**INSTITUTO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO DE CHIAPAS**

**MAESTRÍA EN LÍNEA EN ADMINISTRACIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS**

**DESARROLLO ORGANIZACIONAL**

**“MODELO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL”**

Dirección de Proyección Municipal

H. Ayuntamiento de Comitán de Domínguez, Chiapas

Octubre - Diciembre de 2015

**ALUMNOS:**

Sandra Luz Carvajal Magaña

Walter Guillermo Aguilar Castañeda

**DOCENTE:**

**Mtro. Héctor Gabriel García Guillén**

**Tuxtla Gutiérrez, Chiapas; Septiembre 17 de 2015**

**INTRODUCCIÓN.**

**La Dirección de Proyección Municipal es un área staff de la administración municipal de Comitán; en ella se desarrollan funciones de comunicación social, soporte técnico e imagen institucional. Su encomienda está estrechamente relacionada con la filosofía institucional de la Administración en turno, centra sus esfuerzos en proyectar y difundir permanentemente los valores históricos y culturales del Municipio y en mantener informada a la población sobre las acciones y servicios que ofrece el Gobierno Municipal. Para cumplir con los objetivos y fines del área, de una manera más eficiente, se impulsa la implementación de un Modelo de Gestión Organizacional que permita a través de una adecuada planeación de las actividades, mejorar los procesos, la productividad laboral y las relaciones entre los integrantes de la misma.**

**El documento, parte del marco de referencia jurídico y normativo que sustenta el quehacer del área y la implementación de Modelo de Gestión, la Visión, Misión y valores institucionales. Asimismo, describe de manera clara la situación que guarda el área, sus capacidades en términos competitivos, sus debilidades y las condiciones favorables o desfavorables que en conjunto conforman el Diagnostico de la Dirección. Lo que facilita la definición del Modelo y la forma de como lograr su implementación a través de la construcción los objetivos y las estrategias.** Su importancia radica en que la única manera de avanzar de forma objetiva, es que los resultados se puedan medir y constatar. Es importante destacar que su éxito depende en gran medida de la construcción lógica y de un adecuado seguimiento al cumplimiento de cada una de las acciones propuestas, que permita la oportuna detección y corrección de desviaciones en su desarrollo.

Es indudable que con su implementación y la incorporación de conocimientos, habilidades y destrezas al personal, se abonará al desarrollo y mejora en los procesos del área favoreciendo la productividad y calidad de los servicios que genera. Se espera también lograr un cambio en los valores, al dar sentido pertenencia a todos los que integran la Dirección al establecer compromisos colectivos, sobre la base de la filosofía institucional y la aportación específica de cada integrante.

**ÍNDICE.**

**1. Marco De Referencia. . . . . . . 3**

**1.1 Jurídico. . . . . . . . 3**

**1.-2 Normativo. . . . . . . . 9**

**2. Filosofía Institucional. . . . . . . 16**

**2.1 Misión. .. . . . . . 16**

**2.2 Visión. .. . . . . . 16**

**2.3 Valores. .. . . . .. . 16**

**3. Diagnóstico FODA. . . . . . . . 17**

**4. Concepto Del Modelo. . .. . . . . 17**

**5. Esquema Gráfico. . . . . . . . 18**

**6. Objetivo General. . . . . . . . 19**

**7. Ejes Estratégicos. . .. . . . . . 19**

**8. Monitor De Seguimiento. . .. . . . . 21**

**9. Resultados Esperados. . .. . . . . 23**

**10 Bibliografía. . . . . . . . . 24**

**1 MARCO DE REFERENCIA.**

* 1. **Jurídico.**

**1.1.1 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos**

*Considerando…*

**Artículo 115.** Los estados adoptarán, para su régimen interior, la forma de gobierno republicano, representativo, democrático, laico y popular, teniendo como base de su división territorial y de su organización política y administrativa, el municipio libre, conforme a las bases siguientes:

*Párrafo reformado DOF 10-02-2014*

I.Cada Municipio será gobernado por un Ayuntamiento de elección popular directa, integrado por un Presidente Municipal y el número de regidores y síndicos que la ley determine. La competencia que esta Constitución otorga al gobierno municipal se ejercerá por el Ayuntamiento de manera exclusiva y no habrá autoridad intermedia alguna entre éste y el gobierno del Estado.

*Párrafo reformado DOF 23-12-1999*

**1.1.2 Constitución Política del Estado libre y soberano de Chiapas**

***Considerando…***

**Artículo 62. Los ayuntamientos ejercerán sus atribuciones conforme a las siguientes bases:**

**I.- Tendrán facultades para aprobar, de acuerdo con la ley, los bandos de policía y gobierno, los reglamentos, circulares y disposiciones administrativas de observancia general dentro de sus respectivas jurisdicciones, que organicen la administración pública municipal, regulen las materias, procedimientos, funciones y servicios públicos de su competencia y aseguren la participación ciudadana y vecinal.**

**Conforme al párrafo anterior, la ley establecerá las bases generales de la administración pública municipal y del procedimiento administrativo, incluyendo los medios de impugnación y los órganos para dirimir las controversias entre dicha administración y los particulares, con sujeción a los principios de igualdad, publicidad, audiencia y legalidad; asimismo, las disposiciones aplicables en aquellos municipios que no cuenten con los bandos o reglamentos correspondientes.**

**II.- Los municipios del Estado tendrán a su cargo las funciones y servicios públicos siguientes:**

1. **Agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales;**
2. **Alumbrado público.**
3. **Limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos;**
4. **Mercados y centrales de abasto.**
5. **Panteones.**
6. **Rastro.**
7. **Calles, parques y jardines y su equipamiento;**
8. **Seguridad pública, en los términos del artículo 21 de la constitución política de los estados unidos mexicanos, policía preventiva municipal y tránsito;**
9. **Los demás que el congreso del estado determine según las condiciones territoriales y socioeconómicas de los municipios, así como su capacidad administrativa y financiera.**

**1.1.3 Ley Orgánica Municipal del Estado de Chiapas**

***Considerando…***

**Artículo 2. El Municipio Libre es una Institución de orden público, base de la división territorial y de la organización política y administrativa del Estado, constituido por una comunidad de personas, establecida en un territorio determinado, cuya finalidad consiste en promover la gestión de sus intereses, proteger y fomentar los valores de la convivencia local y prestar los servicios básicos que ésta requiera.**

**Estará dotado de personalidad jurídica y patrimonio propios, autónomo en su régimen interno y con libre administración de su hacienda.**

Artículo 36.- Son atribuciones de los ayuntamientos: (SE REFORMA PERIODICO OFICIAL No. 236 DE FECHA 05 DE NOV. 2010) (SE REFORMA MEDIANTE P.O. NUM. 136 DE FECHA 12 DE SEPTIEMBRE DE 2014)

I.- Validar el proyecto del Plan Municipal de Desarrollo correspondiente a su período y enviarlo para su aprobación al H. Congreso del Estado en los términos y plazos que señala la Ley de Planeación para el Estado de Chiapas; el cual deberá especificar las políticas públicas y objetivos que contribuirán al desarrollo integral y armónico de la comunidad. Además aprobar el informe de evaluación de nivel de cumplimiento de su Plan Municipal de Desarrollo para su remisión al H. Congreso del Estado. Dentro del presupuesto de egresos deberán considerar acciones y recursos destinados a elevar el índice de desarrollo humano de los habitantes y comunidades mas necesitados, los cuales estarán alineados a los Objetivos de Desarrollo del Milenio. Asimismo deberán contemplar un fondo que permita la reparación del daño a las victimas de violación de sus derechos humanos, que se deriven de resoluciones vinculatorias de la Corte Interamericana de los Derechos Humanos o de instrumentos internacionales vinculantes de las recomendaciones aceptadas por sus autoridades, o de aquellas derivadas de procedimientos de amigable composición que impliquen la reparación del daño. En caso de que estos recursos no sean utilizados en el ejercicio correspondiente, serán acumulables para el ejercicio inmediato siguiente;

…

XIV.-Participar conjuntamente con las autoridades competentes, en la elaboración, revisión y ejecución de los planes municipales de desarrollo urbano, correspondientes a su jurisdicción, así como en la ejecución de sus acciones, para el mejoramiento integral de los municipios; de conformidad con la Ley General de Asentamientos Humanos, la Ley de Desarrollo Urbano del Estado de Chiapas y demás ordenamientos relativos en la materia; (reformado p.o. num. 208 de fecha 31 de Diciembre del 2009)

…

XVII.- Participar en la creación y administración de sus reservas territoriales y sistemas ecológicos, así como controlar y vigilar la utilización del suelo en sus jurisdicciones, en los términos de las Leyes Federales y Estatales relativas;

…

XXXI.- Crear y organizar, con la aprobación de las dos terceras partes de sus integrantes, el funcionamiento de las Dependencias y órganos desconcentrados de la administración pública centralizada; así como aprobar los reglamentos internos de la propia administración, que serán aplicados por las instancias competentes del ramo. Tratándose de la administración pública paramunicipal, se podrán constituir entidades públicas, a iniciativa aprobada por las dos terceras partes de los integrantes del Ayuntamiento, misma que será presentada ante el Congreso del Estado, para su trámite legislativo correspondiente; ULTIMA REFORMA PUBLICADA EN EL PERIODICO OFICIAL NO. 242 DE FECHA 07 DE JULIO 2010

…

XLV.- Crear, de ser posible, una bolsa de trabajo, que preste gratuitamente servicios de información y colocación, y promueva la creación de empleos para los habitantes de su municipio;

XLVI.- Crear programas permanentes de capacitación y adiestramiento del personal al servicio del municipio para optimizar su productividad;

…

LVIII.- Elaborar la estadística municipal y aportar al sistema estatal de información los datos que le requiera;

LIX.- Promover y cuidar el embellecimiento de los centros de población, monumentos arqueológicos y de los lugares de atracción turística, vigilando la aplicación de las normas y programas que se establezcan para la preservación, conservación o restablecimiento de los sistemas ecológicos;

…

LXI.- Proteger y conservar la cultura de los grupos étnicos asentados en el municipio;

…

LXIII.- Publicar el primer lunes de cada mes en lugar visible de las oficinas del ayuntamiento el presupuesto de egresos autorizado y la nomina de sus servidores públicos en los términos del artículo 150 de esta Ley;

…

LXV. - Autorizar al Presidente Municipal para que afecte los ingresos y/o el derecho a las participaciones y aportaciones federales susceptibles de afectación que correspondan al municipio, como fuente de pago, garantía o ambos, de las obligaciones a su cargo, así como para que constituya o celebre los mecanismos de fuente de pago, garantía o ambos a los que se afecten dichas participaciones y aportaciones, tales como fideicomisos, mandatos o cualquier otro medio legal que expresamente autorice el Congreso del Estado, conforme a lo dispuesto en el Código de la Hacienda Pública para el Estado de Chiapas;

LXVI.- Autorizar la celebración de los convenios y contratos necesarios para el beneficio del Municipio, los cuales deberán estar suscritos por el Presidente Municipal y el Secretario del Ayuntamiento; 19 ULTIMA REFORMA PUBLICADA EN EL PERIODICO OFICIAL NO. 242 DE FECHA 07 DE JULIO 2010

LXVII.- Crear una área encargada de fomentar y vigilar la equidad de género, en todos los ámbitos y niveles de decisión de la Administración Pública Municipal, garantizando el respeto mutuo, la superación igualitaria y la convivencia armónica entre la mujer y el hombre, a fin de que los programas municipales, se alineen a los Objetivos de Desarrollo del Milenio, conforme al presupuesto de su ejercicio. ULTIMA REFORMA PUBLICADA EN EL PERIODICO OFICIAL NO. 242 DE FECHA 07 DE JULIO 2010 LXVIII. Emitir las disposiciones legales que regulen al organismo público encargado de realizar todas las actividades necesarias, directa o indirectamente, al cumplimiento de la prestación del servicio público de agua potable y alcantarillado. ULTIMA ADICION PUBLICADA EN EL PERIODICO OFICIAL NO. 242 DE FECHA 07 DE JULIO 2010

…

LXXII. Las demás que las leyes, reglamentos y otras disposiciones legales les asignen.

…

**Artículo 55.** Para la mejor organización y funcionamiento de la administración pública municipal, el Presidente Municipal, con autorización del ayuntamiento, podrá crear nuevas dependencias, unidades administrativas u organismos, así como fusionar, modificar o suprimir los existentes de acuerdo con las necesidades del municipio y el presupuesto de egresos respectivo.

Asimismo se podrá constituir entidades públicas municipales, cuando se considere necesario para el desarrollo y beneficio comunitario, en los términos señalados en la presente ley y demás disposiciones legales y administrativas que sean aplicables.

* 1. **Normativo.**

**1.2.1. Objetivos de Desarrollo del Milenio**

La Declaración del Milenio fue aprobada por 189 países y firmada por 147 jefes de estado y de gobierno en la Cumbre del Milenio de las Naciones Unidas celebrada en septiembre de 2000. Los Objetivos de desarrollo del MIlenio (ODM), ocho ambiciosos objetivos que se intenta alcanzar para 2015, se basan directamente en las actividades y metas incluidas en la Declaración del Milenio.  
  
Los ODM se componen de 8 Objetivos y 21 metas cuantificables que se supervisan mediante 60 indicadores.

* [Objetivo 1: Erradicar la pobreza extrema y el hambre](http://www.onu.org.mx/objetivo1.html)
* [Objetivo 2: Lograr la enseñanza primaria universal](http://www.onu.org.mx/objetivo2.html)
* [Objetivo 3: Promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer](http://www.onu.org.mx/objetivo3.html)
* [Objetivo 4: Reducir la mortalidad infantil](http://www.onu.org.mx/objetivo4.html)
* [Objetivo 5: Mejorar la salud materna](http://www.onu.org.mx/Objetivo5.html)
* [Objetivo 6: Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades](http://www.onu.org.mx/objetivo6.html)
* [Objetivo 7: Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente](http://www.onu.org.mx/objetivo7.html)
* [Objetivo 8: Fomentar una asociación mundial para el desarrollo](http://www.onu.org.mx/objetivo8.html)

Los Objetivos de desarrollo del Milenio, consideran de suma importancia, los siguientes aspectos:

* Consolidan muchos de los compromisos más importantes asumidos por separado en las cumbres y conferencias de las Naciones Unidas en la década de los 90;
* Reconocen explícitamente la dependencia recíproca entre el crecimiento, la reducción de la pobreza y el desarrollo sostenible;
* Consideran que el desarrollo se sustenta en la gobernabilidad democrática, el estado de derecho, el respeto de los derechos humanos, la paz y la seguridad;
* Están basados en metas cuantificables con plazos y con indicadores para supervisar los progresos obtenidos; y
* Combinan, en el octavo Objetivo, las responsabilidades de los países en desarrollo con las de los países desarrollados, sobre la base de una alianza mundial respaldada en la Conferencia Internacional sobre la Financiación para el Desarrollo celebrada en Monterrey, México, en 2002 y reafirmada en la Cumbre Mundial sobre Desarrollo Sostenible celebrada en Johannesburgo en agosto de 2002.

Decisiones acordadas en las cumbres internacionales y en sesiones especiales sobre los países menos desarrollados, el progreso en la detención y control del VIH/SIDA como también el progreso alcanzado en el financiamiento para el desarrollo y para el desarrollo sostenible.

1.2.1.1 En correspondencia Objetivos de Desarrollo del Milenio a nivel Municipal

En cumplimiento a lo establecido en la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Chiapas, las políticas públicas marcadas dentro del Plan de Desarrollo Municipal 2012-2015 tienen correspondencia con los 8 Objetivos de Desarrollo del Milenio, los cuales están dirigidos a erradicar la pobreza extrema y el hambre; garantizar la educación básica e incrementar el acceso a la educación media y superior; promover la plena igualdad entre los géneros; reducir la mortalidad infantil y combatir enfermedades; mejorar la salud materna; combatir el virus del VIH y las enfermedades endémicas, epidémicas y el paludismo; garantizar la sustentabilidad del medio ambiente y propiciar la restauración de los recursos naturales renovables, el acceso al agua potable, saneamiento, servicios básicos y reducir la emisión de gases de efecto invernadero; impulsar la asociación internacional para el desarrollo humano.

**1.2.2 Plan de Desarrollo Estatal 2013-2018**

Durante el proceso de planeación, considerando el presupuesto, gestiones, consenso ciudadano y características propias del municipio no se tomaron en consideración los siguientes aspectos, mismos que para este municipio de Comitán si incluyen:

Gobierno Cercano a la Gente

* + 1. Procuración de Justicia

2. Familia Chiapaneca

2.2.7 Pueblos y Comunidades Indígenas (Las acciones que se implementaron en este rubro es infraestructura en las comunidades del municipio integradas por población mestiza e indígena)

2.3.5 Educación Media

2.3.6 Educación Superior

3. Chiapas Exitoso

3.1.4 Turismo Competitivo (Se está consolidando en el turismo nacional)

3.2.2 Fomento y Desarrollo Industrial

3.2.5 Comercio Global

4. Chiapas Sustentable

4.2.4 Conservación y Protección del Capital Natural del Estado

**1.2.3 Plan de Desarrollo Municipal 2012 – 2015**

**Con la premisa de que todo gobierno debe ser honesto en su actuar ante la sociedad y que necesita incluir como parte fundamental de su rectoría la participación ciudadana, para la toma de decisiones y su validación, será un gobierno que actúe pensando siempre en elevar la calidad de vida de cada uno de sus habitantes, con un equipo de trabajo profesional que tendrá como objetivo la austeridad y transparencia, para que las finanzas públicas municipales se mantengan bajo un eficiente manejo de recursos financieros, humanos y materiales.**

En el Plan se integran las políticas públicas, que permitirán atender las demandas expresadas por los ciudadanos y el compromiso fundamental del gobierno, de impulsar el desarrollo integral de la sociedad, trabajando con eficacia para tener un mejor acceso a la educación, salud, seguridad, recreación, deporte, cultura y artes entre otros factores, que posibiliten y fomenten la equidad para construir un tejido social más justo, sostenible y próspero, para que Comitán continúe siendo un lugar en el que propios y visitantes disfruten de un patrimonio tangible e intangible en armonía.

* + 1. **Manual de Identidad Institucional**

**La Imagen o Identidad Institucional es la expresión de la personalidad de una dependencia u organización; la define visualmente y la diferencia de las demás. A través de la identidad corporativa, puede trasmitir a la sociedad su esencia y valores fundamentales. La imagen es un factor elemental para el posicionamiento de la dependencia, que favorece la credibilidad y confianza como instrumento de comunicación social y política.**

* + 1. **Principios de gestión de calidad**

**1.2.4.1 ISO 9001**

**1.2.4.1.1 Enfoque al cliente. Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.**

**1.2.4.1.2 Liderazgo. Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.**

**1.2.4.1.3 Participación del personal. El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.**

**1.2.4.1.4 Enfoque basado en procesos. Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.**

**1.2.4.1.5 Enfoque de sistema para la gestión. Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.**

**1.2.4.1.6 Mejora continua. La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.**

**1.2.4.1.7 Enfoque basado en hechos para la toma de decisión. Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.**

**1.2.4.1.8 Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor. Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.**

* + 1. **Premio Nacional de Calidad de Uruguay** [[1]](#footnote-1)[[2]](#endnote-1)

**1.2.5.1.** Promover y estimular el conocimiento y establecimiento de procesos de Gestión Total de Calidad, utilizando los criterios del MMC, en las unidades productivas de bienes y servicios en el País, incluyendo el sector público.

1.2.5.2 Promover una mayor productividad en las diversas actividades económicas, al incrementar la eficiencia de los procesos y la calidad de los productos.

1.2.5.3 Fomentar las exportaciones de los productos, bienes y servicios nacionales, basadas en una mejor calidad, y así alcanzar un mayor nivel de competitividad y de prestigio en los mercados internacionales.

1.2.5.4 Reconocer los esfuerzos integrales hacia la Gestión Total de Calidad de las organizaciones nacionales y hacer conocer las experiencias exitosas en la materia

**2 FILOSOFÍA INSTITUCIONAL.**

**2.1 Misión.**

Somos un Ayuntamiento incluyente y comprometido socialmente, que orienta sus esfuerzos hacia el Desarrollo Integral y Sustentable de Comitán, a través del impulso de proyectos estratégicos e infraestructura pública, el ordenamiento territorial con funcionalidad urbana, equipamiento y servicios públicos de calidad, desarrollo del potencial y vocación productiva rural sin comprometer los recursos naturales, incentivando una cultura organizacional y administrativa que asegure y optimice la aplicación de los recursos; para mejorar los niveles de bienestar de los habitantes, dentro de un marco de legalidad, democracia y convivencia armónica.

**2.2 Visión.**

Consolidar a Comitán como un Municipio moderno, reconocido por su calidad de vida e identidad cultural, que comande el Desarrollo regional cimentado en el Turismo, los Servicios Comerciales y la Agroindustria, como sectores motores del crecimiento económico. En un contexto social caracterizado por los principios de justicia y equidad, garantes de confianza, seguridad y armonía, propios de un pueblo cálido y hospitalario.

**2.3 Valores.**

El perfil que caracteriza la administración municipal está sustentado en valores, que serán la guía de las acciones y actividades cotidianas, con el firme propósito de orientar los esfuerzos hacia el mejoramiento de la atención ciudadana y la modernización de los procesos, para garantizar una gestión de gobierno eficiente.

*Responsabilidad.* Cumplir con cabalidad el deber encomendado, asumiendo las consecuencias de nuestras acciones y decisiones.

*Respeto.* Procurar la convivencia armoniosa, para actuar conforme a los derechos de los demás con empatía

*Tolerancia.* Avanzar en la construcción de consensos, aceptando la diversidad de pensamientos en la búsqueda de la solución a los problemas comunes.

*Honestidad.* Orientar nuestro comportamiento hacia la congruencia y objetividad entre el decir y el hacer.

*Transparencia.* Generar un clima de confianza sustentado en la correcta aplicación de los recursos, rendición de cuentas e información de orden público.

**3 DIAGNÓSTICO FODA.**

**3.1 Fortalezas**

-Contar con información relevante de obras y proyectos de la administración municipal.

-Capacidad técnica para integrar informes y documentos importantes de la administración municipal.

**3.2 Oportunidades**

-Nuevas tecnologías y empleo de las redes sociales en la comunicación para ampliar la cobertura y calidad de los productos informativos y de difusión.

-Declaratoria de “Comitán Pueblo Mágico”, para poder difundir los atractivos turísticos y culturales del municipio.

**3.3 Debilidades**

**-**Poca identificación del personal con la filosofía y objetivos institucionales.

-Insuficiencia de equipos informáticos y espacio físico laboral insuficiente.

**3.4 Amenazas**

-Dotación insuficiente de materiales y consumibles por parte de Oficialía Mayor.

-Solicitudes imprevistas de productos y servicios de la mayor parte de las áreas de la administración municipal.

**4 CONCEPTO DEL MODELO.**

Es una estrategia de la Dirección de Proyección que impulsa acciones de cambio en sus procesos administrativos y operativos, la capacitación del personal, el fomento a la participación y comunicación interna, la utilización de nuevas herramientas tecnológicas y el mejoramiento del ambiente laboral, que le permitan mejorar la productividad y la calidad de los productos y servicios de comunicación y difusión que genera hacia la ciudadanía.

**5 ESQUEMA GRÁFICO.**

Entorno Interinstitucional

Gestión del Capital Humano

Liderazgo y Estilo de Gestión

Entorno Económico

Modernización Administrativa

Planeación Estratégica

Entorno Social

Transparencia y Rendición de Cuentas

Servicios de Calidad

Responsabilidad Social

Entorno Político

S U S T E N T A B I L I D A D

Información y análisis para la mejora continúa

**6. OBJETIVO GENERAL**

Mejorar la calidad de los productos y servicios informativos y de difusión que genera la Dirección de Proyección Municipal, en beneficio de la ciudadanía.

**7. EJE ESTRATÉGICO.**

**Servicio al Cliente**

7.1 Objetivo específico:

Modernizar los procesos técnico-administrativos de la Dirección de Proyección Municipal a través de la profesionalización de los recursos humanos y la utilización de nuevas tecnologías.

* 1. Estrategias:

7.2.1 Desarrollar un programa de capacitación y actualización de recursos informáticos de la Dirección de Proyección Municipal, con la finalidad de brindar un servicio más eficiente a la ciudadanía.

* + 1. Motivar la creatividad para la generación de ideas y proyectos innovadores, aprovechando los recursos materiales y capacidades técnicas disponibles en la Dirección de Proyección Municipal para brindar productos y servicios de mayor calidad a la ciudadanía.
    2. Promover la cultura, atractivos naturales y servicios turísticos con que cuenta el municipio, aprovechando la información, capacidad técnica y medios de difusión disponibles en la Dirección de Proyección Municipal.

**8. MONITOR DE SEGUIMIENTO.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ACTIVIDAD | ÁREA RESPONSABLE | PERÍODO DE CUMPLIMIENTO | | MEDIO DE VERIFICACIÓN | STATUS |
| INICIO | TÉRMINO |
| Realizar un diagnóstico de necesidades de capacitación al personal de la Dirección de Proyección Municipal. | Dir. Proyección Municipal/Oficialía Mayor | 8/10/2015 | 19/10/2015 | Cédula del diagnóstico  Informe final del diagnóstico | En proceso |
| Concluido |
| Pendiente |
| Implementar un programa de capacitación al personal sobre paquetes informáticos y diseño gráfico avanzado. | Dir. Proyección Municipal/Oficialía Mayor | 5/11/2015 | 23/11/2015 | Cronograma de capacitación  Informe final de capacitación | En proceso |
| Concluido |
| Pendiente |
| Dotar de equipo informático a la Dirección de Proyección Municipal. | Dir. Proyección Municipal/Oficialía Mayor | 5/11/2015 | 23/11/2015 | Solicitud de equipo  Instalación de equipo | En proceso |
| Concluido |
| Pendiente |
| Crear la página Web del H. Ayuntamiento Municipal. | Dir. Proyección Municipal (Coordinación de Innovación Tecnológica) | 8/10/2015 | 25/10/2015 | Adquisición de dominio  Página Web activa (en línea) | En proceso |
| Concluido |
| Pendiente |
| Implementar la campaña de difusión con obras y proyectos  “Comitán va en grande”. | Dir. Proyección Municipal (Coordinación de Imagen/Coordinación de Comunicación Social) | 1/10/2015 | 3/11/2015 | Productos de campaña diseñados  Campaña difundida | En proceso |
| Concluido |
| Pendiente |
| Implementar la campaña de difusión de identidad y promoción de atractivos turísticos y culturales: “Comitán…Vive la magia”. | Dir. Economía y Turismo/Dir. Proyección Municipal (Coordinación de Imagen) | 20/10/2015 | 31/10/2015 | Productos de campaña diseñados  Campaña difundida | En proceso |
| Concluido |
| En proceso |

**9. RESULTADOS ESPERADOS.**

Lograr una mayor cobertura informativa y de difusión que permita a la ciudadanía estar mejor informada sobre los servicios y trámites que realiza el gobierno municipal, así como las obras y acciones llevadas a cabo en beneficio de sus habitantes. Así mismo, contribuir a través de la promoción cultural y de los atractivos naturales y tradiciones a mejorar la afluencia Turística al Municipio, en beneficio del desarrollo económico local y de la región.

**10. BIBLIOGRAFÍA.**

* **Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; última reforma DOF 10-02-2014**
* **Constitución Política del Estado libre y soberano de Chiapas; última reforma POE 24-12-2014, Decreto no. 064**
* **Ley Orgánica Municipal del Estado de Chiapas; última reforma POE No. 212-2, 27-1-2010**
* **Plan de Desarrollo Municipal 2012-2015; Comitán de Domínguez, Chiapas; 2012**
* **Manual de Identidad Institucional; Comitán de Domínguez, Chiapas; 2012**
* **http://www.sunat.gob.pe/ Gestión de la calidad, 2008**
* Guisar R. (2008) Desarrollo Organizacional Principios y Aplicaciones D.F., México. Editorial Mc Graw Hill.
* Cacique A, López F (2007)  La administración del Desarrollo Organizacional, Revista Panorama Administrativo Año 2 No. 3. Agosto-diciembre 2007. Celaya, Guanajuato, México.
* Jover, Isabel (2010)  Los Procesos del Cambio http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia/cambio-organizacional-proceso.htm (consultado el 03 de enero de 2015).
* Reddin, William J. (2008) ¿Por qué el cambio organizacional?, Management Today, Londres Inglaterra.
* Avalos, R. (2004) Innovación de la gestión pública: Análisis y Perspectiva. Revista Gestión y Estrategia, UAM, D.F., México.
* Aguilar Villanueva L (2010)  Gobernanza y Gestión Pública. México D.F. Fondo de Cultura Económica.
* http://www.inacal.org.uy/files/userfiles/novedades/mmc\_2011\_versi\_n\_final.pdf

1. http://www.inacal.org.uy/files/userfiles/novedades/mmc\_2011\_versi\_n\_final.pdf [↑](#footnote-ref-1)
2. [↑](#endnote-ref-1)