

# Programa de comunicación interna y externa.

Del Fideicomiso de Obras  
por Cooperación.

León, Guanajuato.



## Índice

### **I. Objetivo.**

### **II. Comunicación Institucional.**

- a) Tipos de Comunicación.
- b) Identidad Institucional.
  - Identidad Conceptual.
    - Misión
    - Visión
    - Valores
    - Objetivos 2012-2015
  - Identidad visual.

### **III. Comunicación Interna.**

- a) Protocolo de Inducción.
- b) Comunicación oficial.
- c) Estructura del oficio.
- d) Tarjeta Informativa.
- e) Circulares, convocatorias, acuerdos, actas y avisos.
- f) Comunicación Informal.
- g) Comunicación formal.
- h) Lineamientos para reuniones.
- i) Pizarrones informativos.
- j) Eflow.

### **IV. Comunicación Externa.**

- a) Estrategias de comunicación.....
- b) Protocolo de atención al público.....
- c) Protocolo de atención telefónica.....
- d) Protocolo de vestimenta.....

### **V. Conclusiones.**

### **VI. Formatos para minuta.**

## **I. Objetivo**

Uno de los factores fundamentales que permite el logro de los objetivos planteados dentro del Fideicomiso de Obras por Cooperación (FIDOC), es contar con canales de comunicación efectivos. La comunicación debe ser verás, eficiente y oportuna.

El Fideicomiso de Obras por Cooperación de León es una entidad paramunicipal. Encargado de promover junto con los vecinos obras de infraestructura, tales como: pavimentación y obras diversas para recaudar los fondos necesarios, administrar los recursos captados, asegurar su correcta aplicación; y cobrar las cuentas vencidas. Se divide en siete áreas operativas: Dirección, administración, contabilidad, calidad, promoción, jurídico y cobranza las cuales deberán seguir prácticas de comunicación interna y externa que agilicen el cumplimiento de los fines institucionales.

Una comunicación efectiva dentro del fideicomiso permite que las decisiones estratégicas del titular se comprendan por todo el personal, quienes operativamente las ejecutan con el fin de conseguir los objetivos establecidos. Para lograrlo de una manera exitosa se necesitarán lineamientos y canales de comunicación eficaces. La funcionalidad de una buena comunicación en el FIDOC, permitirá mantener una adecuada coordinación entre cada una de sus áreas; es un instrumento que posibilita el desarrollo organizacional, estimula la colaboración y creatividad de sus integrantes; reduce los conflictos y la tensión. Abona en la calidad del trabajo; así mismo contribuye de manera importante en la satisfacción del personal y su titular, abonando a un adecuado clima laboral.

## II. Comunicación Institucional

- La comunicación institucional consiste en el proceso de emisión, recepción y retroalimentación de la información dentro del fideicomiso. Este proceso es interno o externo.
- Es una herramienta de trabajo que designa el canal de la información en la organización relacionando las necesidades e intereses, con su personal y la sociedad.
- Además propicia entre los integrantes el conocimiento de la organización y aumenta su sentido de pertenencia a la misma.
- Es indispensable para el cumplimiento eficaz de los objetivos en la organización.

## **a) Tipos de comunicación**

- Vertical descendente: aquella que fluye desde los niveles superiores hasta los niveles inferiores (órdenes, circulares, boletines)
- Vertical ascendente: aquella que fluye desde los niveles inferiores hasta los niveles superiores. Los integrantes cuentan con los canales adecuados para comunicar a sus superiores (encuestas, reuniones con el personal)
- Lateral u horizontal: es la que se da entre integrantes, equipos de trabajo y entre las áreas del FIDOC. La comunicación fluye en el mismo nivel.
- Monodireccional: se transmite la información únicamente en una vía, de emisor a receptor sin que este último de respuesta.
- Bidireccional: es una comunicación de doble vía, permite retroalimentación entre el emisor y el receptor.
- Multidireccional: aquí no sólo participa el emisor y receptor, si no que existen respuestas de diferentes grupos. Un ejemplo de la comunicación multidireccional se encuentra en internet, donde varias personas pueden comunicarse al mismo tiempo.

- Verbal: Se produce de forma oral, basada en el diálogo. En este tipo de comunicación se debe prestar atención en el tipo de palabras, se recomienda un vocabulario apropiado.
- No verbal: no se produce de forma oral, puede tratarse de comunicación escrita o aquello que se conoce como lenguaje corporal.
- Formal o institucional: Se realiza mediante comunicados, circulares y boletines con carácter oficial, su contenido es supervisado por el superior jerárquico.
- Informal: Se establece entre el personal de la entidad. En la mayoría de los casos este tipo de comunicación que resulta ser más ágil y eficaz que la formal, por ende si se ignora, puede afectar el desarrollo de la organización.
- Organizada: Se realiza en base a un plan.
- Improvisada: es cuando no se planifica la comunicación y se produce de forma espontánea sin base a ningún plan.

## **b) Identidad Institucional**

Es la modalidad por la cual el FIDOC, emite información con el propósito de transmitir a la ciudadanía su finalidad. Se integra por: identidad conceptual e identidad visual.

### **La Identidad Conceptual:**

La identidad conceptual fue determinada con base en la función pública del Fideicomiso de Obras por Cooperación, establecida en la Ley Orgánica Municipal para el Estado de Guanajuato.

### **Misión**

Trabajar con la ciudadanía leonesa, fomentar su participación mediante la organización ciudadana y administración del patrimonio, promover obras de pavimentación y obras diversas por cooperación, para impulsar la calidad de vida y el desarrollo municipal a través de la conjunción de recursos entre la sociedad y el gobierno.

### **Visión**

Fomentar una conciencia social y un vínculo de confianza con la ciudadanía para el fortalecimiento de la participación en obras de pavimentación y en obras diversas, con la finalidad de mejorar el entorno social y la calidad de vida de los habitantes leoneses.

## Valores

- Sentido Humano
- Legalidad
- Calidad en el servicio
- Honestidad
- Transparencia
- Responsabilidad

## Objetivos 2012-2015:

- Ser una Institución reconocida por nuestra labor de promoción de pavimentaciones.
- Solventar las solicitudes ciudadanas de manera cortés, rápida, eficiente y efectiva.
- Lograr la promoción de al menos 150 calles anuales.
- Aumentar en la etapa de promoción la participación económica al menos en un 50% de recuperación correspondiente a la ciudadanía.
- Recuperar al menos 80 millones de pesos de la cartera en cobranza durante el trienio.





## Identidad Visual

La identidad visual es integral. Fue establecida por la Dirección General de Comunicación Social y es la que identifica, a través de logotipos, formas y tipografía a la Administración. En el FIDOC, nos sujetamos a los lineamientos establecidos, por lo que a continuación describimos cómo debe ser la imagen visual:

Logotipo de la Administración:



Logotipo de FIDOC:



Tipografía: Helvética

Fideicomiso de Obras  
por Cooperación

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ  
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz  
1234567890!"#\$%&'()\*=?;:

### **III. Comunicación Interna**

Esta se centra en el capital humano, aquí se integran los directivos con todos los niveles del FIDOC. Se establecen canales adecuados de comunicación que permiten incluir a todos los integrantes del fideicomiso en un mismo proyecto. Se busca además un ambiente cordial y de confianza, donde todos se sientan involucrados con los objetivos establecidos. Es necesario optimizar la circulación de la información, claridad, temporalidad y congruencia en los mensajes.

#### **a) Protocolo de Inducción**

Todo personal de nuevo ingreso, deberá de inmediato conocer a través de una exposición impartida por personal de la subdirección financiera, las políticas y procedimientos del Fideicomiso de Obras por Cooperación.

##### Material que deberá conocer:

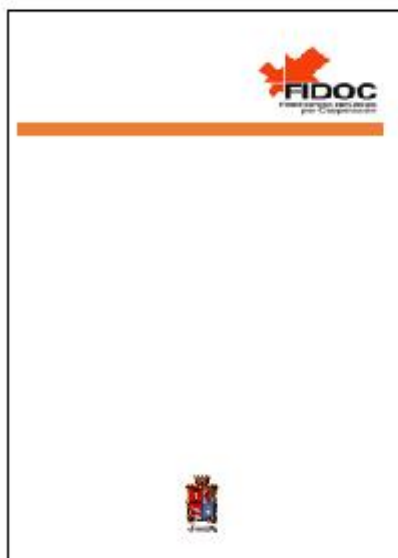
1. Manual de Inducción.
2. Programa de comunicación interna y externa del FIDOC.
3. Reglas de operación del Fideicomiso de Obras por Cooperación.
4. Manual General de políticas y procedimientos de FIDOC.
5. Ley de Acceso a la Información Pública para el Estado y los Municipios de Guanajuato.
6. Ley de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos del Estado de Guanajuato y sus municipios.
7. Ley de Hacienda para los municipios del estado de Guanajuato.

Recorrido por las instalaciones del FIDOC y presentación con todo el personal. El objetivo es que conozcan físicamente las áreas y su ubicación, así como a sus nuevos compañeros, fomentando con esto la confianza del personal de nuevo ingreso e integración inmediata con los demás integrantes.

## b) Comunicación Oficial.

La comunicación oficial se establece a través de documentos formales con formatos específicos, determinados previamente con la imagen institucional. Para esto, existe un membrete autorizado por el Director General del FIDOC, que contiene los elementos institucionales que deben ser utilizados en toda la comunicación que se genere al interior de la entidad. Para la comunicación formal del interior hacia el exterior del FIDOC, existe otro membrete previamente autorizado. La documentación puede ser: oficios, circulares, órdenes, notificaciones, requerimientos y/o comunicados. A continuación, se exponen ejemplos de los membretes para la comunicación oficial que deben ser utilizados:

Hoja membretada  
Comunicación Interna



Hoja membretada  
Comunicación Externa



### c) Estructura del oficio

Los oficios o comunicados oficiales que van del FIDOC hacia las demás dependencias, u organismos, tienen que ser revisados por el Subdirector de Área o en su caso el coordinador; la firma será exclusivamente del Director General del FIDOC. A todos los oficios se les debe anotar en la parte inferior izquierda, las iniciales en mayúscula de quién hizo el documento y de quién lo supervisó. La estructura del oficio debe contener en letra arial y tamaño 12 puntos, lo siguiente:

León, Guanajuato, 28 de julio de 2014

**Oficio: FIDOC/DG/0564/14 (negrita)**

Asunto: Informe Preliminar

**En la parte inferior izquierda el contenido es el siguiente:**

ATENTAMENTE

“EL TRABAJO TODO LO VENCE”

“León es Uno, construyendo el cambio”

“2014, Año de Octavio Paz y Efraín Huerta”

**Firmas y antefirma de quien lo realiza:**

Lic. Nelly Gutiérrez Ramos

Directora General del FIDOC.

NGR/MACR/BESB (Dir. Gral/subdirector de área/quien elabora).

**Nomenclatura para identificación de puesto y funciones:**

| Puesto                       | Siglas |
|------------------------------|--------|
| Directora General            | DG     |
| Subdirector técnico          | SDT    |
| Subdirector financiero       | SDF    |
| Coordinación de Calidad      | CCA    |
| Coordinación de Cobranza     | CCO    |
| Coordinación de Contabilidad | CCT    |
| Coordinación de Promoción    | CPR    |
| Asesor Jurídico              | JUR    |

## d) Tarjeta Informativa

Este es un tipo de comunicación formal donde se plasma de manera sintetizada, alguna información relevante que se necesite comunicar.

Los requisitos con los que debe contar el documento, se describen a continuación:

### Tarjeta informativa No.

**Para:**

Nombre y cargo del receptor

**De:**

Nombre y cargo del emisor

**Asunto:**

**Contenido:**

**Conclusión:**

**Fecha:**

Parte inferior derecha

**Iniciales de quien elabora y supervisa:**

En la parte inferior izquierda



  
FIDOC  
Fideicomiso de Obras por Cooperación

---

Tarjeta Informativa

Para: Nombre y cargo del Receptor  
De: Nombre y cargo  
Asunto:  
Contenido:  
Conclusión:

BESB/MCR León, Oto. 27 de abril, 14.  


### **e) Circulares, convocatorias, acuerdos, actas y avisos.**

Estos documentos deben realizarse con la hoja membretada interna. Recomendamos que se manejen con claridad, precisión, síntesis, naturalidad y cortesía. Todas necesitan contener la fecha de emisión, destinatario en su caso, mensaje y firma del emisor. Requieren además integrar en la parte inferior izquierda, las iniciales de quién la elaboró y de quién supervisó.

### **f) Comunicación Informal**

Es un estilo dentro la estructura de la comunicación laboral y es esencial para la eficiencia organizacional. Se establece entre los integrantes del fideicomiso por relaciones afectivas, identidad y simpatía que se produce entre estos, independientemente del cargo o la posición que ocupen, facilita la colaboración y el intercambio de experiencias y conocimientos. Este tipo de comunicación es muy sensible y puede ser adversa a la institución, se debe evitar cuando aparecen los rumores mal intencionados, mentiras y/o informaciones inexactas que tengan consecuencias negativas para el fideicomiso.

## **g) Comunicación Formal**

### **Internet – Correo Electrónico**

Toda la comunicación que se haga por esta vía, deberá contener los siguientes datos como firma electrónica: a quien va dirigida, asunto, contenido, cargo, dirección de área, teléfono con extensión y el logotipo del FIDOC.

C.P. Ma. Margarita Guevara Méndez  
Coordinadora de Área  
Sub-Dirección Financiera  
Tel. 470 86 15 al 18 ext. 6906



social que se multiplica

### **Correo Informativo**

Este instrumento tiene la finalidad de dotar de información de interés y utilidad en el desarrollo de las labores cotidianas y programáticas para todos los integrantes. En la elaboración de este medio informativo de carácter interno, es trascendental contar con la participación de todos los integrantes del FIDOC.

### **Verbal.**

Se produce de forma oral, basada en diálogo. Se recomienda en este tipo de comunicación, que todos los integrantes del FIDOC, se conduzcan con una alta cortesía, claridad, empatía, honestidad, buena actitud, respeto y compañerismo.

### **Minuta.**

Este instrumento tiene la finalidad de sentar por escrito en los formatos para este fin establecidos: los acuerdos, compromisos, solicitudes, quejas, sugerencias o cualquier requerimiento de la ciudadanía o servidor público, y documentar las reuniones internas del personal del FIDOC con el objetivo de tener el respaldo de la reunión o solicitud y dar el seguimiento correspondiente. Se debe utilizar el formato de minuta de campo o minuta de junta de acuerdo al criterio del facilitador.

### **Buzón de quejas y sugerencias.**

Es un instrumento que nos permite mantener una comunicación con nuestro cliente principal que son los cooperadores, para tener un registro y control de sus observaciones, estar pendientes y dar la atención y seguimiento correspondiente a sus solicitudes o requerimientos.





## **h) Lineamientos para reuniones**

### **Junta Directiva.**

Al menos una vez al mes se realizará una junta directiva donde se comunicarán y tratarán asuntos de interés general para el FIDOC. El Director General del FIDOC, será quién dirija dicha reunión.

### **Junta de área.**

Al menos una vez al mes los titulares de las áreas internas del FIDOC, realizarán una junta con su personal, aquí se darán a conocer: lineamientos, estrategias para lograr metas y objetivos, órdenes, programas, avance en metas y demás información. Los subdirectores de cada área serán los responsables de mantener a su personal informado de las estrategias e indicaciones planteadas por el Director General del FIDOC.

### **Junta General.**

Cada seis meses el Director General, realizará una junta con todo el personal del FIDOC, donde se informará avance y seguimiento de las políticas generales de control y evaluación de la institución, así como planes, programas, compromisos y objetivos asumidos por la misma.

Deberá generarse minuta con los puntos y acuerdos tratados en las juntas: Directiva, de Área o General con la firma de todos los asistentes de enterado, la minuta original se archiva para consulta y se genera una copia que se entregará a la jefatura administrativa. Se anexan 2 formatos de minutas al final del manual (\*1). Minuta de junta y minuta de campo: el tipo de minuta a utilizar queda sujeto al criterio del facilitador.

## i) Pizarrones informativos

Este medio visual fijo, está habilitado estratégicamente en FIDOC. Tiene la finalidad de ampliar los canales de información entre el personal. Se destinará para la comunicación general; avisos, calendarios y comunicados.

Pizarrón Externo:



Pizarrón Interno:



Fideicomiso de Obras  
por Cooperación

## j) Eflow

Es una aplicación desarrollada con tecnología WEB (soportada por un buscador de internet) específica para administrar la correspondencia oficial de la Dirección General del FIDOC, bajo un esquema de seguridad por usuarios autenticados, se asignan distintos permisos y privilegios para llevar a cabo la gestión de documentos entre las distintas áreas que conforman el Fideicomiso.

Las funciones generales realizadas con el sistema de Eflow son:

- Recepción de documentos: recibir los documentos oficiales e identificar el asunto.
- Distribución de documentos: asignar los documentos a los usuarios que representan cada una de las áreas.
- Redistribución de documentos: asignar los documentos a los usuarios seleccionados para generar la respuesta solicitada.
- Gestión de respuestas: anexar las respuestas a los documentos que lo solicitan por los usuarios seleccionados.

**FIDOC**  
Fideicomiso de Obras  
por Cooperación

## **VII. Comunicación Externa**

La comunicación externa del FIDOC, tiene como fin difundir los servicios y atender a la ciudadanía, dependencias y entidades de la administración municipal. Por su naturaleza, ésta entidad tiene trato directo con los ciudadanos para promover conjuntamente con los vecinos obras de infraestructura, tales como: la pavimentación y obras diversas, recaudar fondos para las obras, administrar los recursos captados y asegurar su correcta aplicación, cobrar las cuentas vencidas, entre otras. Por lo anterior, es importante difundir estos procesos que son de gran alcance para los servidores públicos y la ciudadanía.

### **a) Estrategias de comunicación**

#### **Participación en Ferias de Servicios.**

Tiene la finalidad de dar a conocer a los Ciudadanos los programas y las acciones que realiza el FIDOC. La difusión se llevará a cabo a través de instalación de mesas informativas en las distintas colonias donde se realizan las ferias mencionadas.

#### **Tríptico**

Es un medio de comunicación externo, informativo y sencillo. El objetivo de esta publicación es informar a la ciudadanía el propósito del FIDOC, así como los requisitos y beneficios de participar en este programa.

#### **Comunicación por internet.**

El FIDOC, difundirá a través de su página web información sobre programas, servicios, promociones y/o contactos de la entidad. Dicha información es de carácter público, por lo que la pone a disposición de la ciudadanía. El área encargada del manejo y actualización de la información publicada será el área de Tecnologías de la Información. Cualquier servidor público que desee subir algún dato al portal del FIDOC, deberá generar un oficio firmado por el Director General del FIDOC y con el visto bueno del Subdirector de área.

## **b) Protocolo de atención al público.**

La adecuada atención al público es convicción del FIDOC, por ello el personal deberá en todo momento conducirse con decoro, amabilidad y cortesía. El horario de atención es de 8:00 a.m. a 3:30 p.m. de lunes a viernes, exceptuando días oficiales marcados por ley.

En la atención directa al público se atenderá al uso de las siguientes expresiones; Buen día, buena tarde, gracias, entidad, estoy a sus órdenes y para servirle; como parte del protocolo de atención. Además, es obligación de los servidores públicos adscritos al FIDOC, portar el gafete que los identifica como funcionarios del fideicomiso.

La atención al usuario, debe ser inmediata y en caso de demora se deberá justificar los motivos ofreciendo un tiempo aproximado de atención. Es responsabilidad de los servidores públicos orientar en todo momento al ciudadano en sus dudas.

Áreas de atención al público. Estas deben estar limpias y ordenadas. Deberá tener a la vista la Misión, Visión, y Valores que rigen el actuar del FIDOC.

## **c) Protocolo de Atención Telefónica.**

En la atención de llamadas telefónicas se seguirá un protocolo. Al contestar una llamada telefónica, es necesario decir el nombre de la entidad, saludo cortés y nombre de la persona que está atendiendo la llamada. De tal forma que la contestación sea de la siguiente manera: FIDOC, buen día, le atiende Laura. ¿En qué le puedo servir?

Es responsabilidad del personal contestar lo más pronto posible una llamada telefónica propia o de algún compañero cercano.

#### **d) Protocolo de Vestimenta:**

Como parte integral de la imagen que este fideicomiso quiere proyectar hacia el exterior tanto a la ciudadanía como a las dependencias con las que interactúa, se instituye la utilización de las camisas con el logotipo oficial impreso que portará el personal adscrito a esta dirección:

- Lunes: Camisa/blusa color blanco
- Martes: Camisa/blusa color gris
- Miércoles Camisa/blusa color rojo
- Jueves Camisa/blusa color verde
- Viernes Libre.

La utilización de la camisa es de carácter obligatorio para todo el personal adscrito al FIDOC, exceptuando al Director General y Subdirectores.

Al servidor público que realiza trabajo de campo se obliga la utilización del chaleco con el logo oficial del FIDOC: la Coordinación de Promoción, Coordinación de Calidad, trabajo social y Notificadores. El sombrero o gorra es para uso exclusivo al exterior de las instalaciones del FIDOC.

Se prohíbe el uso de huarache, playera y tenis.

**FIDOC**  
Fideicomiso de Obras  
por Cooperación

## **V. Conclusiones**

El objetivo de este documento es homologar criterios generales en los flujos de comunicación del FIDOC. La buena comunicación es una herramienta que permite el logro de las metas planteadas. Para el cumplimiento de objetivos, la comunicación debe ser efectiva, es decir que el mensaje sea comprendido tal cual fue enviado por el emisor. Este Programa de Comunicación Interna y Externa del FIDOC, establece las formas, recomendaciones y lineamientos que deberán seguir los integrantes del fideicomiso; permitiendo el pleno entendimiento estratégico, el compromiso en el cumplimiento de metas, la integración del personal adscrito y la difusión de las acciones emprendidas por el FIDOC.



## VI. Formatos para minuta. (\*1)

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| <b>Minuta para Junta No.:</b> |  |
| <b>Nombre de la Reunión:</b>  |  |
| <b>Lugar:</b>                 |  |
| <b>Fecha y Hora Inicio:</b>   |  |
| <b>Facilitador:</b>           |  |

### Participantes/Invitados

|  | Nombre y Puesto o Institución que representa |  | Nombre y Puesto o Institución que representa |
|--|--|--|--|
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  | Valor social que se multiplica               |

### Agenda

| Punto N°. | Tema/Exposición | Expositor |
|-----------|-----------------|-----------|
| 1.        |                 |           |
| 2.        |                 |           |

### Minuta

| Agenda Punto N°. | Puntos principales, Discusiones. |
|------------------|----------------------------------|
| 1.               |                                  |



| Agenda<br>Punto N°. | Puntos principales, Discusiones. |
|---------------------|----------------------------------|
| 2.                  |                                  |
| 3.                  |                                  |

#### Acuerdos

| Agenda<br>Punto N°. | Conclusiones y Decisiones |
|---------------------|---------------------------|
|                     |                           |
|                     |                           |
|                     |                           |

#### Actividades por realizar

| Act.<br>N°. | Fecha de<br>Apertura | Descripción/Detalle | Resp. | % | Fecha comp. | Fecha<br>Cierre |
|-------------|----------------------|---------------------|-------|---|-------------|-----------------|
|             |                      |                     |       |   |             |                 |
|             |                      |                     |       |   |             |                 |

**Puntos Importantes Pendientes que se presentan durante la sesión**

| Nº. | Descripción |
|-----|-------------|
|     |             |

**Asuntos a tratar en la próxima junta**

| Punto N°. | Tema/Exposición | Expositor |
|-----------|-----------------|-----------|
| 1.        |                 |           |

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| <b>Fecha de próxima Junta:</b>    |  |
| <b>Lugar de la próxima Junta:</b> |  |

|                    |  |
|--------------------|--|
| <b>Hora</b>        |  |
| <b>Conclusión:</b> |  |
| <b>Escriba:</b>    |  |

FIRMA DE ASISTENTES

FIRMA DE ASISTENTES

FIRMA DE ASISTENTES


FIRMA DE ASISTENTES

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| <b>Minuta para trabajo de campo:</b> |  |
| <b>Fecha y Hora Inicio:</b>          |  |
| <b>Lugar:</b>                        |  |

**Participantes/Invitados**

|  | Nombre |  | Institución, Puesto, o colonia que representa |
|--|--------|--|---|
|  |        |  |   |
|  |        |  |   |
|  |        |  |   |

**Minuta**

| Agenda<br>Punto N°. | Puntos principales, Comentarios.   |
|---------------------|--|
|                     | <p>Valor social que se multiplica</p>  |

**Acuerdos**

| Agenda<br>Punto N°. | Conclusiones y Decisiones |
|---------------------|---------------------------|
|                     |                           |

|                    |                                |
|--------------------|--------------------------------|
| Escriba            | Valor social que se multiplica |
| Hora de conclusión |                                |

\_\_\_\_\_  
 FIRMA DE ASISTENTES

\_\_\_\_\_  
 FIRMA DE ASISTENTES

\_\_\_\_\_  
 FIRMA DE ASISTENTES

\_\_\_\_\_  
 FIRMA DE ASISTENTES