revisión:	00	

11	Director General	Elabora la propuesta del programa de trabajo y presupuesto
12		Presenta la propuesta del programa de trabajo y presupuesto
13	Consejo Directivo	Analiza y retroalimenta al Director General sobre la propuesta
14		Hay modificaciones?  SI: Se realiza la actividad 15 NO: Realiza la actividad 16
15	Director General	Realiza las modificaciones derivadas de la retroalimentación del consejo
16	Consejo Directivo	Autoriza la propuesta para la Expo

## FORMATOS

CÓDIGO	NOMBRE DEL FORMATO
EXPIGUA-PR-01-FR-01	PLANO GENERAL DE EXPIGUA
EXPIGUA-PR-01-FR-02	PROGRAMA GENERAL DE EXPIGUA
EXPIGUA-PR-01-FR-03	PROGRAMA DE TRABAJO EXPIGUA
EXPIGUA-PR-01-FR-04	PRESUPUESTO EXPIGUA

	<b>PROCEDIMIENTO: PLANEACIÓN</b>		 <p>GANADO   EQUIPO   SERVICIOS</p> <p>cria buenos negocios</p>
	Código:	EXPIGUA-PR-01	
	Nivel de revisión:	00	

## GLOSARIO

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
Benchmarking	Análisis comparativo de lo que hacen en otras expos similares, con la finalidad de mejorar la EXPIGUA.

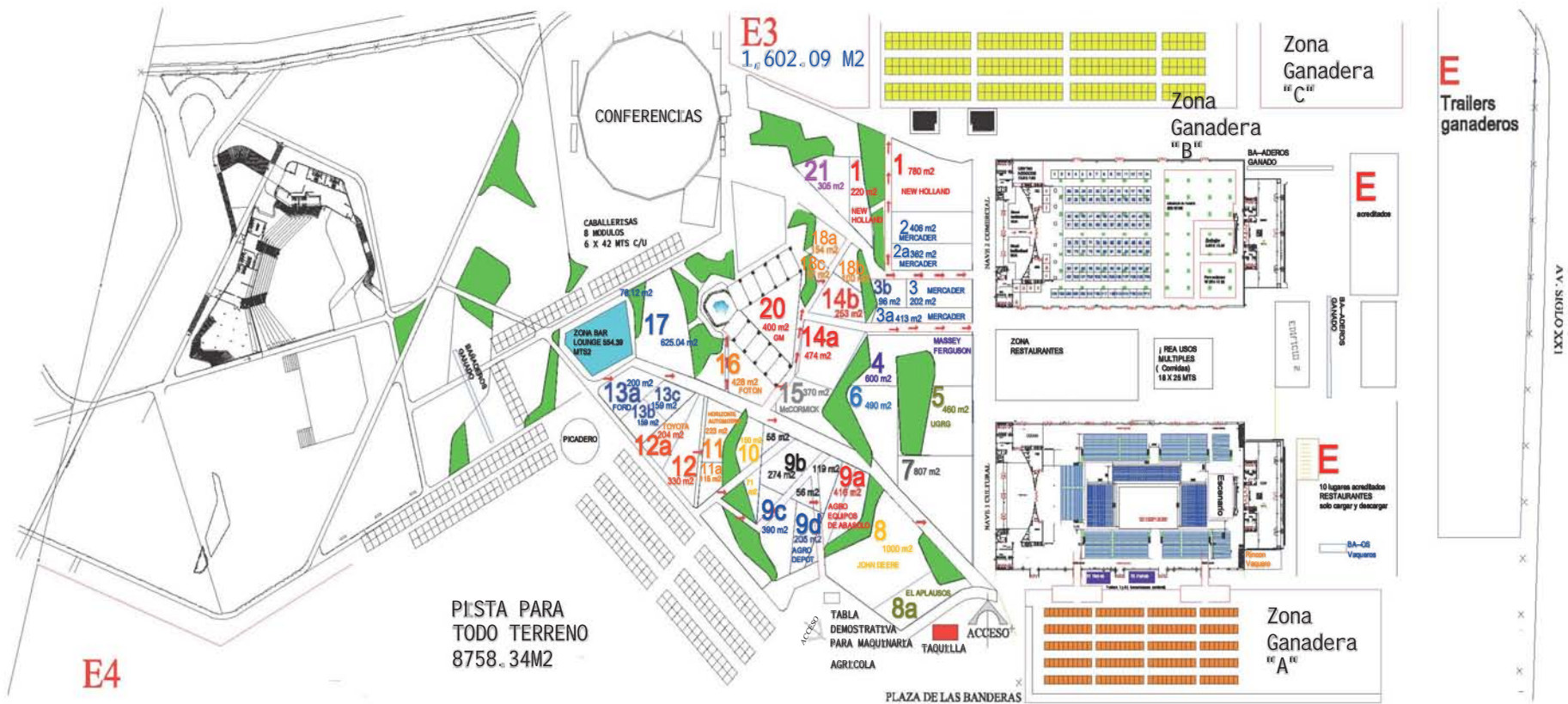
## DOCUMENTOS DE REFERENCIA

CÓDIGO	NOMBRE
--------	--------

## REGISTRO DE REVISIONES

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE	FECHA
00	NUEVO DOCUMENTO	DIRECTOR GENERAL	MAYO 2015

# PLANO GENERAL





## PROGRAMA GENERAL DE EXPIGUA



HORA	Día 1					Día 2					HORA	Día 3					Día 4										
	PABELLÓN 1		PABELLÓN 2		PALENGRE	PABELLÓN 1		PABELLÓN 2		PALENGRE		PABELLÓN 1		PABELLÓN 2		PALENGRE	PABELLÓN 1		PABELLÓN 2		PALENGRE						
	Piso 1	Piso 2	Espectáculos Piso 2	Equipo Exh	Salón Usos Múltiples	Conferencias	Piso 1	Piso 2	Espectáculos Piso 2	Equipo Exh	Salón Usos Múltiples	Conferencias		Piso 1	Piso 2	Espectáculos Piso 2	Equipo Exh	Salón Usos Múltiples	Conferencias	Piso 1	Piso 2	Espectáculos Piso 2	Piso 3	Equipo Exh	Salón Usos Múltiples	Conferencias	
08:00													08:00														
09:00													09:00														
10:00													10:00														
11:00													11:00														
12:00													12:00														
13:00													13:00														
14:00													14:00														
15:00													15:00														
16:00													16:00														
17:00													17:00														
18:00													18:00														
19:00													19:00														
20:00													20:00														
21:00													21:00														
22:00													22:00														
23:00													23:00														

EXPIGUA-PR-01-FR-02



## PROGRAMA DE TRABAJO



EVENTO:	Dia																															Observaciones						
	Area	m2	Responsable	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28		29	30	31			
1																																						
2																																						
3																																						
4																																						
5																																						
6																																						
7																																						
8																																						
9																																						
10																																						
11																																						
12																																						
13																																						
14																																						
15																																						
16																																						
17																																						
18																																						
19																																						
20																																						
21																																						
22																																						
23																																						
24																																						
25																																						
26																																						
27																																						
28																																						
29																																						
30																																						

EXPIGUA-PR-01-FR-03





## PRESUPUESTO



	CONCEPTO	MONTO PRESUPUESTADO	GASTO EJERCIDO AL XX DE XXX 2010	GASTO EJERCIDO EN EL MES	EJERCIDO ACUMULADO	PENDIENTE POR EJERCER
<b>A</b>	<b>GASTOS INFORUM</b>					
A 1 0	Arrendamiento					
A 2 0	Pago permisos					
A 3 0	Pago impuestos y derechos					
A 4 0	Pago raya personal en taquillas					
		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
<b>B</b>	<b>IMAGEN Y PUBLICIDAD</b>					
B 5 0	Televisión					
B 6 0	Radiodifusión					
B 7 0	Publicaciones en Revistas					
B 8 0	Publicaciones en Periódico					
B 9 0	Impresión espectaculares					
B 10 0	Renta de espacio para espectaculares					
B 11 0	Publicidad impresa					
B 12 0	Asesoría Publicitaria					
B 13 0	Asesoría, gestión y coordinación de prensa nacional					
B 14 0	Participación en Programas de TV y Radio					
B 15 0	Contratación de edecanes					
B 16 0	Renta de Equipo y Sonido					
B 17 0	Producc. de vídeo, Edición, desarrollo de guión y musicalización					
B 18 0	Prendas de vestir					
B 19 0	Accesorios (cachuchas,					
B 20 0	Adquisición de guías					
B 21 0	Web					
B 22 0	Lonas Impresas					
		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
<b>C</b>	<b>ACTIVIDADES DE FOMENTO GANADERO</b>					
C 23 0	Montaje de Naves Ganaderas					
C 24 0	Modulos ganaderos					
C 25 0	Construcción de pista de calificación					
C 26 0	Construcción de rodeo					
C 27 0	Suministro e instalación de tubería					
C 28 0	Instalaciones eléctrica					
C 29 0	Construcción de rampas,					
C 30 0	Preparación de terreno para colocación de estructura metálica					
C 31 0	Contrato personal para montaje					
C 32 0	Aserrín					
<b>D</b>	<b>INFRAESTRUCTURA</b>					
D 33 0	Arrendamientos					
D 33 1	Lonas					
D 33 2	Carpas					
D 33 3	Stands					
D 33 4	Toldos					
D 33 5	Estructuras Metálicas					
D 33 6	Salón (reunión con el Gobernador)					
D 33 7	Maquinaria					
D 33 8	Corraletas					
D 34 0	Equipamiento Inforum					
D 34 1	Distribución de espacios					
D 34 2	Diseño, fabricación, montaje y desmontaje PISTA					
D 34 3	Decoración Inforum (plantas naturales)					
D 34 4	Area Infantil					
D 35 0	Impresión de lonas					
D 36 0	Iluminación					
D 37 0	Servicio de audio					
D 38 0	Alfombra					
D 39 0	Flete y viatico					
D 40 0	Renta de mobiliario para taquillas y registro					
D 41 0	Servicio de seguridad					
D 42 0	Registro unifilas					
D 43 0	Limpieza y botes de basura					
D 44 0	Instalaciones eléctrica Puntos de venta Cerveza					
		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
<b>E</b>	<b>SUELDOS PERSONAL EXPIGUA</b>					
E 45 0	Honorarios Asimilados					
E 46 0	ISR de Honorarios Asimilados (Retenido)					
E 47 0	Impuesto Estatal 2 % Impuesto S/ Nomina (a cargo de Comité)					
<b>F</b>	<b>SEGUROS Y FIANZAS</b>					
F 48 0	Seguro Vehículos					
F 49 0	Seguro de vida personal					
F 50 0	Seguro de gastos médicos					
F 51 0	Seguro instalaciones					
		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
<b>G</b>	<b>GASTOS DE PROMOCION</b>					
G 52 0	Paquete exposición ferial					
G 53 0	Hospedaje					
G 54 0	Consumo de Alimentos					
G 55 0	Transporte Aéreo					
G 56 0	Transporte Terrestre					
G 57 0	Gasolina					
G 58 0	Peajes					
G 59 0	Renta de Espacios en Expos u otros Eventos					
G 60 0	Contratación de edecanes					
G 61 0	Adquisición de base de datos					
		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
<b>H</b>	<b>VEHICULOS</b>					
H 62 0	Vehiculos	Mantenimiento				
H 63 0						
<b>I</b>	<b>SERVICIO TELEFONICO</b>					
J	<b>PAPELERIA IMPRESA (Fólderes, etiquetas, hojas, sobres, tarjetas presentación)</b>					
K	<b>MOBILIARIO Y EQUIPO DE OFICINA</b>					
L	<b>PAPELERIA Y ARTICULOS DE OFICINA</b>					
M	<b>CONSUMIBLES INFORMATICOS</b>					



## PRESUPUESTO



	CONCEPTO	MONTO PRESUPUESTADO	GASTO EJERCIDO AL XX DE XXX 2010	GASTO EJERCIDO EN EL MES	EJERCIDO ACUMULADO	PENDIENTE POR EJERCER
<b>O</b>	<b>PREMIOS Y APOYOS</b>	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
N 64 0	Honorarios / Apoyo a Expositores					
N 65 0	<i>Conferencias</i> Viáticos					
N 66 0	Reconocimientos expositores					
		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
<b>N</b>	<b>CONFERENCIAS</b>					
O 67 0	Premios ganaderos					
O 68 0	Apoyo con viáticos					
O 69 0	Reconocimientos					
O 69 1	<i>Premios y Apoyos</i> Ganadería					
O 69 2	comité organizador					
O 70 0	Alimentación comité y staf					
O 71 0	Hospedaje comité y staf					
O 84 0	Apoyo a organización de campeonatos					
		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
<b>P</b>	<b>PAGOS A JUECES</b>					
P 72 0	Honorarios					
P 73 0	<i>Pagos a Jueces</i> Viáticos					
P 74 0	Reconocimientos					
		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
<b>Q</b>	<b>CONTRATACION DE ESPECTACULOS</b>					
Q 75 0	<i>Contratación de espectáculos</i> Espectaculo					
Q 75 1	Viáticos Personal					
Q 75 2	Hospedaje					
Q 75 3	Consumo de Alimentos					
Q 75 4	Transporte Terrestre					
Q 75 5	Gasolina					
Q 75 6	Peajes					
Q 75 7	Alimentación de Personas en realización de eventos					
Q 75 8	Iluminación					
Q 75 9	servicio de audio					
Q 75 10	instalaciones eléctrica					
Q 75 11	Honorarios Espectaculos					
Q 76 0	Contratación de Edecanes					
		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
<b>R</b>	<b>EVENTOS</b>					
R 77 0	<i>Eventos</i> <b>Salón de usos multiples</b>					
R 77 1	Comida de Inauguración					
R 77 2	Comida de Premiación					
R 77 3	Comida GGAVATS					
R 77 4	Ciclorama					
R 77 5	Tapanco					
R 77 6	Sonido					
R 77 7	Mobiliario					
R 78 0	<b>Palenque (Conferencias)</b>					
R 78 1	Alfombra					
R 78 2	Tapanco					
R 78 3	Ciclorama					
R 78 4	Sonido					
		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
<b>S</b>	<b>Alimentación y cama de ganado</b>					
S 79 0	<i>Alimentación y cama de ganado</i> Cama de ganado					
S 80 0	Alfalfa					
S 81 0	Flete para transporte					
S 81 1	1 ganado					
S 81 2	2 pastura					
S 82 0	Estructura de cama					
S 83 0	Compra de medicamento y servicio medico					
		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
<b>T</b>	<b>VARIOS</b>	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
	<b>TOTALES</b>					

EXPIGUA-PR-01-FR-04



## 5.4.2 PROCEDIMIENTO DE MARKETING





## PROCEDIMIENTO

## MARKETING

GOBIERNO DEL ESTADO DE GUANAJUATO  
**SECRETARÍA DE DESARROLLO AGROALIMENTARIO Y RURAL**  
MAYO 2015

ELABORÓ  
Director General

VALIDÓ  
Consejo Directivo

	<b>PROCEDIMIENTO: MARKETING</b>		
	Código:	EXPIGUA-PR-02	
	Nivel de revisión:	00	

## OBJETIVO

Vender los espacios y servicios que ofrece la EXPIGUA, mediante una estrategia eficaz de promoción, difusión y comercialización, a fin de garantizar su rentabilidad y crecimiento sostenido.

## ALCANCE

INICIA:

Con el diseño de la imagen y de los productos publicitarios

TERMINA:



Con la venta de los espacios y servicios de la EXPIGUA.

## PROCESO DE REFERENCIA

Organización de la EXPIGUA

## PRODUCTO O SERVICIO

Venta de los espacios y servicios de la EXPIGUA.



	<b>PROCEDIMIENTO: MARKETING</b>		
	Código:	EXPIGUA-PR-02	
	Nivel de revisión:	00	

### INDICADORES

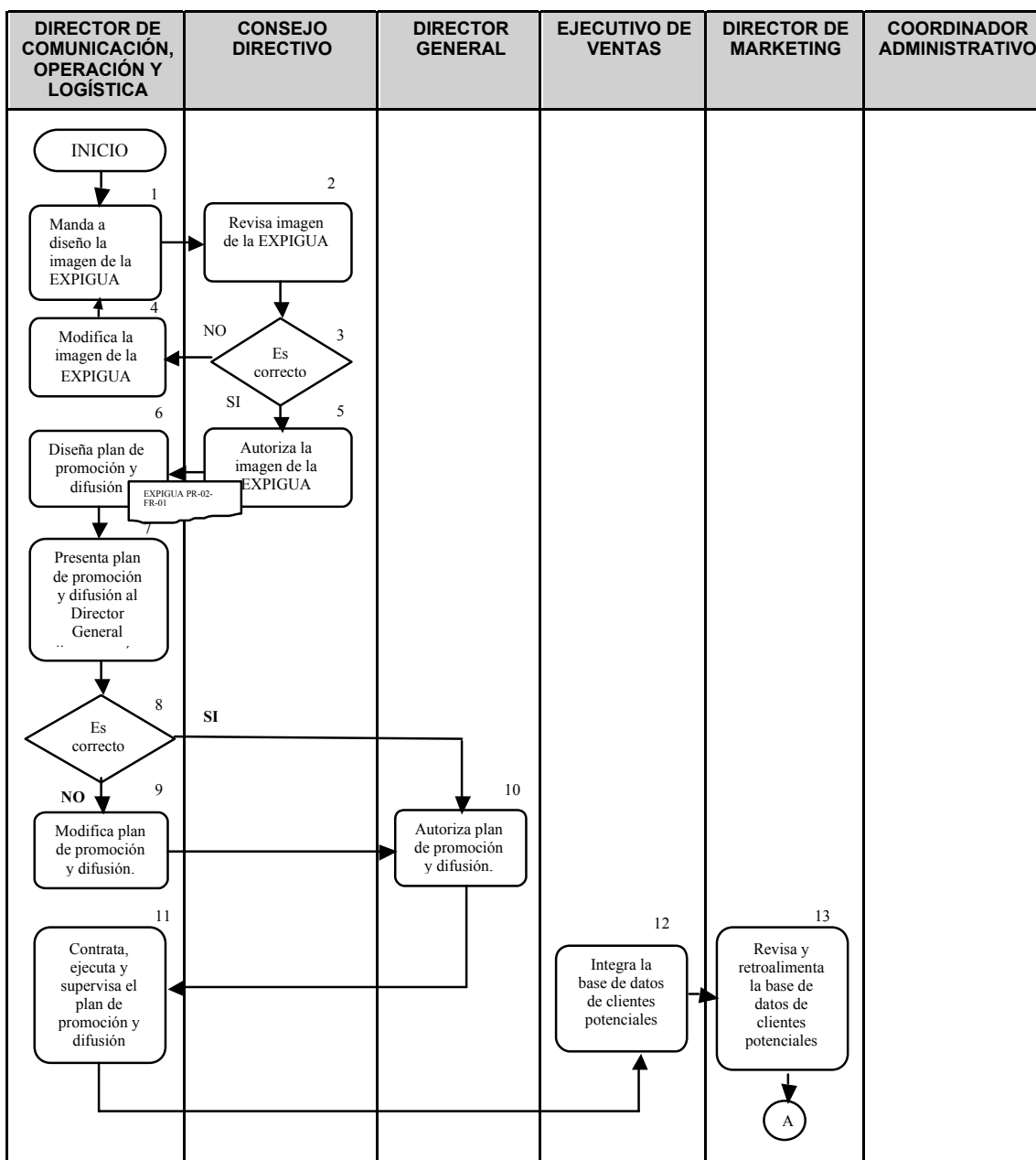
NOMBRE	U. M.	PERIODICIDAD	RESPONSABLE
Espacios y servicios vendidos	%	Diario	Dirección de Marketing
Avance en el cronograma de promoción y difusión	% de avance	Diario	Dirección de Comunicación, Operación y Logística



### NORMAS DE OPERACIÓN

1. Cuidar la imagen institucional
2. Contratar y ejecutar el plan de promoción y difusión al menos 8 meses antes de inicio de la Expo
3. Respetar la política de promociones y precios
4. El Director de Marketing, debe supervisar permanentemente el avance en el cumplimiento de las metas de ventas y en caso de que no se estén cumpliendo, debe implementar las acciones necesarias.
5. Iniciar el proceso de ventas inmediatamente después de concluir la Expo anterior

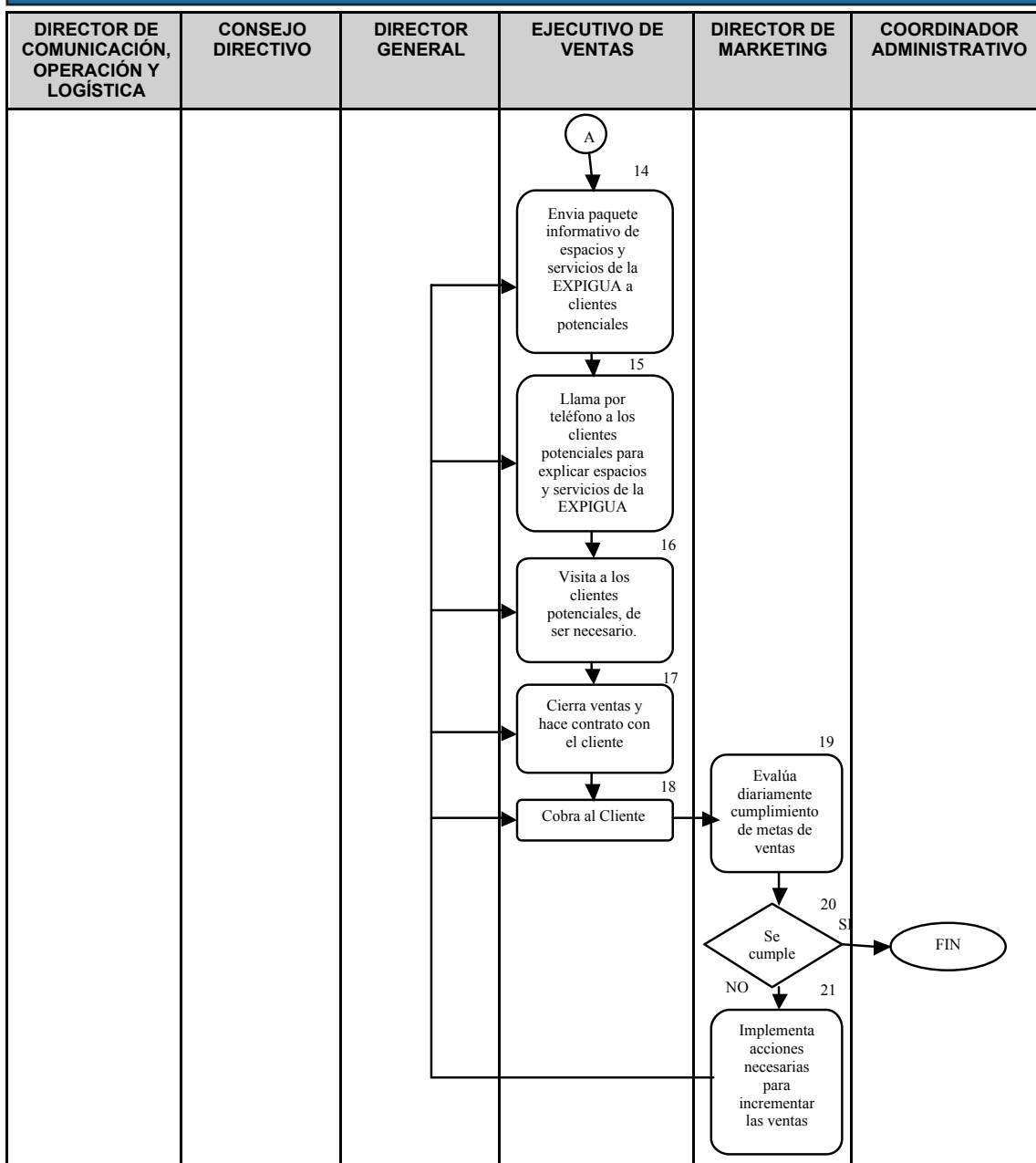
	<b>PROCEDIMIENTO: MARKETING</b>		
	Código:	EXPIGUA-PR-02	
	Nivel de revisión:	00	



### DIAGRAMA DE FLUJO



	<b>PROCEDIMIENTO: MARKETING</b>		 GANADO   EQUIPO   SERVICIOS cria buenos negocios
	Código:	EXPIGUA-PR-02	
	Nivel de revisión:	00	



## DIAGRAMA DE FLUJO





	<b>PROCEDIMIENTO: MARKETING</b>		
	Código:	EXPIGUA-PR-02	
	Nivel de revisión:	00	

### DESARROLLO DE ACTIVIDADES

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Director de comunicación, Operación y Logística	Manda a diseño la imagen de la EXPIGUA, la que representará el concepto que se determinó para esta edición, cuidando que incluya, en todos los productos, el logo de Gobierno del Estado.
2	Consejo Directivo	Revisa imagen de la EXPIGUA.
3		Es correcto? SI: Se realiza actividad 5 NO: Se realiza actividad 4
4	Director de comunicación, Operación y Logística	Modifica la imagen de la EXPIGUA
5	Consejo Directivo	Autoriza la imagen de la EXPIGUA
6	Director de comunicación, Operación y Logística	Diseña plan de promoción y difusión dirigido al público meta, a través de los principales medios de comunicación masivos, como revistas especializadas, prensa, radio, televisión e internet, que cubran el sector agroalimentario y rural; complementando con otros productos publicitarios como espectaculares, pinta de bardas, perifoneo, carteles, folletería y souvenir, entre otros, sujetándose al presupuesto presentado en el proyecto inicial, según formato EXPIGUA-PR-02-FR-01 PLAN DE DIFUSIÓN Y PROMOCIÓN
7		Presenta plan de promoción y difusión al Director General

	<b>PROCEDIMIENTO: MARKETING</b>		
	Código:	EXPIGUA-PR-02	
	Nivel de revisión:	00	

8		Es correcto? SI: Realiza la actividad 10 NO: Realiza la actividad 9
9	Director de comunicación, Operación y Logística	Modifica plan de promoción y difusión.
10	Director General	Autoriza plan de promoción y difusión
11	Director de comunicación, Operación y Logística	Contrata, ejecuta y supervisa el plan de promoción y difusión.
12	Ejecutivo de Ventas	Integra la base de datos de clientes potenciales
13	Director de Marketing	Revisa y retroalimenta la base de datos de clientes potenciales
14	Ejecutivo de Ventas	Envía paquete informativo de espacios y servicios de la EXPIGUA a clientes potenciales
15		Llama por teléfono a los clientes potenciales para explicar espacios y servicios de la EXPIGUA
16		Visita a los clientes potenciales, de ser necesario.
17		Cierra ventas y hace contrato con el cliente
18		Cobra al Cliente
19	Director de Marketing	Evalúa diariamente cumplimiento de metas de ventas
20		Se cumplen? SI: FIN No: Realiza actividad
21	Director de Marketing	Implementa acciones necesarias para incrementar las ventas

	<b>PROCEDIMIENTO: MARKETING</b>		 <p>GANADO   EQUIPO   SERVICIOS</p> <p>cria buenos negocios</p>
	Código:	EXPIGUA-PR-02	
	Nivel de revisión:	00	

## FORMATOS

CÓDIGO	NOMBRE DEL FORMATO
EXPIGUA-PR-02-FR-01	PLAN DIFUSIÓN Y PROMOCIÓN

## GLOSARIO

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
Marketing	Es un concepto inglés, traducido al castellano como mercadeo o mercadotecnia

## DOCUMENTOS DE REFERENCIA

CÓDIGO	NOMBRE
--------	--------

## REGISTRO DE REVISIONES

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE	FECHA
00	Documento nuevo	Director de Marketing	May 2015



## PLAN DIFUSIÓN Y PROMOCIÓN

Proveedor	Servicio	Contrato		Anticipo	%	Anticipo	%	Pago Total	Presupuesto Asignado	
		Si	No							
<b>MEDIOS</b>										
Revista "Criador"										
Revista "Ganadero"										
Revista "Borrego"										
Reista "Ediciones Pecuarias Acontecer"										
Revista "Ediciones Pecuarias Nutriciero"										
Elite										
Revista BM Editores										
Periódico "Correo"										
Periódico "El Sol"										
Heraldo										
El jornal										
Regeneración										
Radio Grupo Antonio Contreras										
Radio Corporación Celaya										
Radio Corporación Irapuato										
Radio Promomedios León										
Antonio Landin										
Radio Gpo. Irapuato XEBO										
TV Azteca										
ZIMBRON Video										
Pagina Web										
Espectaculares Montibeller										
Casa Publicidad										
Estructuras y Espect.										
Folletos										
Carteles										

### 5.4.3 PROCEDIMIENTO DE VENTAS





## PROCEDIMIENTO

## VENTAS

GOBIERNO DEL ESTADO DE GUANAJUATO  
**SECRETARÍA DE DESARROLLO AGROALIMENTARIO Y RURAL**  
MAYO 2015

ELABORÓ  
Director General

VALIDÓ  
Consejo Directivo

	<b>PROCEDIMIENTO: VENTAS</b>		 <small>GANADO   EQUIPO   SERVICIOS</small> <small>cría buenos negocios</small>
	Código:	EXPIGUA-PR-03	
	Nivel de revisión:	00	

## OBJETIVO

Vender boletos para asistencia a la Expo y los diferentes eventos que se organizan mediante promociones, preventa y atención a los visitantes para asegurar la participación y éxito de la EXPIGUA.

## ALCANCE

INICIA:

Con el plan de promociones y preventa de boletos.

TERMINA:



Con la contabilización de ventas e ingresos.

## PROCESO DE REFERENCIA

Organización de la EXPIGUA

## PRODUCTO O SERVICIO

Boletos vendidos para la participación de visitantes a los diferentes eventos de la EXPIGUA.



	<b>PROCEDIMIENTO: VENTAS</b>		
	Código:	EXPIGUA-PR-03	
	Nivel de revisión:	00	

### INDICADORES

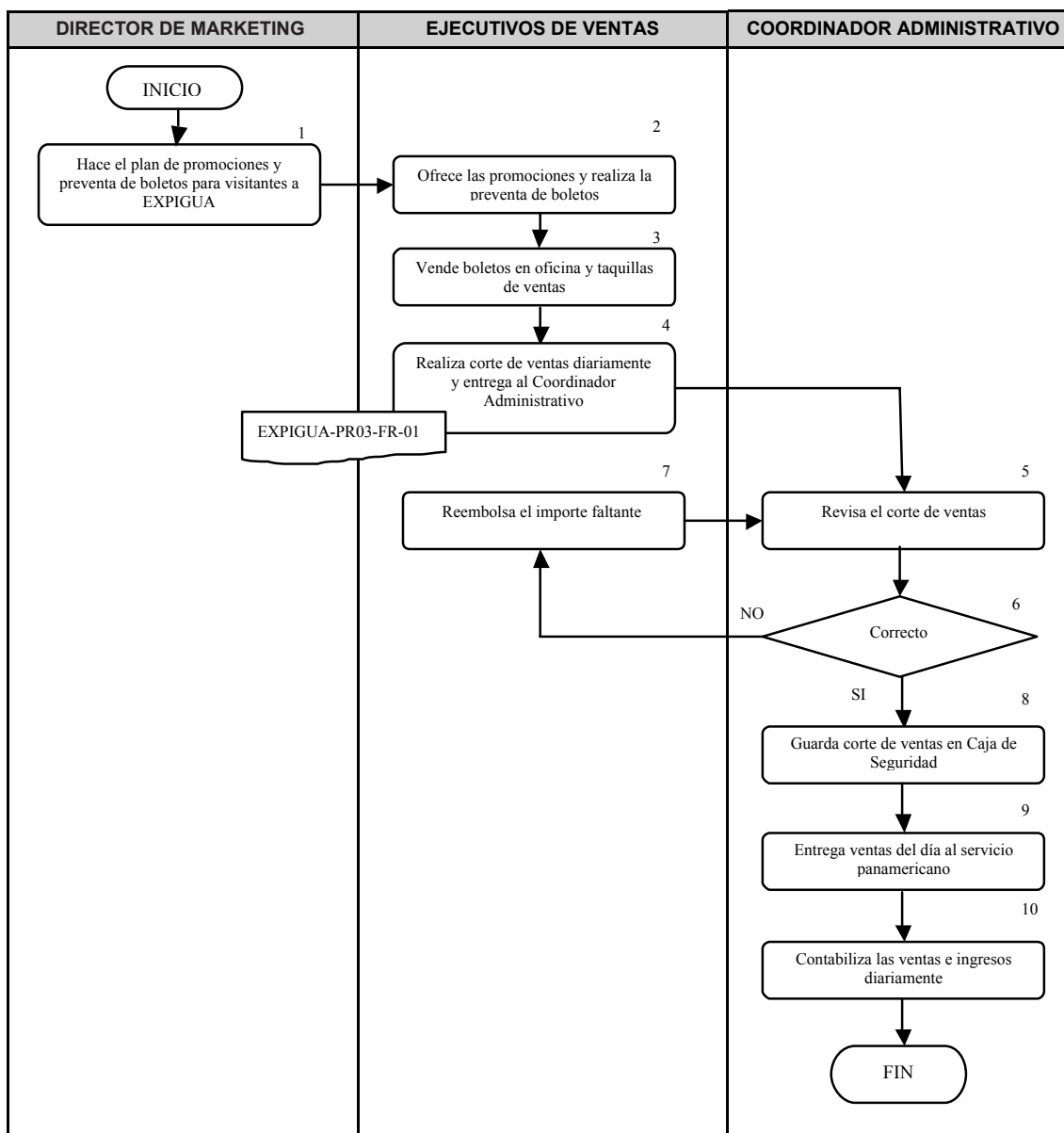
NOMBRE	U. M.	PERIODICIDAD	RESPONSABLE
VENTAS A VISITANTES EN RELACIÓN A LA META	%	DIARIO	DIRECTOR DE MARKETING



### NORMAS DE OPERACIÓN

1. Si existe un faltante de dinero entre las ventas y los ingresos que reportan, los Ejecutivos de Ventas deben reintegrar la diferencia.
2. Cada 2 horas se debe depositar el efectivo en la caja de seguridad, a fin de evitar un asalto.
3. Se deben instalar el número de ventanillas de ventas suficientes para atender de forma rápida y expedita a los visitantes.

	<b>PROCEDIMIENTO: VENTAS</b>		
	Código:	EXPIGUA-PR-03	
	Nivel de revisión:	00	



## INDICADORES



	<b>PROCEDIMIENTO: VENTAS</b>		
	Código:	EXPIGUA-PR-03	
	Nivel de revisión:	00	

### DESARROLLO DE ACTIVIDADES

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Director De Marketing	Hace el plan de promociones y preventa para visitantes de la EXPIGUA, tanto para la entrada general como para las conferencias, espectáculos y eventos.
2	Ejecutivo De Ventas	Ofrece las promociones y realiza la preventa de boletos
3		Vende boletos en oficina y taquillas de ventas
4		Realiza el corte de ventas diariamente y lo entrega al Coordinador Administrativo, formato EXPIGUA-PR-03-FR-01 CORTE DE CAJA
5	Coordinador Administrativo	Revisa el corte de ventas
6		Correcto: NO: Continúa con la actividad número 7 SI: Continúa con la actividad número 8
7	Ejecutivo De Ventas	Reembolsa el importe faltante
8	Coordinador Administrativo	Guarda corte de ventas en caja de seguridad
9		Entrega ventas del día al servicio panamericano
10		Contabiliza las ventas e ingresos diariamente

	<b>PROCEDIMIENTO: VENTAS</b>		 <p>GANADO   EQUIPO   SERVICIOS</p> <p>cria buenos negocios</p>
	Código:	EXPIGUA-PR-03	
	Nivel de revisión:	00	

### FORMATOS

CÓDIGO	NOMBRE DEL FORMATO
EXPIGUA-PR-03-FR-01	CORTE DE CAJA

### GLOSARIO

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
----------	-------------

### DOCUMENTOS DE REFERENCIA

CÓDIGO	NOMBRE
--------	--------

### REGISTRO DE REVISIONES

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE	FECHA
00	Documento nuevo	Director de Marketing	May 2015



## CORTE DE CAJA



Vendedor  Fecha

Boletos entregados:  Del  Al

Fondo de Caja: \$  Monto total(1)

RECIBE (NOMBRE Y FIRMA)

ENTREGA (NOMBRE Y FIRMA)

Recibe efectivo	<input type="text"/>	Hora	<input type="text"/>	Recibe	<input type="text"/>
Recibe efectivo	<input type="text"/>	Hora	<input type="text"/>	Recibe	<input type="text"/>
Recibe efectivo	<input type="text"/>	Hora	<input type="text"/>	Recibe	<input type="text"/>
Total(2):	<input type="text"/>				

Boletos vendidos:  Del  Al

Boletos devueltos:  Del  Al

Importe Final recibido (1-2):

RECIBE (NOMBRE Y FIRMA)

ENTREGA (NOMBRE Y FIRMA)



#### 5.4.4 PROCEDIMIENTO DE MONTAJE





## PROCEDIMIENTO

## MONTAJE

GOBIERNO DEL ESTADO DE GUANAJUATO  
**SECRETARÍA DE DESARROLLO AGROALIMENTARIO Y RURAL**  
MAYO 2015

ELABORÓ  
Director General

VALIDÓ  
Consejo Directivo

	<b>PROCEDIMIENTO: MONTAJE</b>		
	Código:	EXPIGUA-PR-04	
	Nivel de revisión:	00	

## OBJETIVO

Realizar el montaje de la infraestructura necesaria, de acuerdo al plano y programa general, que cumpla con los requisitos y especificaciones, para que el evento se realice en tiempo y forma.

## ALCANCE

INICIA:

Con la cotización de la infraestructura y servicios que se requieren de acuerdo al plano y programa general.

TERMINA:



Con la supervisión del montaje.

## PROCESO DE REFERENCIA

Organización de la EXPIGUA

## PRODUCTO O SERVICIO

Infraestructura y servicios instalados.



	<b>PROCEDIMIENTO: MONTAJE</b>		 <small>GANADO   EQUIPO   SERVICIOS</small> <small>cría buenos negocios</small>
	Código:	EXPIGUA-PR-04	
	Nivel de revisión:	00	

### INDICADORES

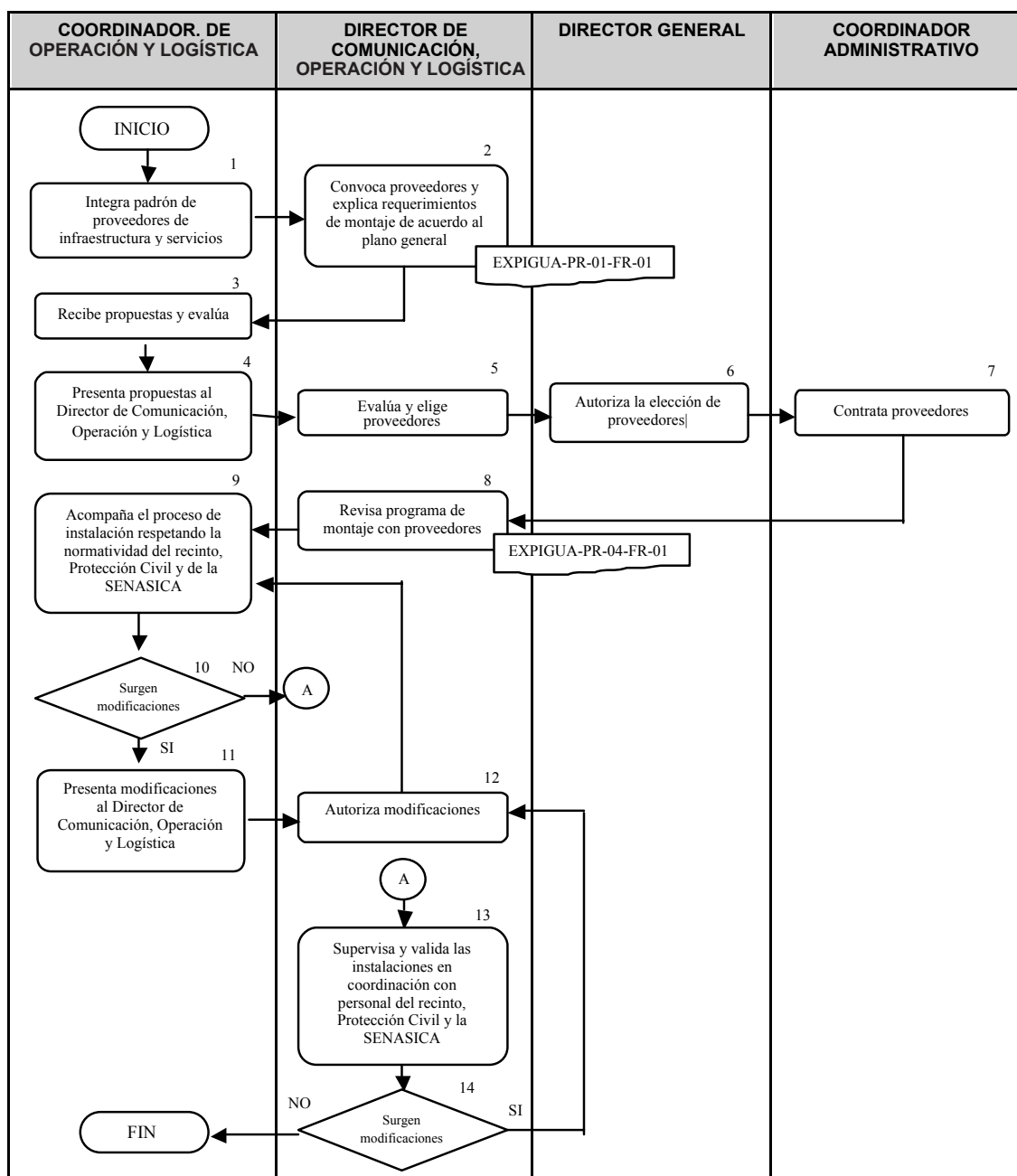
NOMBRE	U. M.	PERIODICIDAD	RESPONSABLE
Avance del montaje en base al cronograma	%	Dos veces al día	Dirección de Comunicación, Operación y Logística



### NORMAS DE OPERACIÓN

1. Respetar la normatividad del recinto
2. Cumplir con normatividad de Protección Civil y la SENASICA
3. Respetar el montaje establecido en el plano general
4. Respetar el cronograma establecido para el montaje

	<b>PROCEDIMIENTO: MONTAJE</b>		 <p>GANADO   EQUIPO   SERVICIOS</p> <p>cria buenos negocios</p>
	Código:	EXPIGUA-PR-04	
	Nivel de revisión:	00	



## DIAGRAMA DE FLUJO



	<b>PROCEDIMIENTO: MONTAJE</b>		
	Código:	EXPIGUA-PR-04	
	Nivel de revisión:	00	

### DESARROLLO DE ACTIVIDADES

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Coordinador de Operación y Logística	Integra padrón de proveedores de infraestructura y servicios
2	Director de Comunicación, Operación y Logística	Convoca proveedores y explica requerimientos de montaje de acuerdo al plano general
3	Coordinador de Operación y Logística	Recibe propuesta y evalúa
4		Presenta propuestas al Director de Comunicación, Operación y Logística
5	Director de Comunicación, Operación y Logística	Evalúa y elige proveedores
6	Director General	Autoriza la elección de proveedores
7	Coordinador Administrativo	Contrata proveedores
8	Director de Comunicación, Operación y Logística	Revisa programa de montaje con proveedores, de acuerdo al formato EXPIGUA-PR-04-FR-01 PROGRAMA DE MONTAJE
9	Coordinador de Operación y Logística	Acompaña el proceso de instalación respetando la normatividad del recinto, Protección Civil y de la SENASICA
10		Surgen modificaciones? SI: Realiza actividad 11 NO: Realiza actividad 13
11	Coordinador de Operación y Logística	Presenta modificaciones al Director de Comunicación, Operación y Logística

	<b>PROCEDIMIENTO: MONTAJE</b>		
	Código:	EXPIGUA-PR-04	
	Nivel de revisión:	00	

12		Autoriza modificaciones
13	Director de Comunicación, Operación y Logística	Supervisa y valida las instalaciones en coordinación con personal del recinto, Protección Civil y la SENASICA
		Surgen modificaciones? SI: Realiza actividad 12 NO: Fin

### FORMATOS

CÓDIGO	NOMBRE DEL FORMATO
EXPIGUA-PR-01-FR-01	PLANO GENERAL DE LA EXPIGUA
EXPIGUA-PR-04-FR-01	PROGRAMA DE MONTAJE

### GLOSARIO

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
SENASICA	Servicio Nacional de Sanidad, Inocuidad y Calidad Agroalimentaria

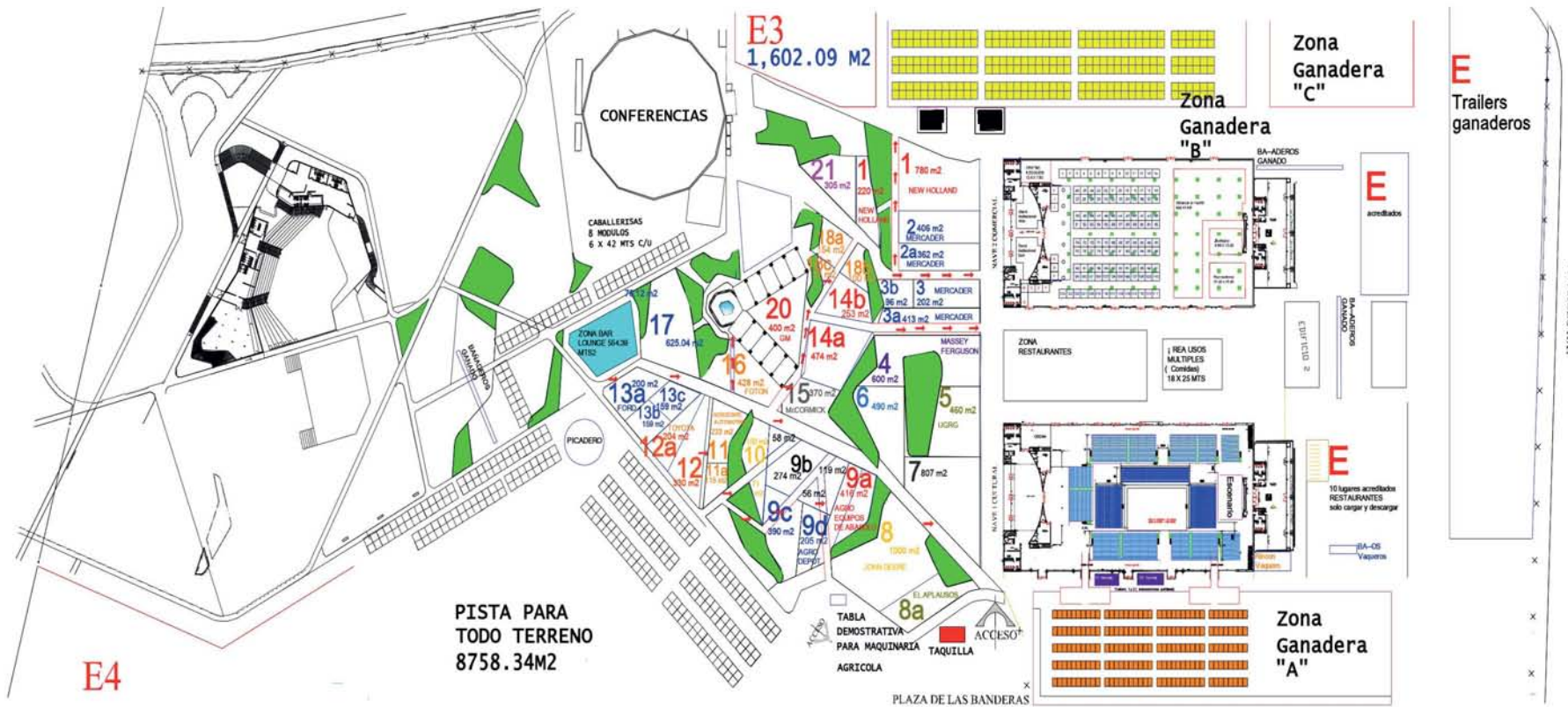
### DOCUMENTOS DE REFERENCIA

CÓDIGO	NOMBRE
--------	--------

### REGISTRO DE REVISIONES

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE	FECHA
00	Documento nuevo	Director de Comunicación, Operación y Logística	May 2015

# PLANO GENERAL







## PROGRAMA DE MONTAJE



EVENTO:			Día																																				
Requerimientos	Área	m2	Responsable	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	Observaciones				
1																																							
2																																							
3																																							
4																																							
5																																							
6																																							
7																																							
8																																							
9																																							
10																																							
11																																							
12																																							
13																																							
14																																							
15																																							
16																																							
17																																							
18																																							
19																																							
20																																							
21																																							
22																																							
23																																							
24																																							
25																																							
26																																							
27																																							
28																																							
29																																							
30																																							



## 5.4.5 PROCEDIMIENTO DE LA INAUGURACIÓN





## PROCEDIMIENTO INAUGURACIÓN

GOBIERNO DEL ESTADO DE GUANAJUATO  
**SECRETARÍA DE DESARROLLO AGROALIMENTARIO Y RURAL**  
MAYO 2015

ELABORÓ  
Director General

VALIDÓ  
Consejo Directivo

	<b>PROCEDIMIENTO: INAUGURACIÓN</b>		
	Código:	EXPIGUA-PR-05	
	Nivel de revisión:	00	

## OBJETIVO

Organizar la inauguración de la EXPIGUA, con la participación de las autoridades y actores principales del sector pecuario, mediante un acto protocolario, como arranque oficial del evento.

## ALCANCE

INICIA:

Con la planeación de la inauguración

TERMINA:



Con el desmontaje

## PROCESO DE REFERENCIA

Organización de la EXPIGUA

## PRODUCTO O SERVICIO

El arranque oficial de la EXPIGUA.



	<b>PROCEDIMIENTO: INAUGURACIÓN</b>		
	Código:	EXPIGUA-PR-05	
	Nivel de revisión:	00	

### INDICADORES

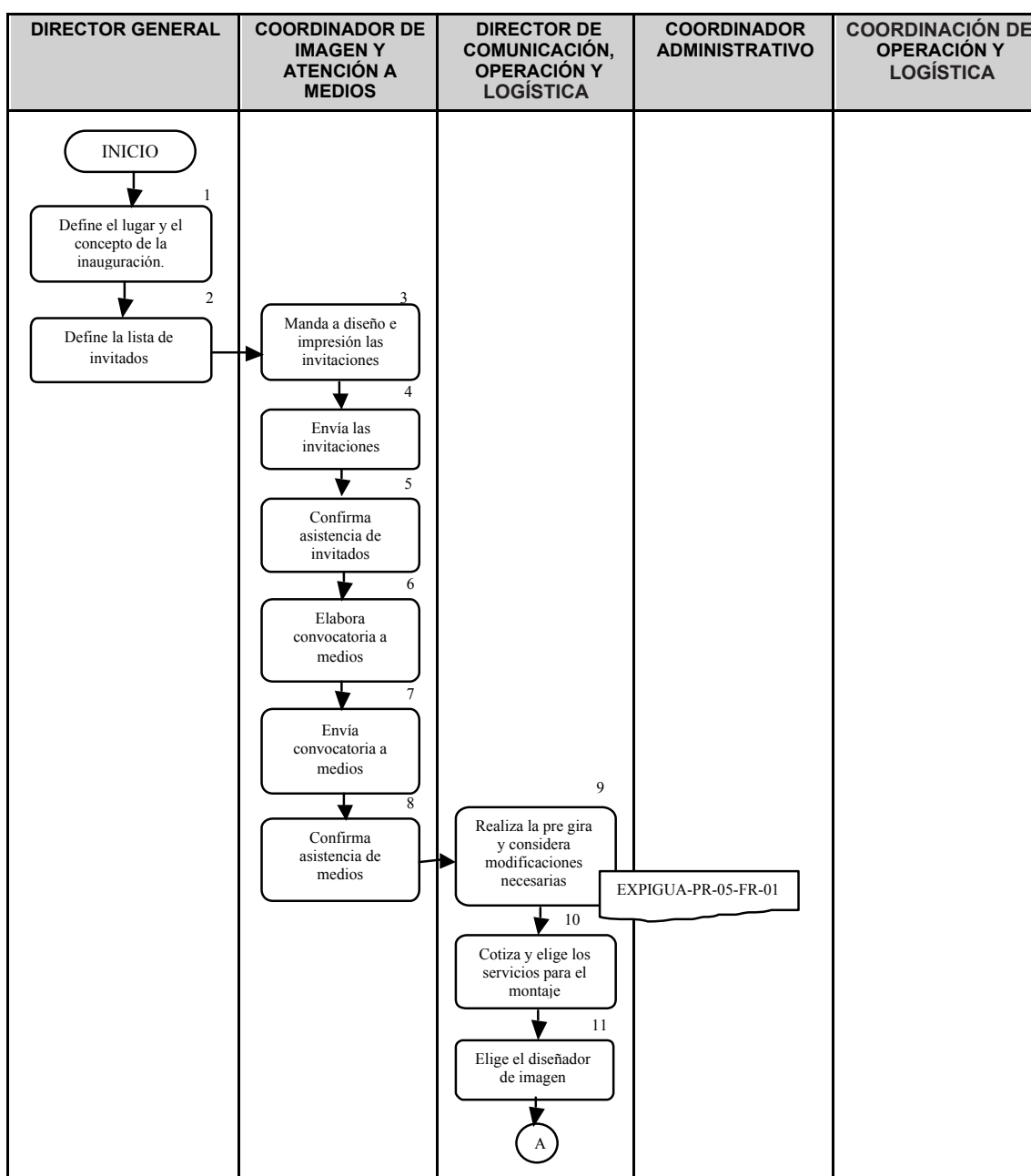
NOMBRE	U. M.	PERIODICIDAD	RESPONSABLE
Confirmar la asistencia de invitados	Invitaciones	Diario	Dirección de Comunicación, Operación y Logística
Montaje de la inauguración	% de avance	Diario	Dirección de Comunicación, Operación y Logística



### NORMAS DE OPERACIÓN

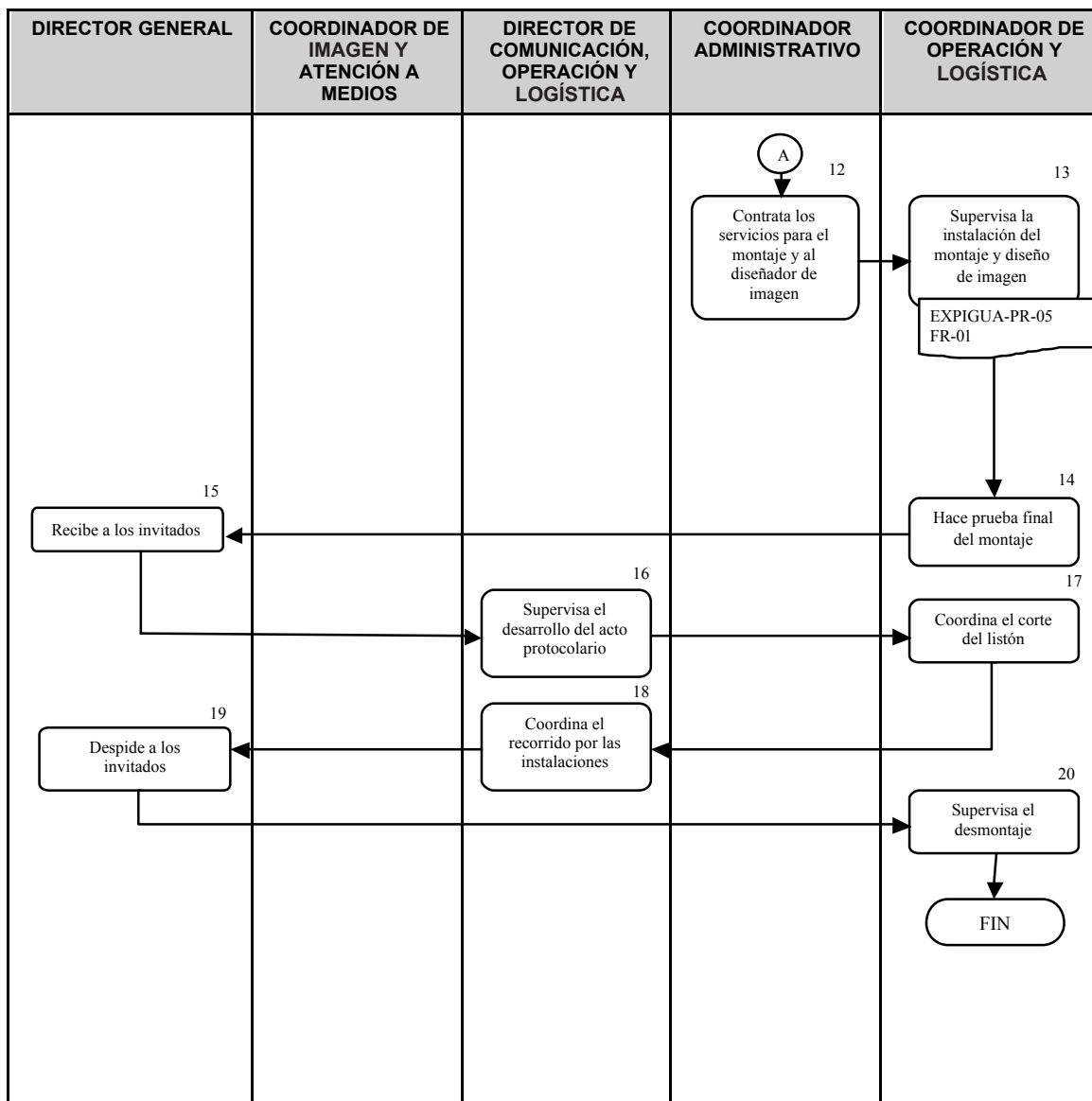
1. Asegurar la asistencia de los actores clave del sector pecuario
2. Cuidar el protocolo de participación de los integrantes del presídium
3. Respetar la normatividad del recinto
4. Cuidar la imagen institucional



	<b>PROCEDIMIENTO: INAUGURACIÓN</b>		
	Código:	EXPIGUA-PR-05	
	Nivel de revisión:	00	

**DIAGRAMA DE FLUJO**





	<b>PROCEDIMIENTO: INAUGURACIÓN</b>		
	Código:	EXPIGUA-PR-05	
	Nivel de revisión:	00	





	<b>PROCEDIMIENTO: INAUGURACIÓN</b>		
	Código:	EXPIGUA-PR-05	
	Nivel de revisión:	00	

## DESARROLLO DE ACTIVIDADES

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Director General	Define el lugar y el concepto de la inauguración, con base en el programa general
2		Define la lista de invitados considerando a los actores principales del sector pecuario: autoridades, asociaciones, instituciones, expositores, patrocinadores, entre otros.
3	Coordinador de Imagen y Atención a Medios	Manda a diseño e impresión las invitaciones
4		Envía las invitaciones por paquetería o servicio de carteo masivo, soportado por un acuse de recibo para asegurar la entrega.
5		Confirma asistencia de invitados, lo que permitirá asegurar la presencia del presídium y asignar lugares a los invitados.
6		Elabora convocatoria a medios. Debe incluir una breve descripción del concepto de la nueva edición de la EXPIGUA, cuidando poner fecha, lugar y horario de la inauguración.
7		Envía convocatoria a medios Nacionales, Estatales y Regionales.
8		Confirma asistencia de medios a través del correo oficial o vía telefónica.

	<b>PROCEDIMIENTO: INAUGURACIÓN</b>		
	Código:	EXPIGUA-PR-05	
	Nivel de revisión:	00	

9	Director de Comunicación, Operación y Logística	Realiza la pre gira y considera las modificaciones necesarias. En coordinación con Giras y Eventos del Gobernador, la SAGARPA y el Municipio, se realiza un recorrido para determinar el programa del acto protocolario y recorrido por las áreas de la expo, de acuerdo al formato EXPIGUA-PR-05-FR-01 ACTO PROTOCOLARIO Y RECORRIDO.
10		Cotiza y elige los servicios para el montaje.
11		Elige el diseñador de imagen
12	Coordinador Administrativo	Contrata los servicios para el montaje y al diseñador de imagen
13	Coordinador de Operación y Logística	Supervisa la instalación del montaje y diseño de imagen, de acuerdo al formato EXPIGUA-PR-05-FR-02 CHECKLIST MONTAJE DE INAUGURACIÓN
14		Hace prueba final del montaje
15	Director General	Recibe invitados
16	Director de Comunicación, Operación y Logística	Supervisa el desarrollo del acto protocolario con base en el formato EXPIGUA-PR-05-FR-01 ACTO PROTOCOLARIO Y RECORRIDO.
17	Coordinador de Operación y Logística	Coordina el corte del listón
18	Director de Comunicación, Operación y Logística	Coordina el recorrido por las instalaciones respetando los tiempos del formato EXPIGUA-PR-05-FR-01 ACTO PROTOCOLARIO Y RECORRIDO
19	Director General	Despide a los invitados
20	Coordinador de Operación y Logística	Supervisa el desmontaje

	<b>PROCEDIMIENTO: INAUGURACIÓN</b>		
	Código:	EXPIGUA-PR-05	
	Nivel de revisión:	00	

### FORMATOS

CÓDIGO	NOMBRE DEL FORMATO
EXPIGUA-PR-05-FR-01	ACTO PROTOCOLARIO Y RECORRIDO
EXPIGUA-PR-05-FR-02	CHECK LIST MONTAJE DE INAUGURACIÓN

### GLOSARIO

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
----------	-------------

### DOCUMENTOS DE REFERENCIA

CÓDIGO	NOMBRE
--------	--------

### REGISTRO DE REVISIONES

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE	FECHA
00	Documento nuevo	Director de Comunicación, Operación y Logística	May 2015







## 5.4.6 PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y REGISTRO DE GANADO





### PROCEDIMIENTO

## RECEPCIÓN Y REGISTRO DE GANADO

GOBIERNO DEL ESTADO DE GUANAJUATO  
**SECRETARÍA DE DESARROLLO AGROALIMENTARIO Y RURAL**  
MAYO 2015

ELABORÓ  
Director General

VALIDÓ  
Consejo Directivo

	<b>PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN Y REGISTRO DE GANADO</b>		
	Código:	EXPIGUA-PR-06	
	Nivel de revisión:	00	

## OBJETIVO

Recibir y registrar el ganado de los expositores, asignándoles el lugar de exposición que les corresponde y evitando en todo momento que se puedan transferir enfermedades, a fin de propiciar que la exposición de ganado se de de forma ordenada y segura.

## ALCANCE

INICIA:

Con la elaboración del plan de recepción de ganado

TERMINA:



Con la asignación del lugar que le corresponde al ganado, su registro y en que calificaciones va a participar.

## PROCESO DE REFERENCIA

Organización de la EXPIGUA

## PRODUCTO O SERVICIO

Ganado para exposición sano y en el lugar que le corresponde, la elaboración de su registro y en que calificaciones participa.



	<b>PROCEDIMIENTO:</b> <b>RECEPCIÓN Y REGISTRO DE GANADO</b>		
	Código:	EXPIGUA-PR-06	
	Nivel de revisión:	00	

### INDICADORES

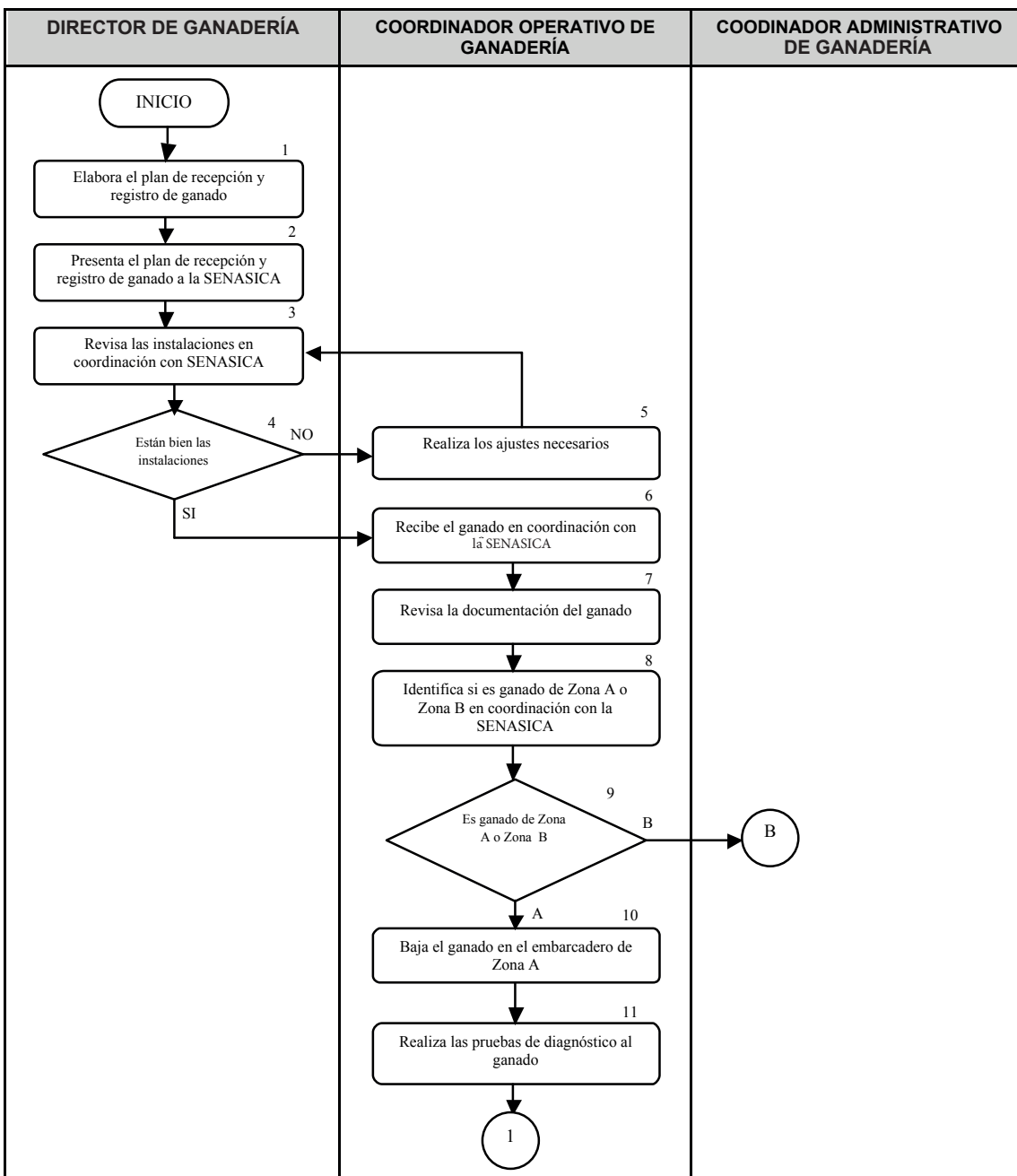
NOMBRE	U. M.	PERIODICIDAD	RESPONSABLE
AVANCE EN EL PLAN DE RECEPCIÓN DE GANADO	%	DOS VECES AL DIA	DIRECTOR DE GANADERÍA



### NORMAS DE OPERACIÓN

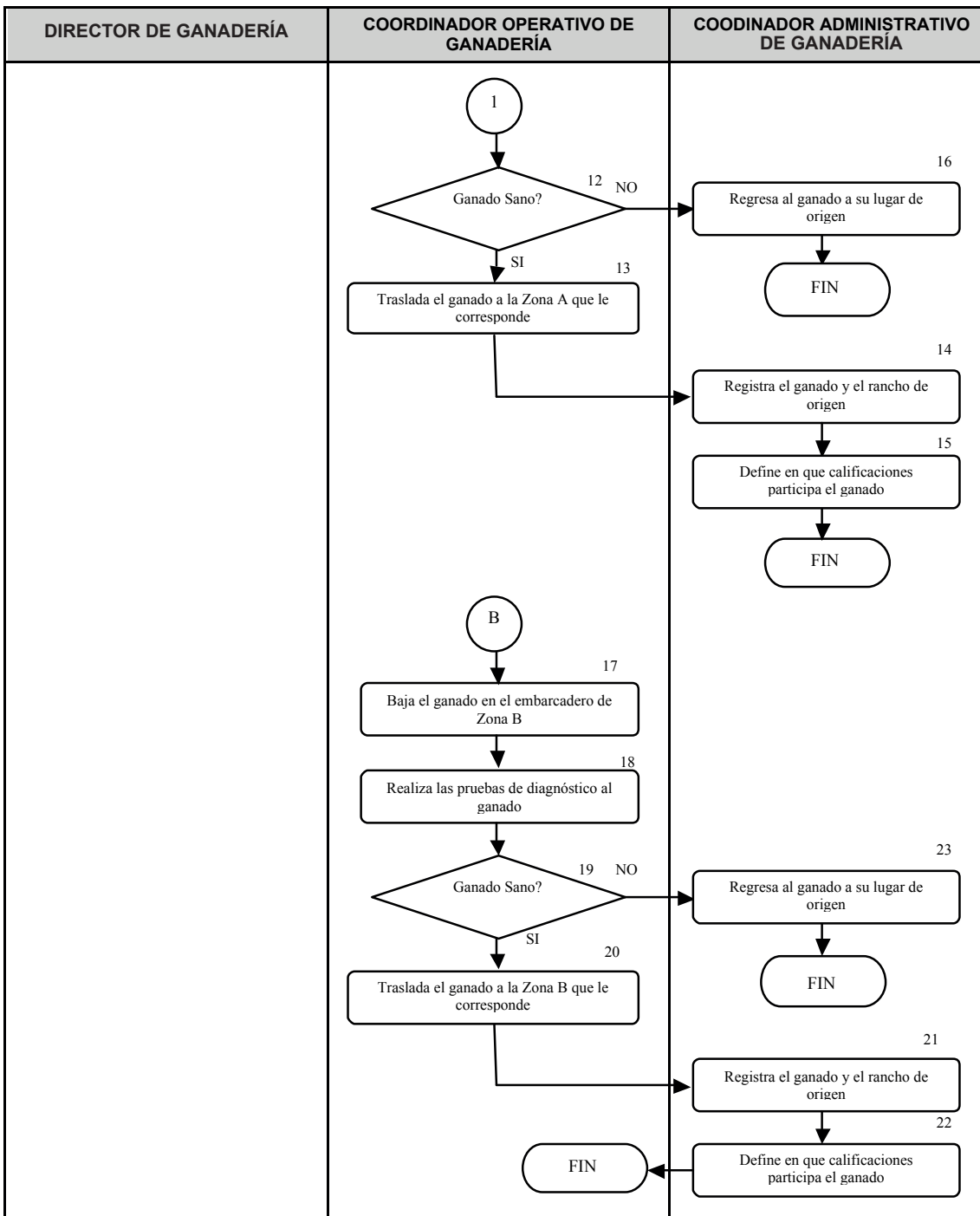
1. Aplicar las normas de la SENASICA
2. Respetar la normatividad del recinto



	<b>PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN Y REGISTRO DE GANADO</b>		
	Código:	EXPIGUA-PR-06	
	Nivel de revisión:	00	

**DIAGRAMA DE FLUJO**



	<b>PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN Y REGISTRO DE GANADO</b>		
	Código:	EXPIGUA-PR-06	
	Nivel de revisión:	00	





	<b>PROCEDIMIENTO:</b> <b>RECEPCIÓN Y REGISTRO DE GANADO</b>		
	Código:	EXPIGUA-PR-06	
	Nivel de revisión:	00	

## DESARROLLO DE ACTIVIDADES

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Director de Ganadería	Elabora el plan de recepción y registro de ganado
2		Presenta el plan de recepción y registro de ganado a la SENASICA
3		Revisa las instalaciones en coordinación con SENASICA
4		Están bien las instalaciones? SI: Continúa con la actividad número 6 NO: Continúa con la actividad número 5
5	Coordinador Operativo de Ganadería	Realiza los ajustes necesarios
6		Recibe el ganado en coordinación con la SENASICA
7		Revisa la documentación del ganado
8		Identifica si es ganado de Zona A o Zona B en coordinación con la SENASICA
9		Es ganado de Zona A o Zona B Zona A: Continúa con la actividad número 10 Zona B: Continúa con la actividad número 17
10	Coordinador Operativo de Ganadería	Baja el ganado en el embarcadero de Zona A
11		Realiza las pruebas de diagnóstico al ganado
12		Ganado Sano? SI: Continúa con la actividad número 13 NO: Continúa con la actividad número 16
13	Coordinador Operativo de Ganadería	Traslada el ganado a la Zona A que le corresponde
14	Coordinador Administrativo de Ganadería	Registra el ganado y el rancho de origen
15	Coordinador Administrativo de Ganadería	Define en que calificaciones participa el ganado



	<b>PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN Y REGISTRO DE GANADO</b>		
	Código:	EXPIGUA-PR-06	
	Nivel de revisión:	00	

16	Coordinador Administrativo de Ganadería	Regresa al ganado a su lugar de origen
17	Coordinador Operativo de Ganadería	Baja el ganado en el embarcadero de Zona B
18	Coordinador Operativo de Ganadería	Realiza las pruebas de diagnóstico al ganado
19		Ganado Sano? SI: Continúa con la actividad número 20 NO: Continúa con la actividad número 23
20	Coordinador Operativo de Ganadería	Traslada el ganado a la Zona B que le corresponde
21	Coordinador Administrativo de Ganadería	Registra el ganado y el rancho de origen
22	Coordinador Administrativo de Ganadería	Define en que calificaciones participa el ganado
23	Coordinador Administrativo de Ganadería	Regresa al ganado a su lugar de origen

### FORMATOS

CÓDIGO	NOMBRE DEL FORMATO
--------	--------------------

### GLOSARIO

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
SENASICA	Servicio Nacional de Sanidad, Inocuidad y Calidad Agroalimentaria

### DOCUMENTOS DE REFERENCIA

CÓDIGO	NOMBRE
--------	--------

### REGISTRO DE REVISIONES

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE	FECHA
00	Documento nuevo	Director de Ganadería	May 2015

## 5.4.7 PROCEDIMIENTO DE DESARROLLO DE EVENTOS





### PROCEDIMIENTO

## DESARROLLO DE EVENTOS

GOBIERNO DEL ESTADO DE GUANAJUATO  
**SECRETARÍA DE DESARROLLO AGROALIMENTARIO Y RURAL**  
MAYO 2015

ELABORÓ  
Director General

VALIDÓ  
Consejo Directivo

	<b>PROCEDIMIENTO: DESARROLLO DE EVENTOS</b>		
	Código:	EXPIGUA-PR-07	
	Nivel de revisión:	00	

## OBJETIVO

Coordinar y supervisar la realización de los eventos definidos en el programa general, acondicionando las instalaciones con la infraestructura y servicios requeridos en coordinación con los prestadores de servicios a fin de asegurar eventos de calidad.

## ALCANCE

INICIA:

Con la cotización de los prestadores de servicios

TERMINA:



Con el desmontaje

## PROCESO DE REFERENCIA

Organización de la EXPIGUA

## PRODUCTO O SERVICIO

La realización de eventos de calidad



	<b>PROCEDIMIENTO: DESARROLLO DE EVENTOS</b>		
	Código:	EXPIGUA-PR-07	
	Nivel de revisión:	00	

### INDICADORES

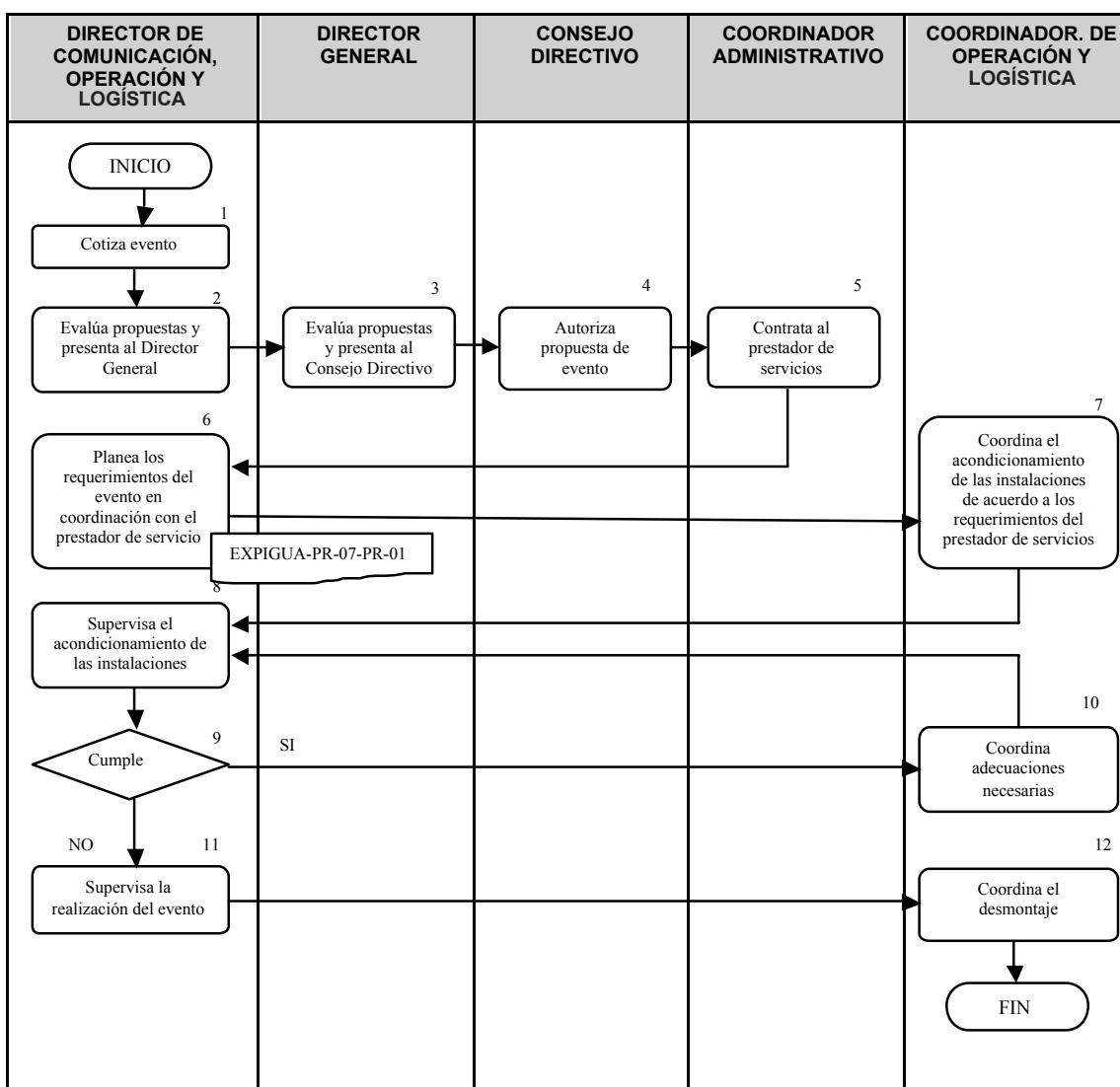
NOMBRE	U. M.	PERIODICIDAD	RESPONSABLE
Avance en el acondicionamiento de las instalaciones	%	Dos veces al día	Dirección de Comunicación, Operación y Logística



### NORMAS DE OPERACIÓN

1. Respetar la normatividad del recinto, de Protección Civil y la SENASICA
2. Cuidar la imagen institucional
3. Ajustarse al presupuesto establecido
4. Este procedimiento aplica para cada evento

	<b>PROCEDIMIENTO: DESARROLLO DE EVENTOS</b>		
	Código:	EXPIGUA-PR-07	
	Nivel de revisión:	00	



**DIAGRAMA DE FLUJO**



	<b>PROCEDIMIENTO: DESARROLLO DE EVENTOS</b>		
	Código:	EXPIGUA-PR-07	
	Nivel de revisión:	00	

### DESARROLLO DE ACTIVIDADES

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Director de	Cotiza evento
2	Comunicación, Operación y Logística	Evalúa propuestas y presenta al Director General
3	Director General	Evalúa propuestas y presenta al Consejo Directivo
4	Consejo Directivo	Autoriza propuesta de evento
5	Coordinador Administrativo	Contrata al prestador de servicios
6	Director de Comunicación, Operación y Logística	Planea los requerimientos del evento en coordinación con el prestador de servicio, de acuerdo al formato EXPIGUA-PR-07-FR-01 REQUERIMIENTOS DEL EVENTO
7	Coordinador Operación y Logística	Coordina el acondicionamiento de las instalaciones de acuerdo a los requerimientos del prestador de servicios
8	Director de Comunicación, Operación y Logística	Supervisa el acondicionamiento de las instalaciones
9		Cumple? SI: Realiza Actividad 10 NO: Realiza actividad 11
10	Coordinador Operación y Logística	Coordina adecuaciones necesarias
11	Director de Comunicación, Operación y Logística	Supervisa la realización del evento

	<b>PROCEDIMIENTO: DESARROLLO DE EVENTOS</b>		
	Código:	EXPIGUA-PR-07	
	Nivel de revisión:	00	

12	Coordinador Operación y Logística	Coordina el desmontaje
----	-----------------------------------	------------------------

### FORMATOS

CÓDIGO	NOMBRE DEL FORMATO
EXPIGUA-PR-07-FR-01	REQUERIMIENTOS DEL EVENTO

### GLOSARIO

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN

### DOCUMENTOS DE REFERENCIA

CÓDIGO	NOMBRE

### REGISTRO DE REVISIONES

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE	FECHA
00	Documento nuevo	Director de Comunicación, Operación y Logística	May 2015





## 5.4.8 PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO Y SERVICIOS





### PROCEDIMIENTO

## MANTENIMIENTO Y SERVICIOS

GOBIERNO DEL ESTADO DE GUANAJUATO  
**SECRETARÍA DE DESARROLLO AGROALIMENTARIO Y RURAL**  
MAYO 2015

ELABORÓ  
Director General

VALIDÓ  
Consejo Directivo

	<b>PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO Y SERVICIOS</b>		
	Código:	EXPIGUA-PR-08	
	Nivel de revisión:	00	

## OBJETIVO

Coordinar la prestación de servicios y mantenimiento, mediante la contratación de proveedores y la supervisión de la prestación de calidad de los mismos, a fin de contribuir al correcto desarrollo de la EXPIGUA.

## ALCANCE

INICIA:

Con la identificación de los servicios y mantenimiento requeridos

TERMINA:



Con la supervisión de la aplicación de los servicios

## PROCESO DE REFERENCIA

Organización de la EXPIGUA

## PRODUCTO O SERVICIO

La ejecución de los servicios y mantenimiento con la calidad requerida.



	<b>PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO Y SERVICIOS</b>		
	Código:	EXPIGUA-PR-08	
	Nivel de revisión:	00	

### INDICADORES

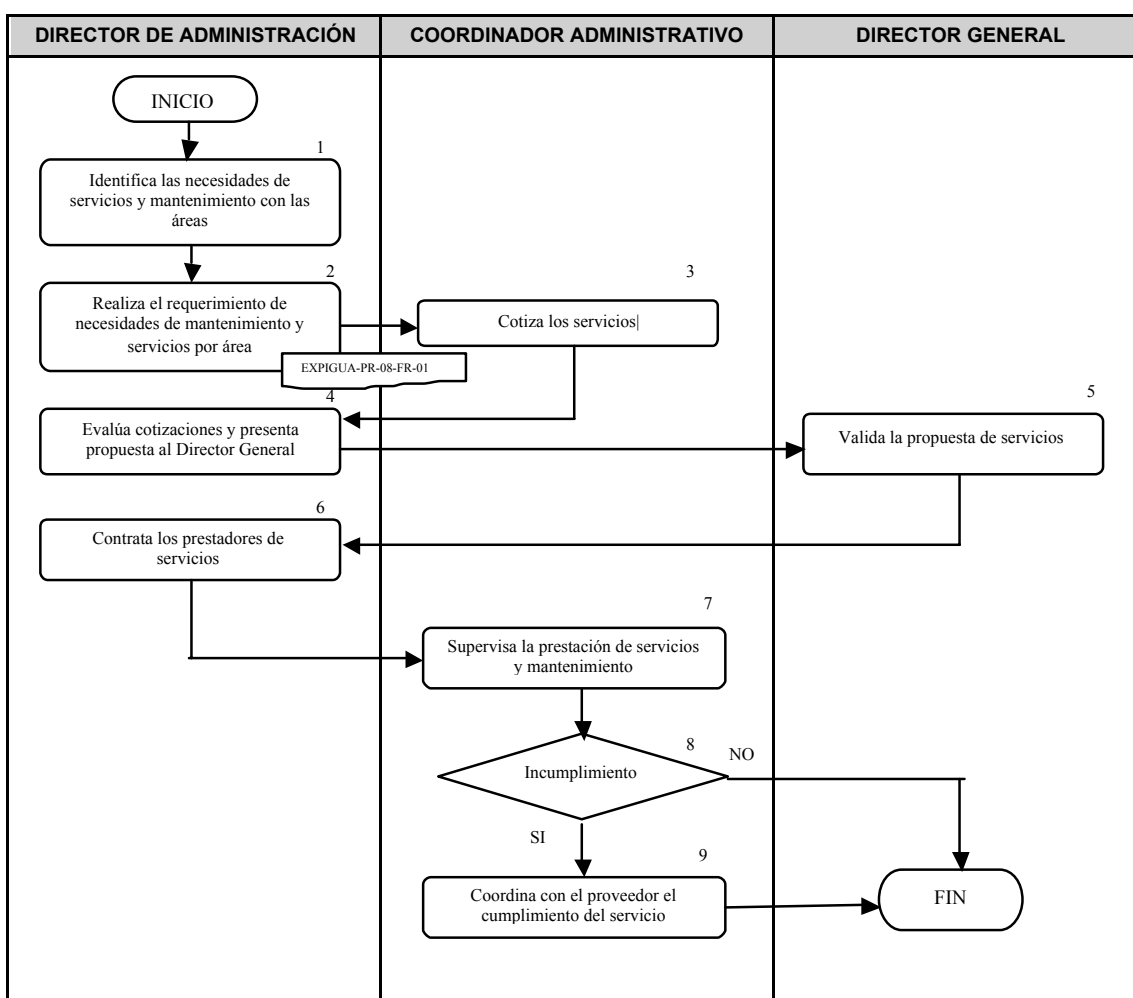
NOMBRE	U. M.	PERIODICIDAD	RESPONSABLE
Incumplimiento de las especificaciones de servicios y mantenimiento por tipo de servicio	Número de incidencias	3 veces al día	Director de Administración



### NORMAS DE OPERACIÓN

1. Cumplir con los requerimientos del municipio
2. Cumplir con los requerimientos del recinto
3. Cumplir con los requerimientos de la SENASICA

	<b>PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO Y SERVICIOS</b>		
	Código:	EXPIGUA-PR-08	
	Nivel de revisión:	00	

## DIAGRAMA DE FLUJO



	<b>PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO Y SERVICIOS</b>		
	Código:	EXPIGUA-PR-08	
	Nivel de revisión:	00	

### FORMATOS

CÓDIGO	NOMBRE DEL FORMATO
EXPIGUA-PR-08-FR-01	REQUERIMIENTO DE NECESIDADES DE MANTENIMIENTO Y SERVICIOS

### GLOSARIO

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
SENASICA	Servicio Nacional de Sanidad, Inocuidad y Calidad Agroalimentaria

### DOCUMENTOS DE REFERENCIA

CÓDIGO	NOMBRE
--------	--------

### REGISTRO DE REVISIONES

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE	FECHA
00	Documento nuevo	Director de Administración	Mayo 2015



## 5.4.9 PROCEDIMIENTO DE CLAUSURA





## PROCEDIMIENTO

## CLAUSURA

GOBIERNO DEL ESTADO DE GUANAJUATO  
**SECRETARÍA DE DESARROLLO AGROALIMENTARIO Y RURAL**  
MAYO 2015

ELABORÓ  
Director General

VALIDÓ  
Consejo Directivo

	<b>PROCEDIMIENTO: CLAUSURA</b>		
	Código:	EXPIGUA-PR-09	
	Nivel de revisión:	00	

## OBJETIVO

Organizar la clausura de la EXPIGUA, con la participación de las autoridades y actores principales del sector pecuario, mediante un acto protocolario, como cierre oficial del evento.

## ALCANCE

INICIA:

Con la planeación de la clausura

TERMINA:

Con el desmontaje



## PROCESO DE REFERENCIA

Organización de la EXPIGUA

## PRODUCTO O SERVICIO

El cierre oficial de la EXPIGUA.





	<b>PROCEDIMIENTO: CLAUSURA</b>		
	Código:	EXPIGUA-PR-09	
	Nivel de revisión:	00	

### INDICADORES

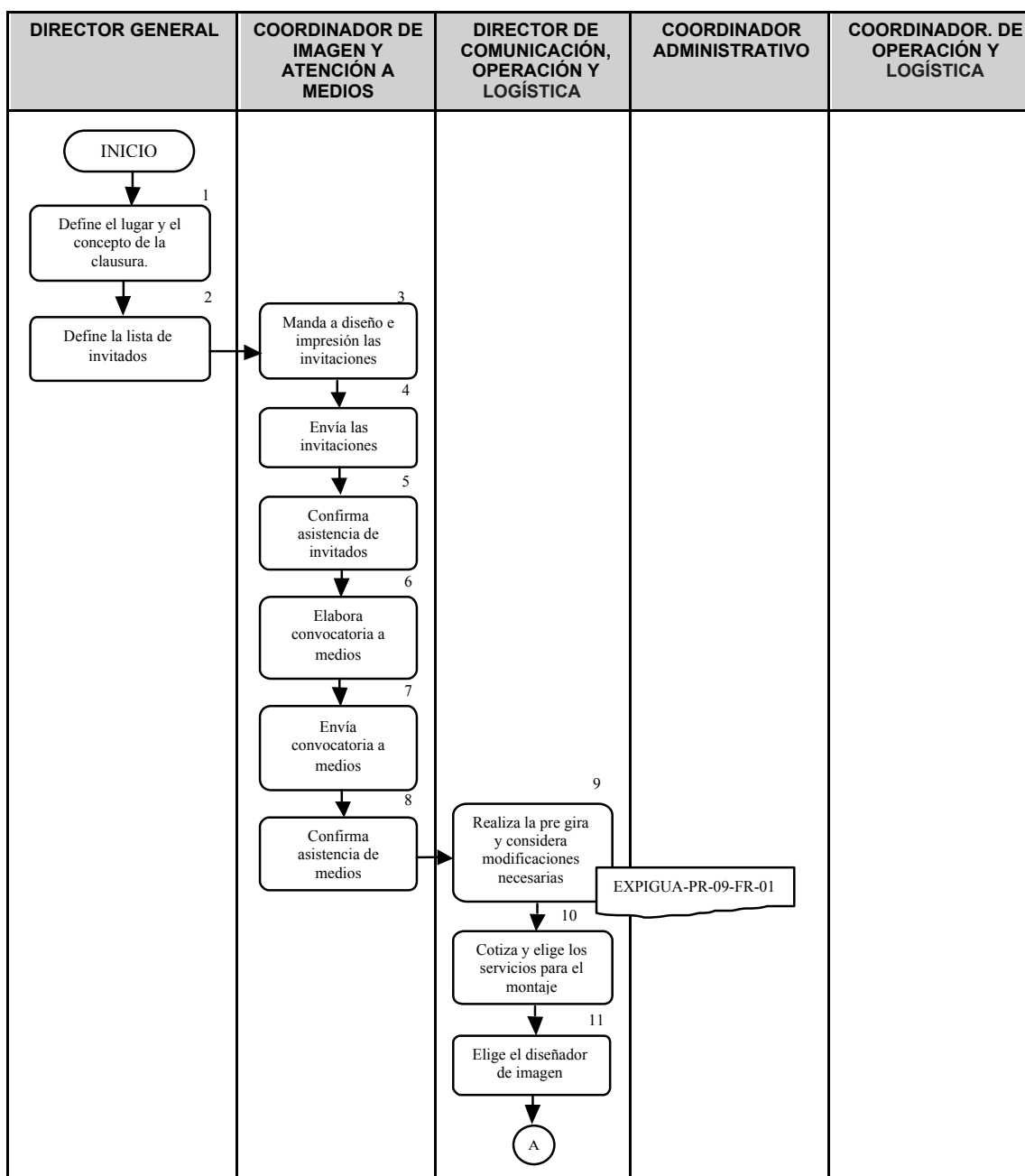
NOMBRE	U. M.	PERIODICIDAD	RESPONSABLE
Confirmar la asistencia de invitados	Invitaciones	Diario	Dirección de Comunicación, Operación y Logística
Montaje de la clausura	% de avance	Diario	Dirección de Comunicación, Operación y Logística



### NORMAS DE OPERACIÓN

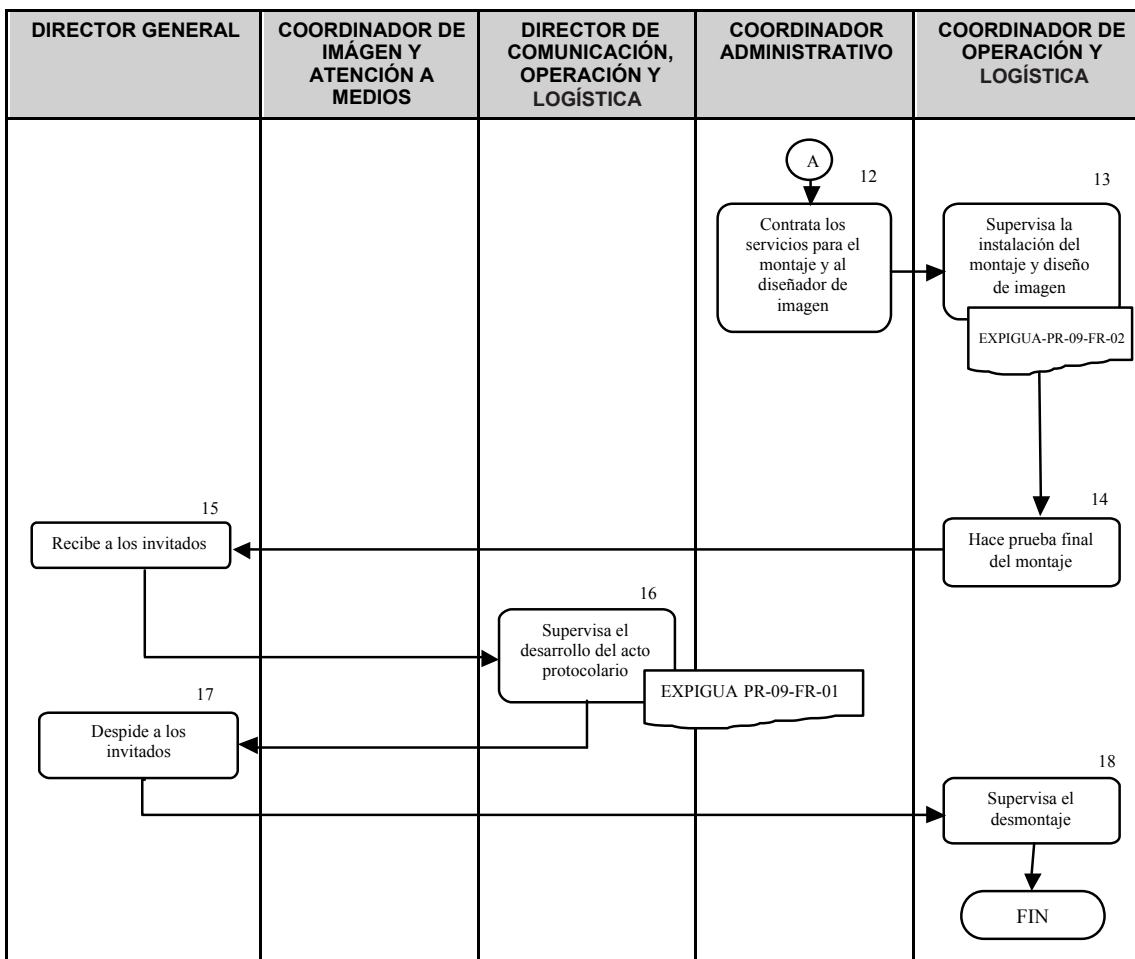
1. Asegurar la asistencia de los actores clave del sector pecuario
2. Cuidar el protocolo de participación de los integrantes del presidium
3. Respetar la normatividad del recinto
4. Cuidar la imagen institucional



	<b>PROCEDIMIENTO: CLAUSURA</b>		
	Código:	EXPIGUA-PR-09	
	Nivel de revisión:	00	

**DIAGRAMA DE FLUJO**





	<b>PROCEDIMIENTO: CLAUSURA</b>		
	Código:	EXPIGUA-PR-09	
	Nivel de revisión:	00	



	<b>PROCEDIMIENTO: CLAUSURA</b>		
	Código:	EXPIGUA-PR-09	
	Nivel de revisión:	00	

## DESARROLLO DE ACTIVIDADES

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Director General	Define el lugar y el concepto de la clausura, con base en el programa general
2		Define la lista de invitados considerando a los actores principales del sector pecuario: autoridades, asociaciones, instituciones, expositores, patrocinadores, entre otros.
3	Coordinador de Imagen y Atención a Medios	Manda a diseño e impresión las invitaciones
4		Envía las invitaciones por paquetería o servicio de carteo masivo, soportado por un acuse de recibo para asegurar la entrega.
5		Confirma asistencia de invitados, lo que permitirá asegurar la presencia del presidium y asignar lugares a los invitados.
6		Elabora convocatoria a medios, cuidando poner fecha, lugar y horario de la clausura.
7		Envía convocatoria a medios Nacionales, Estatales y Regionales.
8		Confirma asistencia de medios a través del correo oficial o vía telefónica.
9	Director de Comunicación, Operación y Logística	Realiza la pre gira y considera las modificaciones necesarias. En coordinación con Giras y Eventos del Gobernador, la SAGARPA y el Municipio, se realiza un recorrido para determinar el programa del acto protocolario, de acuerdo al formato EXPIGUA-PR-09-FR-01 ACTO PROTOCOLARIO.
10		Cotiza y elige los servicios para el montaje.
11		Elige el diseñador de imagen
12	Coordinador Administrativo	Contrata los servicios para el montaje y al diseñador de imagen

	<b>PROCEDIMIENTO: CLAUSURA</b>		
	Código:	EXPIGUA-PR-09	
	Nivel de revisión:	00	

13	Coordinador de Operación y Logística	Supervisa la instalación del montaje y diseño de imagen, de acuerdo al formato EXPIGUA-PR-09-FR-02 CHECK LIST MONTAJE DE CLAUSURA
14		Hace prueba final del montaje
15	Director General	Recibe invitados
16	Director de Comunicación, Operación y Logística	Supervisa el desarrollo del acto protocolario con base en el formato EXPIGUA-PR-09-FR-01 ACTO PROTOCOLARIO.
17	Director General	Despide a los invitados
18	Coordinador de Operación y Logística	Supervisa el desmontaje

### FORMATOS

CÓDIGO	NOMBRE DEL FORMATO
EXPIGUA-PR-09-FR-01	ACTO PROTOCOLARIO
EXPIGUA-PR-09-FR-02	CHECK LIST MONTAJE DE CLAUSURA

### GLOSARIO

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN

### DOCUMENTOS DE REFERENCIA

CÓDIGO	NOMBRE

### REGISTRO DE REVISIONES

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE	FECHA
00	Documento nuevo	Director de Comunicación, Operación y Logística	May 2015





#### 5.4.10 PROCEDIMIENTO DE DESMONTAJE



## PROCEDIMIENTO



## DESMONTAJE

GOBIERNO DEL ESTADO DE GUANAJUATO  
**SECRETARÍA DE DESARROLLO AGROALIMENTARIO Y RURAL**  
MAYO 2015

ELABORÓ  
Director General

VALIDÓ  
Consejo Directivo



	<b>PROCEDIMIENTO: DESMONTAJE</b>		
	Código:	EXPIGUA-PR-10	
	Nivel de revisión:	00	

### OBJETIVO

Realizar el desmontaje de la infraestructura de los proveedores y la de la EXPIGUA, a través de un plan ordenado, para la entrega del recinto en buenas condiciones.

### ALCANCE

INICIA:

Con la supervisión del retiro de la infraestructura.

TERMINA:



Con el acta de entrega- recepción del recinto.

### PROCESO DE REFERENCIA

Organización de la EXPIGUA

### PRODUCTO O SERVICIO

La entrega del recinto en buenas condiciones.



	<b>PROCEDIMIENTO: DESMONTAJE</b>		
	Código:	EXPIGUA-PR-10	
	Nivel de revisión:	00	

### INDICADORES

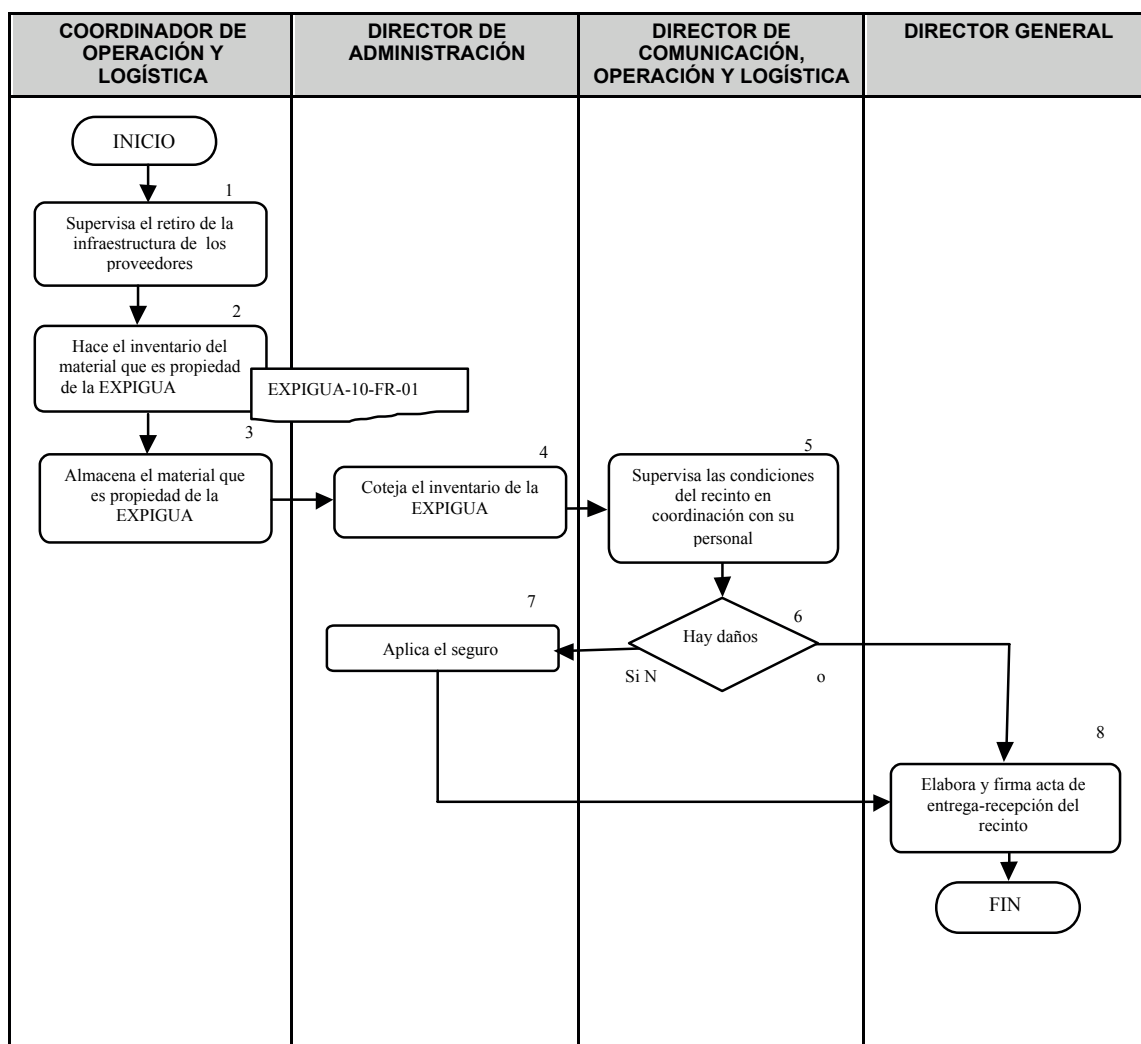
NOMBRE	U. M.	PERIODICIDAD	RESPONSABLE
Avance de desmontaje	%	Dos veces al día	Coordinador de Operación y Logística
Avance de inventario de material de la EXPIGUA.	%	Diario	Coordinador de Operación y Logística



### NORMAS DE OPERACIÓN

1. Desmontar sin dañar el recinto.
2. Cuidar la normatividad del recinto y de Protección Civil y de la SENASICA.
3. Resguardar el material de la EXPIGUA en un lugar apropiado y seguro.
4. Garantizar que el seguro cubra cualquier daño generado al recinto.

	<b>PROCEDIMIENTO: DESMONTAJE</b>		
	Código:	EXPIGUA-PR-10	
	Nivel de revisión:	00	

## DIAGRAMA DE FLUJO





	<b>PROCEDIMIENTO: DESMONTAJE</b>		 <small>GANADO   EQUIPO   SERVICIOS</small> <small>cria buenos negocios</small>
	Código:	EXPIGUA-PR-10	
	Nivel de revisión:	00	

### DESARROLLO DE ACTIVIDADES

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Coordinador de Operación y Logística	Supervisa el retiro de la infraestructura de los proveedores
2		Hace el inventario del material que es propiedad de la EXPIGUA según el formato EXPIGUA-PR-10-FR-01 INVENTARIO DE MATERIALES
3		Almacena el material que es propiedad de la EXPIGUA
4	Director de Administración	Coteja el inventario de la EXPIGUA
5	Director de Comunicación, Operación y Logística	Supervisa las condiciones del recinto en coordinación con su personal
6		Hay daños? SI: Continúa la actividad 7 NO: Continúa la actividad 8
7	Director de Administración	Aplica el seguro
8	Director General	Elabora y firma acta de entrega-recepción del recinto

### FORMATOS

CÓDIGO	NOMBRE DEL FORMATO
EXPIGUA-PR-10-FR-01	INVENTARIO DE MATERIALES

	<b>PROCEDIMIENTO: DESMONTAJE</b>		
	Código:	EXPIGUA-PR-10	
	Nivel de revisión:	00	

### GLOSARIO

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
SENASICA	Servicio Nacional de Sanidad, Inocuidad y Calidad Agroalimentaria

### DOCUMENTOS DE REFERENCIA

CÓDIGO	NOMBRE
--------	--------

### REGISTRO DE REVISIONES

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE	FECHA
00	Documento nuevo	Director de Comunicación, Operación y Logística	May 2015



## 5.4.11 PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA





### PROCEDIMIENTO

## EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA

GOBIERNO DEL ESTADO DE GUANAJUATO  
**SECRETARÍA DE DESARROLLO AGROALIMENTARIO Y RURAL**  
MAYO 2015

ELABORÓ  
Director General

VALIDÓ  
Consejo Directivo

	<b>PROCEDIMIENTO: EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA</b>		
	Código:	EXPIGUA-PR-11	
	Nivel de revisión:	00	

## OBJETIVO

Mejorar continuamente los productos y servicios de la Expo, mediante la evaluación del desarrollo de las actividades y eventos, la medición de la satisfacción de los clientes, la consideración de sus expectativas, así como de la comparación referencial de otras Expos similares, con el propósito de garantizar la consolidación y crecimiento sostenido de la EXPIGUA.

## ALCANCE

Con la evaluación del desarrollo de las actividades de la EXPIGUA y de la satisfacción de los clientes.

TERMINA:

Con la propuesta de mejora para la siguiente edición de la EXPIGUA.



## PROCESO DE REFERENCIA

Organización de la EXPIGUA

## PRODUCTO O SERVICIO

Propuesta concreta de mejora para la siguiente edición de la EXPIGUA.





	<b>PROCEDIMIENTO: EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA</b>		
	Código:	EXPIGUA-PR-11	
	Nivel de revisión:	00	

## INDICADORES

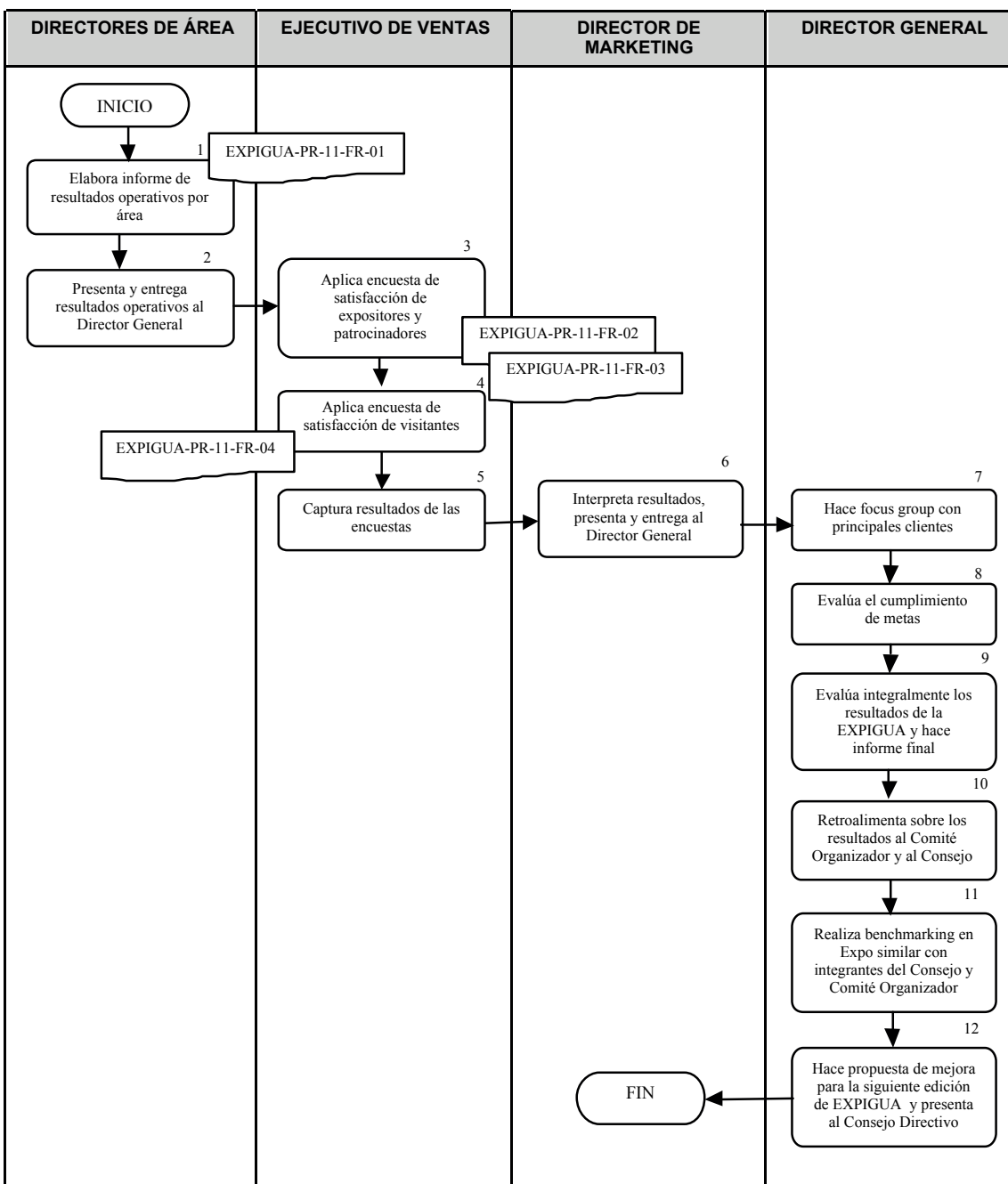
NOMBRE	U. M.	PERIODICIDAD	RESPONSABLE
Índice de satisfacción de expositores y patrocinadores	%	Fin de la expo	Director General
Índice de satisfacción de visitantes	%	Fin de la expo	Director General
Cumplimiento de metas	%	Fin de la expo	Director General



## NORMAS DE OPERACIÓN

1. Aplicar las encuestas al menos al 10% de los visitantes a la Expo
2. La dinámica de focus group se debe hacer con clientes clave y con un número de participantes no mayor a 15 personas
3. Se debe elegir la Expo similar más exitosa a nivel mundial para realizar el benchmarking

	<b>PROCEDIMIENTO: EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA</b>		
	Código:	EXPIGUA-PR-11	
	Nivel de revisión:	00	



### DIAGRAMA DE FLUJO



	<b>PROCEDIMIENTO: EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA</b>		
	Código:	EXPIGUA-PR-11	
	Nivel de revisión:	00	

## DESARROLLO DE ACTIVIDADES

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Directores de Área	Elaboran el informe de resultados operativos de cada una de sus áreas, formato EXPIGUA-PR-11-FR-01 RESULTADOS OPERATIVOS POR ÁREA
2	Directores de Área	Analizan los resultados de las operaciones de cada área, los presentan y entregan al Director General
3	Ejecutivos de Ventas	Aplican la encuesta de satisfacción de expositores y patrocinadores, formatos EXPIGUA-PR-11-FR-02 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE EXPOSITORES GANADEROS, EXPIGUA-PR-11-FR-03 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE EXPOSITORES COMERCIALES
4	Ejecutivos de Ventas	Aplican la encuesta de satisfacción de visitantes, formato EXPIGUA-PR-11-FR-04 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES
5	Ejecutivos de Ventas	Capturan en una base de datos de Excel los resultados de las encuestas.
6	Director de Marketing	Interpreta los resultados de las encuestas, los presenta y entrega al Director General.
7	Director General	Hace ejercicio de Focus Group con los principales clientes, expositores y patrocinadores.
8	Director General	Evalúa el cumplimiento de resultados, con base en las metas planteadas con el consejo Directivo en la planeación de la EXPIGUA.

	<b>PROCEDIMIENTO: EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA</b>		
	Código:	EXPIGUA-PR-11	
	Nivel de revisión:	00	



9	Director General	Evalúa integralmente los resultados de la EXPIGUA, considerando 1) Los resultados operativos 2) La satisfacción de clientes y 3) El cumplimiento de metas. Hace el informe final de resultados
10	Director General	Retroalimenta mediante una presentación ejecutiva sobre los resultados al Comité Directivo y al Consejo Directivo
11	Director General	Realiza un benchmarking en una o más exposiciones similares a la EXPIGUA, con la participación de algunos de los miembros del Consejo Directivo y del Comité Directivo.
12	Director General	Hace propuesta de mejora para la siguiente edición de EXPIGUA y la presenta al Consejo Directivo

## FORMATOS

CÓDIGO	NOMBRE DEL FORMATO
EXPIGUA-PR-11-FR-01	RESULTADOS OPERATIVOS POR ÁREA
EXPIGUA-PR-11-FR-02	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE EXPOSITORES GANADEROS
EXPIGUA-PR-11-FR-03	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE EXPOSITORES COMERCIALES
EXPIGUA-PR-11-FR-04	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES

## GLOSARIO

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
----------	-------------

	<b>PROCEDIMIENTO: EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA</b>		
	Código:	EXPIGUA-PR-11	
	Nivel de revisión:	00	

### DOCUMENTOS DE REFERENCIA

CÓDIGO	NOMBRE
--------	--------

### REGISTRO DE REVISIONES

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE	FECHA
00	Documento nuevo	Director General	May 2015





## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE EXPOSITORES GANADEROS



Favor de evaluar los siguientes servicios	PÉSIMO	MAL	REGULAR	BIEN	EXCELENTE
Servicio de recepción de ganado					
Servicio de limpieza					
Servicio de seguridad					
Servicios médicos					
Servicios veterinarios					
Servicio de alimentos					
Bañaderos					
Regaderas					
Instalación eléctrica					
Instalación Hidráulica					
Camas para ganado					
Estructuras					
Pista de calificación					
Jueces					
Traductores					
Premiación					
Ventas					
Salida de ganado					

¿Qué es lo que más le gustó de la EXPIGUA?:


¿Qué es lo que menos le gustó de la EXPIGUA?:


Sugerencias


Si desea puede proporcionar sus datos:

Nombre: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

Email: \_\_\_\_\_



**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE EXPOSITORES COMERCIALES**



Favor de evaluar los siguientes servicios	PESIMO	MAL	REGULAR	BIEN	EXCELENTE
---	--------	-----	---------	------	-----------

Estacionamiento					
Registro					
Condiciones del stand					
Instalación eléctrica					
Instalación Hidráulica					
Señalética					
Servicio de limpieza					
Servicio de seguridad					
Servicios médicos					
Ventas					

¿Qué es lo que más le gustó de la EXPIGUA?:


¿Qué es lo que menos le gustó de la EXPIGUA?:


Sugerencias


Si desea puede proporcionar sus datos:

Nombre: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

Email: \_\_\_\_\_





## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES



Favor de evaluar los siguientes servicios	PESIMO	MAL	REGULAR	BIEN	EXCELENTE
Servicio de estacionamiento					
Venta de boletos					
Mesa de registro					
Zona de exposición de ganado					
Zona de exposición de Stands					
Espectaculos					
Conferencias					
Calificaciones					
Servicio de sanitarios					
Limpieza de la Expo					
Seguridad					
Área de restaurantes					

¿Qué es lo que más le gustó de la EXPIGUA?:


¿Qué es lo que menos le gustó de la EXPIGUA?:


Sugerencias


Si desea puede proporcionar sus datos:

Nombre: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

Email: \_\_\_\_\_

## CONCLUSIÓN

Al inicio de mi desarrollo profesional, no imaginé que la vida me ofrecería la oportunidad de desempeñar el puesto de Coordinadora de Comunicación Social de la Secretaría de Desarrollo Agroalimentario y Rural, menos aún, que dentro de esta responsabilidad formaría parte del Equipo Directivo de la Expo Pecuaria Internacional de Guanajuato. Sin embargo, mis superiores confiaron y gran parte de la responsabilidad operativa de la Expo la descansaron en mí.

Con esa responsabilidad a cuestas y con la convicción de ofrecer una Expo Pecuaria de la más alta calidad, a través de las diversas ediciones, fui obteniendo experiencia y aprendiendo de las áreas de oportunidad derivadas de la falta de organización y coordinación del equipo; el factor fundamental es que nunca profesionalizamos el quehacer de la Expo; la planeación y las decisiones fueron informales de forma que podrían variar de un evento a otro provocando, tal como lo he venido comentando en el contenido de la tesina, desgastes humanos y costos innecesarios.

Por tal razón, considero que al compartir mi experiencia con la propuesta del manual de procedimientos para la organización de una Expo Pecuaria, estoy plasmando varios años de aprendizaje que puede facilitar el involucramiento de cualquier persona al medio y contribuir a asegurar buenos resultados.

Sin embargo, es importante resaltar que no es la única herramienta necesaria para profesionalizar la organización de una Expo, se requiere complementar al menos con el Manual de Organización; propuse el manual de procedimientos porque considero que es la herramienta más completa que puede contribuir dado que describe de forma detallada las actividades a realizar, quien las debe realizar y con qué características.

Por otro lado, es importante mencionar que el documento por sí mismo carece de valor, pues se deben dar 3 principios fundamentales para que sea de utilidad:

Que la propuesta del manual de procedimientos la lidere el equipo directivo y que se involucre en su diseño, implementación, ejecución y mejora continua.

Que se dé a conocer, se socialice y se capacite a todo el equipo de trabajo.

Que se someta a mejora permanente, evaluando y cuestionando continuamente su funcionalidad.

El legado es contribuir a desarrollar organizaciones perfectamente diseñadas, que optimicen resultados para todos los grupos de interés, superen las expectativas de sus clientes, satisfagan las necesidades del equipo de trabajo, contribuyan al desarrollo de sus proveedores con un enfoque de ganar – ganar y se cumplan las metas propuestas por los directivos o accionistas.

Deseo de todo corazón que esta propuesta sea de utilidad.

## **BIBLIOGRAFÍA**

GRAHAM Y ENGLUND. “**Administración de Proyectos Exitosos**”. Prentice Hall. México. 1999. Pp. 253.

KOONTZ Y WEHRICH. “**Administración Una Perspectiva Global**”. 12ª Edición. McGraw-Hill. México. 2004. Pp. 797.

LOWENTHAL, Jeffrey N. “**Reingeniería de la Organización**”. 5ª Edición. Panorama. México. 1999. Pp. 191.

MELGAR CALLEJAS, José María. “**Organización Y Métodos para el Mejoramiento Administrativo de las Empresas**”. UFG Editores. El Salvador. 2002. Pp. 400.

MÜNICH Y GARCÍA. “**Fundamentos de Administración**”. 7ª Edición. Trillas. México. 2006. Pp. 264.

REYES PONCE, Agustín. “**Administración de Empresas Teoría y Práctica II parte**”. Limusa. México. 2007. Pp. 392.

ROBBINS, Stephen P. “**Comportamiento Organizacional**”. 3ª Edición Prentice Hall.. México. 1987. Pp. 566.

RODAS CARPIZO, Alejandro Roberto. “**Administración Básica**”. 3ª Edición. Editorial Limusa. México. 2005. Pp. 314.

SERRANO RAMÍREZ, Américo Alexis. “**Administración I y II**”. UCA Editores. El Salvador. 2004. Pp. 796.

## **OTRAS FUENTES**

Comité Técnico ISO/TC 176, Gestión y Aseguramiento de la Calidad, Subcomité SC 2, Sistemas de la Calidad. Norma Internacional ISO 9001:2008. 4ª Edición. Página VI. Pp. 32.

Organización Internacional de Certificación. “Sistemas de gestión de la calidad. Fundamento y vocabulario. Norma Internacional ISO 9000:2005”. Suiza. 2005. Pp. 32

Ley Orgánica del Poder Ejecutivo para el Estado de Guanajuato

Reglas de Operación del Programa de Desarrollo de Capacidades y Asistencia Técnica Agropecuarias

<http://www.sdayr.guanajuato.gob.mx>