

**SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO
DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN
ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN
LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL**

**Tesis que presenta
Herminio Aarón Díaz Maza**

**Como requisito para obtener el título de
Ingeniero Industrial**

**Director de tesis
Dr. Sabino Velázquez Trujillo**

**Codirector de tesis
Dr. Elías Neftalí Escobar Gómez**

**Tutor
Dr. José del Carmen Vázquez Hernández**

Tuxtla Gutiérrez, Chiapas

Octubre2015

AGRADECIMIENTOS

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

El logro de esta meta agradezco infinitamente a nuestro Señor creador por regalarme la oportunidad de vivir día a día un nuevo amanecer y nuevas oportunidades en la vida.

Agradezco al apoyo que he recibido de mi esposa Maricela Maldonado Vidal que con ella he contado estos dos últimos años que comparto parte de mi vida con grandes detalles emocionales.

Los esfuerzos realizados se lo brindo a mi querido hijo Emmanuel Díaz Zenteno que él ha sido uno de mis fortaleza a dar este paso que lo deje olvidado durante 13 años.

En especial agradezco a mis señores padres Edmundo Díaz Pérez y María Alma Maza León de la misma manera el reconocimiento a mis hermanos Edmundo Díaz Maza y Sergio Arturo Díaz Maza quienes hemos compartidos cada momento malo y bueno en la vida.

Sin duda no podía dejar de apercibido a grandes personas como el Dr. Sabino Velázquez Trujillo que he contado con su grata experiencia para la elaboración de la tesis desde el conocimiento del proyecto, he contado con su apoyo de la misma manera del Dr. Elías Neftalí Escobar Gómez y del M.I.A. José del Carmen Vázquez Hernández gracias por lo brindado y su profesionalidad.

Por lo consiguiente mis agradecimientos al Ing. Francisco Javier López Juan por darme la oportunidad de ejercer mis conocimientos y ser participe en su empresa durante tres largos años; y dejarme permitir la aplicabilidad de este sistema organizativo en la empresa para lograr la satisfacción del cliente.

Le estoy muy agradecido, su servidor C. Sr. Herminio Aarón Díaz Maza.

Índice general

| | |
|--|----|
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 4 |
| 1.1. Antecedentes del problema | 5 |
| 1.2. Definición del problema | 6 |
| 1.3. Objetivo general y específicos | 7 |
| 1.4. Hipótesis | 7 |
| 1.5. Justificación | 10 |
| 1.6. Delimitaciones | 10 |
| 1.7. Impacto social y económico | 11 |
| 2. CARACTERIZACIÓN DE LA EMPRESA | 12 |
| 2.1. Generalidades de la empresa SICTI | 13 |
| 2.1.1. Antecedentes de la empresa | 13 |
| 2.2. Información general de la empresa | 13 |
| 2.2.1. Naturaleza de la empresa | 13 |
| 2.2.2. Comercialización y servicio de la empresa | 14 |
| 2.2.3. Visión | 15 |
| 2.2.4. Misión | 15 |

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO
DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA,
BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

| | |
|--|-----------|
| 2.2.5. Objetivo | 15 |
| 2.2.6. Política general y particulares | 15 |
| 2.2.7. Normas de la empresa | 16 |
| 2.3. Organización de la empresa | 17 |
| 2.3.1. Organigrama | 17 |
| 2.3.2. Descripción de los puestos | 18 |
| 2.4. Actividades del servicio de la empresa | 20 |
| 3. FUNDAMENTO TEÓRICO | 21 |
| 3.1. Reingeniería | 22 |
| 3.1.1. Reingeniería como un fenómeno empresarial | 22 |
| 3.1.2. Antecedentes | 24 |
| 3.1.2.1. La organización y la necesidad del cambio | 24 |
| 3.1.2.2. Factores internos y externos que afectan a las organización | 27 |
| 3.1.2.3. El camino del cambio y sus clasificaciones | 31 |
| 3.1.3. Reingeniería organizacional | 33 |
| 3.1.3.1. Concepto de Reingeniería Organizacional | 35 |
| 3.1.3.2. Tendencia histórica de la reingeniería | 36 |
| 3.1.3.3. La reingeniería organizacional y sus fases | 36 |
| 3.2. Gráficos Estadístico | 41 |

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO
DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA,
BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

| | |
|--|-----------|
| 3.2.1. Control estadístico de proceso | 41 |
| 3.2.2. Importancia y utilidad del grafico | 45 |
| 3.2.3. Tipos de gráficos | 46 |
| 3.3. Diagrama de flujo | 49 |
| 3.3.1. Concepto de Diagrama de Flujo | 49 |
| 3.3.2. Clasificación de la simbología de los diagramas de flujos | 50 |
| 3.4. Circulo de Deming | 52 |
| 3.5. Pruebas de hipótesis para la media de una distribución | 54 |
| 3.5.1. Inferencia de la media de una población, varianza conocida | 54 |
| 3.5.2. Inferencia de la media de una distribución normal, varianza desconocida | 56 |
| 3.6. Manuales administrativos y clasificación de organigramas | 57 |
| 3.6.1. Manuales y su clasificación | 58 |
| 3.6.2. Definición de organigrama y su clasificación | 62 |
| 3.7. Monitoreo de medios informativos | 64 |
| 3.7.1. Concepto de monitoreo de medios | 64 |
| 3.7.2. Objetivo del monitoreo de medios | 65 |
| 4. METODOLOGÍA DE GESTIÓN PROPUESTA PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS | 67 |

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO
DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA,
BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

| | | |
|----------|--|----|
| 4.1. | Metodología de gestión propuesta | 68 |
| 4.1.1. | Fase 0. Diagnóstico actual de la empresa | 70 |
| 4.1.2. | Fase 1. Preparación del cambio | 70 |
| 4.1.2.1. | Etapa 1.0. Exploración de la reingeniería de procesos por la alta administración | 71 |
| 4.1.2.2. | Etapa 2.0. Compromiso y el cambio a través de la fuerza de trabajo | 73 |
| 4.1.3. | Fase 2. Planeación del cambio | 73 |
| 4.1.3.1. | Etapa 3.0. Crear visión, misión, y principios de guía | 74 |
| 4.1.3.2. | Etapa 4.0. Desarrollar el plan de tres a cinco años | 75 |
| 4.1.3.3. | Etapa 5.0. Desarrollo del plan de trascendencia (plan operativo anual) | 75 |
| 4.1.4. | Fase 3. Desarrollo del sistema de gestión propuesto | 76 |
| 4.1.4.1. | Etapa 6.0. Gestión organizacional de la empresa | 77 |
| 4.1.4.2. | Etapa 7.0. Prueba de hipótesis de la propuesta | 81 |
| 4.1.4.3. | Etapa 8.0. Gestión de los procedimientos del área laboral | 83 |
| 4.1.5. | Fase 4. Implementación del sistema de gestión propuesto | 85 |
| 4.1.5.1. | Etapa 9.0. Aplicación del sistema de gestión propuesto | 85 |
| 4.1.6. | Fase 5. Fortalecimiento del sistema de gestión propuesto | 86 |
| 4.1.6.1. | Etapa 10.0. Fortalecimiento del sistema de gestión propuesto | 86 |
| 4.1.7. | Fase 6. Innovación y mejora | 88 |
| 4.1.7.1. | Etapa 11.0. Innovación y mejora | 88 |

| | |
|---|-----------|
| 5. APLICACIÓN DE LA METODOLOGIA | 90 |
| PROPUESTA | |
| 5.1. Fase 0. Diagnostico actual de la empresa | 91 |
| 5.1.1. Etapa 01. Identificación de fortalezas y debilidades | 91 |
| 5.1.2. Etapa 02. Identificación de oportunidades y amenazas | 92 |
| 5.1.3. Etapa 03. Identificar las causas y efectos | 93 |
| 5.2. Fase 1. Preparación del cambio | 95 |
| 5.2.1. Etapa 1.0. Exploración del proceso de reingeniería por la alta administración | 95 |
| 5.2.2. Etapa 2.0. Preparación de la fuerza de trabajo | 100 |
| 5.3. Fase 2. Planeación del cambio | 100 |
| 5.3.1. Etapa 3.0. crear misión, visión y principio de guía | 100 |
| 5.3.2. Etapa 4.0. Desarrollo del plan estratégico de tres a cinco años. | 105 |
| 5.3.3. Etapa 5.0. Desarrollo del plan de trascendencia (Plan operativo anual) | 109 |
| 5.4. Fase 3. Desarrollo del sistema de gestión propuesto | 114 |
| 5.4.1. Etapa 6.0 Gestión organizacional de la empresa | 114 |
| 5.4.2. Etapa 7.0. Prueba de hipótesis para la propuesta | 124 |
| 5.4.3. Etapa 8.0 Gestión de los procedimientos de la área laboral | 129 |

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO
DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA,
BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

| | | |
|-----------|--|------------|
| 5.5. | Fase 4. Implementación del sistema de gestión propuesto | 132 |
| 5.5.1. | Etapa 9.0. Aplicación del sistema de gestión propuesto | 132 |
| 5.6. | Fase 5. Fortalecimiento del sistema de gestión propuesto | 156 |
| 5.6.1. | Etapa 10.0. Fortalecimiento del sistema de gestión propuesto | 156 |
| 5.7. | Fase 6. Innovación y mejora | 159 |
| 5.7.1. | Etapa 11.0. Innovación y mejora | 159 |
| 6. | ANÁLISIS DE RESULTADOS | 161 |
| 6.1. | Resultado de la gestión de un monitoreo de medios informativos | 162 |
| 6.2. | Análisis de resultado en la implementación de la metodología | 168 |
| 6.2.1. | Análisis de resultados de la tendencia general de los tiempos del monitoreo de medios informativos | 170 |
| 6.2.2. | Análisis de resultados de las tendencias de los tiempos en los medios de comunicación | 171 |
| 6.2.3. | Análisis de resultados de las hipótesis de trabajo | 177 |
| 7. | CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIÓN | 185 |
| 7.1. | Conclusión | 186 |
| 7.2. | Recomendación | 187 |

Referencias Bibliográficas 189

Referencias Electrónicas 192

ANEXOS 195

Anexo A. Manual de Organización y Funciones 196

Anexo B. Manual De Procedimientos 226

Anexo C. Programas y Formatos de Notas 285

Anexo D. Formatos de Controles Y Reportes 301

Índice de tablas

| | |
|---|-----|
| Tabla. 5.1. Números de notas máximas de la meta diaria, semanal y mensual | 110 |
| Tabla. 5.2. Números de notas mínimas de las metas diarias, semanales y mensuales | 110 |
| Tabla. 5.3. Números de notas mínimas de las metas diarias, semanales y mensuales | 153 |
| Tabla. 6.1. Medios de comunicación monitoreados | 162 |
| Tabla. 6.2. Notas informativas producida por la empresa | 169 |
| Tabla. 6.3. Tiempos de producción de notas | 170 |
| Tabla. 6.4. Notas producidas en una hora en el monitoreo de medios informativo | 178 |
| Tabla. 6.5. Resultados de la prueba de hipótesis para televisión | 179 |
| Tabla. 6.6. Resultados de la prueba de hipótesis para radio | 180 |
| Tabla. 6.7. Resultados de la prueba de hipótesis para prensa escrita matutina | 181 |
| Tabla. 6.8. Resultados de la prueba de hipótesis para prensa escrita vespertina | 182 |
| Tabla. 6.9. Resultados de la prueba de hipótesis para medio electrónico internet | 183 |
| Tabla 7.1. Resultados de los análisis de las pruebas de hipótesis | 186 |

Índice de figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1.1. Proceso del seguimiento de la nota informativa | 6 |
| Figura 2.1. Organigrama de la empresa | 17 |
| Figura 2.2. Flujograma del servicio y comercialización de la empresa | 20 |
| Figura 3.1. Requerimiento empresarial | 24 |
| Figura 3.2. Propósito de una organización | 25 |
| Figura 3.3. La organización y la necesidad del cambio | 26 |
| Figura 3.4. Factores internos y externos que afectan a la organización | 27 |
| Figura 3.5. Presiones internas que afectan a las organizaciones | 28 |
| Figura 3.6. Factores externos que afectan a las organizaciones | 30 |
| Figura 3.7. Descripción del modelo de reingeniería | 38 |
| Figura 3.8. Fases del proceso de reingeniería | 39 |
| Figura 3.9. Matriz FODA | 40 |
| Figura 3.10. Etapas de la fase 0: Diagnóstico empresarial | 40 |
| Figura 3.11. Histograma de los diámetros de los anillos de pistones | 43 |
| Figura 3.12. Diagrama de tallo y hoja de los datos del rendimiento de los semiconductores | 44 |
| Figura 3.13. Diagrama de causa y efecto para el problema de los defectos de los tanques. | 46 |
| Figura 3.14. Grafica de pastel | 47 |
| Figura 3.15. Grafica de barras | 47 |
| Figura 3.16. Grafica de línea | 48 |
| Figura 3.17. Grafica de Gantt | 49 |
| Figura 3.18. Símbolos operativos | 50 |
| Figura 3.19. Símbolos operativos de auditorías | 50 |

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO
DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA,
BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

| | |
|---|----|
| Figura 3.20. Símbolos de DIN “Instituto de Alemania de Normalización” | 50 |
| Figura 3.21. Símbolos de ISO (ISO 9000) | 51 |
| Figura 3.22. Símbolos de ingeniería de proceso y de administración y mejora de calidad del proceso DO | 51 |
| Figura 3.23. Estándar de información en los flujogramas | 51 |
| Figura 3.24. Circulo Deming | 54 |
| Figura 3.25. Estadístico Z | 55 |
| Figura 3.26. Clasificación de manuales | 58 |
| | |
| Figura 4.1. Metodología propuesta basada en la reingeniería organizacional | 68 |
| Figura 4.2. Fase 1. Preparación del cambio | 71 |
| Figura 4.3. Etapas de la Fase 1. Preparación del cambio | 72 |
| Figura 4.4. Fase 2. Planeación del cambio | 73 |
| Figura 4.5. Etapa 3.0. Creación de visión, misión y principio de rectores | 74 |
| Figura 4.8. Etapa 4.0. Desarrollar el plan de tres a cinco años: Dirección estratégica | 75 |
| Figura 4.6. Etapa 5.0 Desarrollo del plan de trascendencia (plan operativo anual) | 76 |
| Figura 4.7. Etapas de la Fase 3 | 77 |
| Figura 4.8. Pasos de la Etapa 6.0 en la Fase 3 | 78 |
| Figura 4.9. Interrogantes para la definición del puesto | 79 |
| Figura 4.10. Interrogante para definir la función estructural | 80 |
| Figura 4.11. Relación estructural | 80 |
| Figura 4.12. Pasos de la Etapa 7.0., en la Fase 3 | 81 |
| Figura 4.13. Pasos de la Etapa 8.0., en la Fase 3 | 83 |
| Figura 4.14. Etapa 9.0 de la Fase 4. Implementación del sistema de gestión propuesto | 85 |
| Figura 4.15. Fase 5. Fortalecimiento de la empresa o del proyecto | 87 |
| Figura 4.19. Fase 6. Innovación y mejora | 89 |
| | |
| Figura 5.1. Matriz diagnóstico de la empresa | 93 |
| Figura 5.2. Causa y efecto de la necesidad de la nueva gestión para el | 94 |

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO
DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA,
BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

funcionamiento del monitoreo de medios informativos.

| | |
|--|-----|
| Figura 5.3. Conocimiento de la reingeniería | 95 |
| Figura 5.4. Educación sobre el proceso de reingeniería | 96 |
| Figura 5.5. Desarrollo del plan inicial de acción | 97 |
| Figura 5.6. Medios de comunicación de televisión | 101 |
| Figura 5.7. Estaciones de radio en Tuxtla Gutiérrez | 102 |
| Figura 5.8. Estaciones de radio en SCLC | 102 |
| Figura 5.9. Medios de comunicación de prensa matutina | 103 |
| Figura 5.10. Medios de comunicación de prensa vespertina | 103 |
| Figura 5.11. Medios de comunicación de internet | 104 |
| Figura 5.12. Medios de comunicación de redes sociales | 104 |
| Figura 5.13. Plan estratégico de tres a cinco años | 108 |
| Figura 5.14. Descripción de realización del Plan estratégico de tres a cinco años | 108 |
| Figura 5.15. Esquema de desarrollo de planes y presupuesto de operación anual. | 113 |
| Figura 5.16. Proceso crítico del servicio a CONAGUA | 115 |
| Figura 5.17. Relación estructural entre puestos | 121 |
| Figura 5.18. Organigrama de la nueva gestión | 123 |
| Figura 5.19. Diagrama del procedimiento del monitoreo de medios informativos | 131 |
| Figura 5.20. Diagrama del monitoreo de medio televisivo | 132 |
| Figura 5.21. Nomenclatura del formato televisivo | 133 |
| Figura 5.22. Formato de escrito del video televisivo | 133 |
| Figura 5.23. Diagrama del monitoreo de medio radiofónico | 134 |
| Figura 5.24. Nomenclatura del formato de sonido radiofónico | 134 |
| Figura 5.25. Formato escrito de audio radiofónico | 135 |
| Figura 5.26. Diagrama del monitoreo de medio prensa escrita | 136 |
| Figura 5.27. Nomenclatura prensa escrita | 136 |
| Figura 5.28. Formato PDF (escaneo de periódicos) de prensa escrita | 137 |
| Figura 5.29. Formato de prensa escrita “síntesis matutina” | 138 |
| Figura 5.30. Formato de prensa escrita “síntesis matutina” | 139 |
| Figura 5.31. Formato de prensa escrita “síntesis matutina” | 140 |

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO
DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA,
BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

| | |
|--|-----|
| Figura 5.32. Diagrama del monitoreo de medio prensa escrita “medios electrónicos” | 141 |
| Figura 5.33. Nomenclatura prensa escrita | 141 |
| Figura 5.34. Formato de prensa escrita “síntesis vespertina” | 142 |
| Figura 5.35. Formato de prensa escrita de medios electrónicos “síntesis vespertina” | 143 |
| Figura 5.36. Formato de prensa escrita de medios electrónicos “síntesis vespertina” | 144 |
| Figura 5.37. Formato de prensa escrita de medios electrónicos “síntesis vespertina” | 145 |
| Figura 5.38. Diagrama del monitoreo de medio prensa escrita “medios electrónicos” | 146 |
| Figura 5.39. Nomenclatura de medio electrónico internet | 146 |
| Figura 5.40. Formato de prensa escrita de medios electrónicos “síntesis vespertina” | 147 |
| Figura 5.41. Tiempo de grabación de televisión matutina | 149 |
| Figura 5.42. Tiempo de grabación de televisión vespertina | 149 |
| Figura 5.43. Tiempo de grabación de televisión nocturna | 150 |
| Figura 5.44. Tiempo de grabación de radio matutina | 150 |
| Figura 5.45. Tiempo de grabación de radio vespertina | 151 |
| Figura 5.46. Tiempo de grabación de radio matutina del sábado | 151 |
| Figura 5.47. Tiempo de grabación de radio vespertina del sábado | 151 |
| Figura 5.48. Comportamientos de las notas con los limites Min-Max del cliente | 153 |
| Figura 5.49. Comportamientos de las notas de televisión | 154 |
| Figura 5.50. Comportamientos de las notas de radio | 154 |
| Figura 5.51. Comportamientos de las notas de prensa escrita matutina | 155 |
| Figura 5.52. Comportamientos de las notas de prensa escrita vespertina | 155 |
| Figura 5.53. Comportamientos de las notas de internet | 156 |
| Figura 5.54. Esquema del manual de organización y funciones | 157 |
| Figura 5.56. Esquema del manual de procedimientos | 158 |
| Figura 5.57. Fase 6. Innovación y mejora | 160 |

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO
DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA,
BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

| | |
|--|-----|
| Figura 6.1. Horarios de emisión de los programas de televisión | 163 |
| Figura 6.2. Horarios de emisión de los programas de radio Tuxtla Gutiérrez | 164 |
| Figura 6.3. Horarios de emisión de los programas de radio SCLC | 164 |
| Figura 6.4. Horarios de emisión de los programas de radio del sábado | 164 |
| Figura 6.5. Periódicos monitoreados para prensa matutina | 165 |
| Figura 6.6. Periódicos monitoreados para prensa escrita vespertina | 165 |
| Figura 6.7. Medios electrónicos a monitorear (internet) | 166 |
| Figura 6.8. Redes sociales a monitorear | 166 |
| Figura 6.9. Software de grabación de televisión | 167 |
| Figura 6.10. Software de grabación de radio | 167 |
| Figura 6.11. Software de recortes de testimonios | 167 |
| Figura 6.12. Software de prensa escrita y reportes | 168 |
| Figura 6.13. Software de envío de información | 168 |
| Figura 6.14. Monitoreo y media de notas mensuales | 169 |
| Figura 6.15. Pronóstico y tendencia del tiempo para monitoreo de medios informativos | 171 |
| Figura 6.16. Pronóstico y tendencia del tiempo para televisión | 172 |
| Figura 6.17. Pronóstico y tendencia del tiempo para radio | 173 |
| Figura 6.18. Pronóstico y tendencia del tiempo para prensa escrita matutina | 174 |
| Figura 6.19. Pronóstico y tendencia del tiempo para prensa escrita vespertina | 175 |
| Figura 6.20. Pronóstico y tendencia del tiempo para internet | 176 |
| Figura 6.21. Gráfico de prueba t “student” para televisión | 180 |
| Figura 6.22. Gráfico de prueba t “student” para radio | 181 |
| Figura 6.23. Gráfico de prueba t “student” para prensa escrita matutina | 182 |
| Figura 6.24. Gráfico de prueba t “student” para prensa escrita vespertina | 183 |
| Figura 6.25. Gráfico de prueba t “student” para internet | 184 |

Índice de formatos

| | |
|--|-----|
| Formato C.1. Formato de nota de televisión | 287 |
| Formato C.2. Formato de nota de radio | 288 |
| Formato C.3. Formato de nota de prensa escrita síntesis matutina para PDF | 289 |
| Formato C.4-A. Formato de nota de prensa escrita (Síntesis matutina) | 290 |
| Formato C.4-B. Formato de nota de prensa escrita (Síntesis matutina) | 291 |
| Formato C.4-C. Formato de nota de prensa escrita (Síntesis matutina) | 292 |
| Formato C.5. Formato de nota de prensa vespertina para PDF | 293 |
| Formato C.6-A. Formato de nota de prensa vespertina | 294 |
| Formato C.6-B. Formato de nota de prensa vespertina | 295 |
| Formato C.6-C. Formato de nota de prensa vespertina | 296 |
| Formato C.7. Formato de nota de medio electrónico internet | 297 |
| | |
| Formato D.1. Recepción de periódicos | 300 |
| Formato D.2. Bitácora de televisión | 301 |
| Formato D.3. Conteo de notas de televisión | 302 |
| Formato D.4. Bitácora de radio | 303 |
| Formato D.5. Conteo de notas de radio | 304 |
| Formato D.6. Bitácora de Prensa matutina | 305 |
| Formato D.7. Conteo de nota de prensa matutina | 306 |
| Formato D.8. Bitácora de Prensa vespertina | 307 |
| Formato D.9. Conteo de prensa vespertina | 308 |
| Formato D.10. Bitácora de internet | 309 |
| Formato D.11. Conteo de internet | 310 |
| Formato D.12-A. Reporte semanal del monitoreo de medios | 312 |
| Formato D.12-B. Reporte semanal del monitoreo de medios | 313 |
| Formato D.13-A. Reporte mensual del monitoreo de medios | |

| | |
|--|-----|
| | 314 |
| Formato D.13-B. Reporte mensual del monitoreo de medios | 315 |
| Formato D.14-A. Informe mensual escrito | 316 |
| Formato D.14-B. Informe mensual escrito | 317 |
| Formato D.14-C. Informe mensual escrito | 318 |

INTRODUCCION

En el mundo de los negocios donde se oferta servicios o productos, están sujetos a las grandes exigencias que el consumidor final (cliente), requieren garantizar su calidad.

Por lo que están obligados a mejorar sus requerimientos para atender las exigencias del mercado, en ocasiones están sujetas a una renovación en su gestión de los seguimientos de sus actividades para lograr los objetivos determinados o propuestos por la empresa.

La tendencia de la creación de empresas del tamaño que sea, que han surgido en el estado de Chiapas o en la República Mexicana han nacido sin ninguna planeación administrativa.

El crecimiento de estas empresas, las exigencias y la competitividad en el mercado se han visto obligadas a realizar cambios mínimos hasta drásticos en sus seguimientos y ejecuciones de sus actividades. Siendo cuestionados por el cliente la calidad en sus servicios o productos.

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

Por lo que es importante mejorar sus funcionalidades organizativa y operativa y para lograrlo, sin incertidumbre es necesaria una nueva reestructuración de los seguimientos administrativos para resultados óptimos.

Por lo tanto la Reingeniería Organizacional es una herramienta perfecta para garantizar los objetivos realizando en las pequeñas y medianas empresa, para cambiar a un nuevo concepto de organización, cultura, desarrollo y capacidad innovadora. Buscando siempre minimizar su costo, reducción de tiempos, respuesta rápida al cliente, mejora de la calidad en servicio o producto, garantizando la permanencia.

¿Por qué sin duda la Reingeniería Organizacional? Por el rediseño que es fundamental en los procesos operativos y la estructura orientada en la competitividad gerencial logrando mejoras dramáticas en el desempeño organizacional, enfatizando exitosamente los logros de la empresa y alcanzando la satisfacción total del cliente.

Este es el propósito de toda empresa, en la que una de esta, como: SICTI (Servicios Integrales de Consultoría en Tecnología de Información) con el fin de ofrecer un nuevo servicio al sector público de la CONAGUA, el monitoreo de medios informativos generando servicio de síntesis y monitoreo temático, impresos y electrónicos, en análisis de contenido relacionado con las actividades de la Comisión Nacional del Agua en el Organismo de Cuenca Frontera Sur.

La empresa desea garantizar la satisfacción de los servidores públicos de la CONAGUA con la calidad de su servicio. Por lo que se encuentra en la necesidad de cambios en la organización interna.

Estando obligada a un nuevo sistema de gestión para el funcionamiento de un monitoreo de medios informativos en áreas de administración pública, basado en la reingeniería organizacional realizando rediseño en las actividades de desempeño funcional donde se crea un nuevo departamento denominado Monitoreo de medios Informativos.

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

Por lo tanto se ilustra a lo largo del proyecto la propuesta del nuevo sistema de gestión implementado a la empresa para mejorar la calidad de su servicio, garantizando su tiempos de respuesta al cliente y el número de notas informativas para el funcionamiento del monitoreo.

No obstante para lograr esta actividad del monitoreo de medios informativos, se necesita del apoyo de software electrónico como: AIMP3, VLC media player, Audacity, Real player, Recortador de Real Player, Mobile Media Converter, Real Player Converter, Windows Center Media, Excel, Word, PDF, Power Point y correos electrónicos como Gmail, Outlook, Hotmail.

Ahora bien, se observa el desarrollo de la propuesta en esta tesis.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Antecedentes del problema

Como efecto de la globalización y con el propósito de mejorar su funcionamiento, la empresa Servicios Integrales de Comercialización y Consultoría en Tecnologías de la Información (SICTI) se encuentra obligada a realizar una reestructuración general para ofertar un buen servicio y establecer una nueva gestión para su funcionamiento interno y externo.

En el año 2011, a la empresa SICTI se le presenta la oportunidad de brindar un servicio a una dependencia del gobierno, la Comisión Nacional del Agua (CONAGUA); donde el servicio es de Síntesis y monitoreo temático, impresos y electrónicos, en análisis de contenido relacionado con las actividades de la Comisión Nacional del Agua en el Organismo de Cuenca Frontera sur (CONAGUA).

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

Esto genera la necesidad de desarrollar un sistema de gestión para el servicio de monitoreo de medios informativos en el seguimiento de las notas informativas ofertado a la Conagua.

El proceso del seguimiento de la nota informativa de la CONAGUA a la empresa SICTI se identifica en cuatro pasos:

1. La dependencia CONAGUA es la encargada de generar la información meteorológica, hidráulica, climatológicas y las contingencias derivadas por la temporada de lluvias, a los medios de comunicación.
2. Los medios de comunicación son los encargados de difundir la nota informativa a la ciudadanía.
3. Divulgada la nota informativa por los medios de comunicación, se monitorea por la empresa SICTI.
4. Y posteriormente se envía a la dependencia CONAGUA para el conocimiento de los servidores públicos de la forma que se difundió a la ciudadanía.

Los pasos expuesto, se aprecian en la figura 1.1, donde se identifica el área a mejorar en la empresa SICTI del servicio en monitoreo de medios de comunicación.

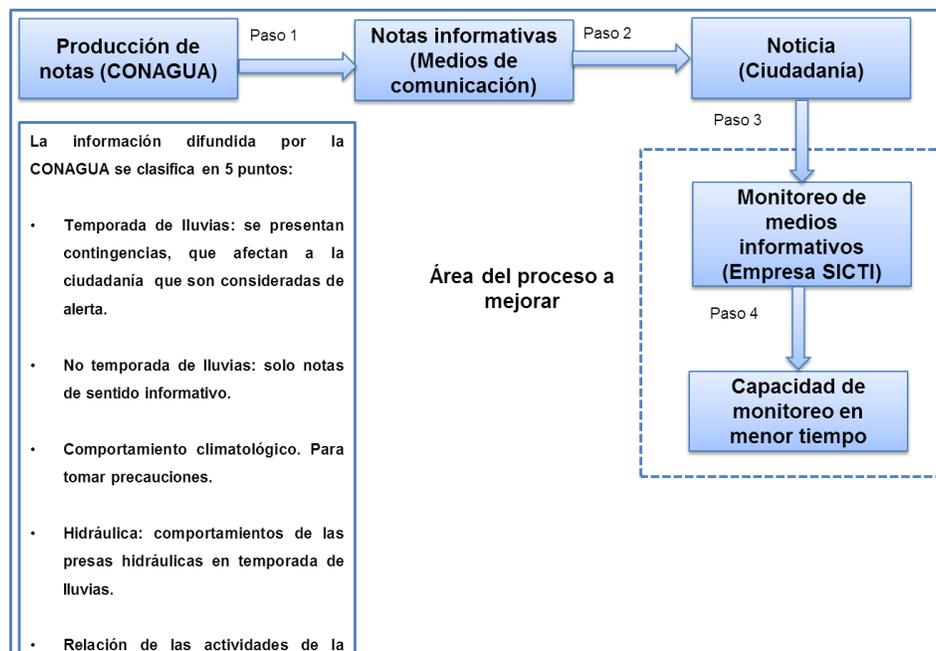


Figura 1.1. Proceso del seguimiento de la nota informativa
(Fuente: elaboración propia)

1.2. Definición del problema

La inexistencia de un sistema de gestión para el monitoreo de las notas informativas emitidas por la Comisión Nacional del Agua en la empresa Servicios Integrales de Comercialización y Consultoría en Tecnologías de la Información.

1.3. Objetivo general y específicos

Objetivo General

Crear un sistema de gestión para el funcionamiento del monitoreo de medios informativos en administración pública de la CONAGUA y lograr reducir los tiempos de respuesta en notas informativas a través de la Reingeniería Organizacional (**R.O.**).

Objetivos Específicos

- Desarrollar una gestión para el funcionamiento del servicio de monitoreo de medios informativos.
- Establecer una metodología basada en la aplicación de la reingeniería organizacional para garantizar la calidad del funcionamiento del servicio.
- Identificar el proceso crítico de RO para las notas informativas.

- Desarrollar los manuales de: Organización y Funciones, y de Procedimiento como apoyo para la funcionalidad.

1.4. Hipótesis

Hipótesis de investigación

La propuesta de Reingeniería Organizacional permitirá disminuir el tiempo de respuesta a través del número de notas informativas.

Hipótesis de trabajo para los medios de comunicación

Televisión

Se considera el indicador como mínimo para cumplir el número de 2 notas por horas requerida, como base para la hipótesis.

Planteamiento Hipotético

La producción de notas en televisión se espera que sea mayor a 2 notas informativas por hora.

$$H_0: \mu = 2$$

$$H_1: \mu > 2$$

Radio

Se considera el indicador como mínimo para cumplir el número de 2 notas por horas requerida, como base para la hipótesis.

Planteamiento Hipotético

La producción de notas en radio se espera que sea mayor a 2 notas informativas.

$$H_0: \mu = 2$$

$$H_1: \mu > 2$$

Prensa escrita matutina

Se considera el indicador como mínimo para cumplir el número de 4 notas por horas requerida, como base para la hipótesis.

Planteamiento Hipotético

La producción de notas en prensa escrita matutina se espera que sea mayor a 4 notas informativas.

$$H_0: \mu = 4$$

$$H_1: \mu > 4$$

Prensa escrita vespertina

Se considera el indicador como mínimo para cumplir el número de 2.5 notas por horas requerida, como base para la hipótesis.

Planteamiento Hipotético

La producción de notas en prensa escrita vespertina se espera que sea mayor a 2.5 notas informativas.

$$H_0: \mu = 2.5$$

$$H_1: \mu > 2.5$$

Internet (medios electrónicos)

Se considera el indicador como mínimo para cumplir el número de 9 notas por horas requerida, como base para la hipótesis.

Planteamiento Hipotético

La producción de notas en prensa escrita vespertina se espera que sea mayor a 2.5 notas informativas.

$$H_0: \mu = 9$$

$$H_1: \mu > 9$$

1.5. Justificación

Ante la necesidad de la empresa SICTI en mejorar el servicio de monitoreo desarrolla una reestructuración interna basada en la aplicación de Reingeniería Organizacional (RO).

El presente proyecto se realiza con la finalidad de tener un sistema de gestión para la empresa SICTI que contribuya a proporcionar un buen servicio en monitoreo de notas informativas en los medios de comunicación referentes a las actividades relacionadas de la dependencia de gobierno CONAGUA.

A través de su implementación se establece un seguimiento de las cantidades de notas informativas, y disminución en los tiempos de respuesta; proporcionando el control del comportamiento de las notas, reportes preliminares a la semana, reporte final al cierre del mes, análisis temático e información del impacto en el medio de comunicación que informó más con respecto a las actividades relacionadas de la dependencia CONAGUA.

1.6. Delimitaciones

El proyecto se desarrolla en el área de monitoreo de medios informativos de la empresa SICTI durante los meses de Mayo a Diciembre del año 2014.

Entre las principales limitantes se observaron las siguientes:

- Dependen de las notas informativas desarrolladas por empresas gubernamentales (CONAGUA).
- La cantidad de información se derivada de la contingencia que exista en temporadas de lluvias e información de hidráulica, meteorológica y climatológica.

1.7. Impacto social y económico

Impacto Social

El monitoreo de las notas informativas divulgadas por los medios de comunicación a la ciudadanía es de utilidad a la administración pública CONAGUA para su conocimiento de análisis en el comportamiento.

Impacto Económico

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO
DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA,
BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

El servicio de monitoreo es un soporte en la vigilancia de lo que sale al aire por los medios de comunicación disminuyendo el tiempo de análisis de las notas emitidas.

2. CARACTERIZACIÓN DE LA EMPRESA

2.1. Generalidades de la empresa SICTI

2.1.1. Antecedentes de la empresa

Con la visión clara de desarrollar nuevas ideas que fomenten la eficiencia organizacional en combinación de las diferentes disciplinas profesionales con los esquemas tecnológicos se crea en el 2002 una identidad comercial administrada como persona física, denominada SICTI (servicios integrales de comercialización y consultoría en tecnologías de la información), dedicada a la sistematización de esquemas administrativos así como la ventas de equipamiento de tecnologías tanto en el sector público y privado. Esta trayectoria de los años nos ha permitido instrumentar un paso más para consolidar bajo una nueva administración constituida como persona moral en el año 2010.

2.2. Información general de la empresa

2.2.1. Naturaleza de la empresa

Es el desarrollo de aplicaciones informáticas integrales (software y hardware) que permitan instrumentar nuevos esquemas administrativos basados en la sistematización y estos fortalezcan los controles para la eficiencia y logro de los objetivos propios de una empresa o institución.

SICTI tiene una clara visión de ser una empresa de calidad que proporcione servicios integrales a nuestros clientes; esto lo hemos logrado con base a la experiencia que nos respalda en ambos sectores laborales siendo un grupo interdisciplinario, profesional y con la capacidad de competitividad Local, Estatal y Nacional.

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

Con nuevas ideas que fomenten la eficiencia organizacional en combinación de las diferentes disciplinas profesionales esquemas tecnológicos y la sistematización de esquemas administrativos así como las ventas de equipamiento de sector público y privado.

2.2.2. Comercialización y servicios de la empresa

En los años del 2002 a 2010 la empresa oferto los servicios de:

Comercialización

- Venta de suministros, accesorios, papelería y consumibles de oficina.

Servicios

- Innovación en la gestión administrativa con aplicación de tecnología de la información.
- Implementación y fortalecimiento de infraestructura informática
- Capacitación en el uso de herramientas de tecnología de información
- Reingeniería de procesos de simplificación administrativa
- Proyecto de transparencia y accesos a la información
- Elaboración de manuales y reglamentos administrativos
- Proyecto de comunicación social y posicionamientos de medios
- Diseño de imagen corporativa
- Seguimiento, supervisión y evaluación para el proceso de entrega y recepción.

2.2.3. Visión

Ser una empresa de calidad que proporcione servicios integrales al sector público y privado con la aplicación de tecnología de información.

2.2.4. Misión

Dotar de herramientas tecnológicas y fomentar nuevas ideas organizacionales que propicien mejor integración, desarrollo, eficiencia y calidad administrativas en las empresas de sector privado y en las áreas gubernamentales públicas.

2.2.5. Objetivo

Proporcionar servicio integral con la aplicación de innovación tecnológica y administrativa al sector público y privado para fortalecer y coadyuvar en el desarrollo de los mismos.

2.2.6. Política general y particulares

Desarrollar nuevas ideas que fomenten la Eficiencia Organizacional en combinación en las diferentes disciplinas profesionales con los Esquemas Tecnológicos y la Sistematización de Esquemas Administrativos para elevar la Eficiencia y Eficacia de las empresas.

Políticas particulares externas de la empresa

- Ofrecer al medio Regional y Estatal una nueva alternativa de empleo

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

- Ofrecer una nueva idea organizacional utilizando Tecnologías de Información
- Encarar las problemáticas Administrativas con un nuevo concepto basada en la Tecnología de Información.
- Fomentar el nuevo concepto Administrativo basada en Tecnología de Información a las nuevas empresas a realizar en el Estado de Chiapas.
- Ofrecer una sistematización basada en Tecnología de Información a su Administración para elevar la Eficiencia y Eficacia de las Empresas Chiapanecas.

Políticas particulares internas de la empresa

- Todo empleado debe ser parte fundamental de un equipo de mejora para la empresa.
- Tener la capacidad de decidir en el momento oportuno para mejorar el servicio que se brinda.
- Ser pieza fundamental en la Calidad y la Mejora de la empresa para brindar un servicio Eficaz y Eficiente.
- Todo equipo y/o herramientas de esta empresa tendrá una previa salida autorizada por el Gerente General Administrativo.
- Todo equipo ajeno a la empresa deberá registrarse a una Bitácora de aseso al interior de la empresa.

2.2.7. Normas de la empresa

- Ser puntual en la entrada de la jornada laboral
- Participar en la mejoras de la empresa
- El horario de ingerir alimentos se acondiciona al término de las actividades que se ejecutan.
- En cuestión de enfermedad avisar oportunamente para cubrir, la ausencia de esa área operativa.

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

- Mantener limpio el área de trabajo, equipos y materiales que le corresponda
- Mantener siempre en orden el área laboral que le corresponde
- No introducir ningún tipo de alimento y bebida en el área operativa, queda exclusivamente el área de cocina o cafetería.
- Queda estrictamente prohibido bajar o instalar software de la red u otro sitio al CPU.
- Queda prohibido hacer mal uso de los dispositivos de computo o electrónicos
- Apagar los equipos de cómputo y electrónicos sino están realizando ninguna actividad.

2.3. Organización actual de la empresa

2.3.1. Organigrama

La empresa contaba con las áreas de trabajo en los años 2002 al 2010, identificados en el organigrama de la figura 2.1.



Figura 2.1. Organigrama de la empresa
(Fuente: datos recopilados de la empresa, 2011)

2.3.2. Descripción de los puestos

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

Del organigrama de la figura 2.1 se describen los puestos y las funciones que se realizaban.

Dirección general

Se contaba con un integrante, con relación laboral de jefe de las coordinaciones de tecnología y administración; realizando las siguientes funciones:

- Representar y vincular las relaciones con el sector privado y gubernamental
- Planear las actividades y funciones de los departamentos para tener mayor productividad.
- Aprobar programas que cuadyuve a la mejora de la productividad en las actividades de la empresa que estén dentro de los lineamientos establecidos.
- Revisar periódicamente la infraestructura para decidir modificaciones mejoras en el futuro.
- Supervisar que se establezcan sistemas de reportes e informes con el fin de generar información precisa, sintetizada y oportuna de las actividades de la empresa.

Asistencia gerencial

Se contaba con un integrante, con relación laboral hacia la dirección general; realizando las siguientes funciones:

- Informar los reporte diarios
- Ingreso de detalle de las facturas
- Organización y archivo de los documentos de la empresa en general
- Manejo y organización de la Agenta de la Dirección
- Redacción de correspondencia general, comercial y administrativa
- Hacer seguimiento a las obligaciones de la Dirección General

Coordinador de tecnologías

Se contaba con un integrante, con relación laboral delegada de la dirección general; realizando las siguientes funciones:

- Mantener y administrar las redes, sistemas y equipos computacionales
- Prestar soporte a usuarios en todo lo relativo a la plataforma computacional
- Supervisar todo proyecto informático que sean contratado por sector público o gubernamental.
- Controlar las concesiones que le correspondan de acuerdo a su participación en la elaboración de las especificaciones técnicas y que le sean atinentes a la naturaleza de sus funciones.
- Velar por la integridad de la información almacenada en equipos computacionales de propiedad, elaborar y ejecutar los planes de contingencia necesarios en caso de pérdida de dicha información.
- Recopilar, actualizar y mantener datos e información estadística necesaria para la finalidad de que ésta sea útil en la toma de decisiones.
- Crear y administrar las bases de datos que sean relevantes para plataforma tecnológica.

Coordinador de administración

Se contaba con un integrante, con relación laboral delegada de la dirección general; realizando las siguientes funciones:

- Mantener la empresa en orden y óptimas condiciones todos los días
- Supervisar, controlar la entrada y salida de personal diariamente
- Controlar los recursos de la oficina.

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

- Revisar, controlar y archivar facturas, órdenes de compra y/o servicio
- Verificar que se realicen cada seis meses los inventarios de bienes
- Elaborar reportes de ingresos y egresos, enviarlos a la dirección general cada semana y mensualmente.
- Revisar presupuesto y ofertas de los proveedores

2.4. Actividades del servicios de la empresa

El seguimiento de las actividades del servicio de la empresa se identifican en la figura 2.2.

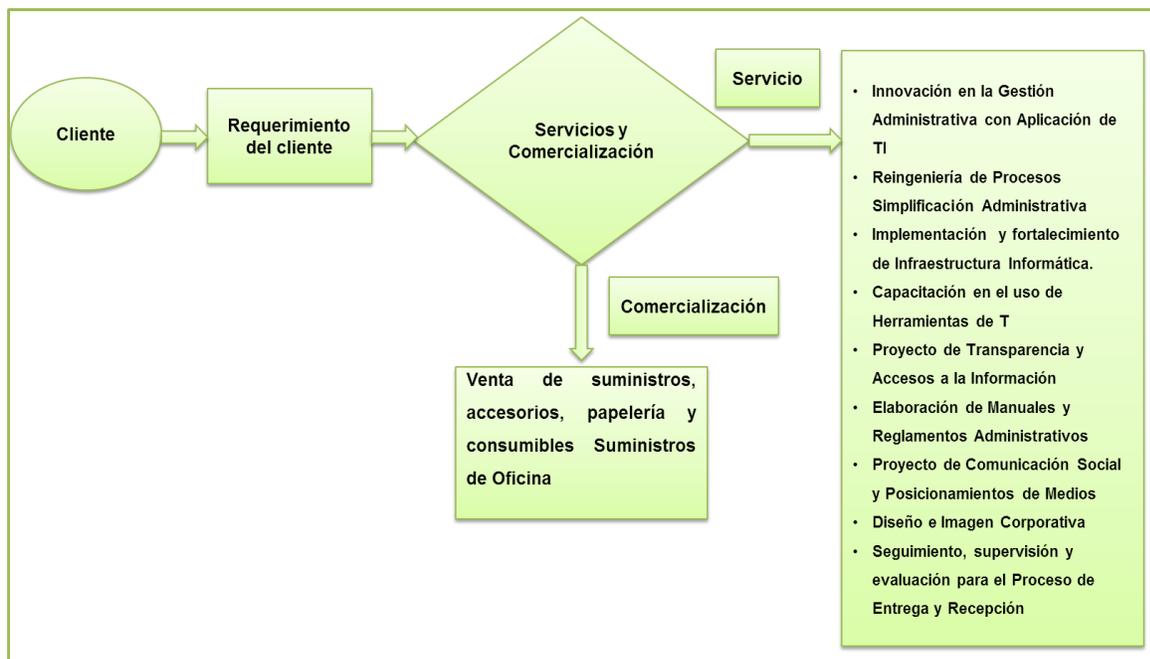


Figura 2.2. Flujograma del servicio y comercialización de la empresa
(Fuente: datos recopilados de la empresa, 2011)

4. FUNDAMENTO TEÓRICO

4.1. Reingeniería

4.1.1. Reingeniería como un fenómeno empresarial

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

Según Malejiita (2015) la Reingeniería es uno de los fenómenos gerenciales de mayor impacto en las últimas décadas, debido a que su rápida y abrumadora expansión ha provocado y continúa generando cambios de grandes dimensiones en muchas organizaciones.

Desde los 80's a los 90's la reingeniería ha completado casi todas las etapas por las que pasan los enfoques. En efecto, de la fase emergente paso rápidamente a la fase de alto impacto y diseminación del enfoque en el mundo empresarial, produciéndose casi de inmediato la fase crítica, en que desde diversos ángulos se cuestionaron varias de sus propuestas. Ahora está por ingresar a la fase madura, donde la experiencia acumulada enriqueciendo sustancialmente la aplicación del enfoque, disminuyendo el riesgo de fracaso en su aplicación; malejiita (2015), considera 5 fases.

La **primera fase** se dio en la década de los años 80's, cuando varias empresas dieron un vuelco radical en sus negocios por medio del rediseño de sus procesos. Era la época en que emergía este enfoque y su aplicación se circunscribía a unas cuantas corporaciones norteamericanas.

En la **segunda fase** se inicia en 1993, al publicarse los casos de las empresas que habían rediseñado con éxito sus procesos y la forma en que lo habían logrado. Michael Hammer y James Champy, por medio del libro Reingeniería, permitieron la divulgación masiva y rápida del rediseño. Antes de un año se habían vendido 1,7 millones de copias de su libro. Ese mismo año de 1993 se publicó el libro Innovación de Procesos: Reingeniería por medio de la Tecnología de la Información, de Thomas H. Davenport, profesor de la Universidad de Boston, considerado una de las máximas autoridades en el tema.

Durante este período las empresas en muchos países iniciaron procesos de reingeniería y el enfoque tuvo una expansión extraordinaria. Esta fase incluye a las

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

primeras empresas seguidoras del enfoque. Breve tiempo después siguen el camino de la reingeniería las empresas más conservadoras, dando paso a la **tercera fase**.

A partir de 1995 se inicia la **cuarta fase**: la fuerte crítica a la reingeniería. Consultores, investigadores universitarios y ejecutivos empezaron a acumular experiencias que mostraban algunas limitaciones de la versión original de este enfoque y detectaron los factores que atentaban contra su éxito.

A los críticos de la concepción inicial de la reingeniería se unieron también sus principales promotores: Hammer y Champy, cada uno escribió un nuevo libro con sus propios puntos de vista y experiencias sobre la forma en que se estaba aplicando la reingeniería y la necesidad de hacer ajustes a la versión original; malejiita (2015), describe dos casos.

En el **primer caso** The reengineering Revolution, Michael Hammer y Steven Stanton en 1995. En el **segundo caso**, Reingeniería de la Gerencia: Cómo modificar el trabajo gerencia (Champy, 1996).

La **quinta fase** empieza a emerger al concluir los años noventa y tomará fuerza al iniciarse éste nuevo siglo, replanteando el rediseño en un clima menos influido por la moda y dejando de lado a los detractores superficiales de la reingeniería. Los principios en que se base la reingeniería, lejos de responder ahora a una moda más, revolucionan radicalmente la forma en que se ha diseñado el trabajo en el siglo XX, constituyendo una alternativa permanente de efectividad organizacional para los ejecutivos.

Malejiita (2015) considera de los requerimientos de la empresa surgen cinco puntos básicos de cambios trascendentales, como se observa en la figura 3.1.



Figura 3.1. Requerimiento empresarial
(Fuente: localizado en <http://malejiita.wikispaces.com/REINGENIERIA>)

4.1.2. **Antecedentes**

4.1.2.1. La organización y la necesidad del cambio

La organización

Según Lowenthal (1994: 12) las organizaciones son consecuencias de las limitaciones humanas. De forma inevitable una sola persona es incapaz de desempeñar todas las tareas con eficiencia y falicidad. A medida que las personas necesitan más asistencia.

De acuerdo a Johanson, McHugh, Pendlebury y Wheeler (1996: 219) la estructura de la nueva organizacion debe incluir un equilibrio entre la experiencia funcional y el involucimiento en los procesos. siendo esencial una estructura que haya derribado las barreras funcionales en favor de la movilidad de los miembros del equipo dentro y fuera de la reingeniería de procesos y acciones de mejora.

Según Gibson, Ivancevich, Donnelly (Jr),(2001: 5) una organización, es una unidad coordinada que consiste de por lo menos dos personas quienes trabajan hacia una meta o metas en común; también establecen una definición de organización. Donde organización es, entidades que le permiten a la sociedad perseguir logros que no se obtienen por individuos actuando solo.

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

De acuerdo al concepto de Gibson, Ivancevich, Donnelly (Jr),(2001: 5) se esquematiza a la organización como se observa en la figura 3.2.

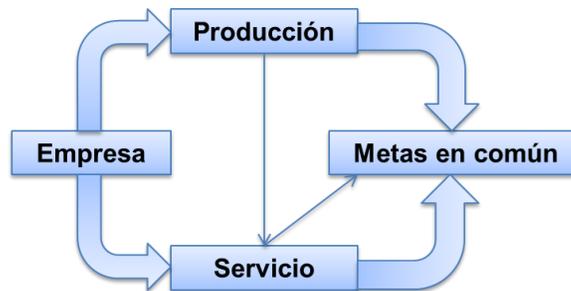


Figura 3.2. Propósito de una organización
(Fuente:basado de Gibson, Ivancevich, Donnelly (Jr), 2001)

Necesidad del cambio

De acuerdo a Grouard, Meston (1995: 6) el cambio es no seguir siendo el mismo estado sino lo que evoluciona y se modifica. Cambio es un fenómeno diferente por amplitud y por su extensión, algunos cambios corresponde a grandes trastornos. Toda empresa resulta afectada por profundas modificaciones. En el caso de reestructuración se traducen en cambios importantes de nivel estratégico, de las estructuras, de los sistemas, de los recursos humanos, de la cultura.

Según Johanson, McHugh, Pendlebury, Wheeler (1996: 68) los cambios parecen caóticos, cuando las compañías acaban con la burocracia e inculcan un enfoque multidisciplinario impulsado por los procesos en su empresa. Para los agentes del cambio siempre habrá oportunidades de prosperar en las organizaciones. Sus líderes los apoyarán en su esfuerzos y recompensarán y celebrarán su éxito.

De acuerdo Morris, Brandon (1994: 9) algunas compañía progresistas han visto que su respuesta al desafío de la competencia debe ir más allá de la reducción de los presupuestos. Han entendido que los cambios deben ser eficientes y que sólo deben mejorar la calidad. Al seleccionar productos o servicios específicos, han revisado sus procesos de negocios en diferentes direcciones para mejorar sus posiciones competitivas.

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

Para James Champy (1995: 12) todos tienen que cambiar, el cambio es más profundo que una cuestión técnica. Toca no solamente los que los gerentes hacen sino lo que ellos son, sólo su sentido de la tarea son su sentido de sí mismos, no sólo que saben sino cómo piensan, no solo su manera de ver el mundo sino su manera de vivir el mundo.

De acuerdo a los conceptos de organización y la necesidad de cambio se define que toda organización generadora de un producto o servicio que oferta dentro del mercado busca hacer una necesidad en el cliente, cubriendo los requerimientos que cuadyuve a la satisfacción del mismo. Teniendo en cuenta siempre que los cambios que surjan debe garantizar la calidad. Por lo tanto se deriva la figura 3.3.

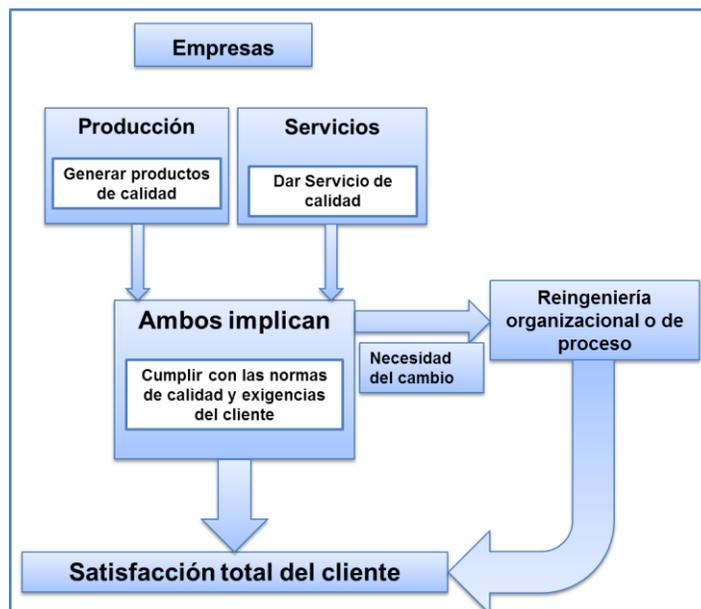


Figura 3.3. La organización y la necesidad del cambio
(Fuente: basado del producto de las lecturas de los libros citados en esta sub-sección)

4.1.2.2. Factores internos y externos que afectan a la organización

Según Lowenthal (1994: 21-23) los factores que influyen en el crecimiento y el carácter de una organización se manifiestan en lo interno y en lo externo (ver fig. 3.4), los factores internos considera la variedad de productos, centralización o descentralización de operaciones, diversificación (o adquisición) de otros negocios, entre los factores externos incluyen la competencia, regulaciones del gobierno o



variaciones en las condiciones económicas, estos factores generales, sean internos o externos, son interdependientes.

Figura 3.4. Factores internos y externos que afectan a la organización
(Fuente: Lowenthal, 1994)

Los factores internos

Conforme a Lowenthal (1994: 22-24) los factores internos del cambio organizacional tienen un carácter paradójico, la necesidad del cambio se genera en todos los niveles (preferentemente de arriba hacia abajo) de la organización, pero la responsabilidad de iniciar el cambio descansa en forma primordial en la administración, con gran frecuencia los gerentes son los enemigos del cambio y los guardianes de las prácticas establecidas; sin embargo, el papel de los gerentes como iniciadores del cambio es menos paradójico o de lo que parece, pues solo ellos tienen la capacidad de asumir la responsabilidad del cambio y deben tomarla por las cuatro razones siguientes:

1. Los altos ejecutivos tienen ventajas desde el punto de vista del conocimiento:
 - Ven la empresa como un todo.
 - Tienen una mayor variedad de posibles modelos para el cambio y cuentan con acceso al apoyo de recursos especializados dentro y fuera la empresa.

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

2. El papel del gerente consiste en tomar las decisiones cruciales que suponen los procesos de cambio, aunque se encargan de ordenar los recursos y aplicarlos a donde consideren que beneficiarán más a la empresa.
3. El papel del gerente consiste en tomar las decisiones que asegurarán el bienestar de la empresa.
4. Si los cambios en el entorno social y político de la empresa (factores externos) afectan a la organización, es función de la administración identificar estos factores externos y, de ser posible, prever los cambios.

Lowenthal (1994: 22-24) describe que cada organización tiene dos categorías básicas de influencias internas: presiones descendentes que se originan dentro de la administración, y ascendentes que provienen de las necesidades y demandas de los miembros de la organización (ver fig. 3.5.). Las presiones descendentes se derivan de las nuevas percepciones de las relaciones en el lugar de trabajo y de las nuevas oportunidades de negocio; entre los ejemplos de presiones descendentes se incluyen los lineamientos ejecutivos para centralizar o reestructurar un lugar de trabajo, o el impacto de un nuevo producto sobre la línea existente de producción.



Figura 3.5. Presiones internas que afectan a las organizaciones
(Fuente: Lowenthal, 1994)

De acuerdo a Grouard, Meston (1995: 14-15) las causas internas la clasifica en dos factores: el desarrollo de la empresa y la visión del directivo.

Los factores se definen de la siguiente forma:

- El desarrollo de la empresa, su crecimiento, entrañan cambios substanciales. El aumento de la actividad crea nuevos problemas, que no se obtienen ser resultados eficaces con la simple multiplicación de los medios existentes. El

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

crecimiento de los volúmenes producidos exige generalmente, a partir de un cierto nivel, una redefinición de la organización, de la producción y de la logística interna de los procedimientos de control de la calidad o también de la política de suministros.

- La visión del directivo, es una causa de cambio tan importante que muchas veces es el origen de cambio de similar naturaleza en otras empresas. Al querer modificar la situación existen para reforzar su empresa, transforma el espacio de la competencia. El directivo estima que es necesario lanzar nuevos productos, mejorar la calidad, adquirir nuevas competencias o abandonar algunas actividades. Por lo tanto, la empresa solamente se esfuerza en cambiar debido a la voluntad de su dirección que aspira a hacerla más efectiva.

Los factores externos

De acuerdo Lowenthal (1994: 24-25) los factores externos que influyen en las organizaciones se centran en el papel que desempeñan en la sociedad, las organizaciones responden a estos factores externos para mantener su estabilidad interna, aunque existen dos categorías globales de factores externos: el gobierno y los consumidores (ver fig. 3.6.).

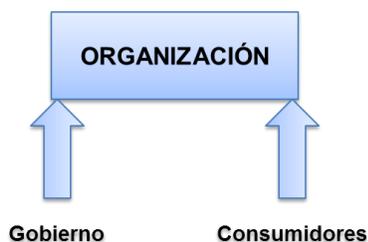


Figura 3.6. Factores externos que afectan a las organizaciones
(Fuente: Lowenthal, 1994)

Lowenthal (1994: 24-25) afirma que por lo general, las precisiones gubernamentales crean menos inquietud en las empresas que las presiones del consumidor; normalmente, los factores de gobierno son consistentes o al menos

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

predecibles, con frecuencia esta estabilidad es resultado de la íntima relación que la industria desarrolla con el gobierno, no obstante, el consumidor es más difícil de ser predecible, provocando más inquietud.

Según Grouard, Meston (1995: 11-14) las causas externas la clasifica en seis factores: el mercado, las acciones de la competencia, la innovación tecnológica, la evolución de la legislación y de la reglamentación, la modificación del accionariado y por último la evolución de la sociedad, de los modos de vida y de los modos de pensar; se definen de la siguiente manera:

- El mercado, es decir los compradores actuales y potenciales, sean particulares, empresas o administraciones, influyen fuerte sobre las empresas. Estas deben responder a las necesidades y a los comportamientos del mercado para evitar que sus compradores dejen de comprar sus productos y en su caso los servicios que ofrecen.
- Las acciones de la competencia, son otro factor que conduce frecuentemente a las empresas a cambiar. Los movimientos de los competidores colocan en cuestión la posición competitiva de la empresa.
- La innovación tecnológica, es una causa de cambio cuya importancia aumenta cada vez (se trata naturalmente de una causa interna en el caso de la empresa que efectuó la innovación). Las innovaciones son siempre más numerosas y rápidas.
- La evolución de la legislación y de la reglamentación, llevan a las empresas a efectuar cambios. Su influencia se ejerce, bien a través de la modificación del entorno, bien por la alteración de las obligaciones que pesan sobre las empresas.
- La modificación del accionariado, es una causa de cambio menos frecuente que las precedentes, pero que desembocan en cambios radicales. Son provocados por una modificación de los objetivos fijados por la empresa y a sus responsables, en particular en lo que se refiere a los resultados financieros. La exigencia de una mejor rentabilidad crea, por lo general, sacudidas importantes.

- La evolución de la sociedad, de los modos de vida y de los modos de pensar. Las empresas no deben estar muy desfasadas respecto a la sociedad en la cual se sitúan y deben evolucionar con ella. Se trata entonces de cambios lentos, pero amplios y profundos. Los empleados son también ciudadanos, consumidores, es decir, individuos completos.

4.1.2.3. El camino del cambio y sus clasificaciones

Según Lowenthal (1994: 27-28) el cambio es un proceso lento y, a veces doloroso, tanto para la persona como para el proceso mismo, puesto que, los cambios se inician primeramente en las personas; en el pasado, poblaciones enteras ignoraban los inventos y aplicaciones que eran conocidos desde hacía años; tres ejemplos ilustran este punto: primero, el desarrollo del rifle y la pólvora; segundo, la imprenta; y tercero, la máquina de facsímil o telefax.

Lowenthal (1994: 27-28) deduce que actualmente, el cambio, no ocurre a un paso lento, puesto que, es posible seguir a muchos cambios en la comunicación global, el microprocesador, los nuevos plásticos y otros materiales sintéticos; los nuevos productos y tecnologías viajan con rapidez, por medio de reuniones profesionales, proliferación de diarios científicos, o televisión global, se cuenta con la capacidad de comunicación simultánea con casi cualquier persona sobre la faz de la tierra, y el cambio sigue evolucionando.

Para comprender el cambio en Reingeniería, es preciso conocer primero dos tipos básicos como es el estructural y el cíclico, (Lowenthal,1994).

Cambio estructural

Lowenthal, (1994: 27-28) describe que el cambio estructural supone una transformación fundamental de alguna actividad o institución. Después de llevar a cabo

el cambio, la actividad o institución es sensiblemente distinta (es decir, mejor o peor en comparación con el estado previo). El cambio estructural es irreversible y permanente.

El cambio estructural es radical; por ejemplo, la velocidad de las comunicaciones aumentó solo ligeramente cuando los mensajeros a caballo reemplazaron a los corredores humanos; sin embargo, la radio, el telégrafo y el teléfono mejoraron en forma dramática la velocidad de la comunicación; en nuestros días, es casi instantánea (con el uso del satélite), seguro estamos que en el futuro, las comunicaciones continuarán cambiando, no desde el punto de vista de la velocidad, sino de la cantidad y el formato (con el uso de Internet), (Lowenthal, 1994).

Cambio cíclico

Por otra parte, el cambio cíclico supone una modificación temporal de un nivel o estado, con el tiempo, el cambio cíclico tiende a seguir un modelo discernible de fluctuación, al volver de manera regular al estado anterior, es posible encontrar un ejemplo de cambio cíclico en la industria detallista, puesto que, cada año, desde fines de agosto hasta diciembre, los minoristas contratan personal eventual como apoyo en las fiestas de invierno; por lo general, esta suma de personal requiere cambios en las políticas de contratación, capacitación y demás tareas administrativas, sin embargo, al concluir la temporada, los minoristas se quedan con el mismo personal que el resto del año, (Lowenthal, 1994).

Por lo general, el cambio cíclico no provoca alteraciones irreversibles en la estructura de las instituciones o actividades en donde ocurre, por lo tanto, los cambios cíclicos son repetitivos, no estructurales y limitados; y los ajustes que se requieren son temporales, si bien la marcha de cambio por sí sola aumenta siempre, convirtiéndolo en ilimitado e infinito, cada tipo de cambio tiene un modelo propio, con dirección, cantidad, marcha y duración discernible, (Lowenthal, 1994).

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

De acuerdo a Grouard, Meston (1995: 15-22), en algunos casos, el cambio es muy delimitado y breve, en otros es muy amplio, profundo y prolongado, y a veces llegan a ser rápido y violento. En ocasiones sucede darse por conceso o ser impuesto por la dirección de la empresa. Lo que clasifica en tres dimensiones el cambio:

- La profundidad del cambio. Se caracteriza la manera en que el cambio afecta a la realidad de la empresa. Ésta suceden ser modificada “superficialmente” o “en profundidad”, con todos los matices posibles entre estos dos extremos.
- La rapidez del cambio. Es una dimensión que resulta de la combinación de la duración y la profundidad del cambio
- El modo de imposición del cambio, la manera con la que se inicia un proceso de cambio considera variar de una fuerte imposición a un conceso total.

4.1.3. Reingeniería organizacional

Según Lowenthal (1994: 31-32) **Reingeniería o Reingeniería de procesos** son términos de reciente ingreso al léxico empresarial, actualmente aparecen por todas partes sus aplicaciones, como estos términos se han empleado en varias industrias, asimismo han sido víctimas de un excesivo mal uso y de abuso, al igual que la frase **nuevo y mejorado**.

Los proyectos ávidos de fondos han incorporado la Reingeniería de procesos, desde la automatización tradicional y los esfuerzos de reconstrucción de sistemas, a los planes graduales de mejora de la calidad, además, muchos proveedores adoptaron el término para comercializar los mismos bienes y servicios viejos.

Actualmente, el mundo de los negocios difiere dramáticamente del que existía hace sólo algunos años; se observa un aumento en la competitividad global y una transformación en la demografía de la fuerza de trabajo; por lo tanto, las demandas de

cliente aumentaron en intensidad; los clientes requieren un plazo de entrega cada vez más breve.

La Reingeniería organizacional (**R.O.**), la Reingeniería de procesos y la administración por calidad total (**T.Q.M. o A.C.T.**)¹ se encuentran entre las estrategias de algunas corporaciones para manejar esos cambios.

La mayoría de los procesos de cambio, como la administración de la calidad total, se orientan a mejorar los bienes y servicios de clientes y proveedores, requiere cambios graduales durante varios años.

Por lo general, dichos cambios son pequeños y ocurren dentro de la cultura corporativa existente; sin embargo, algunas empresas reconocieron la necesidad de cambios más extensos, casi radicales, en las operaciones; la Reingeniería organizacional y la de procesos son los procedimientos que se utilizan para diseñar los cambios radicales y han generado muchos éxitos enormes.

Cuando triunfa el esfuerzo de Reingeniería, las empresas cosechan grandes beneficios.

4.1.3.1. Concepto de Reingeniería Organizacional

Según Lowenthal (1994: 32-37) la reingeniería organizacional niega todas las premisas sobre las que se basaban la estructura organizacional previa (funcional, matricial y circunstancial), la reingeniería organizacional requiere comprimir e integrar funciones en vez de fragmentarlas en otras tareas repetitivas y especializadas.

En otras palabras, la reingeniería organizacional es un proceso el cual una empresa rediseña su forma de hacer negocios para elevar al máximo las competencias

¹ TQM: Total Quality Management; ACT: Administración de la Calidad Total

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

esenciales. Este rediseño provoca grandes ganancias, mayor satisfacción al cliente, reducción de gastos, consolidación de actividades y aumento de la productividad.

La reingeniería organizacional conduce a los siguientes puntos, (Lowenthal, 1994).

- Supone reorganizar los flujos de trabajo, eliminar el desperdicio, combinar pasos del proceso y eliminar tareas repetitivas.
- Involucra el reconocimiento y rechazo de los antiguos métodos y en contrar nuevas e imaginativas formas de realizar el trabajo.
- No lleva a mejoras graduales, que por lo general se asocian a los programas tradicionales de mejora de calidad. En vez de ello, produce mejoras trascendentales en el desempeño financiero y operacional.
- Va al centro del funcionamiento de las organizaciones.
- Se centra en el rediseño radical de los proceso empresariales que mejor satisfacen las necesidades del cliente por medio de un enfoque en las competencias esenciales y en el cambio de cultura.
- Examina procesos multifuncionales.
- Se orienta a rediseñar el proceso, pero no termina a concluirse éste.

4.1.3.2. Tendencia histórica de la reingeniería

Según Jeffrey N. Lowenthal (1994: 32-37), El comienzo exacto de la **reingeniería organizacional** es materia de discusión entre los profesionales de la industria, puesto que, algunos afirman que la **reingeniería de proceso** comenzó hace pocos años, como una mezcla de varias metodologías. Otros aseguran que la **reingeniería organizacional** comenzó en la década de 1980, cuando la industria automotriz estadounidense, golpeada por sus rivales japoneses, comenzó a integrar el diseño del automóvil con la automatización de la línea de ensamble.

En los 80's época en que los fabricantes estadounidenses de automóviles abrazaron las ideas de Justo a Tiempo (**JIT** o **JAT**), es decir, la entrega de insumos sólo cuando la

fábrica lo requería en lugar de acumular inventarios; y la administración de la calidad total, mejorar en forma continua la calidad de las operaciones y del servicio al cliente.

4.1.3.3. La reingeniería organizacional y sus fases

La reingeniería organizacional

Según Lowenthal (1994: 37-39), la reingeniería organizacional es lo siguiente: “el pensamiento nuevo y el rediseño fundamental de los procesos operativos y la estructura organizacional, orientado hacia las competencias gerenciales de la organización, para lograr mejoras dramáticas en el desempeño organizacional”.

Fases de la reingeniería organizacional

Las fases según Jeffrey N. Lowenthal

Las fases que considera según (Lowenthal, 1994: 37-39), son.

La primera fase, preparación para el cambio, coloca las bases para la actividad futura. Esta fase enfoca el cambio en dos vertientes.

- La primera supone desarrollar la comprensión y apoyo en la dirección, y aumentar la conciencia de está sobre la necesidad del cambio
- La segunda vertiente prepara el cambio cultural y el convencimiento de los empleados de la organización al informarles de su papel en el inminente proceso de cambio

La segunda fase, planeación del cambio, opera bajo el supuesto de que las organizaciones necesitan planear su futuro a causa las constantes variaciones del mercado. Esta fase proporciona a la dirección un proceso para prever el futuro y desarrollar las acciones necesarias que operen con eficacia en él al trabajar con base

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

en las competencias esenciales de la organización. La planeación del cambio proporciona asimismo dirección y lineamientos para la siguiente fase: el diseño del cambio.

La fase tercera, el diseño del cambio, proporciona un método para identificar, evaluar, combinar y, por último, rediseñar los procesos de la empresa. Ofrece la estructura necesaria para traducir los conocimientos sobre el proceso que se explora en saltos cuantitativos de cambio.

La fase cuarta, la evaluación del cambio, proporciona los medios para evaluar la mejora durante un lapso predeterminado, por lo general un año, y para desarrollar prioridades para los años siguientes. De manera específica, esta fase ayuda a determinar si el esfuerzo de reingeniería tuvo éxito y dónde deberían concentrarse los esfuerzos futuros. Para mayor apreciación sobre estas fases ver la figura 3.7.

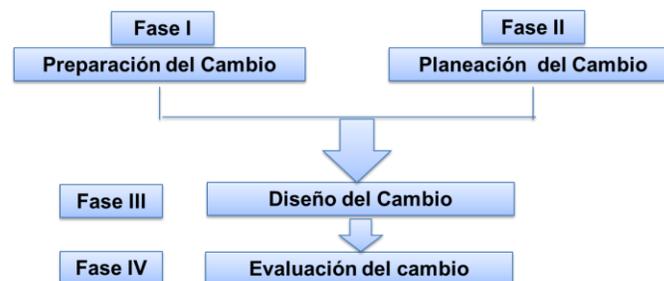


Figura 3.7. Descripción del modelo de reingeniería
(Fuente: Lowenthal, 1994)

Las fases según Sabino Velázquez Trujillo

Las fases que considera según Velázquez Trujillo (2000: 44-48) son:

El modelo de Reingeniería se divide en seis fases, como observa en la figura 3.8, pero existe su fase inicial que le llamamos fase cero en esta intención de ofrecer un procedimiento para la Reingeniería, como se explica a continuación.

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

La **fase cero**, diagnóstico empresarial, no se considera como enfoque principal de este modelo, pero la figura 3.8. esquematiza su secuencia, puesto que es, donde se diagnostica el estado real en que se encuentra la empresa, ayuda a visualizar esta fase la matriz FODA y Causa-Efecto.

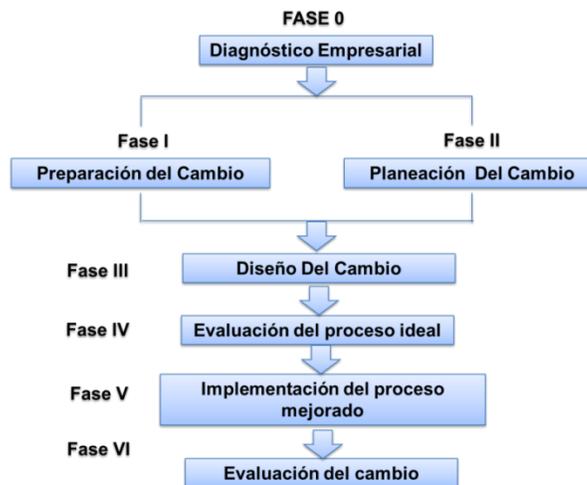


Figura 3.8. Fases del proceso de reingeniería
(Fuente: Velázquez Trujillo, 2000)

La matriz FODA

Según Matriz FODA (2011) la sigla FODA, es un acrónimo de Fortalezas (factores críticos positivos con los que se cuenta), Oportunidades, (aspectos positivos que podemos aprovechar utilizando nuestras fortalezas), Debilidades, (factores críticos negativos que se deben eliminar o reducir) y Amenazas, (aspectos negativos externos que suelen obstaculizar el logro de nuestros objetivos).

Las fortalezas como las debilidades son internas de la organización, por lo que es posible actuar directamente sobre ellas. En cambio las oportunidades y las amenazas son externas, y solo se considera tener ingerencia sobre ellas modificando los aspectos internos.

- **Fortalezas:** son las capacidades especiales con que cuenta la empresa, y que le permite tener una posición privilegiada frente a la competencia. Recursos que se

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

controlan, capacidades y habilidades que se poseen, actividades que se desarrollan positivamente, etc.

- **Oportunidades:** son aquellos factores que resultan positivos, favorables, explotables, que se deben descubrir en el entorno en el que actúa la empresa, y que permiten obtener ventajas competitivas.
- **Debilidades:** son aquellos factores que provocan una posición desfavorable frente a la competencia, recursos de los que se carece, habilidades que no se poseen, actividades que no se desarrollan positivamente.
- **Amenazas:** son aquellas situaciones que provienen del entorno y que suelen llegar a atentar incluso contra la permanencia de la organización.

Para identificar la matriz FODA ver la figura 3.9.

| Mundo interno Empresa | Mundo externo Mercado | |
|--------------------------|--------------------------|-----------|
| Fortalezas: | Oportunidades: | Amenazas: |
| Debilidades: | | |

Figura 3.9. Matriz FODA
(Fuente: basado <http://www.matrizfoda.com>)

De acuerdo Velázquez Trujillo (2000: P. 45) la fase cero se realiza en tres etapas:

- Identificación de fortalezas y debilidades
- Identificación de oportunidades y amenazas
- Identificación de causa y efectos

Para mejor apreciación ver la figura 3.10.

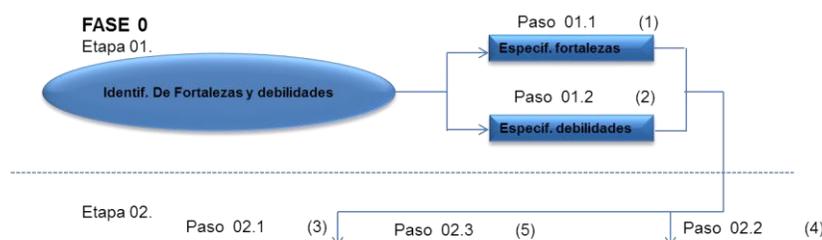


Figura 3.10. Etapas de la fase 0: Diagnóstico empresarial
(Fuente: Velázquez Trujillo, 2000)

La **primera, segunda, tercera y cuarta fase** se retoman Lowenthal (1994: 37-39), por lo tanto la fase quinta y sexta fase son de un proceso de reingeniería mejorado por (Velázquez Trujillo, 2000: 47-48) donde propone lo siguiente:

La quinta, implementación del proceso mejorado, desarrolla el plan de acción para la mejora durante un lapso predeterminado, por lo general de un año, para ejecutarlo posteriormente.

La sexta fase, evaluación del cambio propuesto, evalúa las mediciones diseñadas por el comité de administración de Reingeniería (**CAR**) para desarrollar prioridades para los años siguientes, de manera específica, esta fase ayuda a determinar si el esfuerzo de reingeniería tuvo éxito y dónde deberían concentrarse los esfuerzos futuros de su plan estratégico. Por lo consiguiente el nuevo modelo metodológico queda planteado como se ve en la figura 3.8 con anterioridad.

En la metodología para el sistema gestión se describirán cada paso de la nueva propuestas.

4.2. Gráficos Estadístico

4.2.1. Control estadístico de proceso

Estadística

De acuerdo Montgomery (2009: 37) la estadística es un conjunto de técnicas útiles para tomar decisiones acerca de un proceso o población con base de análisis de la información contenida en una muestra de esa población. Los métodos estadísticos juegan un papel determinante en el mejoramiento de calidad. Proporcionan los medios principales para llevar a cabo el muestreo, prueba y evaluación de un producto; asimismo, la información contenida en esos datos se usa para controlar y mejorar los procesos de manufactura. La estadística es el lenguaje en el que los ingenieros de desarrollo, manufactura, compras, administración y otros componentes funcionales del negocio se comunican acerca de la calidad..

Control estadístico de procesos

El control estadístico de procesos (SPC² por sus siglas en inglés) es un conjunto poderoso de herramientas para resolver problemas, muy útil para conseguir la estabilidad y mejorar la capacidad del mismo proceso mediante la reducción de la variabilidad (Montgomery, 2009: 154).

El SPC se aplica a cualquier proceso. Sus siete herramientas principales son:

1. El histograma o el diagrama de tallo y hoja
2. La hoja de verificación
3. La grafica de Pareto
4. El diagrama de causa y efecto
5. El diagrama de concentración de defectos

² Statistical Process Control

6. El diagrama de dispersión
7. La carta de control

Aun cuando estas herramientas, llamadas con frecuencia “las siete magnificas”, son una parte importante del SPC, comprenden tan solo sus aspectos técnicos. El SPC crea un ambiente en el que todos los individuos de una organización desean el mejoramiento continuo de la calidad y la productividad. Este ambiente se desarrolla mejor cuando la administración se involucra en un proceso de mejoramiento de calidad continuo (Montgomery, 2009: 154).

Una vez que se establecen estas condiciones, la aplicación rutinaria de las siete se convierte en un aspecto habitual de hacer negocios, y la organización se encuentra en una posición para alcanzar sus objetivos de mejoramiento de calidad.

De las siete herramientas que hace mención Montgomery (2009: 154), se conceptualizan dos de ellas.

1. El histograma o el diagrama de tallo y hoja
2. Diagrama de causa y efecto

1. El histograma o el diagrama de tallo y hoja

Histograma

Con respecto conceptualiza que las muestras graficas de las frecuencias observadas de un evento se llama **histograma**. El histograma es una representación grafica de los datos en la que es más sencillo ver tres propiedades: forma, localización, o tendencia central y dispersión o expansión (Montgomery, 2009: 43).

Datos del diámetro de los anillos para pistones se observa el siguiente histograma en la figura 3.11.

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO
DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA,
BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

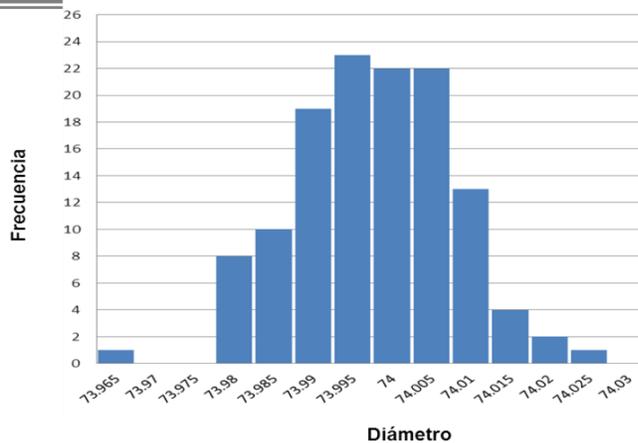


Figura 3.11. Histograma de los diámetros de los anillos de pistones
(Fuente: Montgomery, 2009)

Diagrama de tallo y hoja

De acuerdo Montgomery (2009: 40) existen varios métodos gráficos que resultan muy útiles para resumir y presentar datos. Una de las técnicas graficas más útiles es el **diagrama de tallo y hoja**.

Suponer que los datos están representados por x_1, x_2, \dots, x_n y que cada número x_i se divide en dos partes : un tallo, que consta de uno o más de los primeros dígitos; y una hoja, que consta de los dígitos restantes.

Se ilustra en la figura 3.12., la construcción de un diagrama de tallo y hoja, considerando los datos del rendimiento semanal de unas instalaciones de fabricación de semiconductores. Para construir el diagrama de tallo y hoja, se seleccionan tallos como los valores 4, 5, 6, 7, 8, y 9.

| Tallo | Hoja | Frecuencia |
|-------|---------------------|------------|
| 4 | 8 9 7 9 5 | 5 |
| 5 | 3 2 1 2 3 9 4 | 7 |
| 6 | 3 0 4 4 5 2 0 8 5 9 | 10 |
| 7 | 9 3 8 5 7 6 5 3 | 8 |
| 8 | 8 3 1 6 5 1 2 | 7 |
| 9 | 2 1 2 | 3 |

Figura 3.12. Diagrama de tallo y hoja de los datos del rendimiento de los semiconductores
(Fuente: Montgomery, 2009)

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

2. Diagrama de causa y efecto

En cuanto a esta herramienta Douglas C. Montgomery (2009: 181), menciona que una vez que un defecto, error o problema se ha identificado y aislado para estudio adicional, es necesario empezar analizar las causas potenciales de este efecto indeseable. En situaciones en que las causas no son obvias (a veces lo son), el diagrama de causa y efecto es una herramienta formal que con frecuencia es de utilidad para reducir las causas potenciales.

En la figura 3.13., se muestra el diagrama de causa y efecto construido por un equipo de mejoramiento de calidad asignado para identificar las áreas de problemas potenciales en el proceso de fabricación del tanque usado en una aplicación aeroespacial.

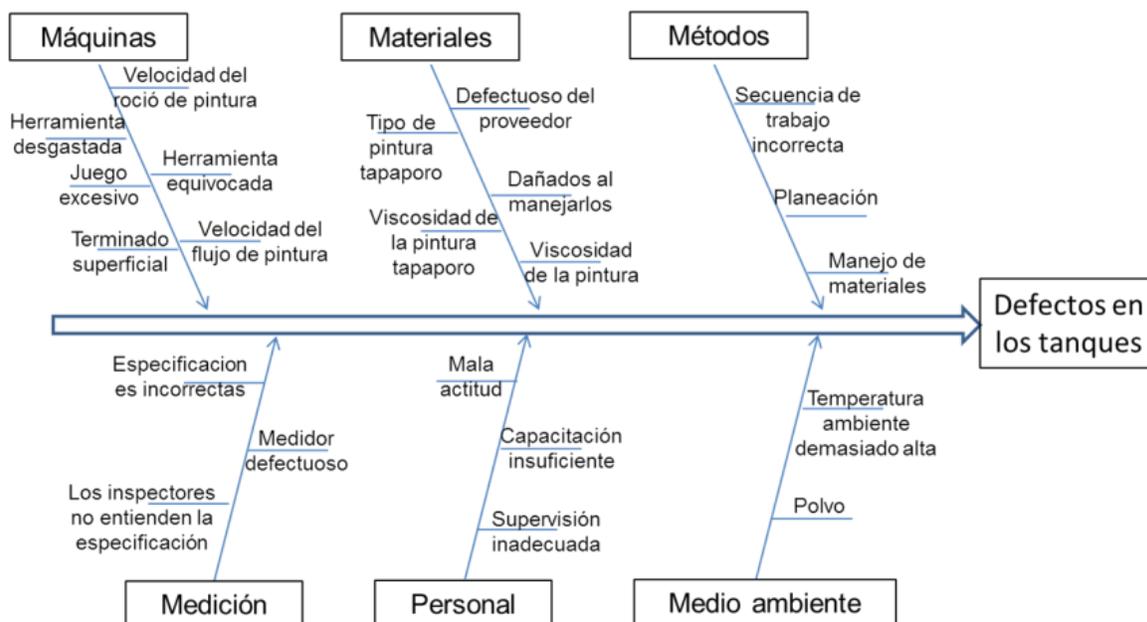


Figura 3.13. Diagrama de causa y efecto para el problemas de los defectos de los tanques. (Fuente: Montgomery, 2009)

4.2.2. Importancia y utilidad del gráfico

Importancia del gráfico

De acuerdo Rojas Ulate (2008) monografías.com el gráfico permite a las personas no especializadas, interpretar mejor determinada información, haciéndola más entendible e interesante. Aun cuando presentan una cantidad limitada de datos y cifras aproximadas, permite reforzar los argumentos o conclusiones que una investigación presente. Proporciona una idea generalizada de los resultados.

Utilidad general de un gráfico

Según Rojas Ulate (2008) monografías.com comenta que el gráfico hace más atractiva la información; presentando en forma generalizada los números y proporciones que se obtienen como resultado de un estudio. El uso del gráfico varía según la cantidad de datos que muestre. A menor cantidad de datos, mayor será la utilidad del gráfico empleado, mejora la presentación de un grupo en un informe.

4.2.3. Tipos de gráficos

Grafica de Pastel

Según Wikipedia La Enciclopedia Libre (2015) las gráficas circulares son llamados gráficos de pastel, gráficos de torta o gráficas de 360 grados, son recursos [estadísticos](#) que se utilizan para representar [porcentajes](#) y [proporciones](#). El número de elementos comparados dentro de un gráfico circular puede ser de más de 4.

El grafco de las notas informativas de internet de la CONAGUA de abril de 2013, se observa en la figura 3.14.

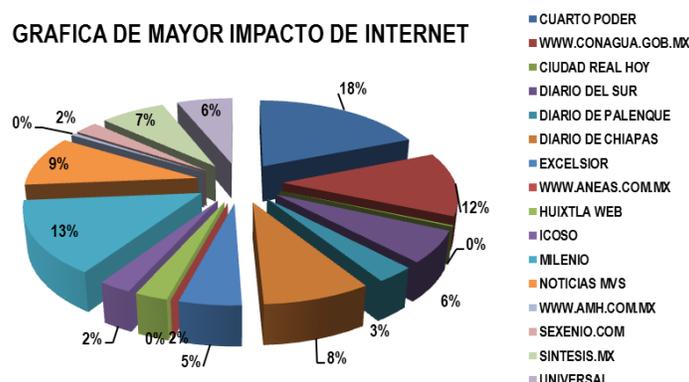


Figura 3.14. Grafica de pastel de las paginas web
(Fuente: datos recopilado del monitoreo de la empresa, abril de 2013)

Gráfica de Barras

De acuerdo Wikipedia La Enciclopedia Libre (2015) un gráfico de barras, es conocido como gráfico de columnas, es una forma de representar gráficamente un conjunto de datos o valores formado por barras [rectangulares](#) de [longitudes](#) proporcionales a los valores. Los gráficos de barras son usados para comparar dos o más valores, se orientan vertical u horizontalmente

En el gráfico de la figura 3.15, se observa el comportamiento de las notas informativas de la CONAGUA de junio 2013.

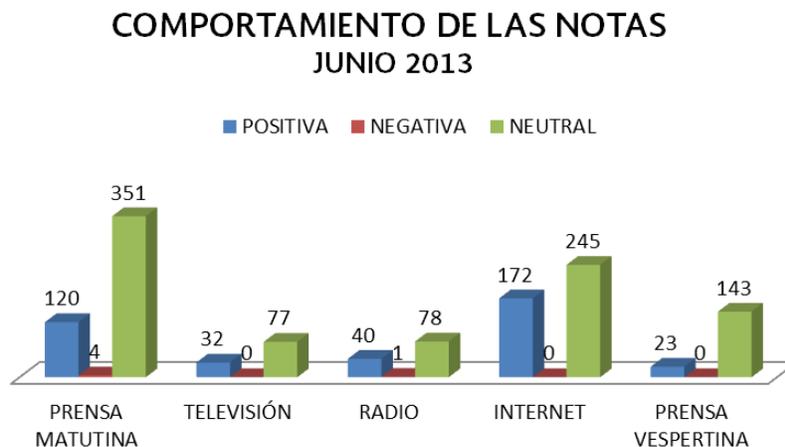


Figura 3.15. Grafica de barras de medios de comunicación
(Fuente: datos recopilados del monitoreo de la empresa, junio de 2013)

Gráfica de Línea

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

Para Microsoft SQL Server (2008), los gráficos de líneas muestran una serie en conjunto de puntos conectados mediante una sola línea. Los gráficos de líneas se usan para representar grandes cantidades de datos que tienen lugar durante un período continuado de tiempo.

En la figura 3.16, se observa la participación de los funcionarios de la CONAGUA que difunden información a los medios de comunicación y la ciudadanía.



Figura 3.16. Gráfica de línea de la participación de los funcionarios de la CONAGUA (Fuente: datos recopilados del monitoreo de la empresa, 2013)

Gráfica de Gantt

Según Antoñanzas (2013) dentro de las herramientas que se utilizan en la Dirección de proyectos, es el **Diagrama de Gantt** una de las más útiles y recomendables en lo que respecta a la gestión del tiempo.

Inventada por Henry L. Gantt en 1917, se trata de una herramienta muy práctica por su gran **capacidad visual**, ya que permite ver de forma rápida la distribución en el tiempo de cada una de las actividades. Se realiza un Diagrama de Gantt general para todo el proyecto, pero quizás resulte más útil hacer diagramas diferentes para cada fase del mismo, sobre todo en el caso de aquellos que son más complejos y duraderos.

El objetivo principal de esta herramienta es mostrar la duración programada, así como los momentos de inicio y finalización de cada una de las tareas que componen el proyecto. El Diagrama de Gantt se compone de 2 ejes: un **eje horizontal**, que consiste

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

en una especie de calendario donde, en los términos que mejor se adapten a la fase o proyecto, se representan las unidades temporales (horas, días, semanas, meses...); y un **eje vertical** donde se representan las tareas a realizar mediante barras horizontales, que abarcan una longitud equivalente a la duración marcada por el eje horizontal (Antoñanzas, 2013).

En la figura 3.17, se observa los tiempos de grabación del monitoreo de radios.

| DIAGRAMA DE GANTT DE GRABACIONES | | HORA | | | | | | |
|----------------------------------|---------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| RADIO | PROGRAMA | 13:00 | 13:30 | 14:00 | 14:30 | 15:00 | 15:30 | 16:00 |
| Radio Internet | Péndulo Radio | ■ | | | | | | |
| Imparcial Radio 96.7 Fm | Hoy Por Hoy | | ■ | | | | | |
| Radorama 103.5 Fm | Noticieros Enlace Chiapas | | | ■ | | | | |
| Suprema Radio 640 Am | Suprema Noticias | | | ■ | | | | |
| Radio Núcleo De Chiapas 90.3 Fm | Nutrinucleo | | | | ■ | | | |
| SCRTC Vida Fm 93.9 | Tv10 Noticias | | | | | ■ | | |
| Exa Fm 98.5 | Radio Noticias | | | | | ■ | | |

(fuente: datos recopilados de la empresa, 2013)

4.3. Diagrama de flujo

4.3.1. Concepto de Diagrama de Flujo

Montgomery (2009: 194-195) describe **un diagrama de flujo es tan solo una secuencia cronológica de los pasos del proceso a flujo de trabajo. En ocasiones a la elaboración de diagrama de flujo se le llama el mapeo del proceso.**

Lowenthal (1994: 124-129) define a un diagrama de flujo se describe de manera gráfica la secuencia de las actividades en un proceso. Por lo general, una descripción gráfica, como un flujograma es más útil que una definición escrita del mismo, porque la mayoría de las personas poseen una orientación visual.

4.3.2. Clasificación de la simbología de los diagramas de flujos

Según Douglas C. Montgomery (2009:194-195), **los diagramas de flujo o mapas del proceso deben construirse con el detalle suficiente para identificar la actividad laboral. Como se muestra los símbolos operativos en la figura 3.18.**

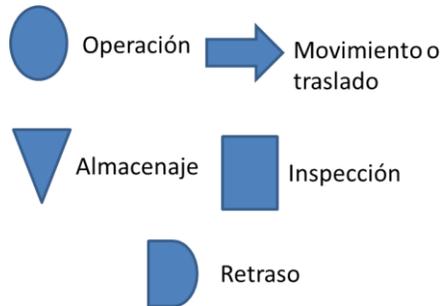


Figura 3.18. Símbolos operativos
(Fuente: Montgomery, 2009)

Según Jeffrey M. Lowenthal (1994: 124-129), es posible utilizar cinco métodos básicos para representar un proceso de manera gráfica. Cada una de los cuales tiene un conjunto estándar de símbolos propios.

1. Símbolos de auditorías figura 3.19.

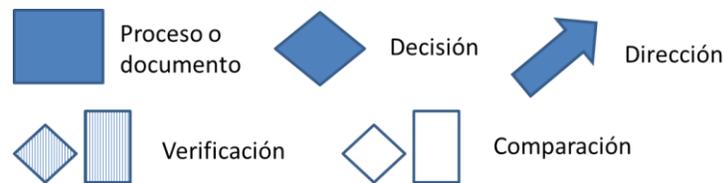


Figura 3.19. Símbolos operativos de auditorías
(Fuente: Lowenthal, 1994)

2. Símbolos de DIN (Deutsch Institut für Normung "Instituto de Alemania de Normalización") figura 3.20.



SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

Figura. 3.20. Símbolos de DIN “Instituto de Alemania de Normalización”
(Fuente: Lowenthal, 1994)

3. Símbolo de ISO (ISO 9000) figura 3.21.



Figura 3.21. Símbolos de ISO (ISO9000)
(Fuente: Lowenthal, 1994)

4. Símbolos de Ingeniería de Operaciones, administración y mejora de la calidad del proceso DO (Diseño de Operaciones) figura 3.22.

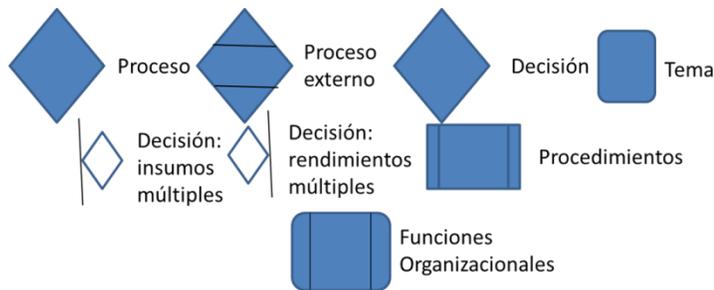


Figura 3.22. Símbolos de ingeniería de proceso, administración y mejora de calidad del proceso DO
(Fuente: Lowenthal, 1994)

5. Símbolos estándar de información en los flujogramas figura 3.23.



Figura 3.23. Estándar de información en los flujogramas
(Fuente: Lowenthal, 1994)

4.4. Círculo de Deming

Según González Arévalo (2007) el concepto de calidad es utilizado desde las primeras civilizaciones donde el hombre era nómada y su medio de vida era la caza y la recolección de frutos, en ese entonces la calidad se basaba en inspeccionar y seleccionar lo mejor.

Pero el concepto de calidad tomo mayor importancia por los años 50's donde aparece EDWARDS DEMING quien fue el más importante en el estudio de la calidad, se le reconoce que logro cambiar la mentalidad de los japoneses al hacerles entender que la calidad es un "arma estratégica" (González Arévalo, 2007).

Demostrando los altos costos que una empresa genera cuando no tiene un proceso planeado para administrar su calidad, es decir el desperdicio de materiales y productos rechazados, el costo de trabajar dos o más veces los productos para eliminar defectos, o la reposición y compensación pagada a los clientes por las fallas en los mismos (González Arévalo, 2007).

Deming mejoro el círculo de calidad propuesto por Shewhart, el cual consiste en localizar el problema y atacarlo de raíz, a través de 4 etapas las cuales son "Planear, Hacer, Verificar y Actuar". El Círculo de Calidad se transforma en un proceso de mejora continua, por que analiza cada parte del proceso para ver cual es la problemática y esto nos ayuda a conocerlo mejor, evitando futuros errores, y una vez que se logren los objetivos del primer esfuerzo hay que seguirlo estableciendo, y no dejar de seguir el proceso.(González Arévalo, 2007).

DEMING apporto una serie de puntos los cuales debemos adoptarlos como una filosofía de vida para una empresa ya sea pequeña, mediana o grande o simplemente desarrollarlos en tu vida diaria y así lograr una mejor calidad de vida.

Aquí están los 14 puntos que DEMING ofrece (González Arévalo, 2007).

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

1. Crear constancia de propósito
2. Adoptar la nueva filosofía
3. Terminar con la dependencia de la inspección.
4. Terminar con la práctica de decidir negocios con base en los precios.
5. Mejorar el sistema de producción y de servicios.
6. Entrenamiento del trabajo.
7. Adoptar e instituir el liderazgo.
8. Eliminar temores.
9. Romper las barreras entre los departamentos.
10. Eliminar slogan.
11. Eliminar estándares.
12. Eliminar barreras que impidan alcanzar el orgullo al trabajador.
13. Instituir un activo programa de educación.
14. Implicar a todo el personal en la transformación.

De acuerdo al Sistema de calidad TI (2010) el Círculo Deming expresa la interacción que debe darse de las actividades de investigación de mercado, de diseño del producto, de fabricación y de ventas, con el propósito de mejorar los niveles de calidad y satisfacer al cliente, ver la figura 3.24.



Figura 3.24. Círculo Deming

(Fuente: Recuperado de: <https://mgifilscti.wordpress.com/2010/09/28/circulo-de-deming/>)

4.5. Pruebas de hipótesis para la media de una distribución

4.5.1. Inferencia de la media de una población, varianza conocida

Prueba de hipótesis

De acuerdo Montgomery (2009: 94-95), define, suponer que x es una variable aleatoria con media desconocida μ y varianza σ^2 conocida. Se desea probar la hipótesis de que la media es igual al valor estándar, por ejemplo σ_0 .

La hipótesis se enuncia como

$$H_0: \mu = \mu_0$$

$$H_1: \mu \neq \mu_0$$

El procedimiento para probar esta hipótesis, es una hipótesis de dos colas, consiste en tomar una muestra aleatoria de n observaciones de la variable aleatoria x , calcular el estadístico de la prueba

$$z_0 = \frac{\bar{x} - \mu_0}{\sigma / \sqrt{n}}$$

Y rechazar H_0 si $|Z_0| > Z_{\alpha/2}$ donde $Z_{\alpha/2}$ es el valor en tablas, denominado valor crítico y $\alpha/2$ (por ser de dos colas) es un valor porcentual superior de la distribución normal estándar.

Este procedimiento de prueba presenta una justificación intuitiva basado en el teorema del límite central, se sabe que la media muestral \bar{X} tiene la distribución aproximada $N(\mu, \sigma^2/n)$. Ahora bien, si $H_0: \mu = \mu_0$ es verdadera, entonces el estadístico Z_0 tiene la

distribución aproximada de $N(0,1)$; por consiguiente, sería de esperarse que $100(1 - \alpha)\%$ de los valores Z_0 estén incluidos entre $-Z_{\alpha/2}$ y $Z_{\alpha/2}$. Una muestra que produzca un valor de Z_0 fuera de estos límites es inusual si la hipótesis nula fuera verdadera, y es evidencia de que $H_0: \mu = \mu_0$ debería rechazarse. Obsérvese que α es la probabilidad del error I de la prueba, y que los intervalos $(Z_{\alpha/2}, \infty)$ y $(-\infty, -Z_{\alpha/2})$ forman la región crítica de la prueba.

En algunas situaciones quiere rechazarse H_0 solo si la verdadera media es mayor que μ_0 ; por lo tanto, la hipótesis alternativa de **una cola** es $H_1: \mu > \mu_0$ (cola derecha), y se rechazaría $H_0: \mu = \mu_0$ solo si $Z_0 > Z_\alpha$. Si solo se desea el rechazo cuando $\mu < \mu_0$ entonces la hipótesis alternativa es $H_1: \mu < \mu_0$ (cola izquierda), y se rechaza H_0 solo si $Z_0 < -Z_\alpha$, observar la figura 3.25.

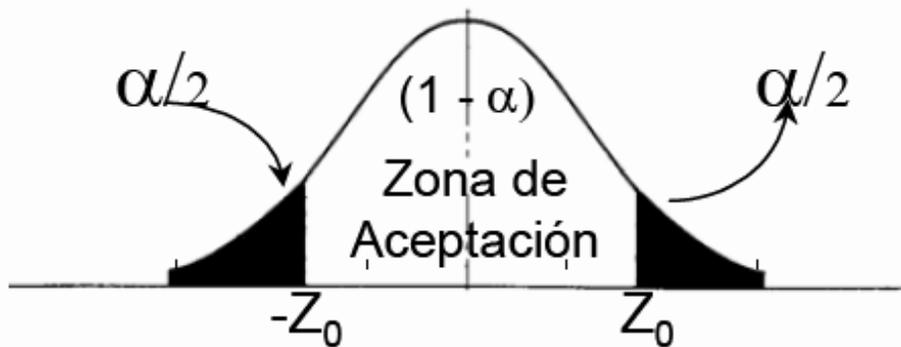


Figura 3.25. Estadístico Z

(Fuente: recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos30/prueba-de-hipotesis/prueba-de-hipotesis.shtml>)

4.5.2. Inferencia de la media de una distribución normal, varianza desconocida

Prueba de hipótesis

De acuerdo Douglas C. Montgomery (2009: 99), define que: suponiendo que x es una variable aleatoria normal con media μ desconocida y varianza σ^2 desconocida. Quiere probarse la hipótesis de que la media es igual al valor estándar, μ_0 ; es decir

$$H_0: \mu = \mu_0$$

$$H_1: \mu \neq \mu_0 \text{ proceso de dos colas}$$

Obsérvese similar a la varianza conocida, excepto porque ahora la varianza es desconocida, se debe establecer el supuesto adicional de que la variable aleatoria tiene una distribución normal; por lo que es necesario para desarrollar formalmente la prueba estadística, pero desviaciones moderadas de la normalidad no afectarán seriamente los resultados.

Cuando no se conoce σ^2_0 , se estima con S^2 ; si σ se sustituye con S en la ecuación de varianza conocida, se obtiene el estadístico de prueba a utilizar que es t “student” (t_0).

$$t_0 = \frac{\bar{x} - \mu_0}{S/\sqrt{n}}$$

La hipótesis nula $H_0: \mu = \mu_0$ se rechaza si $|t_0| > t_{\alpha/2, n-1}$, donde $t_{\alpha/2, n-1}$ denota el punto porcentual $\alpha/2$ superior de la distribución t con n-1 grados de libertad.

Las regiones críticas para la hipótesis alternativa de una cola son las siguientes: si $H_1: \mu_1 > \mu_0$, entonces H_0 se rechaza entonces $t_0 > t_{\alpha/2, n-1}$, y si $H_1: \mu_1 < \mu_0$, entonces H_0 se rechaza entonces $t_0 < t_{\alpha/2, n-1}$. Suele calcularse el valor P para una prueba t, la mayoría de los softwares de estadística reportan el valor P junto con el valor calculado de t_0 .

4.6. Manuales administrativos y clasificación de organigramas

Según Guillermo Gómez Ceja (1994: 377-379), una de las estrategias para desarrollo de un organismo social lo constituye la documentación de sus sistemas y en ese orden se hace evidente la necesidad de contar con un programa de revisión

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

constante sobre los sistemas, métodos y procedimientos en la ejecución operativa, que permita descubrir, evaluar y corregir desviaciones de los planes originales.

Es asimismo importante contar dentro de la empresa con un área especializada en el estudio de sistema de organización o, en su caso, utilizar los servicios externos de consultoría externa. De cualquier manera, manifiesta la necesidad de elaborar una guía sobre la actuación individual o por funciones, como consecuencia lógica de intentar un control adecuado dentro de la diversidad de actividades que en la empresa se llevan a cabo.

Es por lo anterior que se considera necesario que uno de los proyectos inmediatos que se deben emprender en la empresa, es la preparación de un manual de organización que permita dar a conocer o aclarar los objetivos, políticas a seguir, la estructura y funciones, las técnicas, métodos y sistema para el desarrollo propio de las funciones de toda la empresa.

4.6.1. Manuales y su clasificación

Según Gómez Ceja (1994: 379-386) los elementos más eficaces para la toma de decisiones en la administración destacan los manuales administrativos, por la facilidad del aprendizaje de la organización y proporciona orientación precisa que requiere la acción humana en las unidades administrativas, fundamentalmente a nivel operativo o de ejecución, pues se trata de mejorar y orientar al empleado en sus esfuerzos de sus tareas encomendadas a realizar.

Existen diversas clasificaciones de los manuales, según Gómez Ceja (1994: 379-386) lo resume como se observa en la figura 3.26.

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

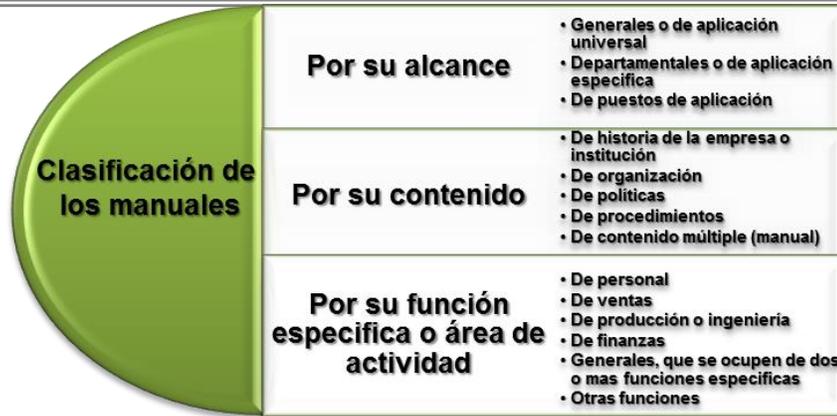


Figura 3.26. Clasificación de manuales
(Fuente:basado Planeación y Organización de Empresas, Gómez Ceja,1994)

De acuerdo Gómez Ceja (1994: 379-386), define los manuales de la siguiente manera:

- **Por su alcance**

1. **Generales o de aplicación universal.** Son aquellos que contienen información de aplicación universal para todos los integrantes de la organización.
2. **Departamentales o de aplicación específica.** Son aquellos que su contenido está dirigido directamente hacia un área, proceso o función particular dentro de la misma.
3. **De puestos de aplicación individual.** Son aquellos que su contenido está dirigido directamente hacia una persona.

- **Por su contenido**

1. **De historia de la empresa o institución.** Según George R. Terry (1969), Muchos patrones sienten que es importante darles a los empleados información

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

con respecto a la historia de la compañía, sus comienzos, crecimientos, logros, administración y posición actuales.

Esto le da al empleado una vista introspectiva de la tradición y pensamiento que apoya a la empresa con la que está asociado. Probablemente contribuye a una mejor comprensión, aumenta la moral y ayuda al empleado a sentir que pertenece, que forma parte de la compañía. El darle a un empleado un cuadro del todo, le ayuda a adaptarse a sí mismo dentro del cuadro total. La información histórica por lo común se incluye como parte de la presentación a un manual de políticas o de organización, o de un manual de personal.

- 2. De organización.** Estos manuales exponen con detalle la estructura de la empresa y señalan los puestos y la relación que existe entre ellos para el logro de sus objetivos. Explican la jerarquía, los grados de autoridad y responsabilidad; las funciones y actividades de los órganos de la empresa. Generalmente contienen graficas de organización, descripciones de trabajo, cartas del límite de autoridad, entre otras cosas.

Según Littlefiel en libro de Gomez Ceja (1994), declara al respecto: “los manuales [de organización] se usa donde se desea una descripción detallada de las relaciones de organización. Se elabora ordinariamente con base en los cuadros de la organización, los cuales se acompañan de las descripciones de los diferentes puestos inscritos en el cuadro.

Comúnmente se hace la división de los encabezados de estos manuales en atención a la función general, a las obligaciones y autoridad y al conjunto de relaciones con los demás.”

- 3. De políticas.** Los manuales de política, también llamados de normas, son la piedra angular ya que estudian las reglas de la organización. En este tipo de manuales se exponen los 10 (ó 10,000) mandamientos de la compañía. Según

Kellog (1963), los manuales muchas veces incluyen una declaración de objetivos de la empresa y otros “slogans” que expresan una política.

Los manuales de políticas ahorran muchas consultas. Por supuesto, existen manuales de políticas comerciales, de producción, de finanzas, de personal, o uno sobre políticas generales.

- 4. De procedimientos.** Los manuales de procedimientos, también llamados manuales de operación, de prácticas, de instrucción sobre el trabajo, estándar, de rutinas de trabajo, de trámites y métodos de trabajo.

El manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de las actividades que deben seguirse en la relación de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas. Incluye los puestos o unidades administrativas que intervienen, precisando su responsabilidad y participación.

Se cataloga como el libro de los “comos”. “Como resolver una reclamación de un cliente”.

- 5. De contenido múltiple.** Es el manual que contiene material de tipo diverso, lo que hace que los tipos mencionados no resulten siempre bien definidos. Alguno de los manuales de oficina parece estar diseñados intencionalmente para varios fines.

- **Por su función específica o área de actividad**

- 1. De personal.** Conocido como manual individual o instructivo de trabajo, que precisa las labores, los procedimientos y rutinas del puesto en particular. Por ello, cuando el manual de puesto no solo contiene la descripción de las labores sino que explica cómo deben ejecutarse, es un manual de organización y procedimientos al mismo tiempo, es decir, es un manual de contenido múltiple.

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

2. **De ventas.** Consiste en señalar los aspectos esenciales del trabajo y las rutinas de información comprendidas en el trabajo de ventas (políticas de ventas, procedimientos, controles, etc.). Al personal de ventas es necesario darle un marco de referencia para tomar decisiones cotidianas.
3. **De producción o ingeniería.** Estos se utilizan para coordinar el control de la producción, fabricación, inspección y personal de ingeniería.
4. **De finanzas.** Indica las responsabilidades del contador y el tesorero, exigen que den instrucciones numerosas y específicas a todos aquellos que deben proteger de alguna forma los bienes de la empresa, para asegurar la comprensión de sus deberes en todos los niveles de la administración.
5. **Generales.** Que se ocupen de dos o más funciones específicas. Es usual que un manual no trate solo en un área de actividad exclusivamente, sino que aborde dos o más características específicas. Suele darse el caso de que una empresa tenga un solo manual general, que abarque todos los aspectos mencionados para los diferentes tipos de manuales.
6. **Otras funciones.** Dependiendo su importancia de la naturaleza de la empresa que se trate (correspondencia, intendencia, conserjería

4.6.2. Definición de organigrama y su clasificación

Organigrama

Conforme a Franklin Fincowsky, Gómez Ceja Guillermo (2002: 108-109), describen que un organigrama es: la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas de unidades administrativas, en la que se

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

muestran las relaciones que guardan entre sí los órganos que la componen, clasificándose en cuatro grandes grupos:

Por su naturaleza

1. **Microadministrativos.** Corresponde a una sola organización, pero pueden referirse a ella en forma global o a alguna de las unidades que la conforman.
2. **Macroadministrativos.** Involucran a más de una organización.
3. **Mesoadministrativos.** Contemplan a todo un sector administrativo, o a dos o más organizaciones de un mismo sector.

Por su ámbito

1. **Generales.** Contienen información representativa de una organización hasta determinado nivel jerárquico, dependiendo de su magnitud y características .
2. **Específicos.** Muestran en forma particular la estructura de una unidad administrativa o área de la organización.

• Por su contenido

1. **Integrales.** Es la representación gráfica de todas las unidades administrativas de una organización así como sus relaciones de jerarquía o dependencia.
2. **Funcionales.** Incluyen en el diagrama de organización, y las unidades y sus interrelaciones, las principales funciones que tienen asignadas las unidades incluidas en el gráfico.

3. **De puestos, plazas y unidades.** Indican, para cada unidad consignada, las necesidades en cuanto a puestos, así como el número de plazas existentes o necesarias. En ocasiones se incorporan los nombres de las personas que ocupan las plazas.

Por su presentación

1. **Verticales.** Presentan las unidades ramificadas de arriba hacia abajo a partir del titular en la parte superior, desagregando los diferentes niveles jerárquicos en forma escalonada. Son los de uso más generalizado en la administración, por lo cual se recomienda su uso en los manuales de organización.
2. **Horizontales.** Despliegan las unidades de izquierda a derecha y colocan al titular en el extremo izquierdo. Los niveles jerárquicos se ordenan en forma análoga a columnas, mientras que las relaciones entre unidades por líneas se disponen horizontalmente.
3. **Mixtos.** La presentación utiliza combinaciones verticales y horizontales con el objeto de ampliar las posibilidades de graficación. Se recomienda su utilización en el caso de organizaciones con un gran número de unidades en la base.
4. **De bloque.** Parten del diseño vertical e integran un número mayor de unidades en espacios más reducidos, al desagregar en conjunto varias unidades administrativas ubicadas en los últimos niveles jerárquicos seleccionados para el gráfico.

4.7. Monitoreo de medios informativos

De acuerdo con Comunicólogos, (2003-2014), el monitoreo de medios es una técnica mediante la cual se realiza el seguimiento y archivo de la performance mediático de un tema, una persona, una organización una campaña publicitaria, una marca, etc., en medios de impresos y digitales ya sean estos de alcance regional, nacional o local, para posterior análisis cuantitativo y cualitativo.

4.7.1. Concepto de monitoreo de medios

De acuerdo con Comunicólogos, (2003-2014), los resultados del Monitoreo de Medios son aplicables tanto a campañas de marketing, de prensa, etc., como a investigaciones realizadas en el ámbito de la investigación en Ciencias Sociales.

El servicio de monitoreo de medios informativos, se realizan generalmente a través de empresas privadas que proveen estos servicios a otras empresas, agencias gubernamentales, organizaciones e individuos, que en base a una suscripción diaria, semanal y/o mensual, reciben de los registrado, recortado y archivado en el periodo contratado (conocido en el mercado como *Clipping*) informes de observación, análisis de contenidos.

4.7.2. Objetivo del monitoreo de medios

Zúñiga Martínez (2008), comenta que todo profesional y empresa dedicada a labores de Comunicación y Relaciones Públicas, sabe que el principal objetivo de su actividad se centra en conquistar y conseguir la simpatía de las audiencias con las que determinado negocio u organización debe de estar vinculado; así como hacer que esa audiencia perciba de forma positiva a la empresa, sus productos y servicios, e incluso a sus líderes.

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

Esta es una labor que se realiza a través de los medios de comunicación, que sirven como canales para la difusión de los mensajes que una organización quiere dar a conocer acerca de ella misma y/o de sus productos y servicios.

Este proceso inicia con el pronunciamiento de mensajes “clave” acerca de la organización, no finaliza aquí, ya que requiere ser evaluado para conocer su efectividad y su alcance, así como los nuevos pasos a seguir para la continuidad del trabajo.

En este proceso, el Monitoreo de Medios, y más específicamente, el Monitoreo de Noticias, se inserta como una herramienta útil para la medición y evaluación cuantitativa y cualitativa del trabajo de Relaciones Públicas, el cual se ve “materializado” en cierta cantidad de publicaciones y espacios de tiempo destinados en medios de comunicación.

Monitoreo de Noticias es una herramienta para el análisis cuantitativo y cualitativo que permite conocer la forma en que los medios de comunicación, manejan la información acerca de cierto tema, actor o acontecimiento.

Los objetivos de monitoreo de noticias son.

- Permite medir el impacto de las estrategias de comunicación de relaciones públicas, para conocer se efectivamente se esta llegando a las audiencias target con los mensajes correctos.
- Proporcionar datos acerca de la conformación del universo mediatico y de los agentes que están insertados en ese universo (Medios de Comunicación reporteros y periodistas).

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

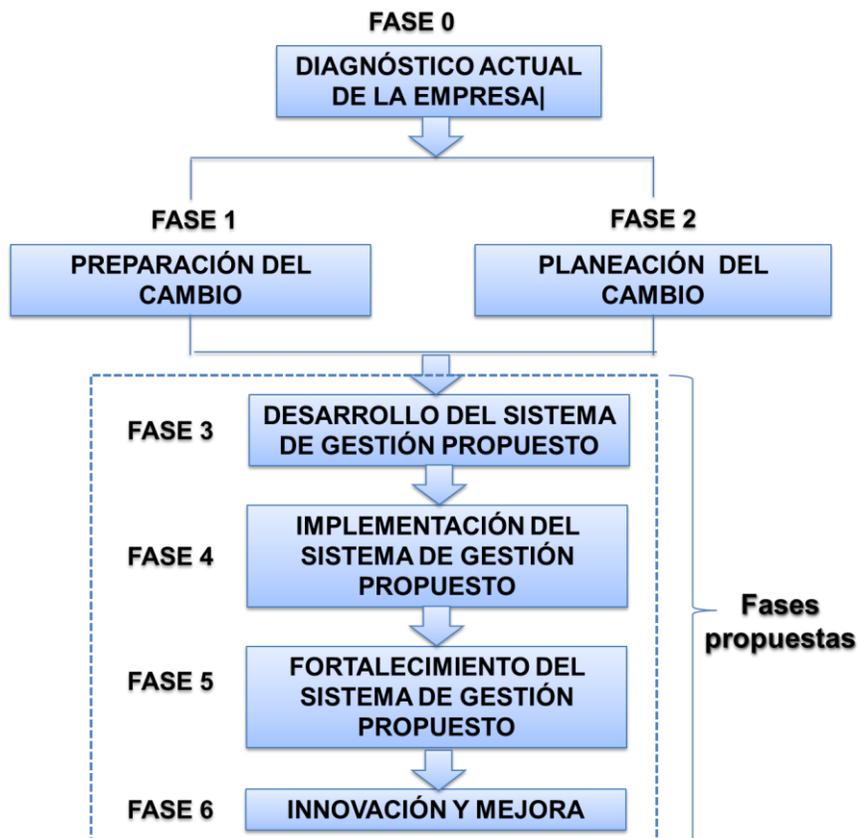
- Auda en la identificación de tendencias en relación con los temas tratados en la industria mediática, lo que permite hallar oportunidades para lograr espacio en los medios de comunicación.
- Evalua la posición y describe la evolución que los temas, actores y acontecimientos reciben de parte de los medios de comunicación; lo cual nos permite identificar los movimientos de la competencia y compararlos con los nuestros o con los clientes (Seguimiento y Análisis).

4. METODOLOGÍA DE GESTIÓN PROPUESTA PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS

4.1. Metodología de gestión propuesta

La metodología propuesta en el sistema de gestión para el funcionamiento de un monitoreo de medios informativos está basada de la Reingeniería organizacional de la figura 3.7 del sub-sección 3.1.1.1.

La metodología consta de 4 fases que sustituye de la fase 3 en adelante, identificada en la figura 4.1, donde más adelante se explica.



SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

Figura 4.1. Metodología propuesta basada en la reingeniería organizacional
(Fuente: creación propia)

La fase cero. Diagnóstico empresarial, no se considera como enfoque principal de este modelo pero se esquematiza su secuencia, puesto que, es donde se diagnostica el estado actual de la empresa.

La primera fase. Preparación para el cambio, coloca las bases para la actividad futura, esta fase enfoca el cambio en dos etapas.

- La primera supone desarrollar la comprensión y apoyo en la dirección, y aumentar la conciencia de ésta sobre la necesidad del cambio, estas actividades guían el esfuerzo de Reingeniería y desarrollan un proceso interno de aprobación y revisión.
- La segunda etapa prepara el cambio cultural y el convencimiento de los empleados de la organización al informarles de su papel en el inminente proceso del cambio.

La segunda fase. Planeación del cambio, opera bajo el supuesto de que las organizaciones necesitan planear su futuro a causa de las constantes variaciones del mercado, cualquier organización que se suponga que las condiciones económicas, las expectativas y necesidades del consumidor, y la competencia en el mercado serán iguales dentro de dos, tres o cinco años, está sujeta a una situación temeraria o poco realista.

La tercera fase. Desarrollo del sistema de gestión propuesta, en esta parte se desarrolla la gestión organizacional para el funcionamiento de la empresa donde se

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

basan dos partes principales la primera es la correlación entre áreas internas de la empresa y segunda los sistemas que se aplicarán para el logro de toda la funcionalidad de sus procedimientos.

La cuarta fase. Implementación del sistema de gestión propuesto, es en este momento es donde se acentúa la propuesta para su funcionalidad de la empresa con la nueva aplicabilidad.

La quinta fase. Fortalecimiento del sistema gestión propuesta, es aquí donde se busca el fortalecimiento de la empresa con las creaciones de los manuales de organización y función y manual de procedimientos.

La sexta fase. Innovación y mejora, es una nueva etapa que mediante la aplicación RO en ciclo de retroalimentación se garantiza la calidad de los sistemas internos de la empresa para el mejor servicio, gestión, costos y la satisfacción del cliente.

4.1.1. Fase 0. Diagnóstico actual de la empresa

En esta fase considera tres puntos principales para el diagnóstico actual de la empresa:

- Identificación de fortalezas y debilidades
- Identificación de oportunidades y amenazas
- Identificación de causa y efectos

Donde los dos primeros puntos al final se representa con la matriz FODA identificada en la figura 3.9 del capítulo de fundamentos teóricos.

4.1.2. Fase 1. Preparación del cambio

Muchas veces se inicia el esfuerzo de Reingeniería debido a los desafíos importantes que enfrenta una organización, en los tiempos modernos y ante la competitividad dentro del mercado que repercute en todos los resultados de todas operaciones en la empresa.

Un esfuerzo de la Reingeniería debe iniciarse debido a la visión de un líder y quienes ejecutan todas las actividades directas de la organización, la contribución de lo que esta disciplina ofrece para los propósitos deseados de los logros que se requieren obtener en un futuro competitivo empresarial.

Como se hace notar las etapas en esta primera fase de la metodología basado Lowenthal (1994), como se observa en la figura figura. 4.2.



Figura 4.2. Fase 1. Preparación del cambio
(Fuente: Lowenthal, 1994)

4.1.2.1. Etapa 1.0. Exploración de la reingeniería de procesos por la alta administración

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

La alta administración debe preparar el nuevo escenario para todo el proceso, si no se convence del proceso del cambio, el esfuerzo fracasará (Velázquez Trujillo, 2000 P. 56-57).

La administración deberá ser sensibilizada en el conocimiento de los que es RO, considerada en 2 etapas expuesta, en la figura 4.2, donde cada etapa se realiza en los siguientes pasos que se verán, en la figura 4.3, (Lowenthal, 1994).

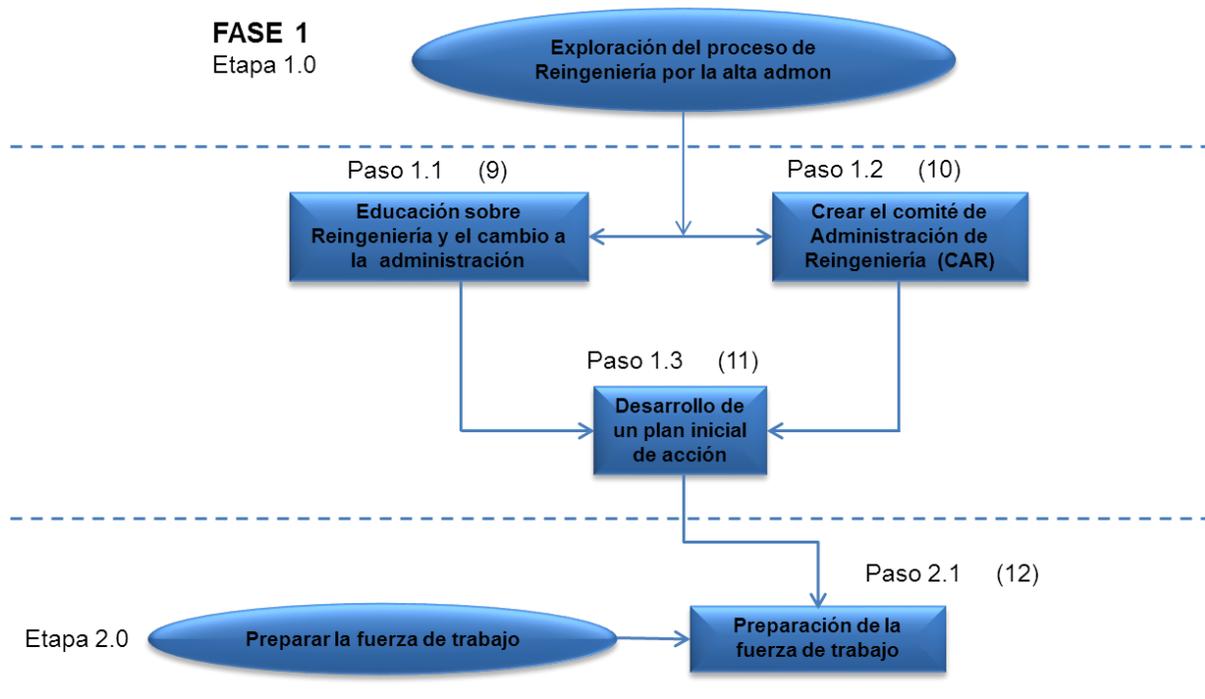


Figura 4.3. Etapas de la Fase 1. Preparación del cambio
(Fuente: Lowenthal, 1994)

La alta administración debe reconocer la necesidad del cambio; las fuerzas impulsoras deben provenir de la retroalimentación que generan varias fuentes (Velázquez Trujillo, 2000).

Las fuentes retroalimentadoras se consideran las siguientes:

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

- Revisión de las proyecciones financieras sobre la economía y el crecimiento.
- Revisión de las tendencias de la industria.
- Análisis y Benchmarking competitivo.
- Requerimientos y tendencias del mercado.
- Análisis del crecimiento y protección de la participación en el mercado.
- Análisis de las exigencias y satisfacción del cliente.

4.1.2.2. Etapa 2.0. Compromiso y el cambio a través de la fuerza de trabajo

Este paso es similar a la etapa 1.0., pero supone la preparación de toda la fuerza de trabajo para los cambios potenciales e informar a los empleados de su papel en dicho esfuerzo; en forma más específica, el CAR educa a la fuerza de trabajo respecto al proceso de Reingeniería y la necesidad del cambio.

La preparación de la fuerza de trabajo se fundamenta en cuatro pilares:

- Consenso de los compañeros.
- Confianza bidireccional
- Capacitación.
- Adaptabilidad.

4.1.3. Fase 2. Planeación del cambio

La planeación del cambio se realiza en tres etapas como se observa en la figura 4.4.

FASE 2

Etapa 3.0

Crear visión, misión y principio de guía



Etapa 4.0

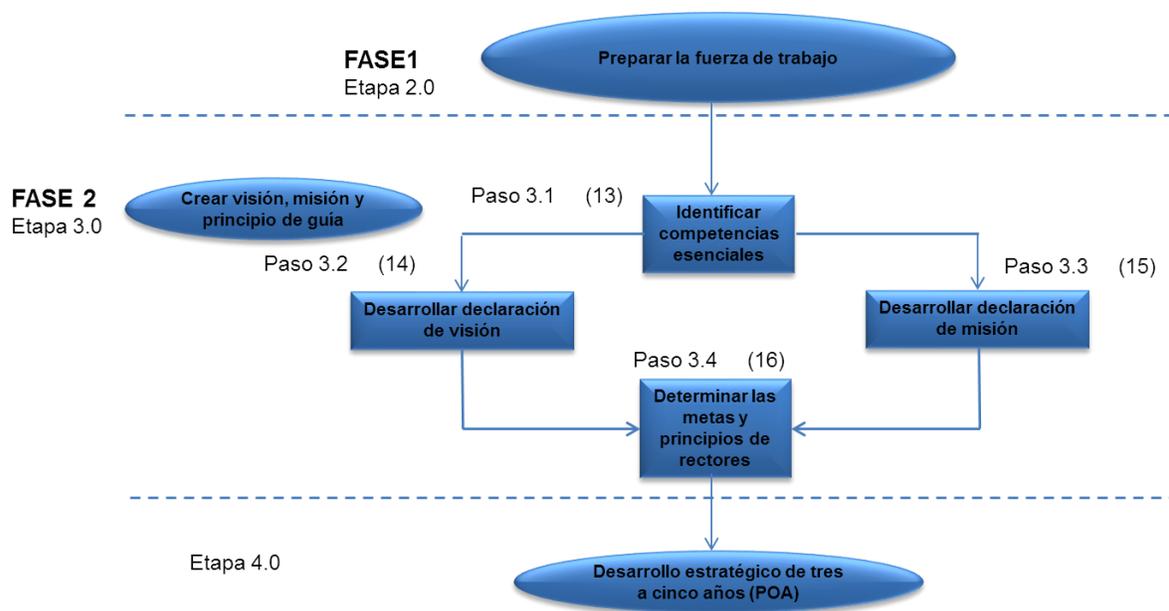
Desarrollo estratégico de tres a cinco años (POA)

Figura 4.4. Fase 2. Planeación del cambio
(Fuente: Lowenthal, 1994)

4.1.3.1. Etapa 3.0. Crear visión, misión y principios de guía

Después de identificar las competencias esenciales de la organización; el liderazgo ejecutivo y la alta administración deberán establecer las dimensiones de la visión para la empresa, en forma específica, el liderazgo ejecutivo elige los atributos de una empresa “la mejor en su tipo” y determina otras aplicaciones de las competencias esenciales de la organización, agrupando estos atributos y aplicaciones, discutiendo los modelos y relaciones, surge una visión común que distingue las unidades organizacionales y proporciona un sentido de propósito común (Lowenthal, 1994).

Una vez establecida la visión preliminar, es posible desarrollar una declaración de la visión y la misión al examinar el propósito (fuerza impulsora) y objetivo de la empresa y definir sus funciones; en este sentido, la declaración de misión es una lista de manifestaciones de acciones que se convertirán en un conjunto de lineamientos para llevar a cabo la visión, la explicación de esta etapa está relacionada con la figura 4.4.



SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

Figura 4.4. Etapa 3.0. Creación de visión, misión y principio de rectores
(Fuente: Lowenthal, 1994)

4.1.3.2. Etapa 4.0. Desarrollar el plan de tres a cinco años

En esta parte, el equipo de Reingeniería utiliza la información para el análisis de las competencias esenciales de la organización, formulación de la misión y la visión y el desarrollo de las metas y principios de guía o rectores, para desarrollar un plan para los próximos tres a cinco años, comprometiéndose la empresa con el futuro ver figura 4.5, (Lowenthal, 1994).

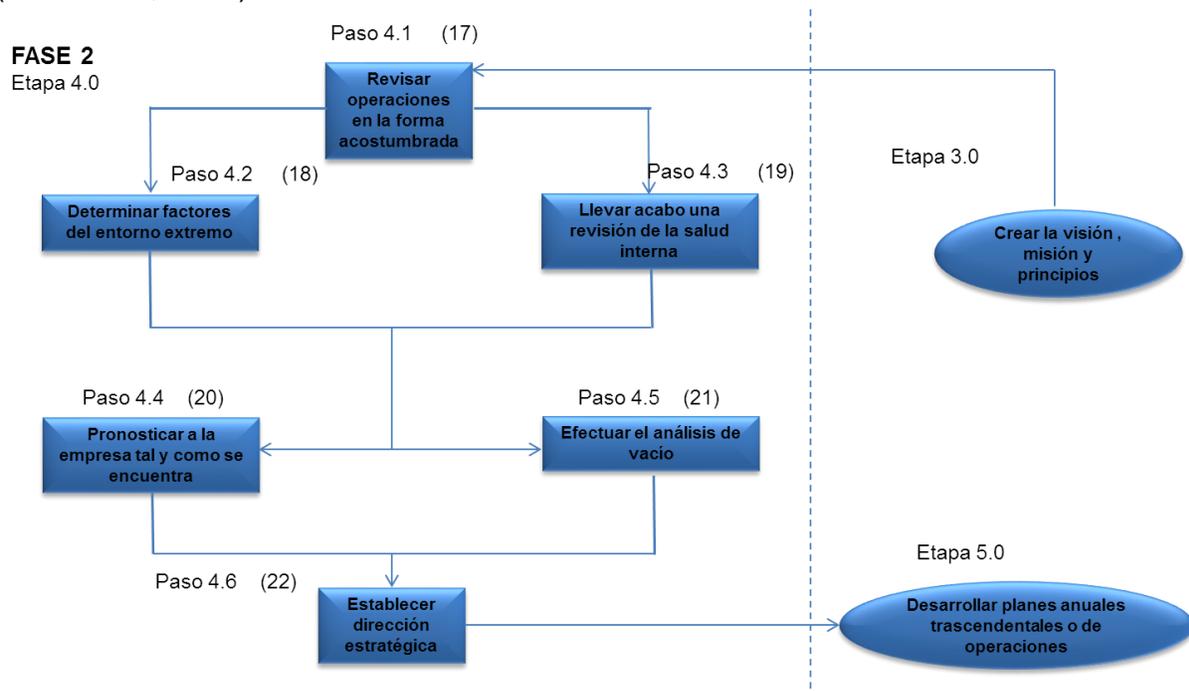


Figura 4.5. Etapa 4.0. Desarrollar el plan de tres a cinco años: Dirección estratégica
(Fuente: Lowenthal, 1994)

4.1.3.3. Etapa 5.0. Desarrollo del plan de trascendencia (plan operativo anual: POA)

En la planeación de operaciones, la organización se enfoca en las áreas de penetración crítica o de corto plazo, necesarias para mejorar de manera importante los

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

bienes y/o servicios, puesto que, el propósito consiste en aclarar la visión de la organización y adecuarlos con los métodos en función de los cuales se logrará, ver figura 4.6, por lo consiguiente, este tipo de planeación proporciona la estructura para vigilar y evaluar el avance hacia la visión y misión de la organización (Lowenthal, 1994).

Los planes anuales de operaciones aseguran que la organización se adecue hacia abajo, a nivel departamental y sus funciones, convirtiéndose para el grupo de liderazgo una herramienta para evaluar la actividad departamental y controlar ésta de manera anual, trimestral y mensual, permitiendo a los líderes evaluar la paridad de las actividades de su área con las corporativas (Lowenthal, 1994).

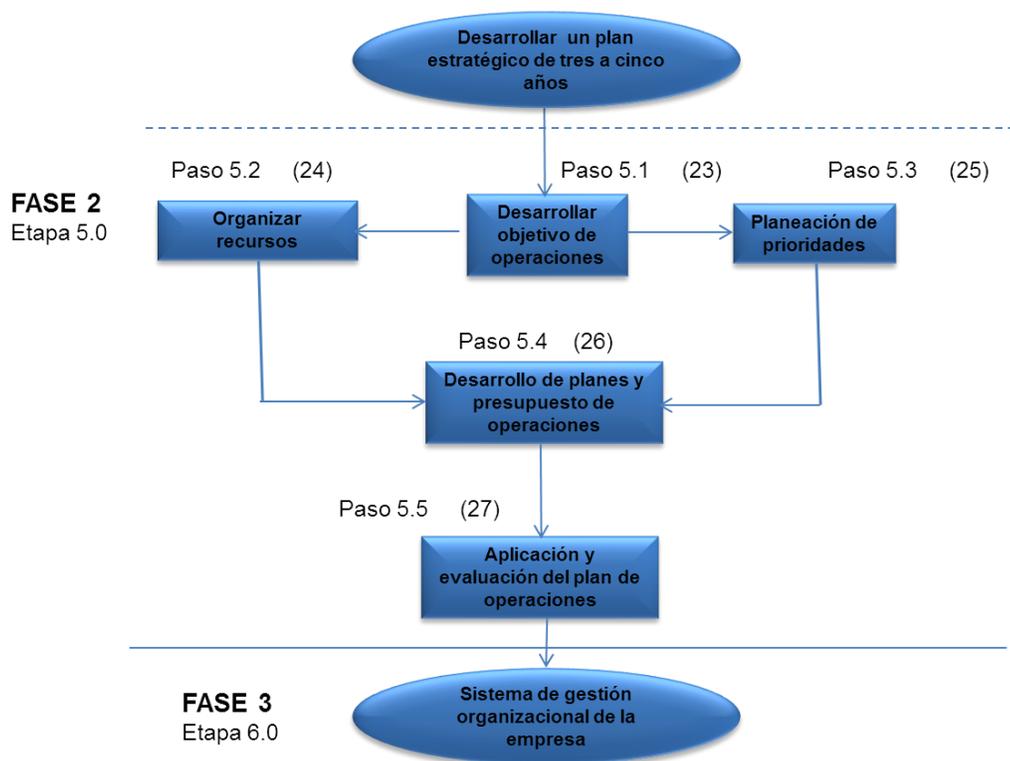


Figura 4.6. Etapa 5.0. Desarrollo del plan de trascendencia (plan operativo anual) (Fuente: Lowenthal, 1994)

4.1.4. Fase 3. Desarrollo del sistema de gestión propuesto

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

Con la globalización es una necesidad a toda empresa realizar cambio para lograr la consolidación y mantenerse dentro del mercado competitivo con retos grandes que jamás serán imposibles de forma trascendental para la permanencia misma.

Por lo tanto en la fase 3 inicia la propuesta de la metodología de desarrollo basada en RO para: un **sistema de gestión para el funcionamiento de un monitoreo de medios informativos en áreas de la administración pública**, considerada esta fase en tres etapas como se observa en la figura 4.7.

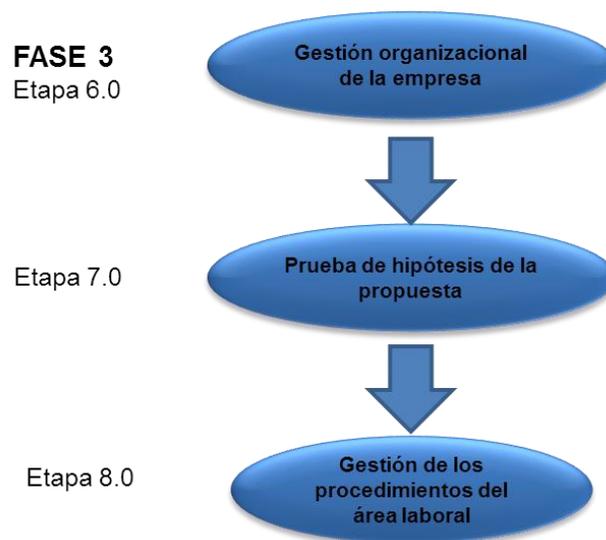


Figura 4.7. Etapas de la Fase 3
(Fuente: creación Propia)

4.1.4.1. Etapa 6.0. Gestión organizacional de la empresa

El éxito de toda empresa es el fortalecimiento de su gestión organizacional interna y externa, porque es la que hará frente a todos retos y exigencias que se le presente la empresa.

Para cumplir la gestión del servicio en monitoreo de medios informativos es necesario determinar correctamente el proceso crítico, los puestos y sus funciones estructurales.

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

La **etapa 6.0** se considera los pasos como se observara, en la figura 4.8.

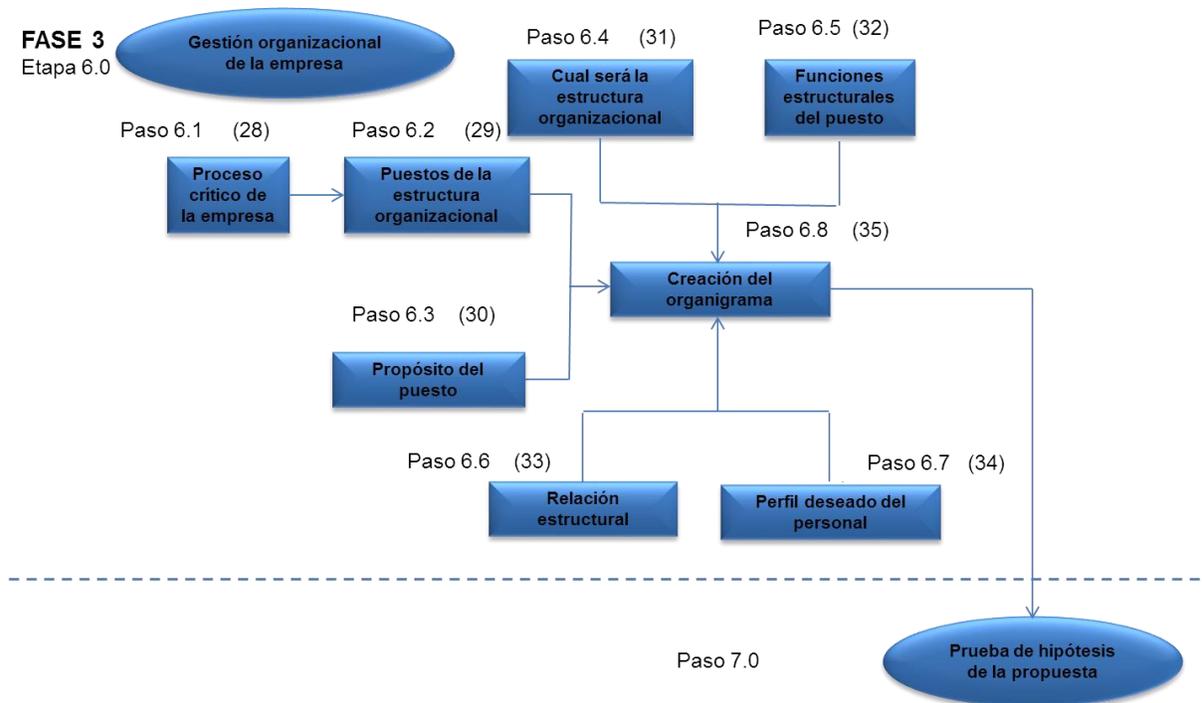


Figura 4.8. Pasos de la Etapa 6.0 en la Fase 3
(Fuente: creación Propia)

Paso 6.1. Proceso crítico de la empresa

Se determina el proceso que tendrá la funcionalidad del servicio de la empresa ante el cliente con la aplicación de RO.

Paso 6.2. Puestos de la estructura organizacional

Se definirán cual serán los puesto de cada área, asignado un nombre. Donde se aplicaran unas interrogantes entre el personal directivo de la empresa para llegar a una determinación, ver figura 4.9.



Figura. 4.9. Interrogantes para la definición del puesto
(Fuente: creación Propia)

Paso 6.3. Propósito del puesto

Separar todas las diversas partes integrantes de un todo, con el fin de determinar el propósito de la finalidad del puesto y su funcionalidad en la gestión del proyecto, interrogantes de la figura 4.9.

Paso 6.4. Cual será la estructura organizacional

Definir el tipo de estructura organizacional es fundamental en esta etapa para el buen funcionamiento es el momento clave y crucial de toda empresa. Los tipos de estructuras la definen sus necesidades.

Los tipos de estructura organizacional deberán tomar en cuenta tres factores:

- a) Por su **ESTRATEGIA**, que debe hacer frente a las exigencias del cliente
- b) Por su **TECNOLOGÍA**, que requerirá en sus procesos para dar calidad
- c) Por su **COMPETITIVIDAD** ante los retos que enfrentan las empresas en el mercado.

Paso 6.5. Funciones estructurales del puesto

Definir responsabilidad que ejercerá en su cargo del puesto laboral en la gestión para el funcionamiento del monitoreo de medios informativos en áreas de la administración pública se determinará aplicando las siguientes preguntas como se verá en la figura 4.10.



Figura 4.10. Interrogante para definir la función estructural (Fuente: creación Propia)

Paso 6.6. Relación estructural

Determinar la relación funcional que se aplicara en la empresa es crucial para el nuevo organigrama para el funcionamiento del monitoreo de medios informativos.

Se aplicara el criterio que se observa en la figura 4.11.

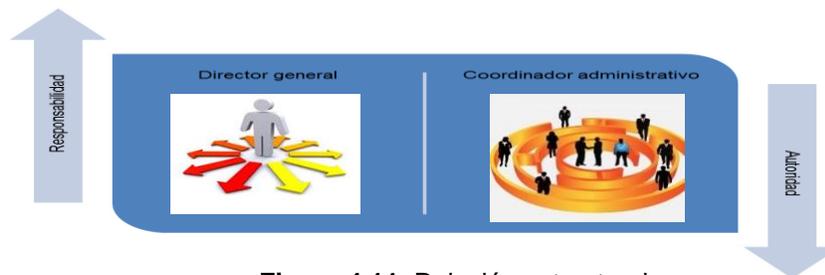


Figura 4.11. Relación estructural (Fuente: creación Propia)

Paso 6.7. Perfil deseado del personal

Definir los requerimientos, capacidades, competencias que hacen que una persona asuma las funciones y tareas asignadas para el puesto de la empresa.

Paso 6.8. Creación del organigrama

La estructura orgánica de la empresa, que realizara la gestión del funcionamiento del monitoreo de medios informativos esquematiéndolo en una imagen para apreciación del personal y la integración de los niveles jerárquicos.

4.1.4.2. Etapa 7.0. Prueba de hipótesis de la propuesta

En esta etapa se generan las hipótesis de investigación general de la gestión y las hipótesis de trabajo para cada medio de comunicación. Para determinar el análisis de los resultados para la toma de decisión de la aplicación de la propuesta, como se identifica en la figura 4.12.

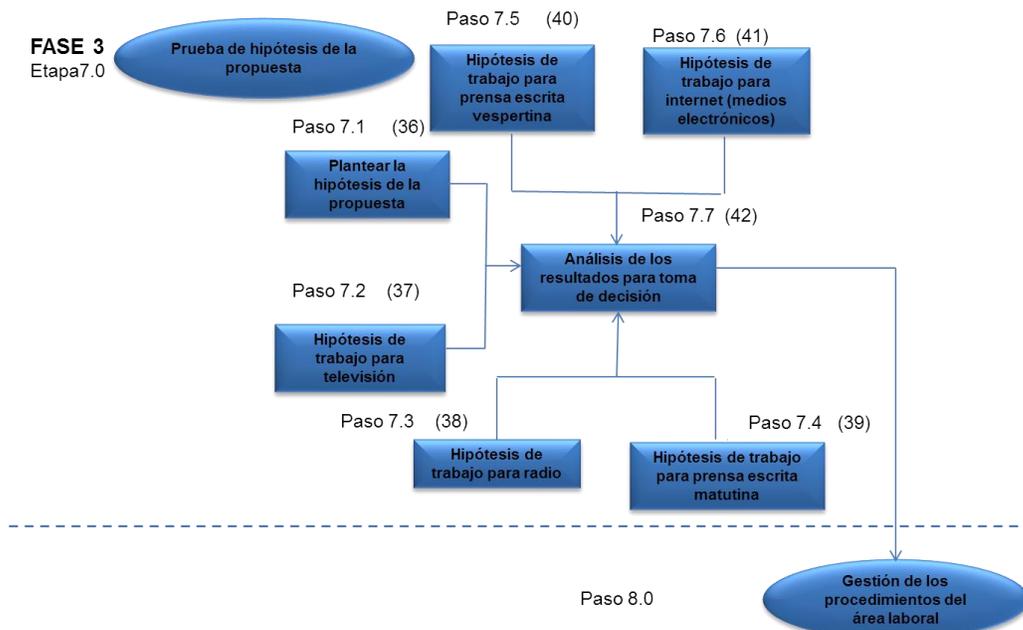


Figura 4.12. Pasos de la Etapa 7.0., en la Fase 3 (Fuente: creación Propia)

Paso 7.1. Plantear la hipótesis de la propuesta

Se realiza la hipótesis de investigación suponiendo cual será los posibles resultados que tendremos de un análisis previo a esto con datos generados del mismo proyecto.

Paso 7.2. Plantear la hipótesis de trabajo para televisión

Se realiza una suposición de la cantidad de notas con la que será óptimo trabajar.

Paso 7.3. Plantear la hipótesis de trabajo para radio

Se realiza una suposición de la cantidad de notas con la que será óptimo trabajar.

Paso 7.4. Plantear la hipótesis de trabajo para prensa escrita matutina

Se realiza una suposición de la cantidad de notas con la que será óptimo trabajar.

Paso 7.5. Plantear la hipótesis de trabajo para prensa escrita vespertina

Se realiza una suposición de la cantidad de notas con la que será óptimo trabajar.

Paso 7.6. Plantear la hipótesis de trabajo para internet (medios electrónicos)

Se realiza una suposición de la cantidad de notas con la que será óptimo trabajar.

Paso 7.8. Análisis de resultados para la toma de decisiones

En este paso realizadas los análisis se determina cual es la conclusión de la gestión propuesta.

4.1.4.3. Etapa 8.0. Gestión de los procedimientos del área laboral

Tener una gestión en los procedimientos que asegure cada paso en el proceso que rige en el servicio o producto, es asegurar la calidad para el logro de la satisfacción del cliente quien consume o hace de la utilidad de esto mismo, que oferta la empresa al mercado, ver la figura 4.13.

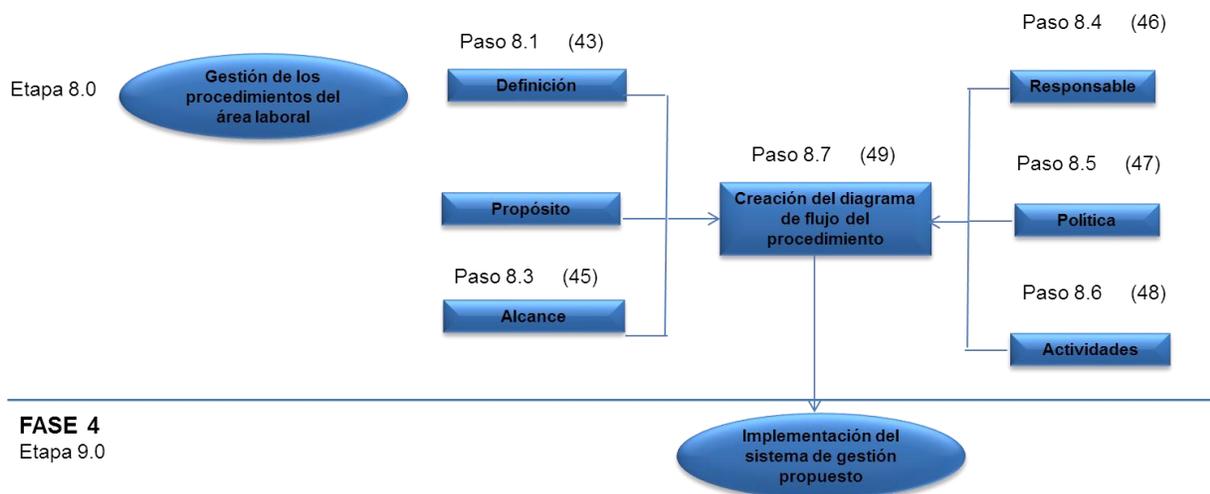


Figura 4.13. Pasos de la Etapa 8.0., en la Fase 3 (Fuente: creación Propia)

Paso 8.1. Definición

Asignar cual será el procedimiento que se encargara en gestionar toda la actividades que implica en su ejecución en logro de los resultados que se obtendrá hasta estar en manos del cliente con la satisfacción en su calidad.

Paso 8.2. Propósito

Determinar cuál es la finalidad del procedimiento y su funcionalidad dentro del sistema de gestión propuesto.

Paso 8.3. Alcance

Determinar hasta donde llega el procedimiento y cuál es su restricción.

Paso 8.4. Responsables

Determinar la responsabilidad de quien estará estandarizando las observaciones, avances, ejecuciones, trayectoria y los resultados que coadyuvé a los resultados óptimos, la persona a cargo de acuerdo a sus análisis obtenidos propondrá si es necesario innovación o mejora en el procedimiento.

Paso 8.5. Políticas

Determinar cuáles serán las políticas establecidas para el procedimiento por la empresa serán determinantes para su aplicación y su buen seguimiento de las actividades.

Paso 8.6. Actividades

Se determinan cuáles serán las actividades que se ejecutan en el procedimiento y que orden se le dará seguimiento para óptimos resultados del servicio.

Paso 8.7. Creación del diagrama de flujo de los procedimientos

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

Esquematizar los procedimientos para visualizar las actividades por medio de un diagrama de flujo para su fácil interpretación y comprensión.

4.1.5. Fase 4. Implementación del sistema de gestión propuesto

Esta fase es la aplicación de todo la propuesta al sistema de gestión para el funcionamiento del monitoreo de medio informativos, aquí es la aplicabilidad para determinar si la empresa cumple con el servicio, ver figura 4.14.

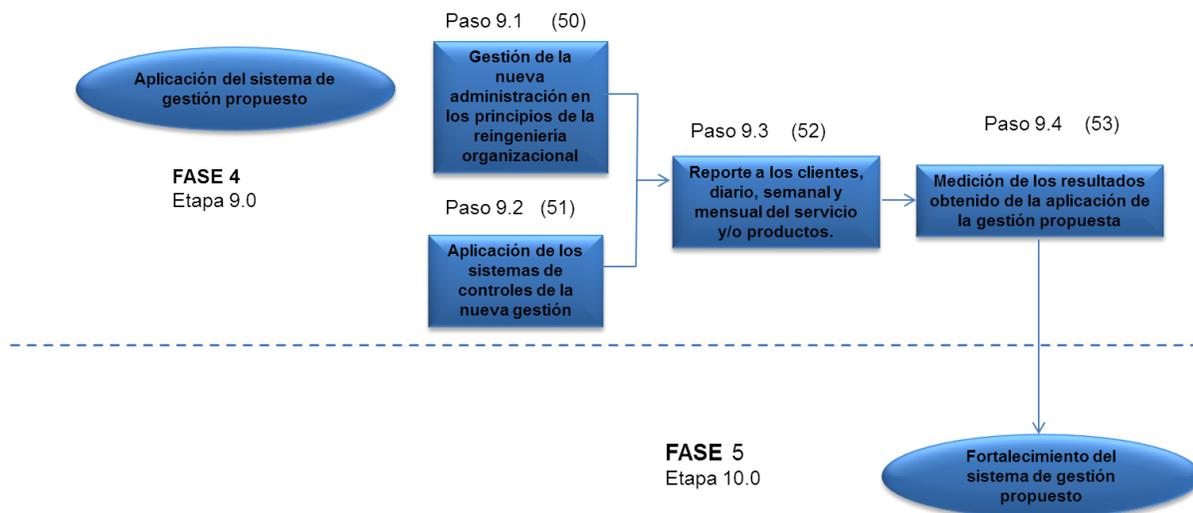


Figura 4.14. Etapa 9.0 de la Fase 4. Implementación del sistema de gestión propuesto (Fuente: creación Propia)

4.1.5.1. Etapa 9.0. Aplicación del sistema de gestión propuesto

Paso 9.1. Gestión de la nueva administración en los principios de la reingeniería organizacional

En este paso se aplica la gestión encargada de realizar todo los seguimientos de las actividades del proyecto para el funcionamiento del monitoreo.

Paso 9.2. Aplicación de los sistemas de controles de la nueva gestión

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

En este paso se aplica los sistemas de controles que harán repuesta a las necesidades del cliente y son con lo que el proyecto gestionara para el funcionamiento de lo que se oferta a la Conagua. Consiste de la realización de formatos, sistemas de controles y reportes del seguimiento del servicio.

Paso 9.3. Reporte a los clientes, diario, semanal y mensual del servicio y/o productos

se realizan reportes preliminares semanales y al mes un cierre de todo el servicio del mes, en su efecto en casos especiales si el cliente desea el reporte de un día se le entregara de inmediatamente.

Paso 9.4. Medición de los resultados obtenido de la aplicación de la gestión

Realizaremos un análisis previo para observar el funcionamiento del propuesto, si son los resultados lo deseados.

4.1.6. Fase 5. Fortalecimiento del sistema de gestión propuesto

4.1.6.1. Etapa 10.0. Fortalecimiento del sistema de gestión propuesto

El fortalecimiento determina el aseguramiento de los seguimientos de cada actividad que se realizan a lo largo de la trayectoria de los procesos internos para satisfacer la necesidad del cliente.

Esto se logra mediante la creación de dos manuales: Manual de organización y funciones y Manual de procedimientos identificados en la figura 4.15.

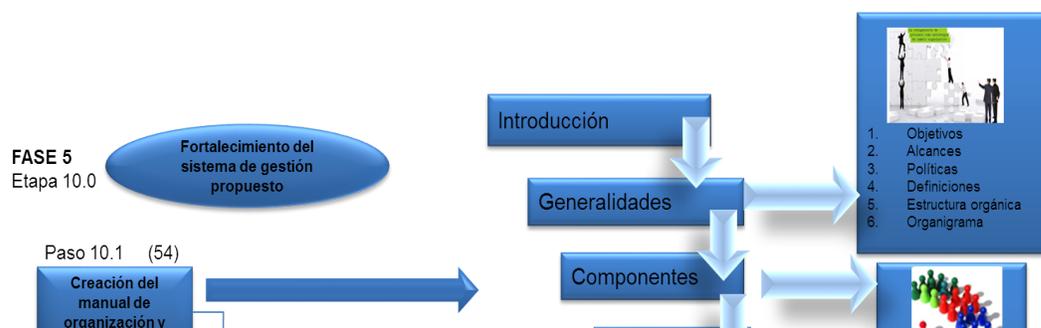


Figura 4.15. Fase 5. Fortalecimiento de la empresa o del proyecto
(Fuente: creación Propia)

Paso 10.1. Creación del manual de organización y funciones

Se realiza el manual de funciones para un buen rendimiento de quienes estarán a cargo de cada área, departamento el cual velaran cada seguimiento de las actividades que intervienen en la trayectoria del servicio y/o producto, que se oferta al cliente.

Paso 10.2. Creación del manual de procedimiento

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

La creación de este manual es dar una firmeza que quienes realicen el seguimiento de cada actividad, acordes a lo establecido en los procedimientos.

Paso 10.3. Implementación de los manuales

En este paso es su aplicación total de los manuales creados, quedando a la observación y obtención de los resultados, bajo quien esté a cargo de la vigilancia.

Estará sujeto aplicar un análisis si los manuales son funcionales, donde lo mejorara e innovara para satisfacer a los objetivos deseado por la empresa.

4.1.7. Fase 6. Innovación y mejora

4.1.7.1. Etapa 11.0. Innovación y mejora

En esta fase la empresa determinara si innova un nuevo servicio o producto, o se mejora el proceso existente bajo los siguientes pasos que se explicaran a continuación para mayor ilustración ver la figura 4.19..

Paso 11.1. Reiniciar con un previo análisis

Este análisis previo determinara la situación de la empresa en la actualidad. Es determinante para la toma de decisión de los directivos.

Paso 11.2. Innovación y mejora

Se determina en este paso la decisión que se tomara en el seguimiento en un futuro de la empresa.

Paso 11.3. Aplicación de la herramienta de reingeniería

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

En caso de tomar la decisión del paso 11.2., se aplicara la herramienta de reingeniería donde se iniciara con el diagnóstico actual para verificar el estado actual de la empresa, como se identifica en la figura 4.16.

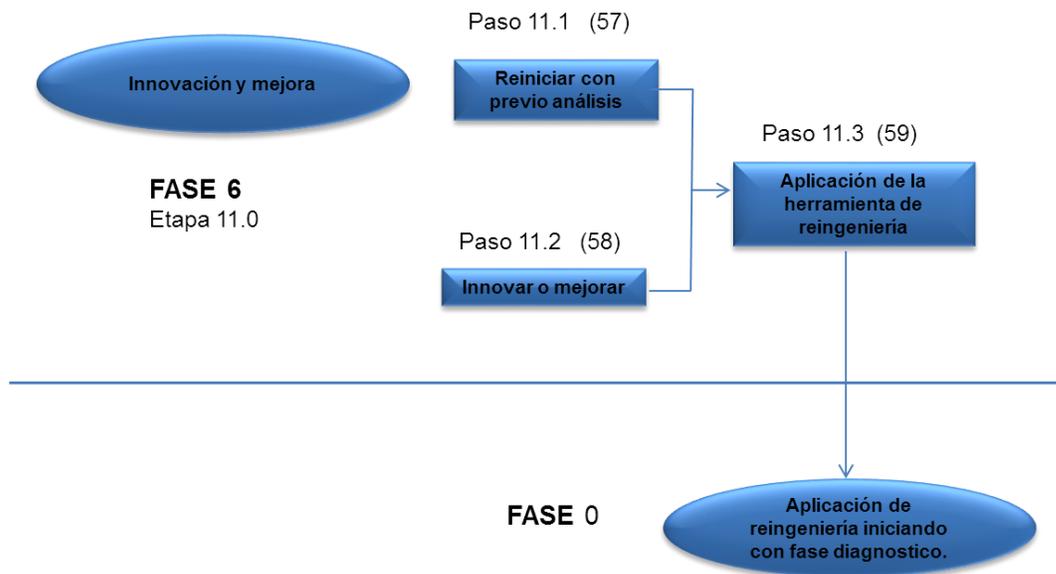


Figura 4.16. Fase 6. Innovación y mejora
(Fuente: creación Propia)

5. APLICACIÓN DE LA METODOLOGIA PROPUESTA

5.1. Fase 0. Diagnóstico actual de la empresa

5.1.1. Etapa 01. Identificación de fortalezas y debilidades

Paso 01.1. Fortalezas

- Infraestructura y tecnología óptimas
- Plataformas y aplicaciones de proyectos con tecnología de información
- Personal con capacidad de respuestas y resultados en la calidad de servicio
- Cuenta con adaptabilidad administrativa empresarial clara y planteada
- Experiencia en proyectos de la administración pública
- Costos accesibles en la aplicación de proyectos de cualquier relevancia
- Generación de nuevos modelos administrativos y de fácil comprensión buscando siempre la rentabilidad de las empresas que solicitan la aplicación de los proyectos elaborados y ejecutados por parte de la empresa

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

- Actitud comprometida con decisión y voluntad de poner siempre la calidad en los trabajos buscando la satisfacción total del cliente

Paso 01.2. Debilidades

- Disponibilidad de recursos financieros
- Crecimiento empresarial y económico
- Continuidad de proyectos en el ámbito monitoreo
- Oferta del servicio a otras dependencias públicas y privadas
- Áreas con mayor funcionalidad
- Elevar la capacidad de respuestas y atención a la cantidad de proyectos que se presente en el mismo lapso de tiempo

5.1.2. Etapa 02. Identificación de oportunidades y amenazas

Paso 02.1. Oportunidades

- Prever cambios en el mercado y forma de vida de los acreedores del servicio solicitado
- Accesibilidad de la empresa en la aplicación de los proyectos
- Oferta de trabajo temporal de personal según el tiempo de elaboración y ejecución del proyecto en la empresa que contrata los servicios
- Demanda a la empresa por que cuentan con servicios para atender a cualquier necesidad del cliente
- Oferta de trabajo con equidad a la mujer

Paso 02.2. Amenazas

- Estabilidad económica de la empresa

- Cambio financiero y económico que sucede en el país
- Competencias en el mismo ramo de la empresa
- Alza de IVA por ser frontera sur
- Gestión en la materia de pagos oportunos de los servicios

Paso 02.3. Matriz diagnóstica de la empresa

El diagnóstico interno (Fortalezas y Debilidades) y externo (Oportunidades y Amenazas) se concentra en la matriz FODA, en la figura 5.1, para tener una apreciación visual de la empresa.

Esta matriz nos ayudará a determinar cómo está actualmente la empresa ante la competencia y ante el comportamiento interno que difiere desde adentro de la misma empresa.

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

| Mundo interno Empresa | Mundo externo Mercado | |
|---|--|---|
| <p style="text-align: center;">Fortalezas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura y tecnología óptimas • Plataformas y aplicaciones de proyectos con tecnología de información • Personal con capacidad de respuestas y resultados en la calidad de servicio • Cuenta con adaptabilidad administrativa empresarial clara y planteada • Experiencia en proyectos de la administración pública • Costos accesibles en la aplicación de proyectos de cualquier relevancia • Generación de nuevos modelos administrativos y de fácil comprensión buscando siempre la rentabilidad de las empresas que solicitan la aplicación de los proyectos elaborados y ejecutados por parte de la empresa. • Actitud comprometida con decisión y voluntad de poner siempre la calidad en los trabajos buscando la satisfacción total del cliente. | <p style="text-align: center;">Oportunidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prever cambios en el mercado y forma de vida de los acreedores del servicio solicitado. • Accesibilidad de la empresa en la aplicación de los proyectos • Oferta de trabajo temporal de personal según el tiempo de elaboración y ejecución del proyecto en la empresa que contrata los servicios • Demanda a la empresa por que cuentan con servicios para atender a cualquier necesidad del cliente. • Oferta de trabajo con equidad a la mujer | <p style="text-align: center;">Amenazas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estabilidad económica de la empresa • Cambio financiero y económico que sucede en el país • Competencias en el mismo ramo de la empresa • Alza de IVA por ser frontera sur. • Gestión en la materia de pagos oportunos de los servicios |
| <p style="text-align: center;">Debilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad de recursos financieros • Crecimiento empresarial y económico • Continuidad de proyectos en el ámbito monitoreo • Oferta del servicio a otras dependencias públicas y privadas • Áreas con mayor funcionalidad • Elevar la capacidad de respuestas y atención a la cantidad de proyectos que se presente en el mismo lapso de tiempo. | | |

Figura 5.1. Matriz diagnóstico de la empresa
(Fuente: basado de la matriz FODA)

5.1.3. Etapa 03. Identificar las causas y efectos

Paso 03.1. Localizar el problema raíz

La generación del nuevo servicio de Monitoreo de medios informativas coadyuva a la restructuración de las áreas de trabajo y la vez a la creación y postulación de la área de Monitoreo de Medios Informativos.

Donde esta nueva área nos obliga a crear un nuevo sistema de gestión para el funcionamiento del monitoreo de medios informativos, generando una restructuración general para el cumplimiento de la entrega del servicio a la CONAGUA, con capacidad en notas informativas en el menor tiempo posible de las actividades con respecto a la dependencia.

Realizando entregas de reportes preliminares y finales.

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

Paso 03.2. Diagrama de causa - efecto

Al aplicar el análisis de causa - efecto se nota con frecuencia la aparición de la falta de formato para los sistema de controles, sumamente fundamental para la gestión del funcionamiento de un monitoreo de medios informativos, identificar en la figura 5.2.

Paso 03.3. Causa raíz

La causa raíz es la falta de la nueva gestión administrativa para el funcionamiento del monitoreo de medios informativos que se le ofrece al cliente de la Cuenca Frontera Sur CONAGUA.

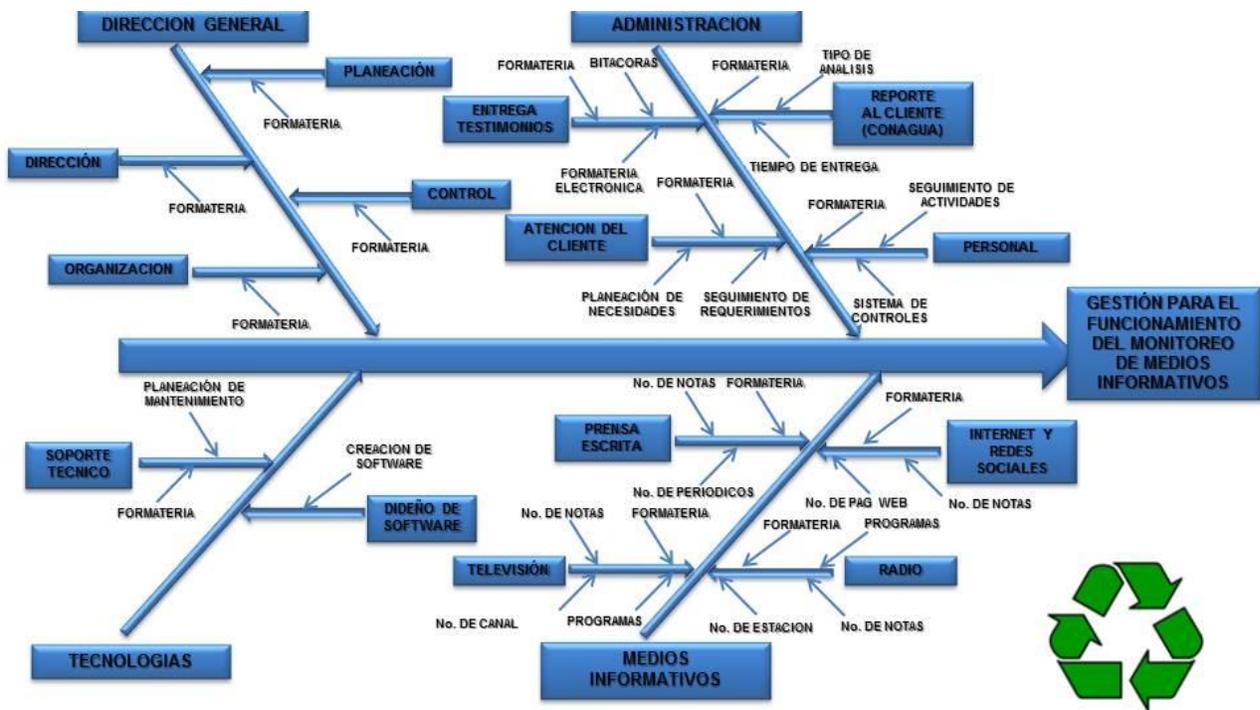


Figura 5.2. Necesidad de la nueva gestión para el funcionamiento del monitoreo de medios informativos.

(Fuente: basado de los datos de la empresa)

5.2. Fase 1. Preparación del cambio

Sensibilizar al personal directivo es fundamental y generar una información de la importancia de los beneficios que tiene la reingeniería organizacional (RO) para la empresa en un cambio de cultura administrativo, para enfrentar los retos competitivos en el sector comercial.

5.2.1. Etapa 1.0. Exploración del proceso de reingeniería por la alta administración

Paso 1.1. Educación sobre el proceso de Reingeniería y necesidad de la nueva restructuración del cambio a la administración de la empresa

La educación sobre el proceso de reingeniería a la alta administración es fundamental para su conocimiento de las ventajas de la aplicación y los resultados óptimos que se tendrán en un futuro.

Con el sistema de gestión administrativa garantiza la capacidad de las notas en el mínimo tiempo de entrega de tal manera que se asegura la calidad en el servicio en Monitoreo de Medios Informativos para la administración pública de la CONAGUA, por lo tanto la preparación inicia como se indica en la figura 5.3.



Figura 5.3. Conocimiento de la reingeniería
(Fuente: creación propia)

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

El enfoque, de la figura 5.3, se afianzara con los siguientes temas a la alta administración como se indica, en la figura 5.4.



Figura 5.4. Educación sobre el proceso de reingeniería
(Fuente: creación propia)

Paso 1.2. Creación del Comité de Administración de Reingeniería

Se sugiere la creación de un comité de administración de reingeniería para el seguimiento del rediseño, tratamiento de los resultados, análisis del sistema de gestión administrativa en la empresa, que garantice el servicio en monitoreo de medios de comunicación informativa de las actividades de la CONAGUA y conocimiento a la ciudadanía.

Paso 1.3. Desarrollo del plan inicial de acción

El plan inicial comprende cuatro etapas basado en el Circulo Deming como se identifican, en la figura 5.5.

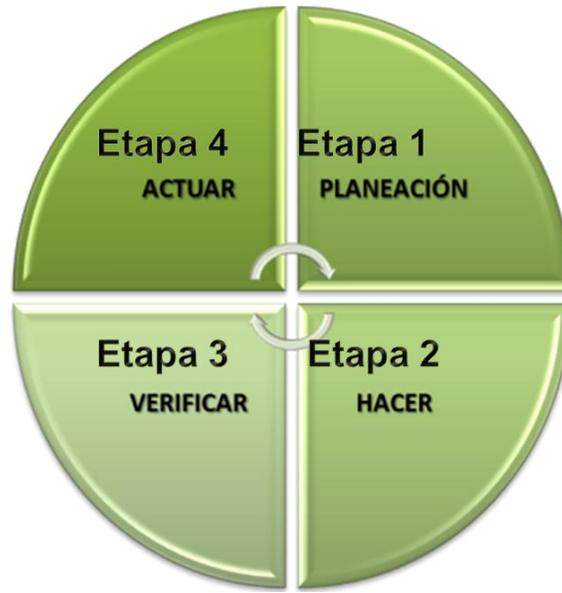


Figura 5.5. Desarrollo del plan inicial de acción
(Fuente: creación propia)

Plan inicial de acción

Es plan consiste en cuatro etapas, cada una con temas a tratar en el orden que se verá desarrollado a continuación:

- **Etapa 1**

1. Diagnóstico inicial

- Antecedentes
- Análisis a la empresa
- Determinación de problemas
- Determinación de causa raíz de problema
- Determinación de las causas-efecto

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

2. Generalidades

- Misión y visión
- Metas y delimitaciones
- Objetivos
- Políticas y normas

3. Sensibilización

- Conocimiento de la reingeniería a la alta administración
- Conocimiento las ventajas a la fuerza de trabajo

- **Etapas**

2

4. Creación de la gestión administrativa

- Creación del sistema de gestión para el funcionamiento del monitoreo de medios informativos.
- Funcionalidad de cada área de la nueva gestión
- Creación del comité CAR
- Creación los sistemas de controles

5. Implementación

- Arranque de la propuesta
- Seguimiento de las actividades
- Creación de los manuales de organización y funciones y de procesos

6. Medición

- Análisis de los procesos
- Definir indicadores
- Resultados

- **Etapa 3**

7. Análisis de la metodología

- Análisis de los resultados del sistema de gestión
- Verificación de los sistemas de controles

8. Dimensionamiento de la fuerza de trabajo

- Determinación de los puestos de las áreas laborales

9. Auditoria

- Determinar internamente los resultados y promover cambios e innovación de ser necesario

- **Etapa 4**

10. Ejecuciones

- Cierres de planes
- Acciones correctivas
- Acciones preventivas

11. Mejoramiento

- Sistemas de controles
- Estándares
- Procesos
- Atención al cliente

5.2.2. Etapa 2.0. Preparación de la fuerza de trabajo

La fuerza de trabajo se aplicara el mismo programa el mismo plan inicial de acción con la diferencia que ellos se integran directo en la ejecución de las actividades que coadyuve al servicio de monitoreo de medios de comunicación informativos a las actividades de la CONAGUA.

5.3. Fase 2. Planeación del cambio

5.3.1. Etapa 3.0. Crear misión, visión y principio de guía

Paso 3.1. Identificación de competencia esencial.

Competencias de la empresa en monitoreo de medios informativos.

- Infraestructura en óptimas condiciones
- Tecnología en la información
- Capacidad de respuesta inmediata
- Personal eficiente y eficaz
- Análisis y tratamiento de información compresivo
- Productividad de monitoreo estatal, regional y en su caso nacional
- Accesibilidad a los requerimientos del cliente
- Administración organizacional funcional en sus seguimientos de las actividades con respecto a las necesidades de los clientes.

Paso 3.2. Visión

Ser una empresa que genere y proporcione un monitoreo de medios informativos con la aplicación de tecnología de la información en las actividades del sector público.

Paso 3.3. Misión

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

Garantizar el servicio monitoreo de medios comunicación con las notas informativas con la aplicación de tecnología de la información en las actividades al sector público de la CONAGUA.

Paso 3.4. Metas y principios de rectores

Meta general

Monitorear notas informativas en los temas de meteorología, hidráulica, climatología, participación de los servidores ante los medios informativos y en su caso política y relación con otras dependencias gubernamentales de las actividades de la CONAGUA.

Metas específicas

- Monitorear los programas noticieros 6 canales de televisión, identificados en la figura 5.6.

| CANAL | PROGRAMA |
|---------------|--------------------|
| Azteca 13 | Hechos AM |
| XEW Tv 2 | Primero noticias |
| XHGC Tv 5 | Un Nuevo Día |
| Tv 10 Chiapas | Tv 10 Noticias |
| XHDY Tv 5 | Noticinco |
| Azteca 13 | Hechos Meridiano |
| Azteca 7 | Hechos Chiapas |
| Megacable | Megacable Noticias |
| XEW Tv 2 | Noticiero Televisa |
| Azteca 13 | Hechos |

Figura 5.6. Medios de comunicación de televisión
(Fuente: datos recopilados de la empresa, 2012)

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

- Monitorear los programas noticieros de 7 estaciones de radio de las cuales son: 5 estaciones de Tuxtla Gutiérrez y 2 estaciones de San Cristóbal de las Casas:

➤ Programas de radios de Tuxtla Gutiérrez, ver figura 5.7.

| RADIO | FRECUENCIA | PROGRAMA |
|--|----------------|-------------------|
| Radio Núcleo De Chiapas | 90.3 Fm | Nutinucleo |
| Radorama | 103.5 Fm | Enlace Chiapas |
| Sistema Chiapaneco De Radio, Televisión Y Cinematografía | Vida Fm 93.9 | Noticia Radio |
| Exa Fm | Exa Fm 98.5 | Radio Noticias |
| Péndulo Radio | Radio Internet | Reporte Meridiano |

Figura 5.7. Estaciones de radio en Tuxtla Gutiérrez
(Fuente: datos recopilados de la empresa, 2012)

➤ Programas radios de San Cristóbal de las Casas, ver figura 5.8.

| RADIO | FRECUENCIA | PROGRAMA |
|-----------------|------------|------------------|
| Imparcial Radio | 96.7 Fm | Hoy Por Hoy |
| Suprema Radio | 640 Am | Suprema Noticias |

Figura 5.8. Estaciones de radio en SCLC
(Fuente: datos recopilados de la empresa, 2012)

- Monitorear 11 periódicos locales de la ciudad de Tuxtla Gutiérrez para prensa escrita matutina, identificados en la figura 5.9.

| PERIODICOS DE TUXTLA GUTIERREZ, CHIAPAS | |
|---|-----------------------|
| NO. | PERIODICOS DE CHIAPAS |
| 1 | Cuarto Poder |
| 2 | Diario De Chiapas |
| 3 | El Heraldo De Chiapas |

Figura. 5.9. Medios de comunicación de prensa matutina
(Fuente: datos recopilados de la empresa, 2012)

- Monitorear 10 periódicos del sureste para prensa escrita vespertina, identificados en la figura 5.10.

| PERIODICOS REGIONALES DE CHIAPAS | |
|----------------------------------|--------------------------|
| NO. | PERIODICOS DE CHIAPAS |
| 1 | De Facto |
| 2 | Diario del Sur |
| 3 | El Fronterizo de Comitán |
| 4 | El Heraldo de Chiapas |
| 5 | El Informador de Chiapas |
| 6 | El Orbe |
| 7 | Grafico Sur |
| 8 | Noticias Chiapas |
| 9 | Síntesis |
| 10 | Zona Libre |

Figura. 5.10. Medios de comunicación de prensa vespertina
(Fuente: datos recopilados de la empresa, 2012)

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

- Monitorear 16 páginas web locas y nacionales para internet, como se idéntica en la figura 5.11.

| LISTA DE MEDIOS ELECTRONICOS (INTERNET) | |
|--|---|
| NO. | INTERNET |
| 1 | Cuarto Poder |
| 2 | www.conagua.gob.mx |
| 3 | Ciudad Real Hoy |
| 4 | Diario Del Sur |
| 5 | Diario De Chiapas |
| 6 | Diario De Palenque |
| 7 | Excélsior |
| 8 | www.aneas.com.mx |
| 9 | Huixtla Web |
| 10 | Icoso |
| 11 | Milenio |
| 12 | Noticias MVC |
| 13 | www.amh.org.mx |
| 14 | http://www.sexenio.com.mx/chiapas |
| 15 | http://ww.sintesis.mx/chiapas/ |
| 16 | Universal |

Figura 5.11. Medios de comunicación de internet
(Fuente: datos recopilados de la empresa, 2012)

- Monitorear dos redes sociales Facebook y twitter, ver la figura 5.12.

| LISTA DE REDES SOCIALES | |
|-------------------------|---|
| NO. | REDES SOCIALES |
| 1 | @ConaguaChiapas |
| 2 | http://www.facebook.com/ConaguaChiapas |

Figura 5.12. Medios de comunicación de redes sociales
(Fuente: datos recopilados de la empresa, [2012])

Principios rectores

- El gerente debe satisfacer sus servicios prestados a la institución pública CONAGUA con todas las aplicaciones de calidad en tiempo y formas establecidas y celebradas por ambas partes.
- Dentro de la empresa deberá existir una comunicación abierta para que todos los integrantes estén sabedores de la información que se monitorea.
- Siempre contar con la disponibilidad para dar atención inmediata en casos de solicitarlo el cliente.
- El personal deberá tener la capacidad de evaluar de inmediato el comportamiento de la nota para sus reportes provisionales semanales y mensuales estando en los tiempos establecidos.
- El personal deberá monitorear y realizar su trabajo con apego a los requerimientos del cliente.

5.3.2. Etapa 4.0. Desarrollo del plan estratégico de tres a cinco años

Paso 4.1. Revisar las operaciones

Las operaciones se revisan de acuerdo a lo planteado en la visión y misión donde se busca la respuesta rápida en las cantidades de notas informativas proporcionadas a través de un monitoreo de medios de comunicación.

Paso 4.2. Determinar los factores ambientales externos

Fortalezas de la empresa

- Infraestructura y tecnología óptima
- Plataformas y aplicaciones de proyectos con tecnología de información
- Personal con capacidad de respuestas y resultados en la calidad del servicio

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

- Experiencia en proyectos en la administración pública
- Costos accesibles en la aplicación de proyectos de cualquier relevancia
- Generación de nuevos modelos administrativos y de fácil comprensión buscando siempre la rentabilidad de las empresas que solicitan la aplicación de los proyectos elaborados y ejecutados por parte de la empresa servidora.
- Actitud comprometida con decisión y voluntad de poner siempre la calidad en los trabajos buscando la satisfacción total del cliente.

Oportunidades de la empresa

- Prever cambios en el mercado y forma de vida de los acreedores del servicio solicitado.
- Accesibilidad de la empresa en la aplicación de los proyectos
- Oferta de trabajo temporal de personal según sea la magnitud de elaboración y ejecución del proyecto de la empresa que contrata los servicios.
- Demanda a la empresa por que cuentan con servicios para atender a cualquier necesidad del cliente.
- Oferta de trabajo con equidad a la mujer.

Generación de oportunidad de un nuevo servicio

- Se realiza el servicio de monitoreo de medios informativos teniendo una cobertura de:
 - ✓ 11 periódicos locales de Tuxtla Gutiérrez con respecto a la información de la CONAGUA realizando síntesis matutina.
 - ✓ 6 sistema televisivos entre regionales y nacionales, en tres turnos de emisiones de información de la CONAGUA.
 - ✓ 16 periódicos de la frontera sur en su caso Tapachula para síntesis vespertina de información de la CONAGUA.

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

- ✓ 7 estaciones de radio 5 de Tuxtla Gutiérrez y 2 de San Cristóbal de las Casas de información con respecto a la CONAGUA.
 - ✓ 16 páginas web de internet.
 - ✓ 2 redes sociales Facebook y twitter.
- Por lo consiguiente la empresa cuenta con sistema de tratamiento de la información en la ejecución de reportes preliminares a los directivos del como están antes los medios de comunicación.
 - Como la empresa cuenta con una diversidad en sus servicios y su fácil manejo en la aplicación de lo que oferta existe una gran oportunidad de generación de oportunidad de trabajos temporales y en su caso hasta permanente.
- En este punto hago énfasis que de ser necesario su aplicabilidad será planeada a la corrida de la nueva aplicación administrativa en este caso la REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL.

Paso 4.3. Efectuar una revisión de la salud empresarial

Este paso queda abierto a la aplicación donde se evaluara mediante el personal de la empresa, sino existe discrepancia en la aplicación de la nueva gestión administrativa en función del monitoreo de medios informativos, para la administración pública de la CONAGUA basado en a la Reingeniería Organizacional, determinando los estados de ánimos del personal para apegarse al nuevo sistema.

Paso 4.4. Completar un pronóstico de negocio en la situación usual

El líder del proyecto realizara un pronóstico de los integrantes de la empresas, si están dispuestos al nuevo cambio y la forma de llevar las actividades que coadyuve a los resultados del monitoreo de medios informativos de la CONAGUA.

Paso 4.5. Completar un análisis de diferencia (vacío)

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

De existir discrepancia con la correlación de la visión y misión ante los servicios que presta la empresa, se deberá concientizar las definiciones si satisfacen a la necesidad misma de la empresa reflejada en el cliente de la calidad del servicio.

Si no cumple resultados esperados se cambiará las definiciones de la visión y misión para satisfacer los requerimientos de la empresa hacia el cliente.

Paso 4.3. Desarrollar un plan estratégico de tres a cinco años: Dirección estratégica

El plan estratégico para la empresa, se considera cuatro áreas analizar divididas en cuatros etapas como se observa en la figura 5.13.

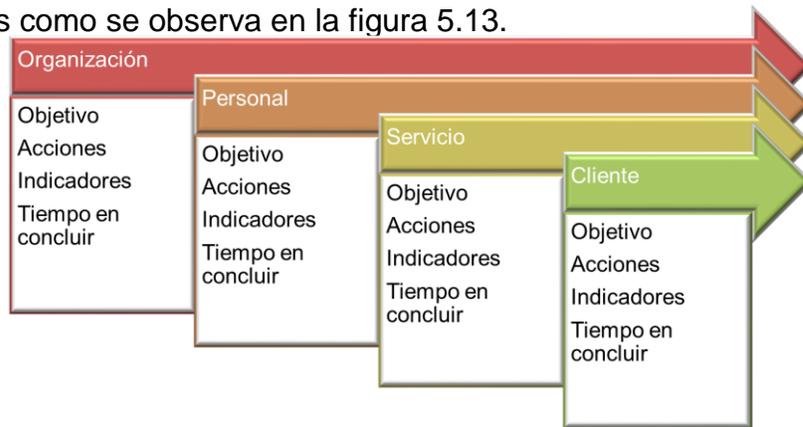


Figura 5.13. Plan estratégico de tres a cinco años
(Fuente: creación propia)

El plan se desarrolla como se observa en la figura 5.14.

| Desarrollo del plan estratégico | | | |
|---|---|---|-------------------------|
| Objetivo | Acciones | Indicadores | Tiempo de conclusión |
| Determinar cual será el juicio de valor atender dentro de la organización para su logro del proyecto en los próximos años | Cual será el tratamiento a seguir para lograr los objetivos | Cual será la forma de medir las acciones para análisis de los objetivos | Lapso de la realización |

Figura 5.14. Descripción de realización del Plan estratégico de tres a cinco años
(Fuente: creación propia)

5.3.3. Etapa 5.0. Desarrollo del plan de trascendencia (POA)

Paso 5.1. Desarrollar objetivos y metas de operaciones

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

La empresa establece los objetivos y metas operacionales del sistema de gestión para el funcionamiento del monitoreo para el buen servicio a la dependencia de la CONAGUA.

Objetivos operacionales

Monitorear 50 medios informativos de los cuales son:

- 6 canales televisivos
- 7 estaciones de radio
- 11 periódicos locales
- 10 periódicos del sureste y centro de Chiapas
- 16 páginas web

Metas operacionales

Metas del monitoreo

- Medios televisivos de lunes a viernes (5 días de la semana). En tres emisiones matutina, vespertina y nocturna.
- Medios radiofónicos de lunes a sábado (6 días de la semana). En dos emisiones matutina y vespertina
- Prensa escrita matutina (periódicos locales), de lunes a domingo (7 días de la semana). En una emisión única.
- Prensa escrita vespertina (periódico del sureste Tapachula), de lunes a viernes (5 días de la semana). En una emisión vespertina
- Internet de lunes a sábado dos bloques uno antes de la 12:00 p.m. y otro antes de las 16:00. Excepto el sábado una sola.

Metas de notas informativas

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

Se propone dos metas en las cantidades de notas informativas, una máxima y una mínima para el funcionamiento del monitoreo, ver las tablas 5.1 y 5.2

| Días de la semana | Medios de comunicación | | | | | Metas diarias máxima de notas |
|-------------------|------------------------|------------|-----------------|-------------------|------------|-------------------------------|
| | Televisión | Radio | Prensa Matutina | Prensa Vespertina | Internet | |
| Lunes | 6 | 6 | 18 | 15 | 15 | 60 |
| Martes | 6 | 6 | 18 | 15 | 15 | 60 |
| Miércoles | 6 | 6 | 18 | 15 | 15 | 60 |
| Jueves | 6 | 6 | 18 | 15 | 15 | 60 |
| Viernes | 6 | 6 | 18 | 15 | 15 | 60 |
| Sábado | 0 | 6 | 18 | 0 | 15 | 39 |
| Domingo | 0 | 0 | 12 | 0 | 0 | 12 |
| Semanal | 30 | 36 | 120 | 75 | 90 | 331 |
| Mensual | 120 | 144 | 480 | 300 | 360 | 1404 |

Tabla 5.1. Máximo de notas informativas diaria, semanal y mensual
(Fuente: datos recopilados de la empresa y la CONAGUA, 2011)

| Días de la semana | Medios de comunicación | | | | | Metas diarias mínima de notas |
|----------------------|------------------------|-----------|-----------------|-------------------|------------|-------------------------------|
| | Televisión | Radio | Prensa Matutina | Prensa Vespertina | Internet | |
| Lunes | 3 | 3 | 10 | 10 | 10 | 36 |
| Martes | 3 | 3 | 10 | 10 | 10 | 36 |
| Miércoles | 3 | 3 | 10 | 10 | 10 | 36 |
| Jueves | 3 | 3 | 10 | 10 | 10 | 36 |
| Viernes | 3 | 3 | 10 | 10 | 10 | 36 |
| Sábado | 0 | 3 | 10 | 0 | 10 | 23 |
| Domingo | 0 | 0 | 10 | 0 | 0 | 10 |
| Metas Semanal | 15 | 18 | 70 | 50 | 60 | 213 |
| Metas Mensual | 60 | 72 | 280 | 200 | 240 | 852 |

Tabla 5.2. Números de notas mínimas de las metas diarias, semanales y mensuales
(Fuente: datos recopilados de la empresa y la CONAGUA, 2011)

Paso 5.2. Organizar recursos

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

Se organizan los recursos operacionales de la empresa en el servicio de monitoreo de medios informativos.

Recursos materiales de uso directo

Para el monitoreo se cuenta con:

- 2 pantallas de 32" LCD
- 4 PC de las cuales 2 con programas de grabación de tele y radio, y 2 para monitoreo de prensa vespertina e internet
- 2 grabadores digitales
- 1 grabadora portátil de radio tipo reportera
- 2 escáner
- 2 impresoras láser a color

Para el área de administración

- 3 PC de la cual 1 cuenta sistemas de controles de las actividades.

Recursos humanos directos

- 3 personas para el área de monitoreo
- 3 Coordinadores
- 1 Asistente
- 1 Director general.

Recursos financieros

Los costos están generalizados para efecto de conocimiento en el proyecto.

(1) Costo del monitoreo de medios informativos para 6 meses con un 20% más de un mes equivalente a 6 días.

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

- El costo del servicio del monitoreo tiene un valor de \$843, 912.00 sin IVA.
- Con IVA asciende a \$978, 937.92 por 6 meses
- Aumento del 20% de un mes que son 6 días que son \$32, 631.26

(2) Tomando como referencia la producción de notas de la tabla 6.2 en el capítulo 6, tenemos un total de 6380 notas informativas. Se analizará el costo por notas.

$$\text{costo por notas} = \frac{\text{Costo del servicio en los 6 meses}}{\text{Total de notas informativa en el semestre}}$$

$$\text{costo por notas} = \frac{\$ 978,937.92}{6380} = \$153.43 \text{ por nota es precio con IVA}$$

(3) Para análisis de utilidades

- Se toma el valor del monto sin IVA para determinar una utilidad bruta.

$$\text{costo por mes del servicio} = \frac{\$ 843,912.00}{6 \text{ mese}} = \$ 140,652.00 \text{ por mes}$$

- Gastos de oficina y pagos de mano de obra mensual

$$\text{Renta de la oficina} = \$ 5,000.00$$

$$\text{Servicios de oficina} = \$ 3,300.00$$

$$\text{Consumo de papelería} = \$ 1,000.00$$

$$\text{Pago de mano de obra} = \$ 42,000.00$$

$$\text{Total costos de producción} = \$ 51,300.00$$

- Utilidad bruta

$$\text{Utilidad bruta mensual} = \text{Costo del servicio} - \text{Gastos de producción}$$

$$\text{Utilidad bruta mensual} = \$ 140,652.00 - \$ 51,300.00 = \$ 89,352.00 \text{ por mes}$$

$$\text{Por lo tanto las ganancias al semestre es de: } \$ 536,112.00$$

Paso 5.3. Clasificar los cambios potenciales por orden de prioridad

La empresa debe de realizar los cambios potenciales en el orden de prioridad que se encuentra a continuación:

1. Realizar el sistema de gestión que atenderá al servicio de monitoreo de medios de comunicación informativos.
2. Generar el nuevo organigrama funcional para la gestión propuesta
3. Crear el departamento o área de monitoreo
4. Generar manual de organización y función
5. Generar manual de procedimientos

Paso 5.4. Desarrollar planes y presupuesto de operación anuales

El plan y presupuesto de operación anual que se debe realizar para determinar cuál será la magnitud del alcance del proyecto se observa en la figura 5.15.

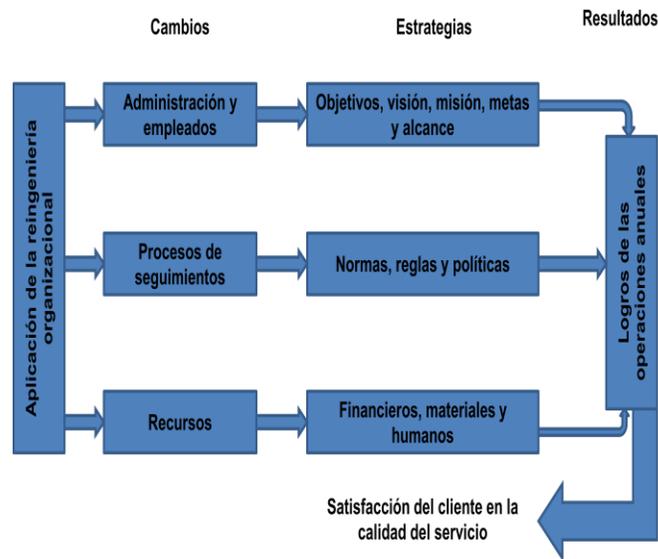


Figura 5.15. Esquema de desarrollo de planes y presupuesto de operación anual (Fuente: creación propia)

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

Administración y empleados: establecer los objetivos, visión, misión, metas y los alcances del sistema de gestión para el funcionamiento del monitoreo de medios informativos.

Procesos de seguimientos: establecer las normas, reglas y políticas en las que se deben ejecutar los seguimientos para su logro anual.

Recursos: contar con los recursos para establecer el sistema de gestión.

Paso 5.5. Aplicar y evaluar los planes operativos.

Aplicado el desarrollo de los planes, presupuesto operacional anual: los gerentes y jefe de la nueva gestión deberá evaluar el funcionamiento de los seguimientos de los requerimientos del monitoreo de medios a la CONAGUA.

5.4. Fase 3. Desarrollo del sistema de gestión propuesto

5.4.1. Etapa 6.0. Gestión organizacional de la empresa

Todos los puntos implementados en esta etapa del 6.2. al 6.8.se encuentran anexados al Manual de Organización y Funciones –Identificar en Anexo A.

Paso 6.1. Proceso crítico de la empresa

El proceso critico que determinara la funcionalidad del sistema de gestión para el servicio del monitoreo de medios informativos, se identifica en la figura 5.16.

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

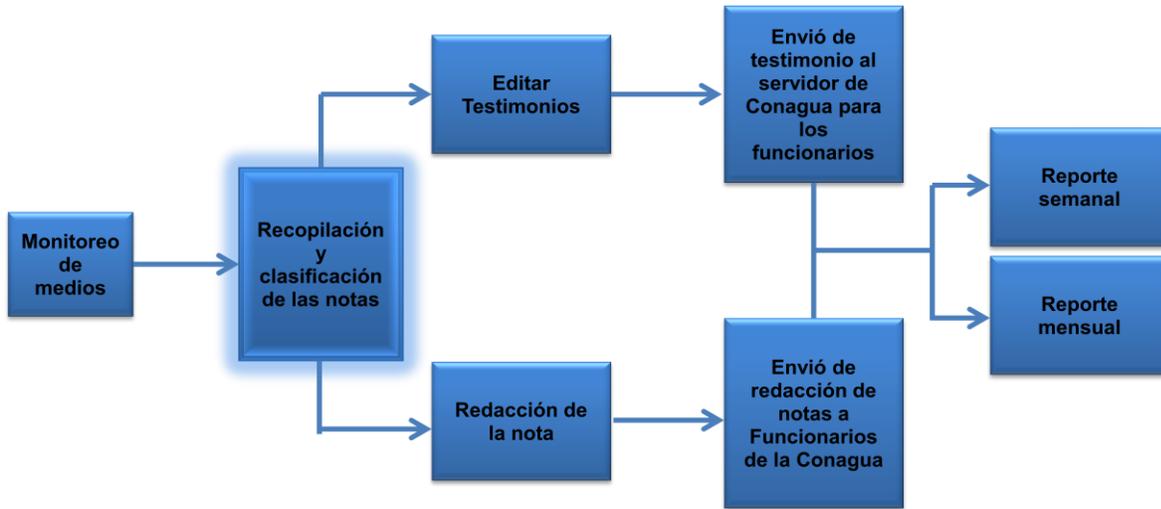


Figura 5.16. Proceso crítico del servicio a CONAGUA
(Fuente: creación propia)

Paso 6.2. Puestos de la estructura organizacional

Los puestos propuestos para la gestión del funcionamiento de un monitoreo de medios informativos en áreas de la administración pública se establece a continuación:

- Director general
- Tecnología
- Administrativa
- Medios informativos
- Soporte técnico
- Diseño de software
- Monitoreo TV
- Monitoreo Radio
- Monitoreo Prensa Escrita (matutina y vespertina)
- Monitoreo Internet

Paso 6.3. Propósito del puesto

Dirección General

Planear, dirigir, controlar, integrar y administrar los recursos financieros, administrativos y humanos para llevar a la empresa a un crecimiento y consolidación en el medio empresarial de su ramo. Basada en las normas, políticas y lineamientos establecidos para su buena coordinación disciplinaria entre sus subordinados y las personas quien la conforma.

Asistencia Gerencial

Ejecutar los procesos administrativos del área, aplicando las normas y procedimientos definidos, elaborando documentación necesaria, revisando y realizando cálculos, a fin de dar cumplimiento a cada uno de esos procesos, lograr resultados oportunos y garantizar la prestación efectiva del servicio en asistir al Director en todas las actividades en general.

Coordinación de Tecnologías

Es para controlar, verificar y mantener que los equipos operativos se encuentren en óptimas condiciones y de analizar la información del software que se utilizan. Basada en las aplicaciones y las actualización de los nuevos software en el mercado.

Coordinación de Administración

Coordinar las cargas administrativas de la empresa, asegurando el manejo eficiente de los recursos materiales y humanos con que cuenta la empresa.

Coordinación de Medios Informativos

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

Coordinar, velar, controlar e informar las actividades que se realizan en el área de monitoreo de medios informativos.

Monitoreo de Medios Televisión, Radio, Prensa Escrita (matutina y vespertina) e Internet.

Monitorear los medios informativos regionales de la televisión e informar las notas relevantes según lo indique el jefe del departamento.

Desarrollo de Software

Desarrollar software que permita la automatización de las aplicaciones integrales para instrumentar nuevos esquemas administrativos basados en la sistematización y estos fortalezcan los controles para elevar la eficiencia en los logros de los objetivos.

Soporte Técnico

La finalidad del puesto es de dar apoyo técnico a los equipos de cómputo y los sistemas de redes

Paso 6.4. Estructura organizacional

La estructura organizacional funcional está definida:

- 1 director
- 1 asistente
- 3 coordinadores
- 6 encargados de áreas.

Paso 6.5. Funciones estructurales del puesto

Dirección General

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

- Representar y vincular las relaciones de la empresa con el sector privado y gubernamental
- Planear, formular, revisar, verificar periódicamente las actividades y funciones de la empresa.
- Evaluar y aprobar programas para el aumento de la productividad de la empresa, que estén dentro de las normas y políticas fijadas.
- Estudiar y revisar periódicamente la infraestructura de la empresa, para dar mejor servicio.
- Crear, modificar o suprimir puestos, así como los grados de autoridad sin salir de los lineamientos y políticas establecidos.
- Selección el personal idóneo para cada área de la empresa
- Establecer sistemas de reportes e informes para mejor control

Asistencia Gerencial

- Informar los reporte diarios
- Ingreso de detalle de las facturas
- Organización y archivo de los documentos de la empresa en general
- Manejo y organización de la Agenta de Dirección
- Redacción de correspondencia general, comercial y administrativa
- Manejo adecuado de documentos
- Hacer seguimiento a las obligaciones de la Dirección General.

Coordinación de Tecnologías

- Mantener y administrar las redes, sistemas y equipos computacionales.
- Prestar soporte a usuarios en todo lo relativo a la plataforma computacional.
- Supervisar todo proyecto informático que sean contratado por sector público o gubernamental y ser la contraparte técnica de los sistemas computacionales.

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

- Velar por la integridad de la información almacenada en equipos computacionales de propiedad de la empresa, teniendo respaldo de contingencia de ser necesarios en caso de pérdida de dicha información.
- Preparar, ayudar a interpretar y entregar la información estadística a las unidades

Coordinación de Administración

- Mantener la empresa en orden y óptimas condiciones todos los días
- Supervisar, controlar la entrada y salida de personal diariamente
- Controlar las llamadas telefónicas y el uso del internet
- Supervisar los procedimientos según los manuales y lineamientos que establece la empresa.
- Control, verificar y ejecutar los pagos de servicios de oficina y a proveedores
- Verificar que se realicen cada seis meses los inventarios de bienes
- Controlar, verificar, ordenar todos los días los avances de los objetivos y actividades de la oficina.

Coordinación de Medios Informativos

- Coordinar las actividades del monitoreo de medios que se realizan durante el día
- Velar los medios informativos locales, regionales, estatales y nacionales
- Clasificar la información a difundir con el sector privado y público
- Seleccionar el medio informativo a difundir al sector privado y público.
- Informar las actividades al final del día laboral.
- Controlar la elaboración de las síntesis del día, semanal, mensual

- Reportar a la CONAGUA

Monitoreo de Medios Televisión, Radio, Prensa e Internet.

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

- Monitorear los medios informativos regionales
- Grabar la información
- Editar la información.
- Redactar la información.
- Enviar la información

Desarrollo de Software

- Diseñar software para mejorar la eficiencia de los departamentos de una empresa.
- Capacitar y arrancar el nuevo sistema de software.
- Diseñar páginas web.
- Diseñar sistemas de controles administrativos

Soporte Técnico

- Verificar los sistema de redes y cableado del área.
- Dar mantenimiento preventivo y en sus casos correctivos a los equipos de cómputos.
- Asesora al personal sobre los usos del software.

Paso 6.6. Relación estructural

La relación estructural en la empresa se identifica, en la figura 5.17.

| Relación Estructural | | | | | | | | |
|----------------------|---|-------------------|--|-----------------------|--|--|--------------------|------------------------|
| Puestos | Director General | Asistente General | Coord. Tecnológica | Coord. Administrativo | Coord. De medios informativos | Monitoreo de medios informativos | Soporte Técnico | Desarrollo de software |
| Reportar | Ninguno | Director General | Director General | Director General | Director General y Administración | Coord. de medios informativos y Administrativo | Coord. Tecnológica | Coord. Tecnológica |
| Supervisar | <ul style="list-style-type: none"> • Coord. Tecnológica • Coord. Administrativo | Ninguno | <ul style="list-style-type: none"> • Soporte Técnico • Diseño de | Medios informativos | <ul style="list-style-type: none"> • Monitoreo de Televisión • Monitoreo de Radio • Monitoreo de Prensa | Ninguno | Ninguno | Ninguno |

Figura. 5.17. Relación estructural entre puestos
(Fuente: Creación propia)

Paso 6.7. Perfil del personal del puesto

Dirección General

Ingeniero en Sistema computacionales, Ingeniero Industrial, Licenciado en Administración de Empresas, Licenciados en Relaciones Industriales, etc. y/o carreras a fin.

Capacidades y habilidades: Control de personal, Administración, Conocimiento en contabilidad e interpretación de estados de resultados y balances.

Dirigir, organizar, proponer objetivos, metas, relaciones industriales, etc.

Asistencia Gerencial

Técnico en secretariado y/o Asistente Administrativo

Capacidades y habilidades: Supervisar, coordinar y controlar las actividades de oficinas y apoyo administrativo de la Dirección General.

Coordinación de Tecnologías

Ing. Sistema Computacionales y/o Licenciado en Informática

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

Capacidades y habilidades: Administrar las redes, sistema y equipos computacionales, prestar apoyo y soporte técnico; recopilar, actualizar, integrar y ejecutar la información.

Coordinación de Administración

Ing. Industrial, Lic. Administración de Empresa y Lic. Relaciones Industriales.

Capacidades y habilidades: Administrar, dirigir, controlar, verificar, generar mejoras continuas y un ambiente laboral basado en los principios de la calidad.

Coordinación de Medios Informativos

Lic. Ciencias de la Comunicación.

Capacidades y habilidades: Coordinar, analizar, velar, clasificar, seleccionar, informar, ejecutar la información de los medios.

Monitoreo de Medios Televisión, Radio, Prensa e Internet.

Lic. Ciencias de la Comunicación.

Capacidades y habilidades: Coordinar, analizar, velar, clasificar, seleccionar, informar, ejecutar la información de los medios.

Desarrollo de Software

Ing. En Sistemas Computacionales y/o Técnico en Computación y/o Informática

Capacidades y habilidades: Diseñar páginas Web, generar manuales al cliente, formatear, recuperación de Información, etc.

Soporte Técnico

Ing. En Sistemas Computacionales y/o Técnico en Computación y/o Informática,
Ing. Electrónico

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

Capacidades y habilidades: Mantenimiento preventivo y correctivo a computadoras y aparatos electrónicos.

Paso 6.8. Organigrama

El organigrama funcional para la gestión del funcionamiento del servicio en monitoreo de medios informativos de la empresa para la dependencia de gobierno CONAGUA, se identifica en la figura 5.18.

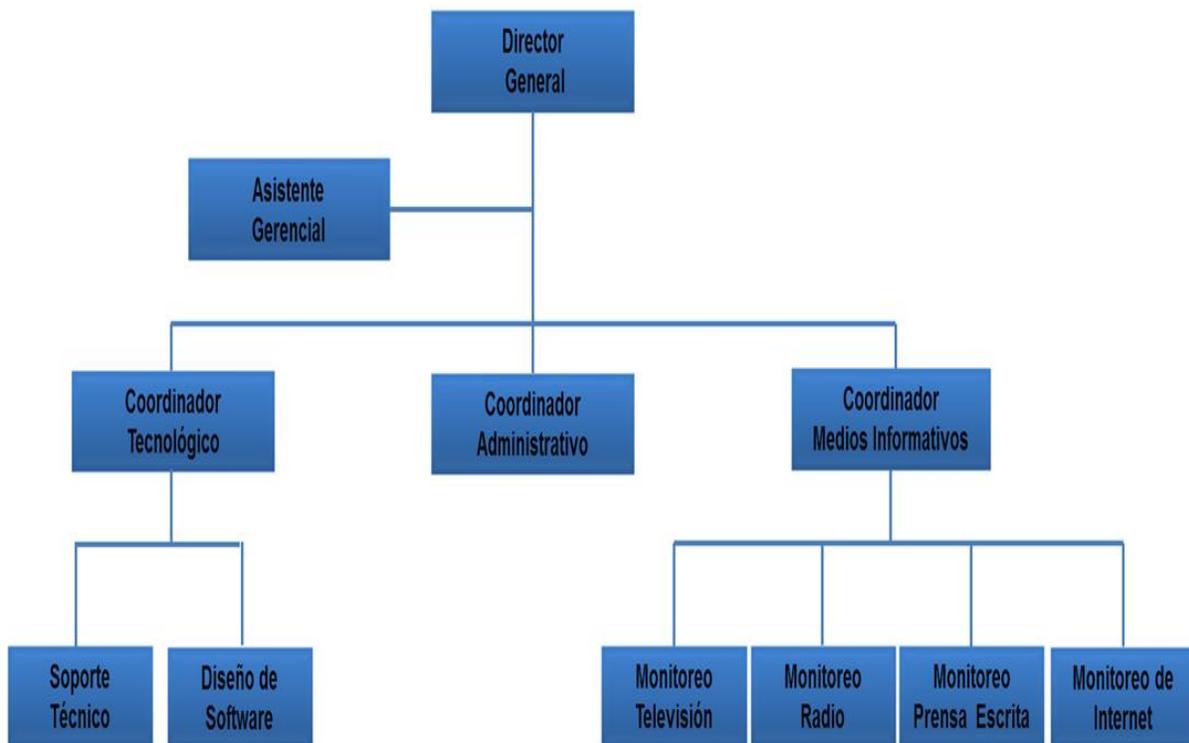


Figura 5.18. Organigrama de la nueva gestión
(Fuente: creación propia)

5.4.2. Etapa 7.0. Prueba de hipótesis para la propuesta

Paso 7.1. Hipótesis de la propuesta o de investigación

La propuesta de Reingeniería Organizacional permitirá disminuir el tiempo de respuesta a través del número de notas informativas.

Paso 7.2. Hipótesis de trabajo para televisión

Se considera el indicador como mínimo para cumplir el número de 2 notas por horas requerida, como base para la hipótesis.

Planteamiento Hipotético

La producción de notas en televisión se espera que sea mayor a 2 notas informativas por hora.

$$H_0: \mu = 2$$

$$H_1: \mu > 2$$

Planteamiento del problema

Como sigma no se conoce y el tamaño de la muestra es menor de 30, se utiliza el estadístico t “student”, con un nivel de significancia del 5 %.

$$t_{calculado} = \frac{\bar{x} - \mu}{\delta / \sqrt{n}}$$

Dónde:

\bar{x} = promedio de producción (muestra)

μ = promedio hipotético

δ = Desviación de la muestra

n = tamaño de la muestra

Paso 7.3. Hipótesis de trabajo para radio

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

Se considera el indicador como mínimo para cumplir el número de 2 notas por horas requerida, como base para la hipótesis.

Planteamiento Hipotético

La producción de notas en radio se espera que sea mayor a 2 notas informativas.

$$H_0: \mu = 2$$

$$H_1: \mu > 2$$

Planteamiento del problema

Como sigma no se conoce y el tamaño de la muestra es menor de 30, se utiliza el estadístico t “student”, con un nivel de significancia del 5 %.

$$t_{calculo} = \frac{\bar{x} - \mu}{\delta / \sqrt{n}}$$

Dónde:

\bar{x} = promedio de producción (muestra)

μ = promedio hipotético

δ = Desviación de la muestra

n = tamaño de la muestra

Paso 7.4. Hipótesis de trabajo para prensa escrita matutina

Se considera el indicador como mínimo para cumplir el número de 4 notas por horas requerida, como base para la hipótesis.

Planteamiento Hipotético

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

La producción de notas en prensa escrita matutina se espera que sea mayor a 4 notas informativas.

$$H_0: \mu = 4$$

$$H_1: \mu > 4$$

Planteamiento del problema

Como sigma no se conoce y el tamaño de la muestra es menor de 30, se utiliza el estadístico t “student”, con un nivel de significancia del 5 %.

$$t_{calculado} = \frac{\bar{x} - \mu}{\delta / \sqrt{n}}$$

Dónde:

\bar{x} = promedio de producción (muestra)

μ = promedio hipotético

δ = Desviación de la muestra

n = tamaño de la muestra

Paso 7.5. Hipótesis de trabajo para prensa escrita vespertina

Se considera el indicador como mínimo para cumplir el número de 2.5 notas por horas requerida, como base para la hipótesis.

Planteamiento Hipotético

La producción de notas en prensa escrita vespertina se espera que sea mayor a 2.5 notas informativas.

$$H_0: \mu = 2.5$$

$$H_1: \mu > 2.5$$

Planteamiento del problema

Como sigma no se conoce y el tamaño de la muestra es menor de 30, se utiliza el estadístico t “student”, con un nivel de significancia del 5 %.

$$t_{calculado} = \frac{\bar{x} - \mu}{\delta / \sqrt{n}}$$

Dónde:

\bar{x} = promedio de producción (muestra)

μ = promedio hipotético

δ = Desviación de la muestra

n = tamaño de la muestra

Paso 7.6. Hipótesis de trabajo para internet (medios electrónicos)

Se considera el indicador como mínimo para cumplir el número de 9 notas por horas requerida, como base para la hipótesis.

Planteamiento Hipotético

La producción de notas en prensa escrita vespertina se espera que sea mayor a 2.5 notas informativas.

$$H_0: \mu = 9$$

$$H_1: \mu > 9$$

Planteamiento del problema

Como sigma no se conoce y el tamaño de la muestra es menor de 30, se utiliza el estadístico t “student”, con un nivel de significancia del 5 %.

$$t_{calculo} = \frac{\bar{x} - \mu}{\delta / \sqrt{n}}$$

Dónde:

\bar{x} = promedio de producción (muestra)

μ = promedio hipotético

δ = Desviación de la muestra

n = tamaño de la muestra

Paso 7.7. Análisis de los resultados para toma de decisión

Los resultados se plantean el capítulo 6, por lo que se concluye en este punto que con respecto a los tiempos en general al servicio de monitoreo tienen una tendencia descendente, esto quiere decir que los tiempos de respuesta disminuyen con respecto a las notas informativas.

Con respecto a las notas se acepta las hipótesis alternativas donde sí se obtiene mayores de notas para el funcionamiento del monitoreo.

En conclusión si es viable el sistema de gestión propuesto.

5.4.3. Etapa 8.0. Gestión de los procedimientos del área laboral

En esta etapa se realizan los procedimientos de la nueva área en función, en este caso es de monitoreo de medios informativos, todos los puntos se observan – Anexo B en el Manual de procedimiento.

Paso 8.1. Procedimientos

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

La actividad es el Monitoreo de Medios Informativos y de Comunicación, en la cual el procedimiento se basa en la recopilación de las notas informativas de noticias que están referidas a los acontecimientos enfocados a los que el cliente tiene de interés de ser informado.

Los rubros deben ser de política, economía, infraestructura, hidráulica, geográfica, social, energética, salud, avances tecnológicos, ambiente y meteorológico.

Los procedimientos son cuatro, los cuales son:

- Monitoreo en medios televisivos
- Monitoreo en medios radiofónicos
- Monitoreo en medios de prensa escrita divididas en 2 partes matutina y vespertina.
- Monitoreo en medios electrónicos (internet)

Paso 8.2. Propósito del procedimiento

Informar a las actividades derivadas de la dependencia CONAGUA de la divulgación de la información dada a conocer a los medios de comunicación y de cómo fue captada por la ciudadanía.

El propósito del procedimiento en cada medio monitoreado se define de la siguiente manera.

Monitoreo de medios informativos

Recabar información de los medios de comunicación en televisión, radiofónicos, prensa escrita y medios electrónicos (internet) sobre los eventos que acontecen diariamente de las actividades de la CONAGUA y sus derivaciones con respecto a la temporada de lluvias, hidráulica, meteorológica y climatológica.

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

Proporcionando la información de forma sintetizada de los medios de comunicación a la CONAGUA del monitoreo.

Paso 8.3. Alcance del procedimiento

Los procedimientos están enfocados solo al área de monitoreo de medios informativos (TV, Radio, Prensa escrita e Internet), de lo cual se trata de los seguimientos internos que tendrá cada encargado del monitoreo y a la vez diferir entre áreas de monitoreo.

Paso 8.4. Responsable del procedimiento

Se responsabiliza la verificación del procedimiento de cada una de las actividades los encargado de cada área de monitoreo de medios informativos (TV, Radio, Prensa escrita e Internet).

Paso 8.5. Políticas del procedimiento

Monitorear todos los medios informativos bajos los requerimientos del cliente, con una capacidad de respuesta en el menor tiempo en la producción de las notas informativas.

Paso 8.6. Actividades del procedimiento

Son todas las actividades que se realizaran en cada procedimiento de monitoreo de medios informativos.

Paso 8.7. Flujograma del procedimiento



Figura 5.19. Diagrama del procedimiento del monitoreo de medios informativos
(Fuente: datos recopilados de la empresa, 2011)

5.5. Fase 4. Implementación del sistema de gestión propuesto

5.5.1. Etapa 9.0. Aplicación del sistema de gestión propuesto

Paso 9.1. Gestión de la nueva administración en los principios de la reingeniería organizacional

La gestión del Servicio de síntesis y monitoreo temático, impresos y electrónicos, así como análisis de contenido relacionado con las actividades de la Comisión nacional de agua en el Organismo de Cuenca Frontera sur (CONAGUA).

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

Se aplica como se observa en los medios de comunicación monitoreados y toda la información de este paso se anexa en el Manual de procedimiento –Anexo B

1. Monitoreo de medios de comunicación por televisión.

Las actividades de esta área se realizarán como se identifica en la figura 5.20.

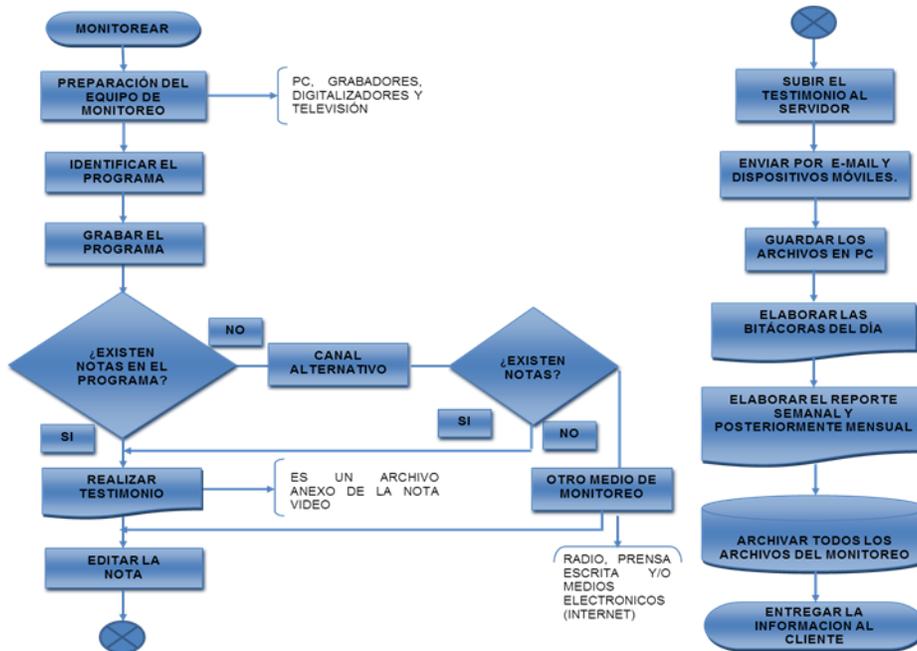


Figura 5.20. Diagrama del monitoreo de medio televisivo
(Fuente: datos recopilados de la empresa, 2011)

La grabación de video editado se guarda en formato WMV para que la información no sea demasiado pesada en bytes para el servidor. Como se aprecia en la figura 5.21.

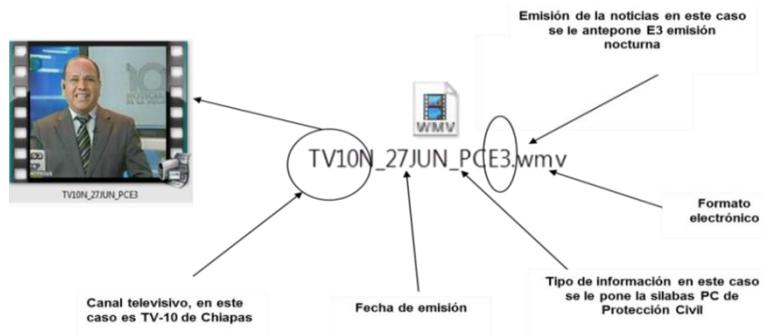


Figura 5.21. Nomenclatura del formato televisivo
(Fuente: datos recopilados de la empresa, 2011)

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

Ver en anexo C, software de apoyo.

Posteriormente se elaborara un documento escrito en Word del testimonio y se envía en gmail al cliente con las características como se observa en la figura 5.22., - Ver Anexo C, Formatos de notas.

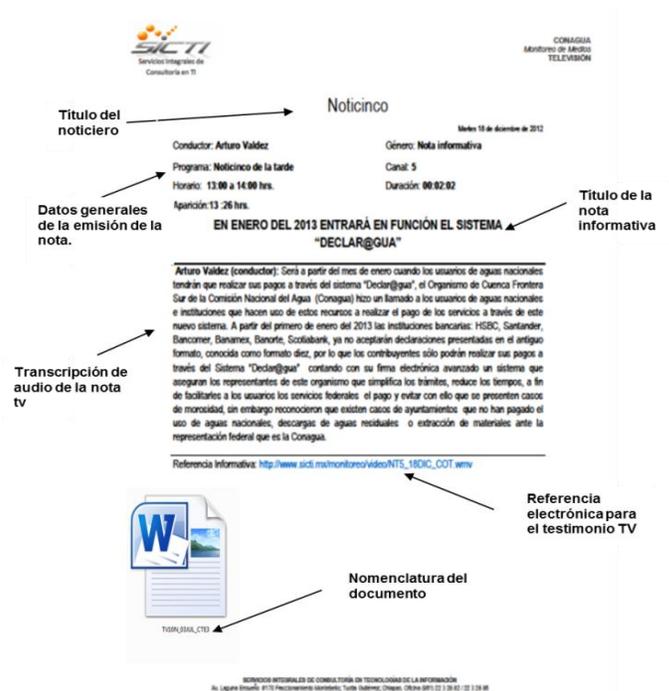
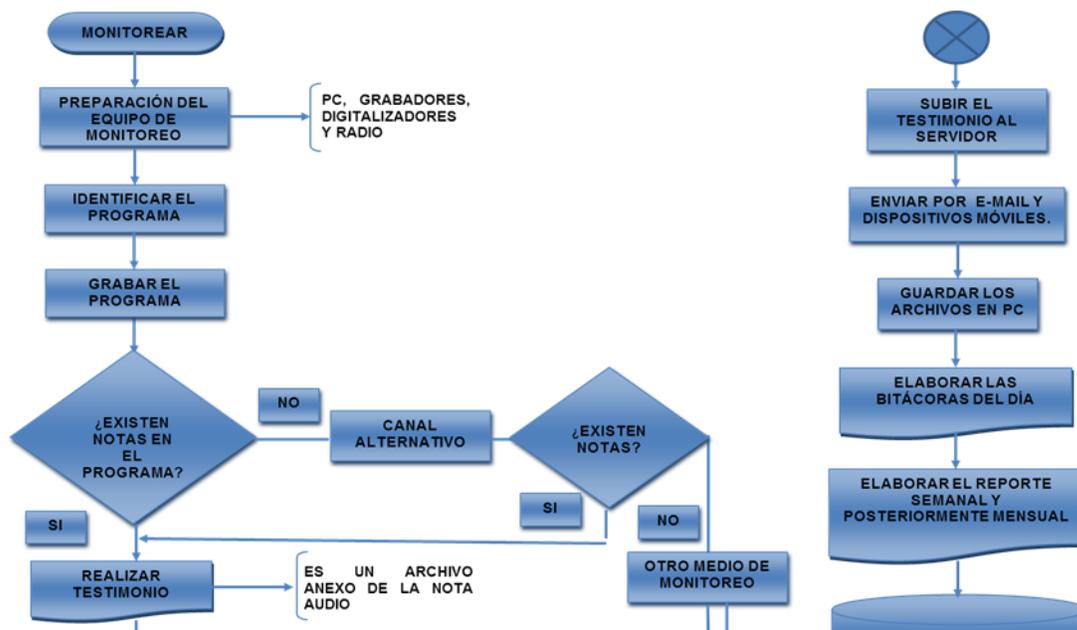


Figura 5.22. Formato de escrito del video televisivo (Fuente: datos recopilados de la empresa, 2011)

2. Monitoreo de medios de comunicación por Radio

Las actividades se realizarán, como se identifican figura 5.23.



SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

Figura 5.23. Diagrama del monitoreo de medio radiofónico
(Fuente: datos recopilados de la empresa, 2011)

El audio editado se guarda en formato WMA para que la información no sea pesada en bytes para el servidor, como se observa en la figura 5.24.



Figura 5.24. Nomenclatura del formato de sonido radiofónico.
(Fuente: datos recopilados de la empresa, 2011)

Ver en anexos C, software de apoyo.

Se elabora un documento escrito en word del testimonio y se envía en gmail al cliente con las siguientes características como se observa en la figura 5.25., - Ver Anexo C, Formatos de notas.

Venes 21 de septiembre de 2012

| | | |
|---------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| Nombre de la radio | RADIO NÚCLEO | |
| | Conductor: Hans Federico Gómez Cano | Género: Nota informativa |
| | Programa: Notinúcleo 1a. Emisión | Cadena: Radio Núcleo |
| | Aparición: 07:41 hrs | Duración: 00:01:34 |
| | Frecuencia: 90.3 FM | |

Título de la nota informativa

PC EMITE RECOMENDACIONES ANTE LAS LLUVIAS DE ESTE FIN DE SEMANA

Datos generales de la emisión de la nota

Transcripción de audio de la nota radio

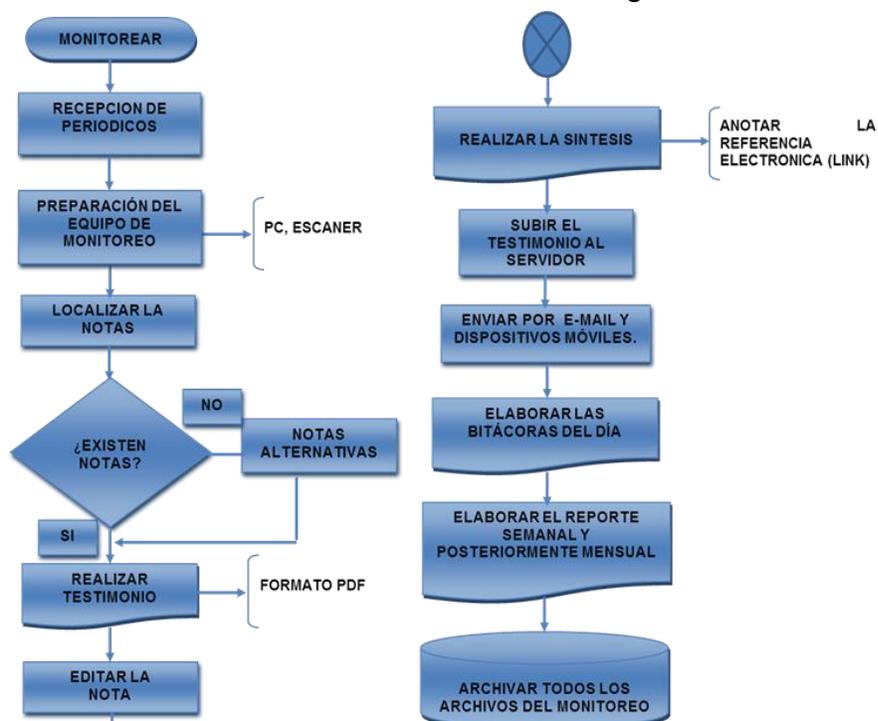
Angélica Vázquez (reportera): El director de Protección Civil, Luis Manuel García Morena, está haciendo una recomendación a todas las personas que van a viajar por carretera este fin de semana, debido a que se esperan lluvias muy fuertes para la región Costa, esto no es nada fuera de la temporada. Informan las autoridades de la Comisión Nacional del Agua que el mes de septiembre es uno de los meses más lluviosos del año, por lo que es necesario extremar precauciones y es que debido a las lluvias que ya se han presentada por esta temporada, algunas zonas podrían presentar algún deslave, hasta el momento no ha ocurrido ningún desastre, según Protección Civil

Referencia informativa: www.gpsicti.com.mx/monitoreo/audio/NN_21SEP_1E1.wma

Figura 5.25. Formato escrito de audio radiofónico
(Fuente: datos recopilados de la empresa, 2011)

3. Monitoreo de medios comunicación por Prensa Escrita (Síntesis Matutina)

Las actividades se realizarán, como se observa en la figura 5.26.



SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

Figura 5.26. Diagrama del monitoreo de medio prensa escrita
(Fuente: datos recopilados de la empresa, 2011)

Prensa Escrita (Síntesis Matutina) se realiza el testimonio en PDF y guardado de la forma que se observa en la figura 5.27.

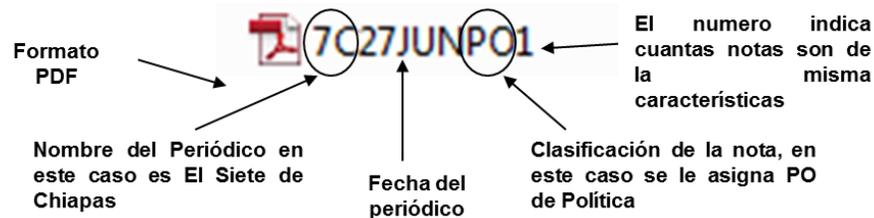


Figura 5.27. Nomenclatura prensa escrita
(Fuente: datos recopilados de la empresa, 2011)

Ver en anexos C, software de apoyo.

En este caso se escanea la nota posteriormente ubicando la nota en un formato de la empresa en hoja membretada realizado en Word como se observa en la figura 5.28., - Ver Anexo C, Formatos de notas.

SÍNTESIS
Análisis de Medios
Informativos

| Diario: | Página: | Sección: | Fecha: | Valoración: |
|--------------|---------|----------|------------------|-------------|
| CUARTO PODER | B9 | - | 30 DE JUNIO 2013 | |

EJIDOS

Recursos de hasta 310 mil pesos para los ecosistemas

Los recursos económicos son destinados potencialmente a zonas forestales que han sido afectadas por los incendios forestales

Los fondos serán aplicados en actividades de monitoreo y mantenimiento de las zonas afectadas.

Diario Agriate CP

A través de la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT) se asignaron recursos económicos para apoyar a los ejidatarios de Chiapas afectados por los incendios forestales.

El monto asignado es de 310 mil pesos, los cuales serán utilizados para la compra de materiales y servicios necesarios para la realización de actividades de monitoreo y mantenimiento de las zonas afectadas.

Datos generales de la nota.

Nota del periódico escaneada

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

Figura 5.28. Formato PDF (escaneo de periódicos) de prensa escrita
(Fuente: datos recopilados de la empresa, 2011)

Posteriormente de los escaneos para los testimonios se realiza la Síntesis Escrita Matutina de ocho columnas como se observa en las figuras 5.29., 5.30., y 5.31., - Ver Anexo C, Formatos de notas.

| OCHO COLUMNAS | |
|------------------------------|---|
| Martes 11 de diciembre | |
| CUARTO PODER | Nombran en Salud, Semahn y Coneculta http://www.cuartopoder.mx |
| DIARIO DE CHIAPAS | Designan MVC a sus colaboradores http://www.diariodechiapas.com |
| EL HERALDO DE CHIAPAS | Primeros nombramientos de Velasco: Hacienda, Salud, Semahn y Coneculta http://www.cem.com.mx/elheraldodechiapas/ |
| NOTICIAS | Vuelve la tenencia http://www.noticiasdechiapas.com.mx/ |
| EL PRESO DE CHIAPAS | Designó a titulares de la Secretaría de Salud, Semahn y Coneculta www.expresochiapas.com/ |
| EL SIETE DE CHIAPAS | Nombran a nuevos titulares de dependencias www.sie7edechiapas.com/diariosiete/ |
| EL SOL DE CHIAPAS | Designan a titulares de la Secretaría de Salud, Semahn y Coneculta http://www.elsoldechiapas.com.mx/ |



Títulos de los periódicos

Encabezado del periódico

Referencia electrónica del periódico

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

Figura 5.29. Formato de prensa escrita “síntesis matutina”
(Fuente: datos recopilados de la empresa, 2011)

- Ver Anexo C, Formatos de notas.



Figura 5.30. Formato de prensa escrita “síntesis matutina”
(Fuente: datos recopilados de la empresa, 2011)

- Ver Anexo C, Formatos de notas.



CONAGUA
Síntesis Informativa
TUXTLA GUTIÉRREZ

PC, SECTOR HIDRÁULICO, MEDIO AMBIENTE

**Frente frío 14
continuará
afectando**

El Sistema Nacional de Protección Civil (Sinaproc) informó que el nuevo frente frío 14 sobre el norte y noroeste del país, acompañado de una masa de aire frío interacciona con una corriente en chorro y una línea de vaguada, lo cual originará aumento de nublados, vientos fuertes y potencial de lluvias.

[DC11DICPC](#)

**El Sumidero es un
refugio de
especies**

La Delegación de la Comisión Natural de Áreas Naturales Protegidas (Conanp) en la entidad, indicó que el Cañón del Sumidero es considerado el refugio del 60 por ciento de las especies terrestres del país, las que emigran todo el año a otros estados.

[CP11DICAM](#)

POLÍTICA

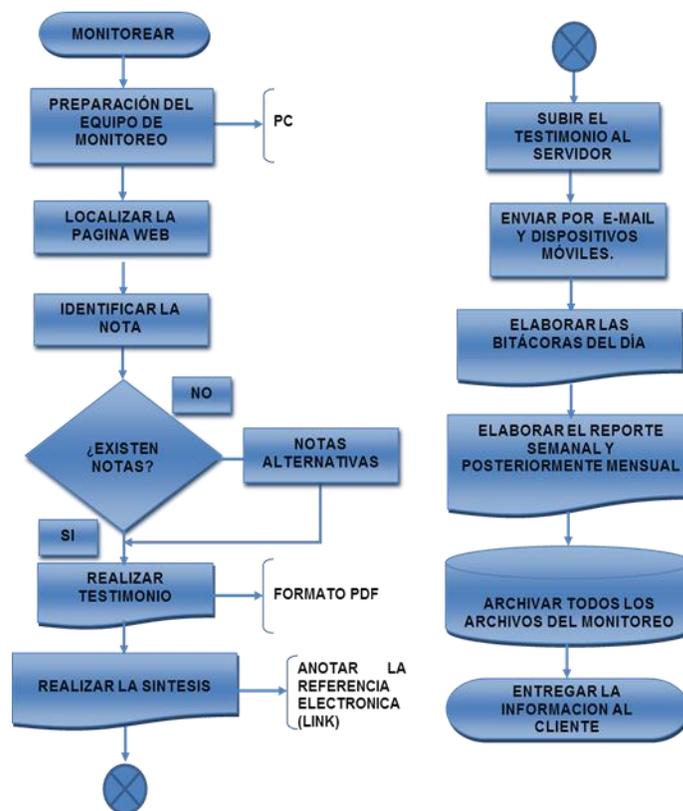
**Educación, base
para transformar**

El presidente Enrique Peña Nieto, entregó la iniciativa de reforma en materia de educación con la que se crea el Servicio Profesional Docente y se reafirma

Figura 5.31. Formato de prensa escrita “síntesis matutina”
(Fuente: datos recopilados de la empresa, 2011)

4. Monitoreo de medios de comunicación de Prensa Escrita Vespertina

Las actividades se realizarán, como se observa en la figura 5.32.



SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

Figura 5.32. Diagrama del monitoreo de medio prensa escrita “medios electrónicos”
(Fuente: datos recopilados de la empresa, 2011)

Prensa Escrita Vespertina se realiza el testimonio guardado en formato PDF anteponiendo una nomenclatura como referencia del archivo como se presenta en la figura 5.33.



Figura 5.33. Nomenclatura prensa escrita
(Fuente: datos recopilados de la empresa, 2011)

Ver en anexos C, software de apoyo.

El testimonio PDF se antepone en un formato de la empresa en hoja membretada realizado en Word como se observa en la figura 5.34., - Ver Anexo C, Formatos de notas.

SÍNTESIS
Análisis de Medios
Informativos

| Diario: | Página: | Sección: | Fecha: | Valoración: |
|----------------|---------|----------|------------------|-------------|
| DIARIO DEL SUR | - | MÉXICO | 21 DE JUNIO 2013 | |

Datos generales de la nota

Nota de la web

Inaugura hoy Enrique Peña Nieto compuerta Macayo

Organización Editorial Mexicana
21 de junio de 2013

Carlos Laraf Enríquez
El Heraldo de Tabasco

Villahermosa, Tabasco.- El Presidente Enrique Peña Nieto inaugurará la estructura de control y compuerta de la presa El Macayo, en el municipio de Reforma, Chiapas

Esta obra beneficiará a los estados de Tabasco y Chiapas, para evitar inundaciones en estas entidades.

De acuerdo con el programa oficial, intervendrán los gobernadores Manuel Velasco y Arturo Nuñez.

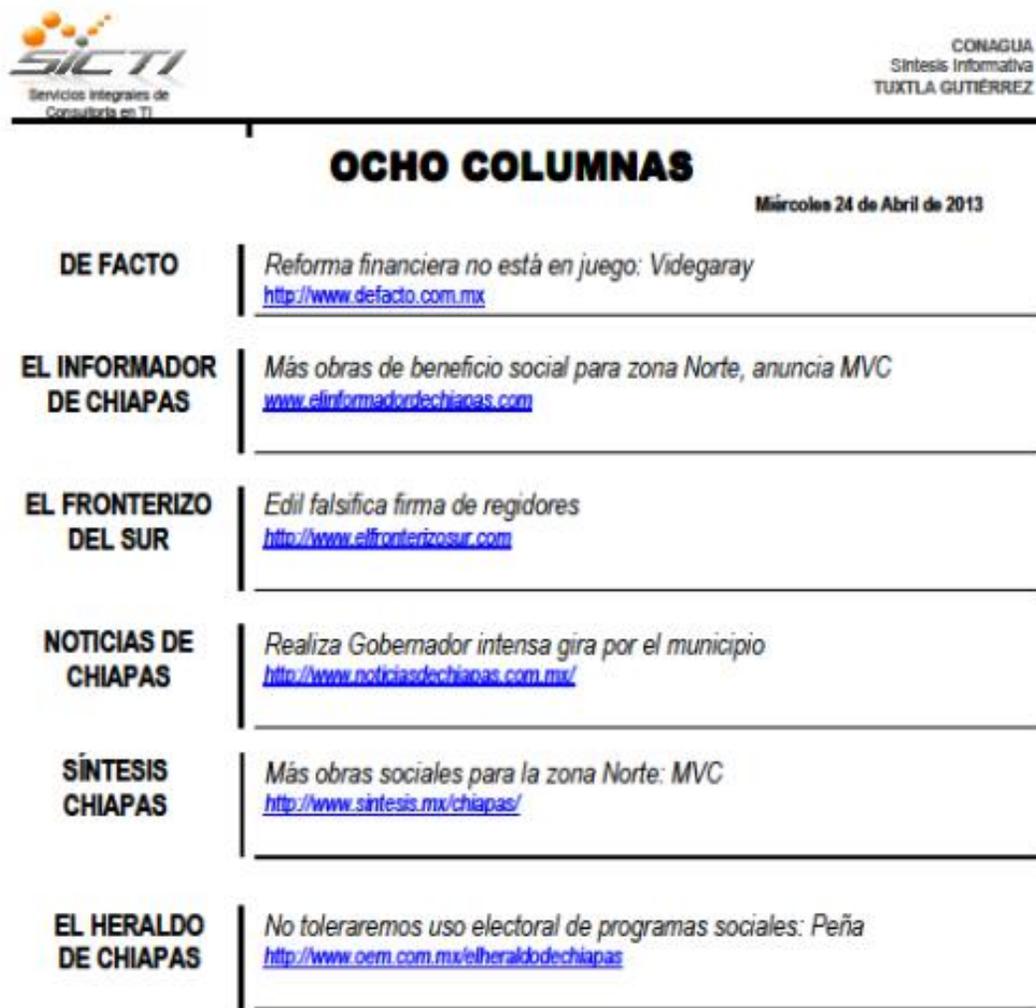
Además, hará uso de la voz el director general de la Conagua, David Korenfeld; así como el Arquitecto Jorge Francisco Navarro López, presidente del Colegio de Arquitectos Tabasqueños

Posteriormente el Jefe de Ejecutivo pondrá en funcionamiento la Estructura de Control de esta obra y ofrecerá un discurso.

Esta obra es de suma importancia en el Plan Hidrico de Tabasco, ya que es la que regulará los flujos de los ríos Carrizal y Samaria hacia Villahermosa y municipios como Cárdenas, Huimanguillo, Nacajuca y Cunduacan.

Figura 5.34. Formato de prensa escrita “síntesis vespertina”
(Fuente: datos recopilados de la empresa, 2011)

Realizado los archivos se procede a la síntesis de ocho columnas y al finalizar se envía por gmail al cliente, como se observa en las figuras 5.35., 5.36., y 5.37., - Ver Anexo C, Formatos de notas.



The image shows a newspaper page layout. At the top left is the logo for SICTI (Servicios Integrales de Consultoría en TI). At the top right is the text 'CONAGUA Síntesis Informativa TUXTLA GUTIÉRREZ'. The main title is 'OCHO COLUMNAS' in large bold letters, with the date 'Miércoles 24 de Abril de 2013' to its right. Below the title, there are six rows of news items, each with a category on the left and a headline with a URL on the right.

| Category | Headline and URL |
|--------------------------|--|
| DE FACTO | <i>Reforma financiera no está en juego: Videgaray</i> http://www.defacto.com.mx |
| EL INFORMADOR DE CHIAPAS | <i>Más obras de beneficio social para zona Norte, anuncia MVC</i> www.elinformadordechiapas.com |
| EL FRONTERIZO DEL SUR | <i>Edil falsifica firma de regidores</i> http://www.elfronterizosur.com |
| NOTICIAS DE CHIAPAS | <i>Realiza Gobernador intensa gira por el municipio</i> http://www.noticiasdechiapas.com.mx/ |
| SÍNTESIS CHIAPAS | <i>Más obras sociales para la zona Norte: MVC</i> http://www.sintesis.mx/chiapas/ |
| EL HERALDO DE CHIAPAS | <i>No toleraremos uso electoral de programas sociales: Peña</i> http://www.oem.com.mx/elheraldodechiapas |

Figura 5.35. Formato de prensa escrita de medios electrónicos “síntesis vespertina”
(Fuente: datos recopilados de la empresa, 2011)



CONAGUA
Síntesis Informativa
TUXTLA GUTIÉRREZ

SÍNTESIS VESPERTINA
Miércoles 24 de Abril de 2013

CONAGUA

Recorren Duarte y Korenfeld obras en Chihuahua El Gobernador del Estado César Duarte Jáquez y el director general de la Comisión Nacional del Agua, David Korenfeld Federman, realizaron un recorrido por las diversas obras hidráulicas que se vienen desarrollando en el sur de Chihuahua.
[DS24ABRDK](#) [HC24ABRDK](#)

PC, SECTOR HIDRÁULICO, MEDIO AMBIENTE

Lluvia torrencial y granizo de un centímetro de espesor, afectan Oaxaca El Instituto Estatal de Protección Civil emite informe preliminar donde se comunica que no hay víctimas ni daños graves a viviendas, aunque en algunas se registraron inundaciones que están siendo atendidas.
[DF24ABRPC](#)

Granizada en Oaxaca provoca daños a Protección Civil del estado señaló que también se registraron caída de espectaculares por los fuertes vientos que azotaron la región, además

Figura 5.36. Formato de prensa escrita de medios electrónicos “síntesis vespertina” (Fuente: datos recopilados de la empresa, 2011)



CONAGUA
Síntesis Informativa
TUXTLA GUTIÉRREZ

Declaratoria de incendios forestales En Frontera Comalapa se dio a conocer la declaratoria de los incendios forestales, ya que en esta temporada de verano se dan muchas quemas.
[FC24ABRAM](#)

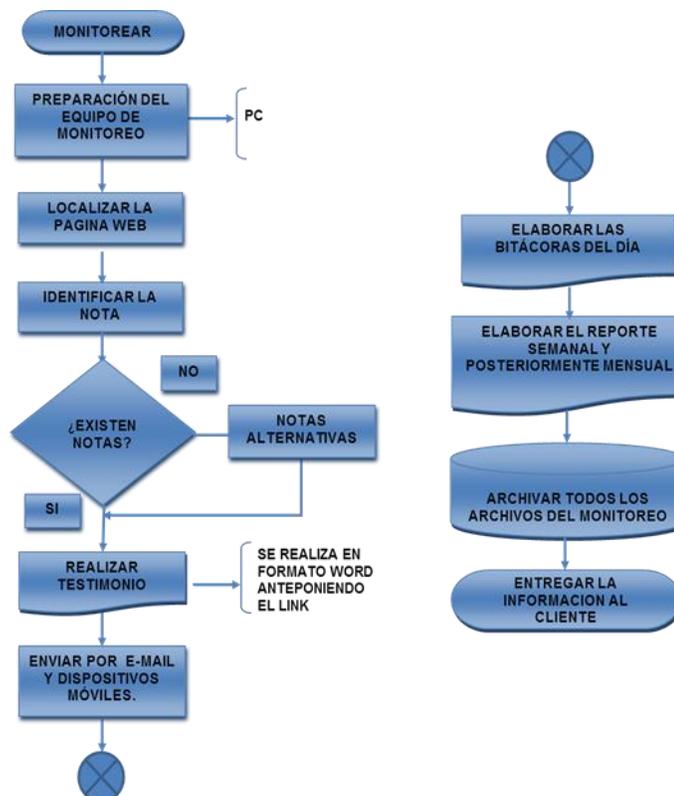
Descartan incendios activos en Chiapas Este lunes y martes no hubo incendios activos en Chiapas. A decir de la Comisión Nacional Forestal (Conafor), fue gracias a las bajas temperaturas que se registraron el fin de semana.
[HC24ABRAM](#)

Concluye campaña Ecorecicla 2013 En el marco del 43º aniversario del Día de la Tierra, ciudadanía, asociaciones, organizaciones, autoridades federales, estatales y municipales unieron esfuerzos para la recolección de más de cinco toneladas de desechos electrónicos mediante el "Ecorecicla 2013", organizado por el Gobierno de la Ciudad que encabeza el Presidente Municipal, Samuel Toledo Córdova, por medio de la Secretaría de Ecología Municipal.
[SC24ABRAM](#)

Figura 5.37. Formato de prensa escrita de medios electrónicos “síntesis vespertina”
(Fuente: datos recopilados de la empresa, 2011)

5. Monitoreo de medios comunicación por Medios Electrónicos (Internet)

Las actividades realizaran, como se observa en la figura 5.38.



SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

Figura 5.38. Diagrama del monitoreo de medio prensa escrita “medios electrónicos”
(Fuente: datos recopilados de la empresa, 2011)

En Medios Electrónicos Internet se realiza el testimonio bajando la información de la Web y guardándolo en formato word anteponiendo nomenclatura al archivo como como se identifica la figura 5.39.

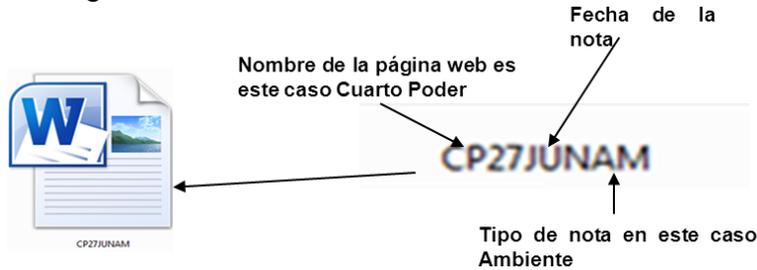


Fig. 5.39. Nomenclatura de medio electrónico internet
(Fuente: datos recopilados de la empresa, 2011)

Ver en anexos C, software de apoyo.

La información de la nota debe ir en un formato de la empresa en hoja membretada, como se observa en la figura 5.40, realizado el documento se envía por gmail al cliente. - Ver Anexo C, Formatos de notas.

Figura 5.40. Formato de prensa escrita de medios electrónicos “síntesis vespertina”
(Fuente: datos recopilados de la empresa, 2011)

Paso 9.2. Sistema de controles de la nueva gestión del proyecto

Una vez terminado el monitoreo del día se realiza los sistemas de controles para cada área, donde se llenan unas bitácoras en la que se concentra un enlistado de la información al término jornada.

Todas las bitácoras tienen una referencia de valoración donde se evalúa la nota si es positiva, negativa o neutra con el siguiente criterio.

Positivas.- Son las notas informativas que denotan una percepción de acciones preventivas o informativas a favor de la población, es decir, la idea principal es en relación a informar de las actividades diversas que realiza la Comisión Nacional del Agua.

Negativa.- Son las notas informativas que reflejan un sentido de omisiones con respecto a las acciones preventivas desde la percepción de la nota, responsabilidad de la Comisión Nacional del Agua.

Neutral.- Son las notas que no reflejan ninguna relación concerniente a CONAGUA o el contenido de las mismas no se asume como interés a temas relacionados propiamente en materia de agua o medio ambiente.

Posteriormente todas las notas se envían a un formato para realizar la contabilidad, una vez realizada esta actividad apoyada de un software (Excel) se realiza el conteo general de la semana concentrando todo para su conteo y graficas de la información para realización del reporte preliminar (semanal) y el final (mensual).

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

Ver en el Anexo D los sistemas de controles de monitoreo de medios informativos.

Paso 9.3. Reporte al cliente

Posteriormente realizado el monitoreo a lo largo de una semana se reportara a la CONAGUA cual fue el comportamiento de la semana y al final de mes se concentra los preliminares semanales a un reporte mensual.

El conteo se refuerza por medio de un software en este caso Excel para su mayor eficiencia y eficacia, y su facilidad para realizar las gráficas que correspondan de la información para mayor a apreciación. (Ver Anexo D-2)

Paso 9.4. Medición de los resultados obtenido de la aplicación de la gestión

Para realizar este paso enlistaremos en orden los resultado obtenidos.

- Se administran los tiempos de las actividades.
- Se realiza una comparación con la meta máxima y mínima acordada de notas informativas.

a) Tiempo de realización de las actividades

- Monitoreo de televisión**

La administración de los tiempos se observan en las figuras 5.40., 5.41., y 5.42.

- Grabación matutina tiene un tiempo de 4 horas, ver figura 5.41..

| Programa | Tiempo de Grabación matutina | | | |
|------------------|------------------------------|------|------|------|
| | 6:00 | 7:00 | 8:00 | 9:00 |
| Hechos AM | | | | |
| Primero Noticias | | | | |
| Un Nuevo Día | | | | |
| TV 10 Noticias | | | | |

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

Figura 5.41. Tiempo de grabación de televisión matutina
(Fuente: datos recopilados de la empresa, 2012)

Como se observa en la figura 5.41 son 4 programas donde se utiliza 2 grabadores digitales y 2 programa pc, para lograr obtenerlas.

- Grabación vespertina tiene un tiempo de 4 horas, ver figura 5.42..

| Programa | Tiempo de Grabación Vespertina | | | |
|----------------|--------------------------------|-------|-------|-------|
| | 13:00 | 14:00 | 15:00 | 16:00 |
| Noticinco | | | | |
| TV 10 Noticias | | | | |
| Hechos Chiapas | | | | |

Figura 5.42. Tiempo de grabación de televisión vespertina
(Fuente: datos recopilados de la empresa, 2012)

En este caso de la figura 5.42 son 3 programas por lo que se utilizaba 1 grabadores digitales y 1 programa pc, para lograr obtenerlas.

- Grabación nocturna tiene un tiempo de 4 horas, ver figura 5.43..

| Programa | Tiempo de Grabación nocturna | | | |
|--------------------|------------------------------|-------|-------|-------|
| | 19:00 | 20:00 | 21:00 | 22:00 |
| Noticinco | | | | |
| TV 10 Noticias | | | | |
| Megacable Noticias | | | | |
| Noticiero televisa | | | | |
| Hechos Chiapas | | | | |

Figura 5.43. Tiempo de grabación de televisión nocturna
(Fuente: datos recopilados de la empresa, 2012)

Para lograr la actividad de televisión se utilizan 2 software de grabación y dos digitalizadores y tiempo promedio para obtener una nota informativa es de nota es de 26 minutos donde se realiza de 2 a 3 por hora, - identificar los tiempos en Anexo B Manual de procedimientos.

- **Monitoreo de Radio**

Los tiempos de grabación se observan a continuación:

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

- Grabación matutina tiene un tiempo de 2 horas, ver figura 5.44.

| Radio | Programa | Tiempo de Grabación Matutina | | | | |
|------------------------------|-----------------|------------------------------|------|------|------|------|
| | | 7:00 | 7:30 | 8:00 | 8:30 | 9:00 |
| Imparcial Radio 640 AM | Hoy por Hoy | | | | | |
| Suprema Radio 96.7 FM | Suprema Noticia | | | | | |
| Radio Núcleo Chiapas 90.3 FM | Nutinucleo | | | | | |
| Radorama 103.5 FM | Enlace Chiapas | | | | | |
| SCRTC Vida FM 93.9 | Noticia Radio | | | | | |
| Exa FM 98.5 | Radio Noticias | | | | | |

Figura 5.45. Tiempo de grabación de radio matutina
(Fuente: datos recopilados de la empresa, 2012)

- Grabación Vespertina tiene un tiempo de 3 horas, ver figura 5.46.

| Radio | Programa | Tiempo de Grabación Vespertina | | | | | | |
|------------------------------|-----------------|--------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | | 13:00 | 13:30 | 14:00 | 14:30 | 15:00 | 15:30 | 16:00 |
| Radio Internet | Péndulo Radio | | | | | | | |
| Imparcial Radio 640 AM | Hoy por Hoy | | | | | | | |
| Radorama 103.5 FM | Enlace Chiapas | | | | | | | |
| Suprema Radio 96.7 FM | Suprema Noticia | | | | | | | |
| Radio Núcleo Chiapas 90.3 FM | Nutinucleo | | | | | | | |
| SCRTC Vida FM 93.9 | Noticia Radio | | | | | | | |
| Exa FM 98.5 | Radio Noticias | | | | | | | |

Figura 5.46. Tiempo de grabación de radio vespertina
(Fuente: datos recopilados de la empresa, 2012)

- Grabación del sábado matutina tiene un tiempo de 2 horas, ver figura 5.47.

| Radio | Programa | Tiempo de Grabación Matutina | | | | |
|------------------------|-----------------|------------------------------|------|------|------|------|
| | | 7:00 | 7:30 | 8:00 | 8:30 | 9:00 |
| Suprema Radio 96.7 FM | Suprema Noticia | | | | | |
| Imparcial Radio 640 AM | Hoy por Hoy | | | | | |
| Exa FM 98.5 | Radio Noticias | | | | | |

Figura 5.47. Tiempo de grabación de radio matutina del sábado
(Fuente: datos recopilados de la empresa, 2012)

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

- Grabación del sábado vespertina tiene un tiempo de 2 horas, ver figura 5.48.

| Radio | Programa | Tiempo de Grabación Matutina | | | | | | |
|------------------------|-----------------|------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | | 13:00 | 13:30 | 14:00 | 14:30 | 15:00 | 15:30 | 16:00 |
| Imparcial Radio 640 AM | Hoy por Hoy | | | | | | | |
| Suprema Radio 96.7 FM | Suprema Noticia | | | | | | | |
| Exa FM 98.5 | Radio Noticias | | | | | | | |

Figura 5.48. Tiempo de grabación de radio vespertina del sábado
(Fuente: datos recopilados de la empresa, 2012)

El tiempo promedio para obtener una nota informativa es de nota es de 20 donde se realiza de 2 a 3 por hora, - identificar los tiempos en Anexo B Manual de procedimientos.

El tiempo de grabación en televisión y radio se limita a obtener no más de 3 notas por emisión, pero cuando una grabación de un medio siempre existe la posibilidad que se encuentren mas notas.

- **Monitoreo de prensa matutina**

Para ala síntesis matutina del monitoreo son 11 periódicos, identificados en la figura 5.9, y el tiempo promedio para obtener una nota informativa es de 5.2 minutos. Para obtener la síntesis matutina es 1 hora 38 minutos en promedio, máximo en 2 horas. Esta actividad enviarse entre 8:30 a 9:00 a.m. - identificar los tiempos en Anexo B Manual de procedimientos.

Por lo tanto, en la realización de esta actividad se graban los medios de comunicación de televisión y radio evitando un tiempo ocioso de una hora comprendida entre la 7 a 8 a.m.

- **Monitoreo de prensa vespertina**

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

El tiempo promedio para obtener una nota informativa es de 4.5 donde se realiza de 4 a 12 por hora. Para obtener la síntesis vespertina es 1 hora 32 minutos en promedio. Se debe de enviar antes de la 15:00, - identificar los tiempos en Anexo B Manual de procedimientos.

- **Monitoreo de medios internet (electrónicos)**

Los tiempos de realizar una nota de internet es 5 minutos para 15 notas se tienen en un lapso de 1 hora 18 minutos, el monitoreo de internet se realiza en dos bloques el primero de 8 notas se envía a las 12:00 P.M. y el segundo bloque de 7 notas y se envía a las 16:00 horas de la tarde, - identificar los tiempos en Anexo B Manual de procedimientos.

c) Se realiza una comparación con la meta máxima y mínima acordada de notas informativas.

Para realizar el análisis comparativo se toman los datos las tablas 5.1., y 5.2. para observación en las gráficas que están enseguida.

Monitoreo de medios obtenido en el semestre del año 2012 identificado en la tabla 5.3.

| Mes del año | Medios de comunicación 2012 | | | | | Total |
|-------------------|-----------------------------|-------|-----------------|-------------------|----------|-------|
| | Televisión | Radio | Prensa Matutina | Prensa Vespertina | Internet | |
| Julio | 85 | 95 | 468 | 312 | 139 | 1099 |
| Agosto | 123 | 118 | 453 | 350 | 259 | 1303 |
| Septiembre | 101 | 69 | 347 | 207 | 307 | 1031 |
| Octubre | 107 | 85 | 378 | 102 | 339 | 1011 |
| Noviembre | 82 | 92 | 308 | 91 | 435 | 1008 |
| Diciembre | 81 | 64 | 318 | 99 | 366 | 928 |
| Total | 579 | 523 | 2272 | 1161 | 1845 | 6380 |

Tabla 5.3. Números de notas mensuales
(Fuente: datos recopilados de la empresa, 2012)

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

Grafica comparativa del comportamiento del monitoreo entre las meta maximas y minimas identificados en la figura 5.49.

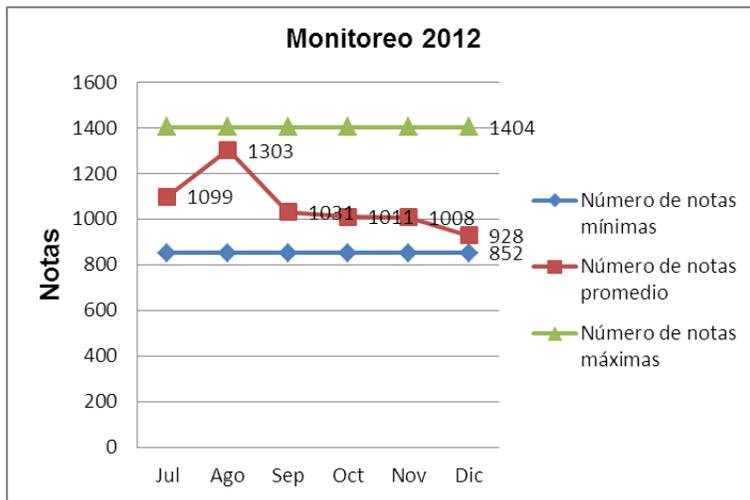


Figura 5.49. Comportamientos de las notas con los limites Min-Max (Fuente: datos recopilados de la empresa, 2012)

En las siguientes graficas se observa los comportamientos por cada medio de comunicación del año 2012.

Monitoreo en televisión; estuvo arriba de los límites mínimos, superando el máximo en agosto por mayor notas observar la figura 5.50.

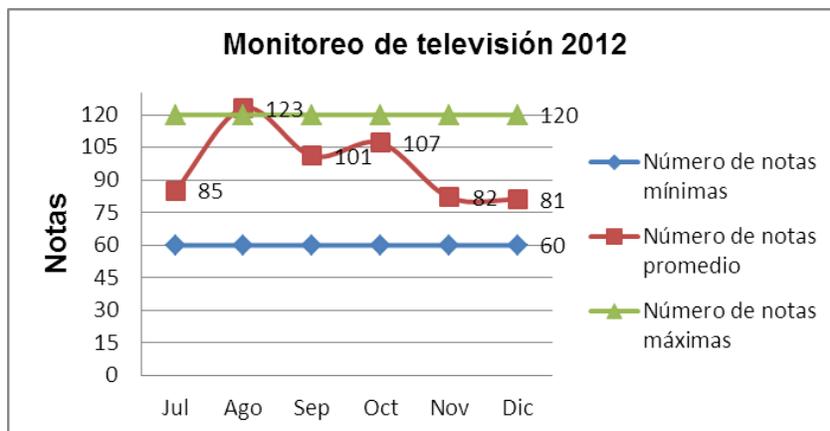


Figura 5.50. Comportamientos de las notas de televisión (Fuente: datos recopilados de la empresa, 2012)

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

Monitoreo en radio; estuvo septiembre y diciembre por debajo del límite mínimo, en los meses restantes por arriba del límite mínimo y por debajo del máximo, como se observa en la figura 5.51.

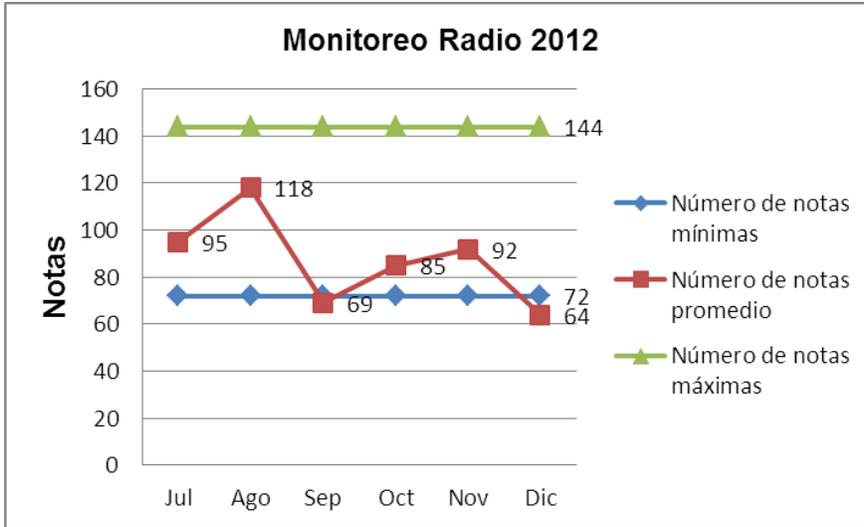


Figura 5.51. Comportamientos de las notas de radio (Fuente: datos recopilados de la empresa, 2012)

Monitoreo en prensa escrita matutina; estuvo dentro de los límites solo superando al mínimo, ver figura 5.52.

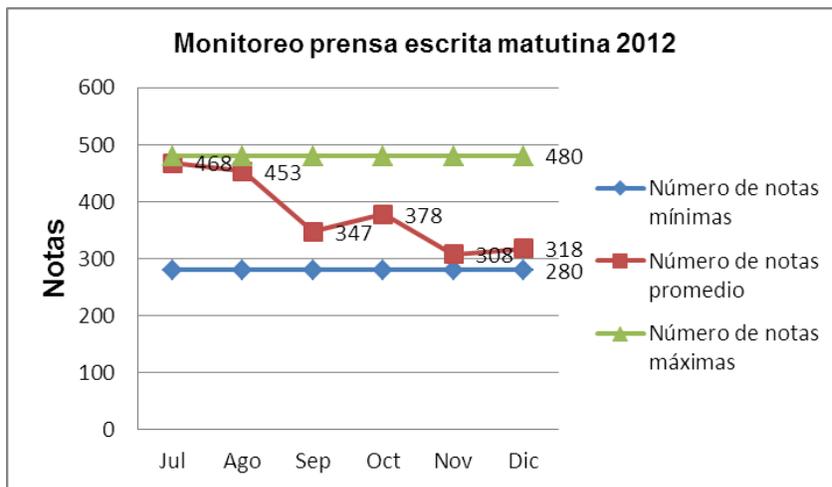


Figura 5.52. Comportamientos de las notas de prensa escrita matutina (Fuente: datos recopilados de la empresa, 2012)

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

Monitoreo en prensa vespertina; solo superando julio y agosto en los dos meses se produjeron más notas ver figura 5.53.

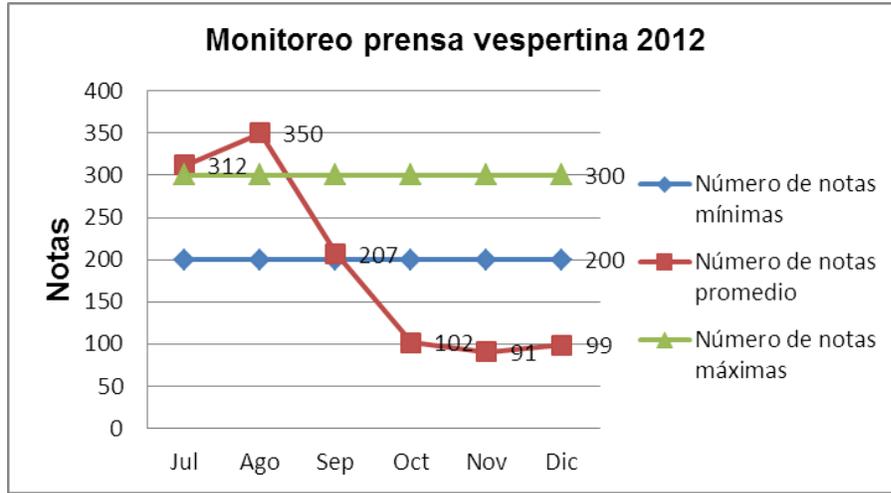


Figura 5.53. Comportamientos de las notas de prensa escrita vespertina (Fuente: datos recopilados de la empresa, 2012)

Monitoreo en Internet; solo superando noviembre y diciembre por existir mas notas informativas figura 5.54.

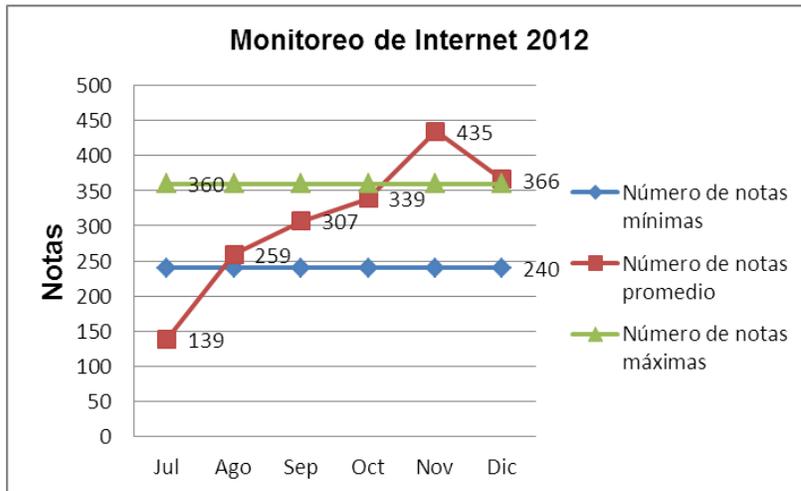


Figura 5.54. Comportamientos de las notas de internet (Fuente: datos recopilados de la empresa, 2012)

5.6. Fase 5. Fortalecimiento del sistema de gestión propuesto

5.6.1. Etapa 10.0. Fortalecimiento del sistema de gestión propuesto

En esta fase se busca reforzar y asegurar la calidad del servicio de monitoreo en medios de comunicación en el personal incorporado la nueva gestión administrativa de la empresa.

Por lo tanto se crean los manuales:

- De organización y funciones
- De procedimientos

Paso 10.1. Creación del manual de organización y funciones

En el **manual de organización y funciones** se objeta por principal parte la buena organización e interacción entre áreas laborales, anteponiendo las principales funciones que ejercerá el personal para el aseguramiento de los seguimientos internos de todas las actividades que intervienen para los óptimos resultados para garantizar el servicio de monitoreo de medios informativos de la empresa SICTI.

El manual de organización y funciones se organiza en cuatro partes como se enlista a continuación:

- Introducción: Descripción del manual de lo que se pretende realizar
- Generalidades: Datos referenciales de todo lo que se pretende hacer en general.
- Componentes: Las individualidades de las áreas
- Anexos: sistema de controles.

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

Identificar la integración del manual de organización y funciones, en la figura 5.55.

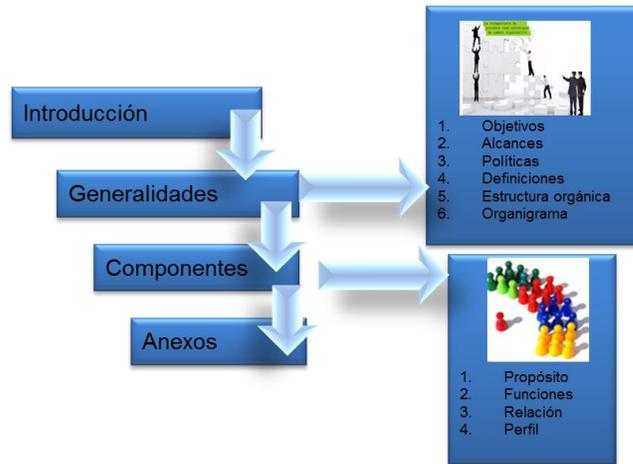


Figura 5.55. Esquema del manual de organización y funciones (Fuente: creación propia)

Ver el Manual de Organización y Funciones - Anexo A.

Paso 10.2. Creación del manual de procedimientos

El **manual de procedimientos** se objeta el aseguramiento de los seguimientos de las actividades del monitoreo de medios informativos donde ofrece el servicio de **Síntesis y monitoreo temático, impresos y electrónicos, así como análisis de contenido relacionado con las actividades de la Comisión Nacional del Agua en el Organismo de Cuenca Frontera Sur (CONAGUA).**

El manual procedimiento se organiza en cuatro partes como se enlista a continuación:

- Introducción: Descripción del manual de lo que se pretende realizar
- Generalidades: Datos referenciales de todo lo que se pretende hacer en general.
- Componentes: Las individualidades de las áreas
- Anexos: sistema de controles.

Identificar la integración del manual de procedimientos, en la figura 5.56.



Figura. 5.56. Esquema del manual de procedimientos
(Fuente: creación propia)

Ver el Manual de procedimiento – Anexo B

Paso 10.3. Implementación de los manuales

En este paso es la aplicación de los manuales dentro de la empresa para realizar el funcionamiento del servicio en monitoreo de medios informativos referentes a las actividades de la CONAGUA, - identificar los manuales en Anexo A Manual de organización y funciones y Anexo B Manual de procedimientos.

5.7. Fase 6. Innovación y mejora

5.7.1. Etapa 11.0. Innovación y mejora

Esta etapa innovación y mejora queda planeado en caso de que la empresa desee mejoras futuras y/o modificaciones para consolidarse dentro del mercado competitivo en su ramo, aplicado en tres pasos previos descriptas a continuación.

Paso 11.1. Realizar con previo análisis

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

Se realizara un previo análisis retomando nuevamente la fase 0 de la reingeniería para tener conocimiento de cómo se encuentra la empresa.

Paso 11.2. Innovar o mejorar

Realizado el previo análisis se determina que se desea mejorar el servicio o generar un nuevo servicio.

Paso 11.3. Aplicación de la herramienta de reingeniería

Como se mencionó en el punto anterior todo nos basaremos por la aplicación de la reingeniería organizacional, para mayor éxito de lo que se desea, ver la figura 5.57.

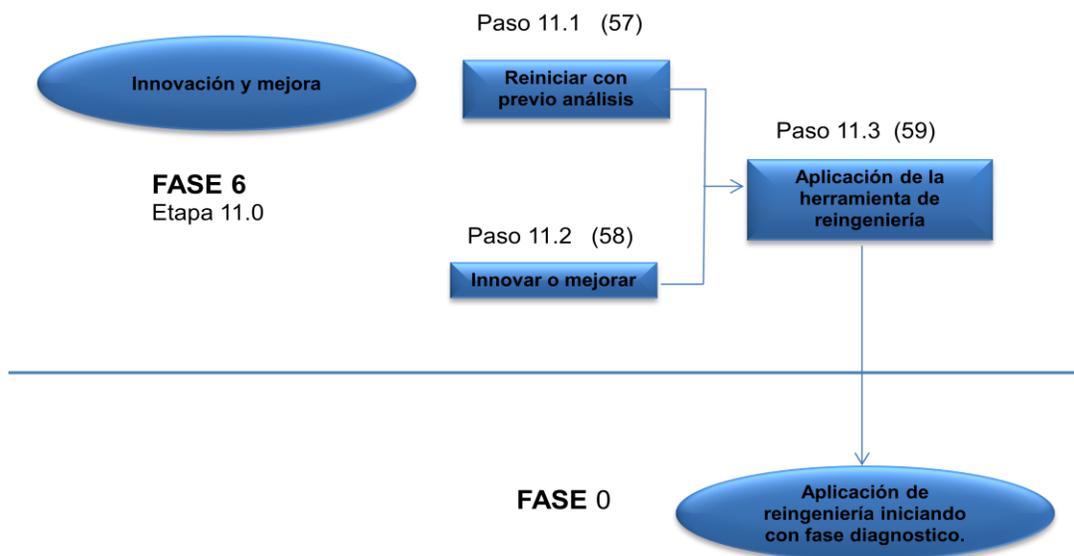


Figura. 5.57. Fase 6. Innovación y mejora
(Fuente: creación propia)

7. ANÁLISIS DE RESULTADOS

6.3. Resultado de la gestión de un monitoreo de medios informativos

En el funcionamiento de la gestión del servicio en monitoreo de medios informativos basado en RO, se consideran tres elementos fundamentales en la administración de los tiempos y la cantidad de realización de notas.

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

1. 50 Medios informativos
2. Identificación de horarios de programación de los medios de comunicación.
3. Los software para la realización

Medios de comunicación

La gestión del monitoreo cuenta con 5 medios de comunicación distribuidos en 50 medios informativos, como se distingue en la tabla 1.1..

| Medios de comunicación monitoreados para la CONAGUA | | | | | |
|---|------------|-------|-------------------------|---------------------------|----------|
| Medios de comunicación | Televisión | Radio | Prensa Escrita Matutina | Prensa Escrita Vespertina | Internet |
| Número de medios informativos | 6 | 7 | 11 | 10 | 16 |

Tabla 6.1. Medios de comunicación monitoreados
(Fuente: datos recopilado de la empresa, 2012)

Identificación de horarios de la programación

Tener identificado los horarios es minimizar los tiempos de localización y verificación de su inicio de la emisión en televisión y radio.

Por lo tanto para los tres medios restante prensa escrita matutina y vespertina se rige a un tiempo de entrega, los mismo de internet pero dividido en dos bloques matutino y vespertino.

Televisión

En televisión se identifican los horarios de emisión de los programas informativos (noticieros), como se observa en la figura 6.1.

| CANAL | PROGRAMA | EMISIONES | | |
|-----------|------------------|-------------|------------|----------|
| | | MATUTINA | VESPERTINA | NOCTURNA |
| Azteca 13 | Hechos AM | 5:53– 9:00 | ----- | ----- |
| XEW Tv 2 | Primero noticias | 6:00 – 9:00 | ----- | ----- |

Figura. 6.1. Horarios de emisión de los programas de televisión
(Fuente: datos recopilado de la empresa, 2012)

Radio

Se identifican los horarios de emisión de los programas informativos a continuación:

- Radios de Tuxtla Gutiérrez

| RADIO | FRECUENCIA | PROGRAMA | EMISIONES | |
|--|----------------|-------------------|-------------|---------------|
| | | | MATUTINA | VESPERTINA |
| Radio Núcleo De Chiapas | 90.3 Fm | Nutinucleo | 7:30 - 8:30 | 14:30 - 16:00 |
| Radorama | 103.5 Fm | Enlace Chiapas | 8:00 – 9:00 | 14:00 – 15:00 |
| Sistema Chiapaneco De Radio, Televisión Y Cinematografía | Vida Fm 93.9 | Noticia Radio | 8:00 – 9:00 | 15:00 – 16:00 |
| Exa Fm | Exa Fm 98.5 | Radio Noticias | 8:00 – 9:00 | 15:00 – 16:00 |
| Péndulo Radio | Radio Internet | Reporte Meridiano | ----- | 13:00 – 14:00 |

Figura 6.2. Horarios de emisión de los programas de radio en Tuxtla Gutiérrez
(Fuente: datos recopilados de la empresa, 2012)

- Radios de San Cristóbal de las Casas

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

| RADIO | FRECUENCIA | PROGRAMA | EMISIONES | |
|-----------------|------------|------------------|-------------|---------------|
| | | | MATUTINA | VESPERTINA |
| Imparcial Radio | 96.7 Fm | Hoy Por Hoy | 7:00 – 8:00 | 13:30 – 14:30 |
| Suprema Radio | 640 Am | Suprema Noticias | 7:00 – 8:00 | 14:00 – 15:30 |

Figura 6.3. Horarios de emisión de los programas de radio SCLC
(Fuente: datos recopilados de la empresa, 2012)

- Los días sábados se monitorean 3 de las 7 estaciones, de las cuales 1 de la ciudad de Tuxtla Gutiérrez y 2 de San Cristóbal de las Casas en los siguientes horarios.

| RADIO | FRECUENCIA | PROGRAMA | EMISIONES | |
|-----------------|-------------|------------------|-------------|---------------|
| | | | MATUTINA | VESPERTINA |
| Exa Fm | Exa Fm 98.5 | Radio Noticias | 8:00 – 9:00 | 15:00 – 16:00 |
| Imparcial Radio | 96.7 Fm | Hoy Por Hoy | 7:00 – 8:00 | 13:30 – 14:30 |
| Suprema Radio | 640 Am | Suprema Noticias | 7:00 – 8:00 | 14:00 – 15:30 |

Figura 6.4. Horarios de emisión de los programas de radio del sábado
(Fuente: datos recopilados de la empresa, 2012)

Prensa escrita matutina

Prensa escrita matutina su horario de envió es entre 8:30 a 9:30 máximo, la recepción de los periódicos es a la 6:45 a 7:00 A.M. se identifican en la figura 6.5..

| PERIODICOS DE TUXTLA GUTIERREZ, CHIAPAS | |
|---|----------------------------------|
| NO. | PERIODICOS DE CHIAPAS |
| 1 | Cuarto Poder |
| 2 | Diario De Chiapas |
| 3 | El Heraldo De Chiapas |
| 4 | El Péndulo De Chiapas |
| 5 | El Siete De Chiapas |
| 6 | El Sol De Chiapas |
| 7 | Es! (Diario Popular) |
| 8 | Expreso Chiapas |
| 9 | La Voz Del Sureste |
| 10 | Noticias (Voz Imagen De Chiapas) |
| 11 | Chiapas Hoy |

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

Figura 6.5. Periódicos monitoreados para prensa escrita matutina
(Fuente: datos recopilados de la empresa, 2012)

Prensa escrita vespertina

Prensa escrita vespertina su horario es antes de las 15:00, los periódicos son encontrado por la web como se observar la figura 6.6..

| PERIODICOS REGIONALES DE CHIAPAS | |
|----------------------------------|--------------------------|
| NO. | PERIODICOS DE CHIAPAS |
| 1 | De Facto |
| 2 | Diario del Sur |
| 3 | El Fronterizo de Comitán |
| 4 | El Herald de Chiapas |
| 5 | El Informador de Chiapas |
| 6 | El Orbe |
| 7 | Grafico Sur |
| 8 | Noticias Chiapas |
| 9 | Síntesis |
| 10 | Zona Libre |

Figura 6.6. Periódicos monitoreados para prensa escrita vespertina
(Fuente: datos recopilados de la empresa, 2012)

Internet

Se monitorean 16 páginas web en la cuales 1 de ellas es local, 5 regionales y 10 nacionales, solamente se envía la nota informativa en formato Word por Gmail a los servidores del sector público (ver figura 6.7).

| LISTA DE MEDIOS ELECTRONICOS (INTERNET) | |
|---|---|
| NO. | INTERNET |
| 1 | Cuarto Poder |
| 2 | www.conagua.gob.mx |
| 3 | Ciudad Real Hoy |
| 4 | Diario Del Sur |
| 5 | Diario De Chiapas |
| 6 | Diario De Palenque |
| 7 | Excélsior |
| 8 | www.aneas.com.mx |
| 9 | Huixtla Web |
| 10 | Icoso |
| 11 | Milenio |
| 12 | Noticias MVC |
| 13 | www.amh.org.mx |
| 14 | http://www.sexenio.com.mx/chiapas |
| 15 | http://ww.sintesis.mx/chiapas/ |
| 16 | Universal |

Figura 6.7. Medios electrónicos a monitorear (internet)
(Fuente: datos recopilados de la empresa, 2012)

Redes sociales

Redes sociales: son administrada por la Conagua pero al no ser actualizadas no se monitorean.

| LISTA DE REDES SOCIALES | |
|-------------------------|---|
| NO. | REDES SOCIALES |
| 1 | @ConaguaChiapas |
| 2 | http://www.facebook.com/ConaguaChiapas |

Figura 6.8. Redes sociales a monitorear
(Fuente: datos recopilados de la empresa, 2012)

Nota: este medio se considera de internet pero no se toma como análisis a los reportes debido a que no la actualizaba la Conagua, simplemente se pone de conocimiento de la gestión.

Softwares de apoyo para el servicio

El software de apoyo para grabación de televisión es Windows media center xp, indicado en la figura 6.9, integrados en dos pc.



Figura 6.9. Software de grabación de televisión
(Fuente: datos recopilados de la empresa, 2012)

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

El software de apoyo para grabación de radio son los indicados en la figura 6.10, integrados en cuatro pc.



Figura 6.10. Software de grabación de radio
(Fuente: datos recopilados de la empresa, 2012)

El software de apoyo para recortes de grabación de televisión y radio son los indicados en la figura 6.11, integrados en tres pc



Figura 6.11. Software de recortes de testimonios
(Fuente: datos recopilados de la empresa, 2012)

El software de apoyo para y testimonios de prensa pdf y para reportes excel, word y power point, indicados en la figura 6.12.

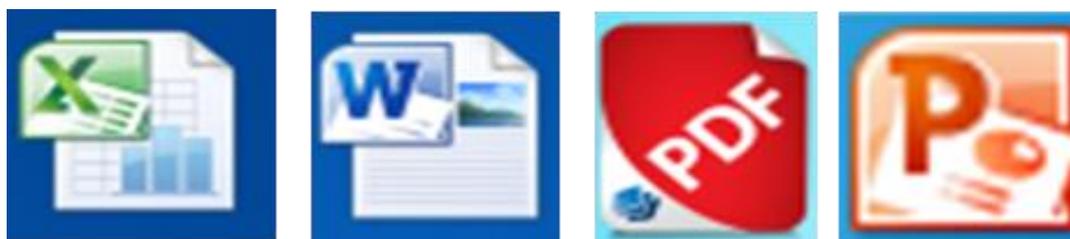


Figura. 6.12. Software de prensa escrita y reportes
(Fuente: datos recopilados de la empresa, 2012)

El software de correos electrónicos, indicados en la figura 6.13.



SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO
DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA,
BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

Figura. 6.13. Software de envío de información
(Fuente: datos recopilados de la empresa, 2012)

Y de almacenaje de información apoyados en un servidor de propiedad de la Conagua donde se concentraba toda la información del mes.

6.4. Análisis de resultado en la implementación de la metodología

Para realizar los análisis de resultados se toman datos del monitoreo de medios informativos del total de notas producidas en cada mes del año 2012, como se identifica en la tabla 6.2.

| Notas producidas en semestre Julio-Diciembre de 2012 | | | | | | |
|--|------------------------|--------------|------------------------|--------------------------|-----------------|-----------------------|
| Monitoreo medios informativos del año 2012 | | | | | | |
| Mes del año | Medios de comunicación | | | | | (6) Total de notas |
| | (1) Televisión | (2) Radio | (3) Prensa Matutina | (4) Prensa Vespertina | (5) Internet | |
| Julio | 85 | 95 | 468 | 312 | 139 | 1099 |
| Agosto | 123 | 118 | 453 | 350 | 259 | 1303 |
| Septiembre | 101 | 69 | 347 | 207 | 307 | 1031 |
| Octubre | 107 | 85 | 378 | 102 | 339 | 1011 |
| Noviembre | 82 | 92 | 308 | 91 | 435 | 1008 |
| Diciembre | 81 | 64 | 318 | 99 | 366 | 928 |
| Total Notas | 579 | 523 | 2272 | 1161 | 1845 | 6380 |
| Media | 97 | 87 | 379 | 194 | 308 | 1063 |

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

Tabla 6.2. Notas informativas producida por la empresa
(Fuente: datos recopilados de la empresa, 2012)

Por lo tanto, de los valores de la tabla 6.2., se observa el comportamiento del monitoreo en cada mes de la cantidad de notas informativas, con su respectiva media, como se identifica en la figura 6.13.

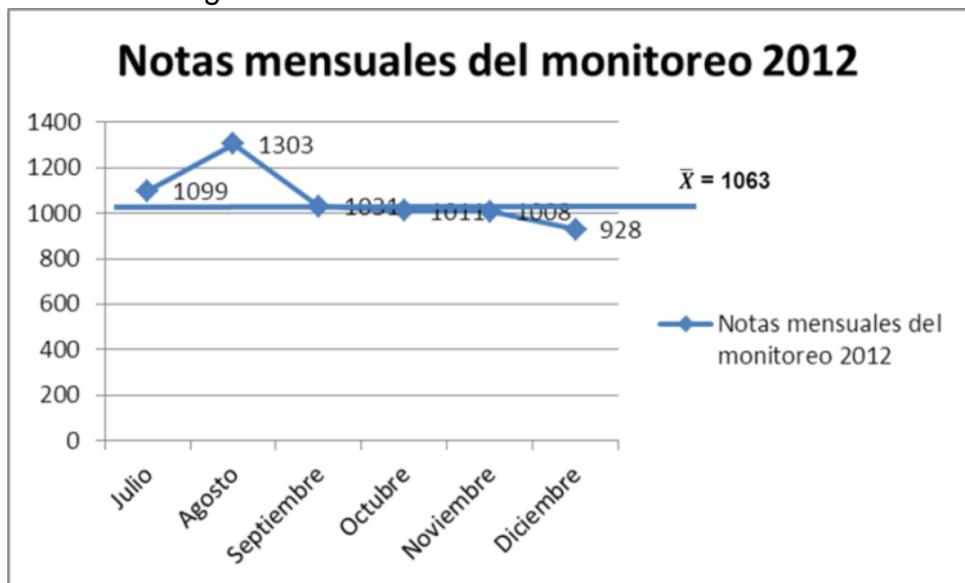


Figura 6.14. Monitoreo y media de notas mensuales
(Fuente: datos recopilados de la empresa, 2012)

6.4.1. Análisis de resultados de la tendencia general de los tiempos del monitoreo de medios informativos

Por lo contrario de la tabla 6.2., se deriva los tiempos (horas) de producción de notas mensuales, como se observa en la tabla 6.3.

| Tiempo total en horas para la generación de notas | | | | | | |
|--|--------------------------------|------------------|----------------------------|------------------------------|---------------------|------------------|
| | Tabla de tiempo (horas) | | | | | |
| Mes del año | (1) Televisión | (2) Radio | (3) Prensa matutina | (4) Prensa vespertina | (5) Internet | (6) Total |
| Julio | 39 | 45 | 104 | 113 | 15 | 316 |
| Agosto | 56 | 56 | 100 | 126 | 27 | 365 |
| Septiembre | 46 | 33 | 77 | 75 | 32 | 263 |
| Octubre | 49 | 41 | 84 | 37 | 35 | 246 |
| Noviembre | 37 | 44 | 68 | 33 | 46 | 228 |

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

| | | | | | | |
|-------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|
| Diciembre | 37 | 31 | 71 | 36 | 38 | 213 |
| Tiempo total semestral | 264 | 250 | 504 | 420 | 193 | 1631 |

Tabla 6.3. Tiempos de producción de notas
(Fuente: datos recopilados de la empresa, 2012)

De los datos de la tabla 6.3., permite analizar las tendencias de los tiempos, obtener la ecuación del modelo de tendencia lineal y sus medidas de exactitud para el semestre en estudio. Apoyado con el software Minitab versión 14 se obtienen las gráficas de los pronósticos de los meses de enero y febrero del 2013.

A continuación se observan la gráfica del monitoreo en medios de comunicación de los resultados totales: con datos de la columna (6) de la tabla 6.3., permite identificar los tiempos de enero y febrero cuya tendencia son de: 177.533 y 150.590 respectivamente, como se distingue en la figura 6.15.

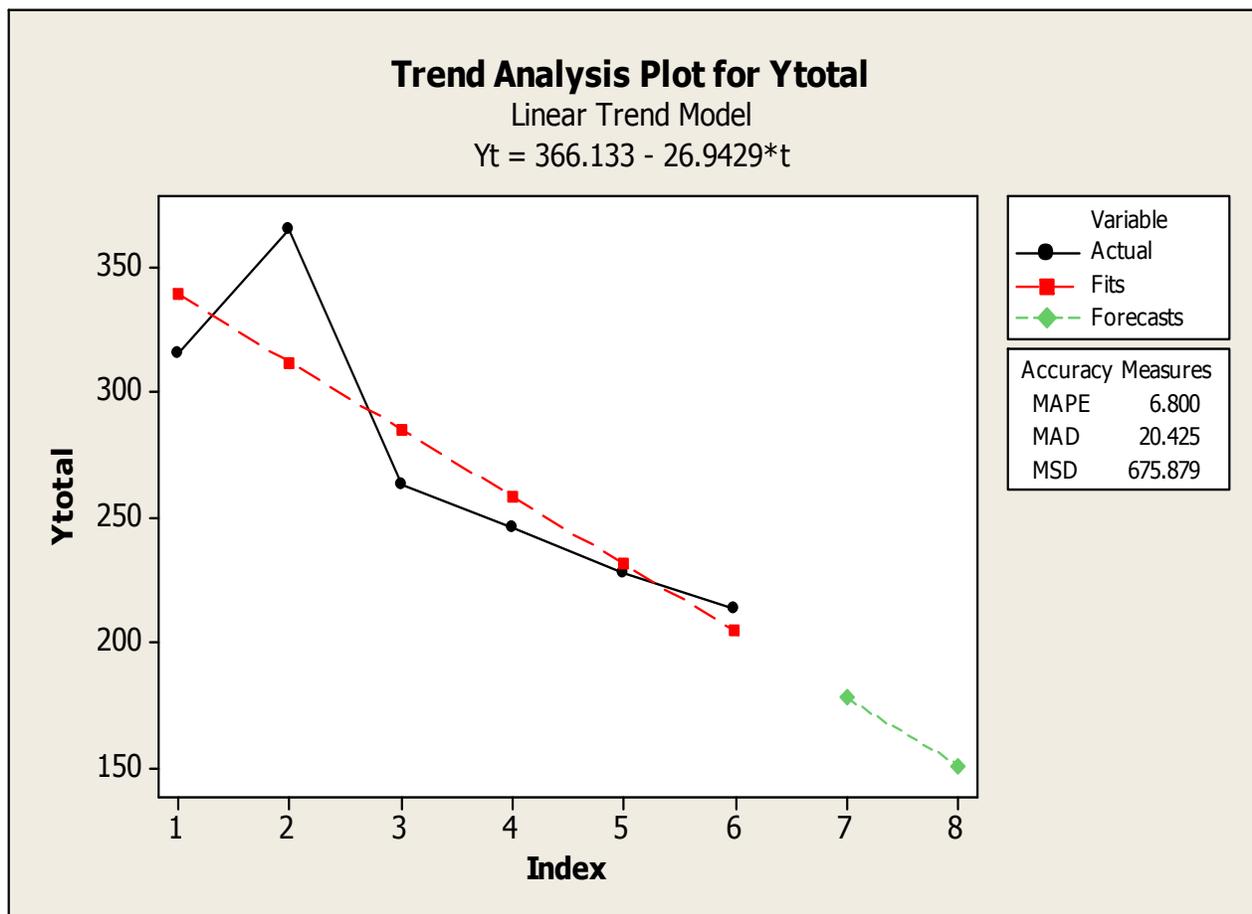


Figura. 6.15. Pronóstico y tendencia del tiempo para monitoreo de medios informativos (Fuente: basados de la recopilación de datos de la empresa, 2012)

6.4.2. Análisis de resultados de las tendencias de los tiempos en los medios de comunicación

Por lo tanto con el apoyo del software Minitab versión 14, permite analizar: las tendencias de los tiempos, obtener la ecuación del modelo de tendencia lineal y sus medidas de exactitud para el semestre en estudio, en los 5 medios de comunicación, obteniendo las gráficas de los pronósticos de los meses de enero y febrero del 2013.

Televisión

De los datos en la tabla 6.3., columna (1), se aprecia en el análisis la tendencia descendente de los tiempos para los próximos dos meses futuro de 37.6 y 35.77 horas respectivamente, identificados en la figura 6.16.

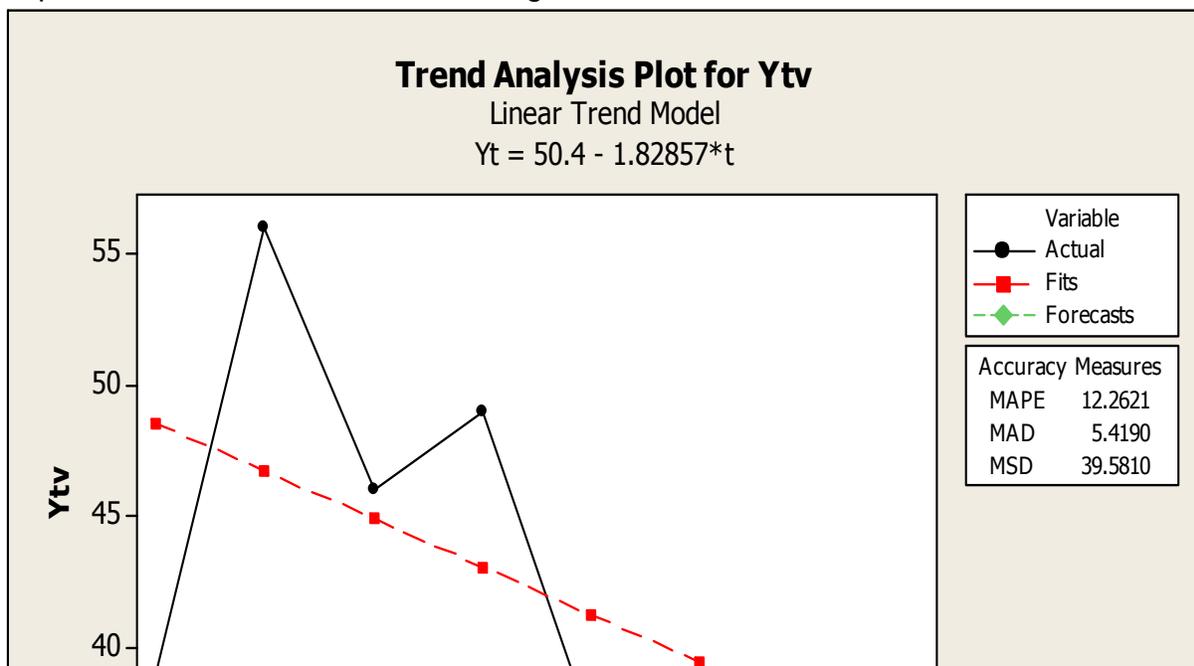


Figura 6.16. Pronóstico y tendencia del tiempo para televisión
(Fuente: basados de la recopilación de datos de la empresa, 2012)

Radio

De los datos de la tabla 6.3., columna (2), se aprecia en el análisis la tendencia descendente de los tiempos para los próximos dos meses futuro de 31.8667 y 29.0667 horas respectivamente, identificados en la figura 6.17.

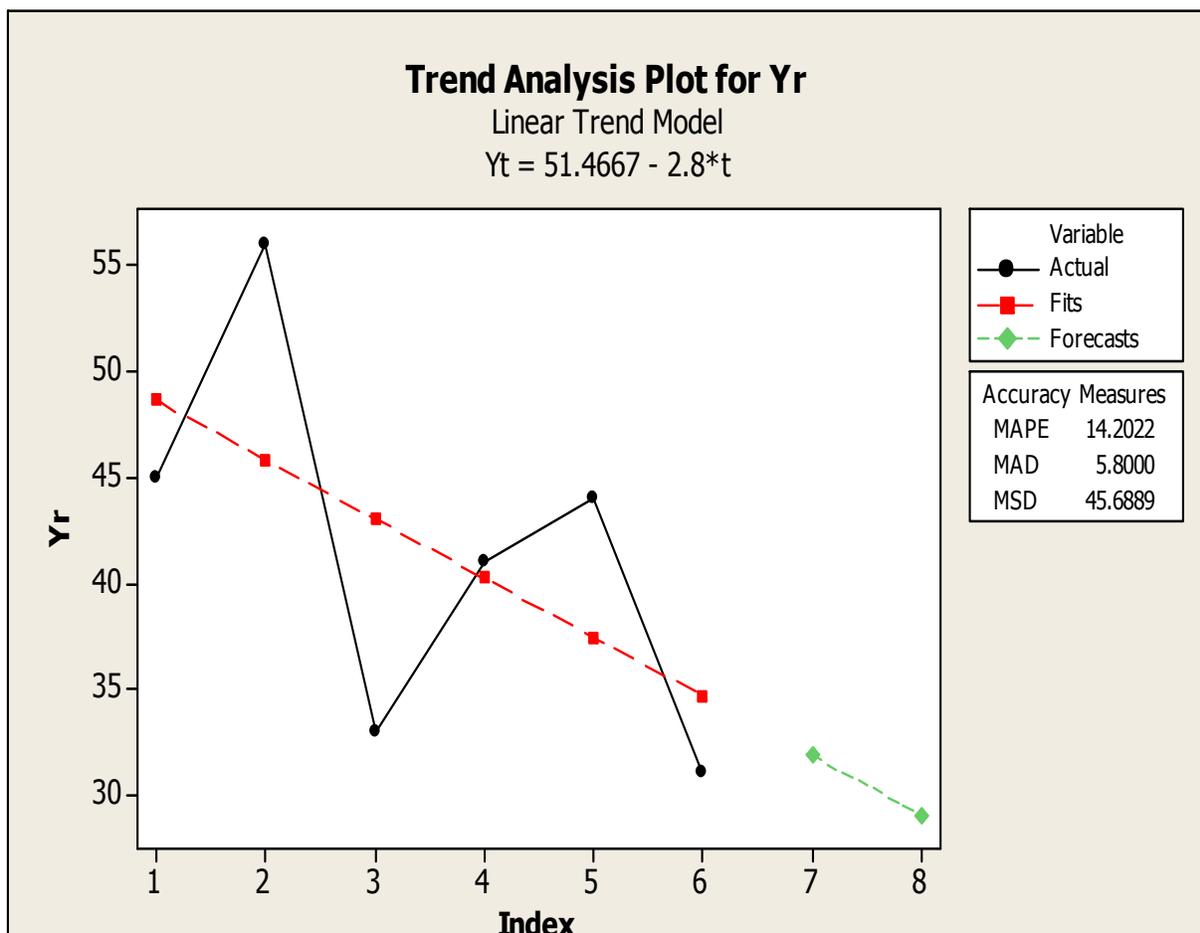


Figura. 6.17. Pronóstico y tendencia del tiempo para radio
(Fuente: basados de la recopilación de datos de la empresa, 2012)

Prensa escrita matutina

De los datos de la tabla 6.3., columna (3), se aprecia en el análisis la tendencia descendente de los tiempos para los próximos dos meses futuro de 58.6 y 51.3429 horas respectivamente, identificados en la figura 6.18.

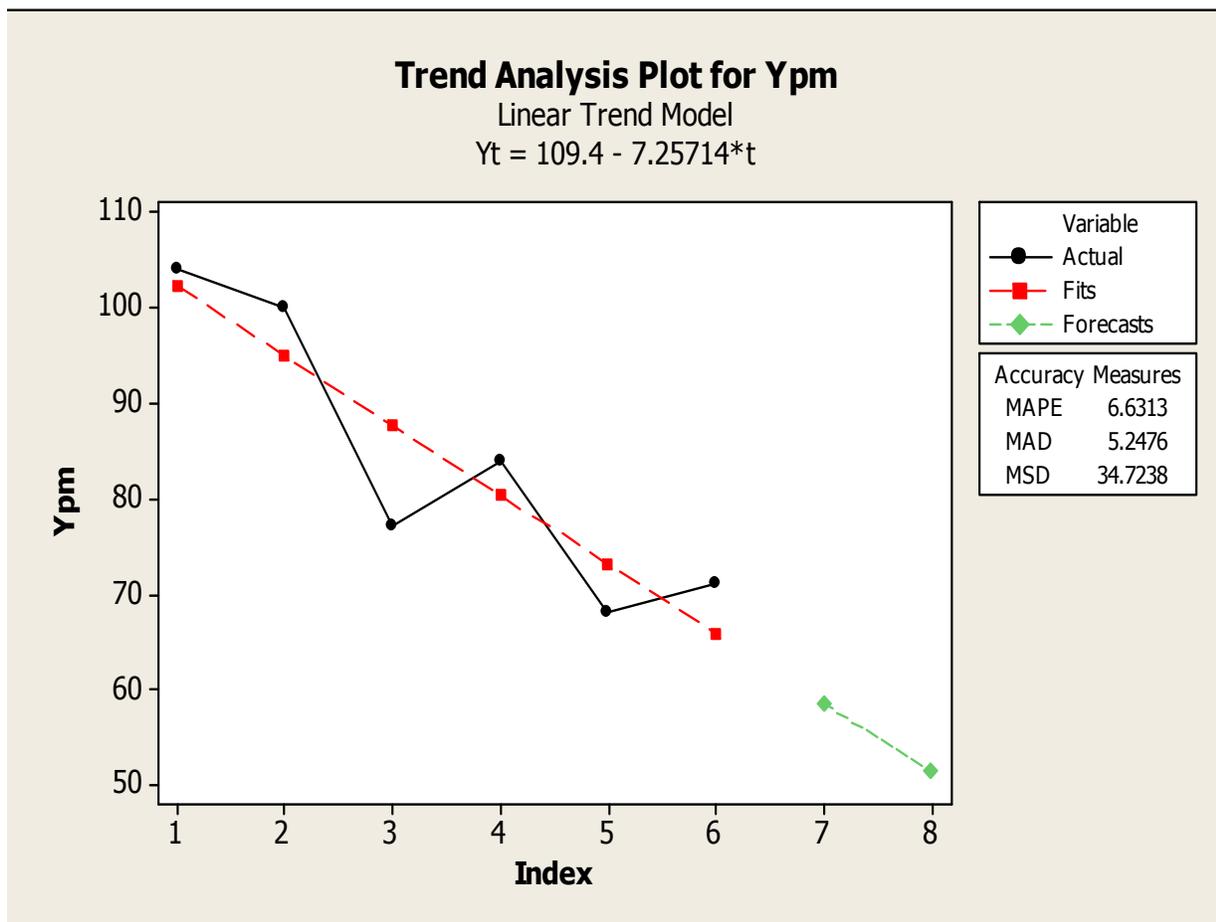


Figura 6.18. Pronóstico y tendencia del tiempo para prensa escrita matutina
(Fuente: basados de la recopilación de datos de la empresa, 2012)

Prensa escrita vespertina

De los datos de la tabla 6.3., columna (4), se aprecia en el análisis la tendencia descendente de los tiempos para los próximos dos meses futuro de -0.20 y -20.2571 horas respectivamente, identificados en la figura 6.19.

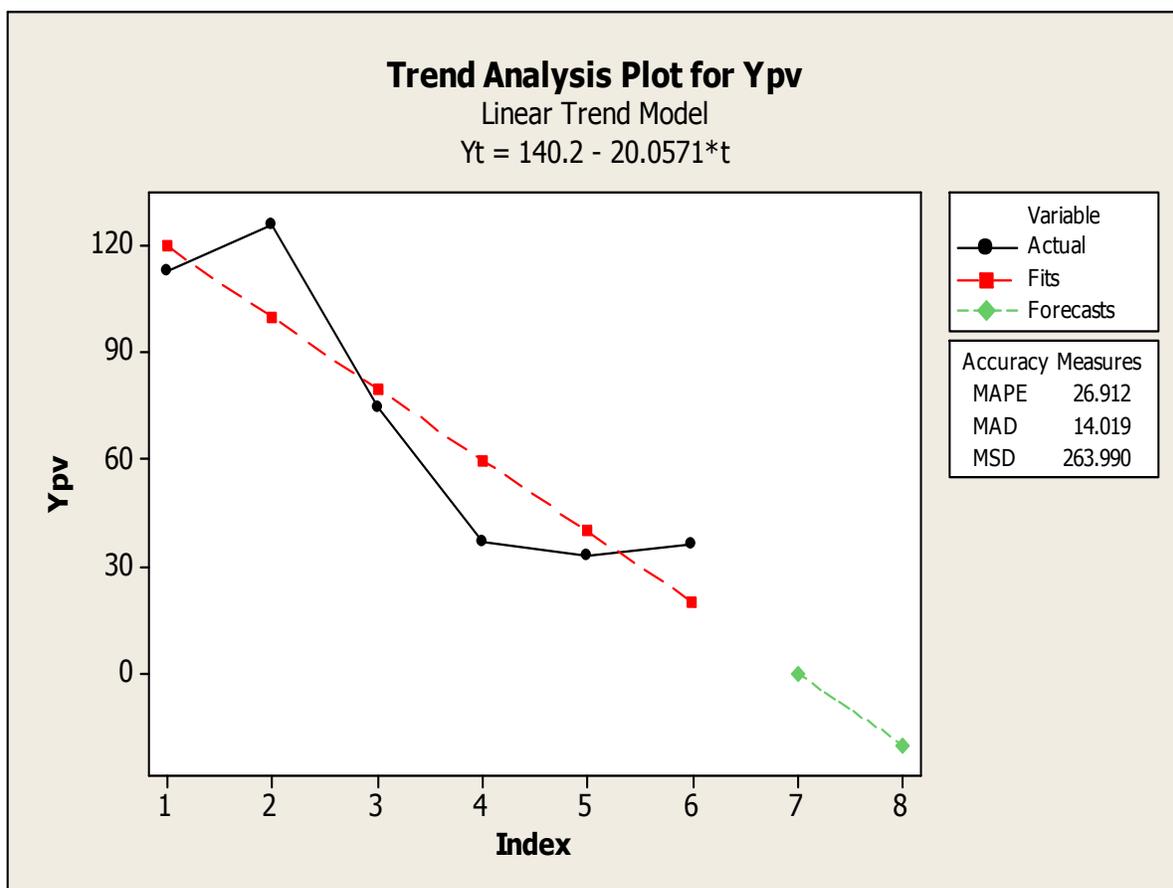


Figura 6.19. Pronóstico y tendencia del tiempo para prensa escrita vespertina (Fuente: basados de la recopilación de datos de la empresa, 2012)

Por lo tanto en este caso se observa en la gráfica de la figura 6.14., el valor de diciembre del 2012 es 19.857 horas. por lo tanto es optimo en la produccion de notas.

Internet

De los datos de la tabla 6.3., columna (5), se aprecia en el análisis la tendencia ascendente de los tiempos para los próximos dos meses futuro de 49.6667 y 54.6667 horas respectivamente, identificados en la figura 6.20.

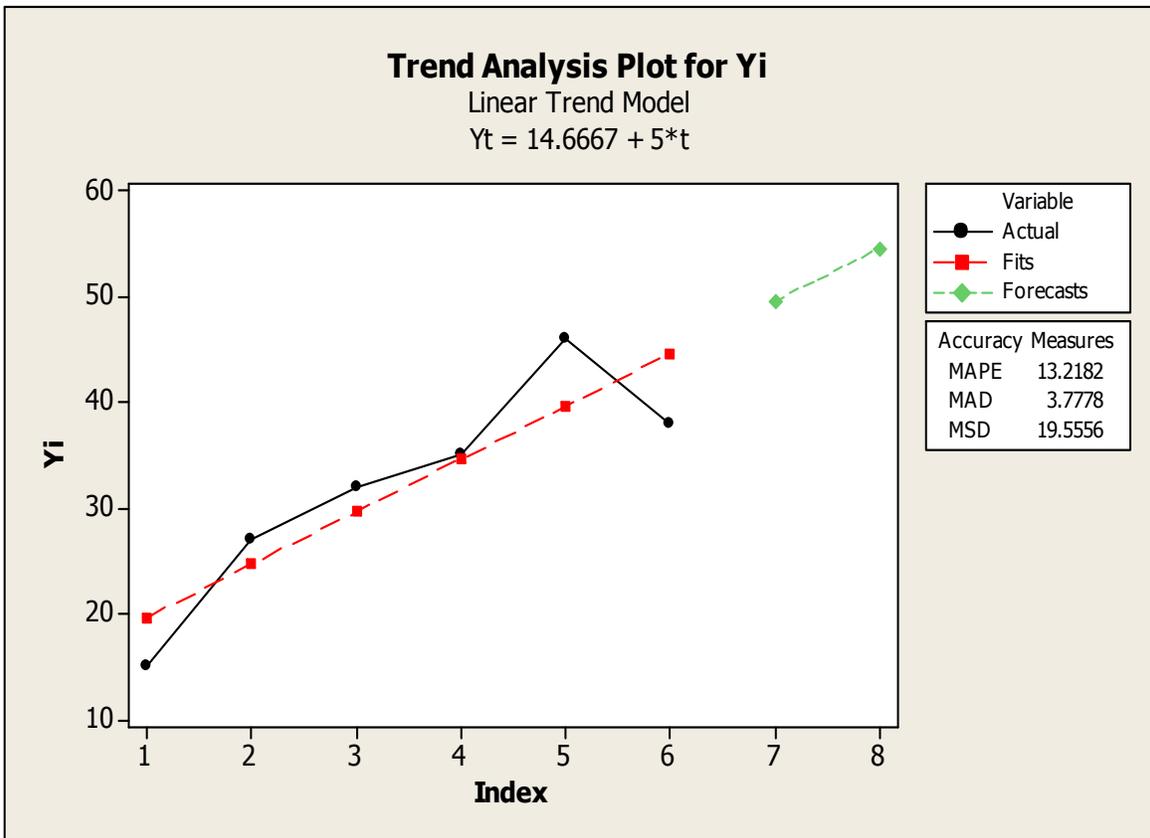


Figura 6.20. Pronóstico y tendencia del tiempo para internet
(Fuente: basados de la recopilación de datos de la empresa, 2012)

En este medio de comunicación no se administró muy bien el tiempo. Por lo tanto presenta una tendencia ascendente, pero a la vez no afectando al monitoreo de medios informativos en general como se observa en la figura 6.10.

Pero las notas monitoreadas fueron $Pm^3 < I^4 > Pv^5$ con un total de 308 notas informativas.

6.4.3. Análisis de resultados de las hipótesis de trabajo

Para las analizar las pruebas hipotéticas de trabajo realizadas en la producción promedio de notas mensuales, se determina un indicador de notas producidas, definido de la siguiente manera.

$$\text{No. de notas producidas por hora} = \frac{\text{No. de producción de notas mensuales}}{\text{Horas de producción de notas mensuales}}$$

Donde los datos de la tabla (T) 6.2 divididos con la tabla 6.3., se obtiene los indicadores para cada medio de comunicación como se observa enseguida.

Televisión (Tv)

$$\text{No. de notas para } Tv = \frac{\text{No. de notas (1) de } T - 6.2}{\text{Horas (1) de } T - 6.3}$$

Radio (R)

³ Pm: prensa matutina

⁴ I = Internet

⁵ Pv: prensa vespertina

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO
DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA,
BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

$$\text{No. de notas para } R = \frac{\text{No. de notas (2) de } T - 6.2}{\text{Horas (2) de } T - 6.3}$$

Prensa escrita matutina (Pm)

$$\text{No. de notas para } Pm = \frac{\text{No. de notas (4) de } T - 6.2}{\text{Horas (4) de } T - 6.3}$$

Prensa escrita vespertina (Pv)

$$\text{No. de notas para } Pv = \frac{\text{No. de notas (4) de } T - 6.2}{\text{Horas (4) de } T - 6.3}$$

Internet (I)

$$\text{No. de notas para } I = \frac{\text{No. de notas (5) de } T - 6.2}{\text{Horas (5) de } T - 6.3}$$

Por lo tanto el indicador general se deduce como se observa a continuación.

$$\text{Producción de notas por hora} = \frac{\text{Notas}}{\text{Horas}}$$

Deducidos los indicadores, se obtiene los resultados mensuales para cada medio de comunicación del número de notas producidas por hora. Donde finalmente el promedio se aplica en las hipótesis de trabajo, identificados en la tabla 6.4.

| Promedios de notas producidas en una hora (indicador: notas/horas) | | | | | |
|--|------------------------|--------------|--------------------------------------|--|-----------------|
| Muestra | Medios de comunicación | | | | |
| | (1) Televisión | (2) Radio | (3) Prensa escrita matutina | (4) Prensa escrita vespertina | (5) Internet |
| 1 | 2.179 | 2.111 | 4.500 | 2.761 | 9.267 |

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

| | | | | | |
|-----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 2 | 2.196 | 2.107 | 4.530 | 2.778 | 9.593 |
| 3 | 2.196 | 2.091 | 4.506 | 2.760 | 9.594 |
| 4 | 2.184 | 2.073 | 4.500 | 2.757 | 9.686 |
| 5 | 2.216 | 2.091 | 4.529 | 2.758 | 9.457 |
| 6 | 2.189 | 2.065 | 4.479 | 2.750 | 9.632 |
| Promedio | 2.193 | 2.090 | 4.507 | 2.761 | 9.538 |

Tabla 6.4. Notas producidas en una hora en el monitoreo de medios informativo
(Fuente: basados de la recopilación de datos de la empresa, 2012)

Análisis de resultados de los medios de comunicación

Por lo tanto se analizan los promedios de producción en notas/horas, para las hipótesis de trabajo, apoyados del software Minitab versión 14 y el estadístico t “student”, donde se realiza el planteamiento del problema.

Planteamiento del problema

Como sigma no se conoce y el tamaño de la muestra es menor de 30, se utiliza el estadístico t “student”, con un nivel de significancia del 5 %.

$$t_{calculado} = \frac{\bar{x} - \mu}{\delta / \sqrt{n}}$$

Dónde:

\bar{x} = promedio de producción (muestra)

μ = promedio hipotético

δ = Desviación de la muestra

n = tamaño de la muestra

Televisión

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

Analizando los datos de la columna (1) de la tabla 6.4., se obtienen los siguientes resultados para televisión como se identificaron en la tabla 6.5..

| Variable | Muestra | Promedio | Desviación Estándar | Error Estándar de la muestra | t calculo | t tabla | α | Criterio |
|----------|---------|----------|---------------------|------------------------------|-----------|---------|----------|------------------|
| TV | 6 | 2.193 | 0.013 | 0.00529 | 36.541 | 2.015 | 5% | Se rechaza H_0 |

Tabla 6.5. Resultados de la prueba de hipótesis para televisión
(Fuente: Basados de la recopilación de datos de la empresa, 2012)

Por lo tanto para identificar el valor crítico se realiza la gráfica derivada del análisis, como se observa en la figura 6.21.

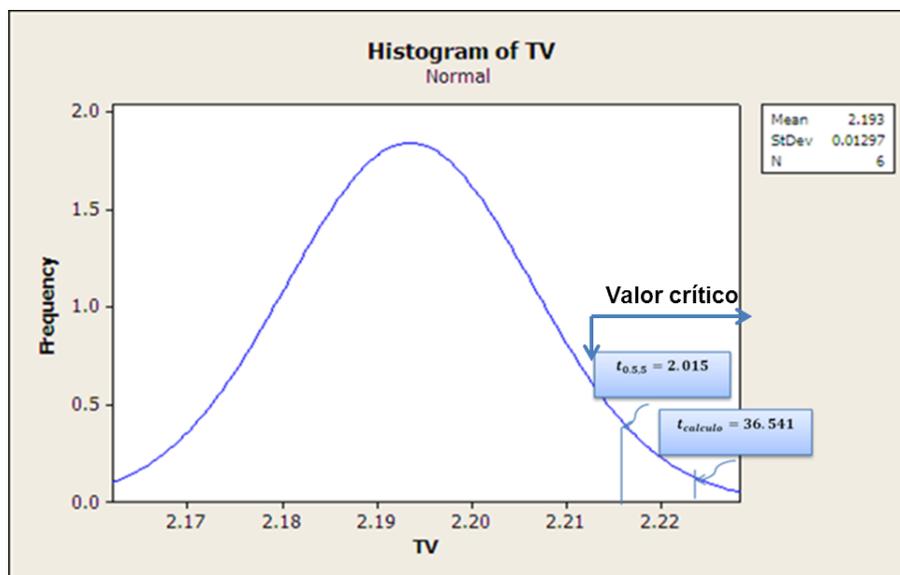


Figura 6.21. Gráfico de prueba t "student" para televisión
(Fuente: Basados de la recopilación de datos de la empresa, 2012)

Conclusión hipotética

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

De los resultados, se concluye estadísticamente que la producción es más de 2 notas por hora.

Radio

Analizando los datos de la columna (2) de la tabla 6.4., donde se obtienen los resultados para radio identificados en la tabla 6.6.

| Variable | Muestra | Promedio | Desviación Estándar | Error Estándar de la muestra | t calculo | t tabla | α | Criterio |
|----------|---------|----------|---------------------|------------------------------|-----------|---------|----------|------------------|
| R | 6 | 2.090 | 0.01829 | 0.00747 | 12.002 | 2.015 | 5% | Se rechaza H_0 |

Tabla 6.6. Resultados de la prueba de hipótesis para radio
(Fuente: Basados de la recopilación de datos de la empresa, 2012)

Por lo tanto para identificar el valor crítico se realiza la gráfica derivada del análisis, como se observa en la figura 6.22.

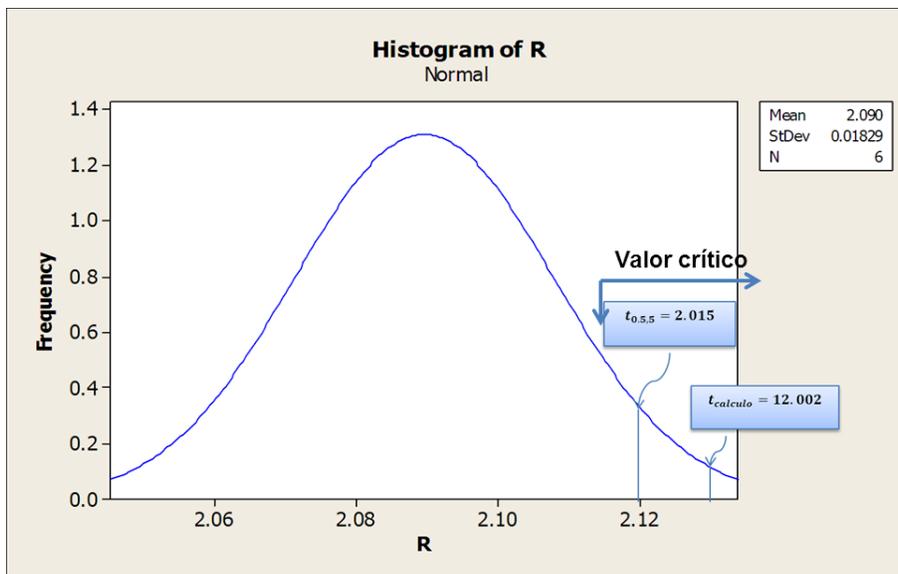


Figura 6.22. Gráfico de prueba t "student" para radio
(Fuente: Basados de la recopilación de datos de la empresa, 2012)

Conclusión hipotética

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

De los resultados, se concluye estadísticamente que la producción es más de 2 notas por hora.

Prensa escrita matutina

Analizando los datos de la columna (4) de la tabla 6.4., donde se obtienen los resultados para radio identificados en la tabla 6.7.

| Variable | Muestra | Promedio | Desviación Estándar | Error Estándar de la muestra | t calculo | t tabla | α | Criterio |
|----------|---------|----------|---------------------|------------------------------|-----------|---------|----------|------------------|
| PM | 6 | 4.507 | 0.01959 | 0.00800 | 63.443 | 2.015 | 5% | Se rechaza H_0 |

Tabla 6.7. Resultados de la prueba de hipótesis para prensa escrita matutina (Fuente: Basados de la recopilación de datos de la empresa, 2012)

Por lo tanto para identificar el valor crítico se realiza la gráfica derivada del análisis, como se observa en la figura 6.23.

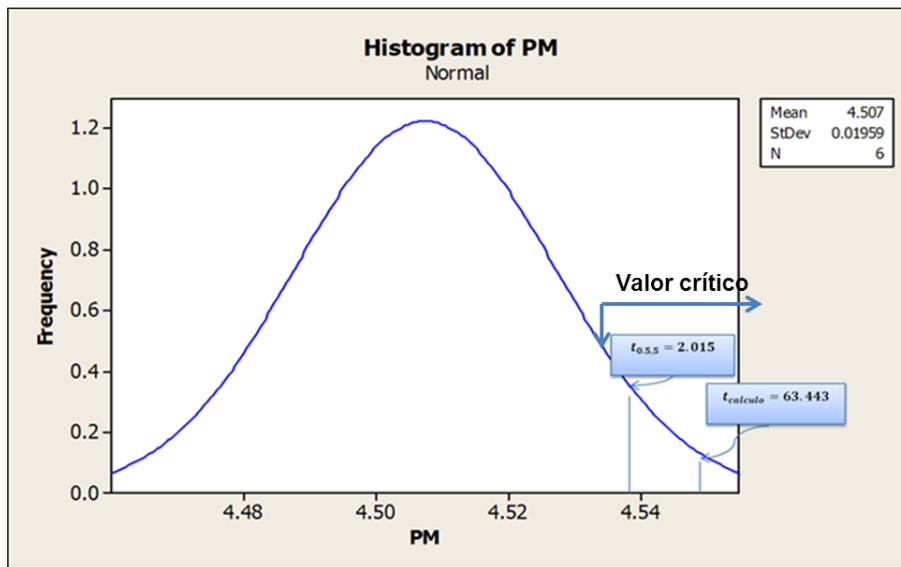


Figura 6.23. Gráfico de prueba t “student” para prensa escrita matutina (Fuente: Basados de la recopilación de datos de la empresa, 2012)

Conclusión hipotética

De los resultados, se concluye estadísticamente que la producción es más de 4 notas por hora.

Prensa escrita vespertina

Analizando los datos de la columna (4) de la tabla 6.4., donde se obtienen los resultados para radio identificados en la tabla 6.8.

| Variable | Muestra | Promedio | Desviación Estándar | Error Estándar de la muestra | t calculo | t tabla | α | Criterio |
|----------|---------|----------|---------------------|------------------------------|-----------|---------|----------|------------------|
| PV | 6 | 2.761 | 0.00929 | 0.00379 | 68.664 | 2.015 | 5% | Se rechaza H_0 |

Tabla 6.8. Resultados de la prueba de hipótesis para prensa escrita vespertina
(Fuente: Basados de la recopilación de datos de la empresa, 2012)

Por lo tanto para identificar el valor crítico se realiza la gráfica derivada del análisis, como se observa en la figura 6.24.

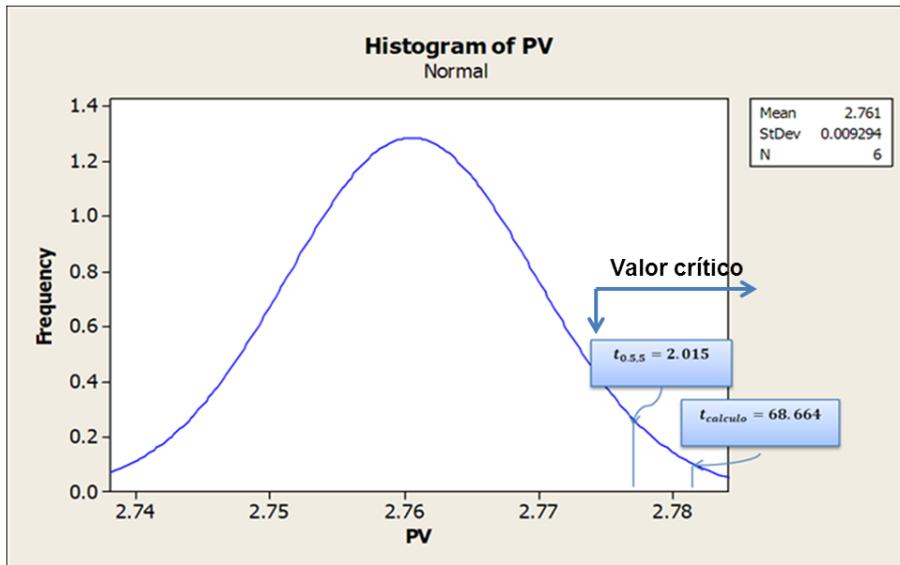


Figura 6.24. Gráfico de prueba t “student” para prensa escrita vespertina
(Fuente: Basados de la recopilación de datos de la empresa, 2012)

Conclusión hipotética

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

De los resultados, se concluye estadísticamente que la producción es más de 2.5 notas por hora.

Internet

Analizando los datos de la columna (4) de la tabla 6.4., donde se obtienen los resultados para radio identificados en la tabla 6.9.

| Variable | Muestra | Promedio | Desviación Estándar | Error Estándar de la muestra | t calculo | t tabla | α | Criterio |
|----------|---------|----------|---------------------|------------------------------|-----------|---------|----------|------------------|
| I | 6 | 9.538 | 0.15292 | 0.06243 | 8.615 | 2.015 | 5% | Se rechaza H_0 |

Tabla 6.9. Resultados de la prueba de hipótesis para medio electrónico internet (Fuente: Basados de la recopilación de datos de la empresa, 2012)

Por lo tanto para identificar el valor crítico se realiza la gráfica derivada del análisis, como se observa en la figura 6.25.

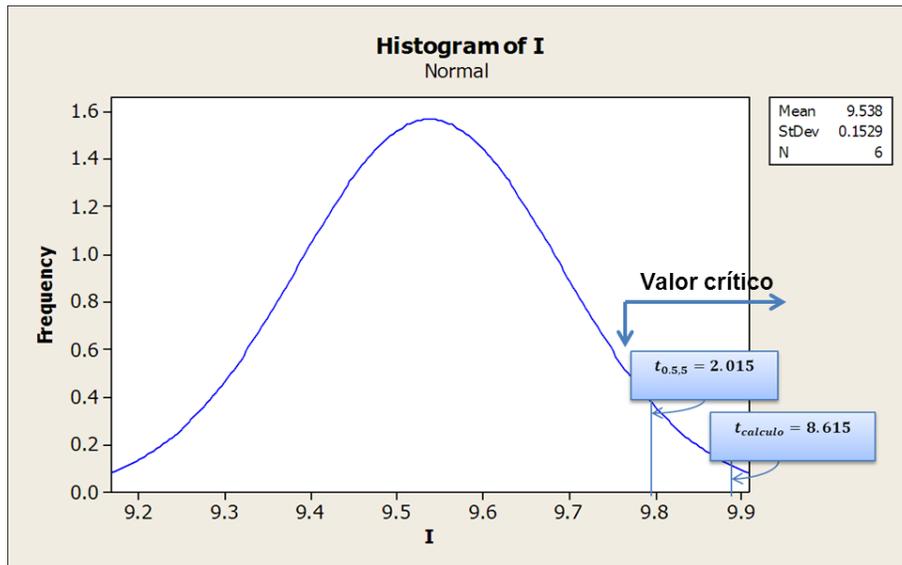


Figura 6.25. Gráfico de prueba t “student” para internet (Fuente: Basados de la recopilación de datos de la empresa, 2012)

Conclusión hipotética

De los resultados, se concluye estadísticamente que la producción es más de 9notas por hora.

8. CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIÓN

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

8.1. Conclusión

Se concluye que la propuesta del sistema de gestión para el funcionamiento de un monitoreo de medios informativos en áreas de administración pública, basado en la reingeniería organizacional. Los resultados que nos arrojó son los esperados en la producción de notas informativas ≥ 19.5 por hora, con tendencia descendentes en los tiempos de respuesta como se identifican en la tabla 7.1.

| Medio de comunicación | Tendencia del tiempo en horas (próximos 2 meses) | Conclusión hipotética | Observación |
|----------------------------------|---|--|---------------------------------------|
| Televisión | (37.6 a 35.77) Descendente | De acuerdo a los resultados obtenidos, se concluye estadísticamente que la producción es mayor que 2 notas por hora. | Es funcional de 2 notas en adelante |
| Radio | (31.8667 a 29.0667) Descendente | De acuerdo a los resultados obtenidos en el software Minitab versión 14, se concluye estadísticamente que la producción de notas por hora es mayor de 2. | Es funcional de 2 notas en adelante |
| Prensa escrita matutina | (58.6 a 51.3429) Descendente | De acuerdo a los resultados obtenidos en el software Minitab versión 14, se concluye estadísticamente que la producción de notas por hora es mayor de 4. | Es funcional de 4 notas en adelante |
| Prensa escrita vespertina | (-0.20 a -20.2571) Descendente | De acuerdo a los resultados obtenidos en el software Minitab versión 14, se concluye estadísticamente que la producción de notas por hora es mayor de 2.5. | Es funcional de 2.5 notas en adelante |
| Internet | (49.6667 a - 54.6667) Ascendente | De acuerdo a los resultados obtenidos en el software Minitab versión 14, se concluye estadísticamente que la producción de | Es funcional de 9notas en adelante |

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

| | | | |
|--|--|-------------------------------|--|
| | | notas por hora es mayor de 9. | |
|--|--|-------------------------------|--|

Tabla 7.1. Resultados de los análisis de las pruebas de hipótesis
(Fuente: Creación propia)

Por consiguiente la gestión propuesta es funcional atendiendo con una rapidez de respuesta en notas informativas a la administración pública conagua, con respecto al servicio que se brinda en el monitoreo de medios de comunicación.

Contando a la vez con un sistema de gestión para el funcionamiento de un monitoreo de medios informativos basado en la reingeniería organizacional asegurando la rapidez de respuesta del servicio brindado.

No obstante esta propuesta, se determina el proceso crítico de la empresa, para la funcionalidad del monitoreo de medios comunicación, del seguimiento las notas informativas derivadas de las actividades de la administración pública conagua.

Por lo tanto con la creación de los manuales de: manual de organización y funciones y manual de procedimientos se fortalece las funciones y los procesos del servicio interno y externo.

Asegurando totalmente el servicio de monitoreo en 5 medios de comunicación con 50 medios informativos.

8.2. Recomendación

En consecuencia a esta metodología, se recomienda la aplicabilidad en otras empresas con adaptaciones para ver el comportamiento de los resultados.

Y con la finalidad de dar a conocer en las empresas pequeñas y medianas que la Reingeniería Organizacional es una gran herramienta de apoyo para mejoras

dramáticas en la administración minimizando costos, agilizando la rapidez de respuesta y generando un cambio de cultura de cómo hacer las cosas, para asegurar los servicios a los clientes brindándolos con calidad.

Referencias Bibliográficas

Referencias Bibliográficas

1. Brandon, Joel; Morris, Daniel; “Reingeniería Como aplicarla con éxito en los negocios”;(1997); Editorial Mc Graw Hill, México.
2. C.L., Littlefield;(2000) ; En Gómez Ceja, Guillermo; (1994) “Planeación y organización de empresas”;; Editorial Mc Graw Hill Interamericana, México
3. Champy James, (1996); “Reingeniería en la Gerencia como modificar el trabajo gerencial para rediseñar con éxito”; Editorial Norma, Colombia.
4. Donnelly, James H., Jr; Gibson, James L.; Ivancevich, John M.; (2001); Editorial Mc Graw Hill; México.
5. Franklin Fincowsky, Enrique Benjamín; Gómez Ceja, Guillermo (2002); “Organización y métodos un enfoque competitivo”; Editorial Mc Graw Hill, México.
6. Gómez Ceja, Guillermo; (1994); “Planeación y organización de empresas”;; Editorial Mc Graw Hill Interamericana, México.
7. Grouard, Benoit; Mesto, Francis; (1995); “Reingeniería del cambio Diez claves para transformar la empresa; Editorial Alfaomega, México.
8. Johanson, Henry J.; McHugh, Patrick, Pendlebury, A. John; Wheeler, William A.; (1996); “Reingeniería de procesos de negocios”, Editorial Limusa, México.
9. Kellog, Graham, Preparación del Manual de Oficina, Reverte, México, 1963.
10. Kotter, John P.:(1996); “El líder del cambio Un plan de acción del especialista en liderazgo de negocios más afamado del mundo”; Editorial Mc Graw Hill, México.

11. Lowenthal, Jeffrey N.; (1996); "Reingeniería de la organización Enfoque sistemático para la revitalización corporativa", Editorial Panorama, México.
12. Montgomery, Douglas C.; (2009); "Control estadístico de la calidad"; Editorial Limusa Wiley, México.
13. Sergio Hernández y Rodríguez, Alejandro Pulido; (2011); "Fundamentos de gestión empresarial enfoque basado en competencias", Editorial Mc Graw Hill, México.
14. Terry, George R.;(1969); "Administración y control de oficina"; Editorial Continental, México
15. Velázquez Trujillo, Sabino; (2000); "Reporte final por licencia de año sabático La reingeniería en el sector servicio: Una visión de mejora en el proceso"; Instituto Tecnológico de Tuxtla Gutiérrez, México.

Referencias Electrónicas

Referencias Electrónicas

1. Antoñanzas, Eva María; (2013); Recuperado [versión electrónica] 25 de marzo de 2015, <http://www.eoi.es/blogs/embatur/2013/08/04/la-gestion-del-tiempo-diagrama-de-gantt/>
2. Comunicólogos; (2003-2014); Recuperado [versión electrónica] el 24 de marzo de 2015, <http://www.comunicologos.com/t%C3%A9cnicas/monitoreo-de-medios/>
3. González Arévalo, Cesar; (2007); Recuperado [versión electrónica], 25 de marzo de 2015, <http://www.gestiopolis.com/canales8/ger/calidad-por-edwards-deming.htm>
4. Ing. Cruz Ramírez, Armando Pedro; Recuperado [versión electrónica], 4 de julio del 2015, <http://www.monografias.com/trabajos30/prueba-de-hipotesis/prueba-de-hipotesis.shtml>
5. Malejiita; (2015); Recuperado [versión electrónica], 24 de marzo de 2015, <http://malejiita.wikispaces.com/REINGENIERIA>
6. Matriz FODA; (2011); Recuperado [versión electrónica], 24 de marzo de 2015, <http://www.matrizfoda.com/>
7. Microsoft SQL Server; (2008); Recuperado [versión electrónica], 25 de marzo de 2015, [https://technet.microsoft.com/es-es/library/ms159640\(v=sql.100\).aspx](https://technet.microsoft.com/es-es/library/ms159640(v=sql.100).aspx)

8. Miguel Salas Macchiavello, 2010, Rrecuperado [versión electrónica], 15 Abril de 2015, <http://salasmacchiavello.blogspot.mx/#uds-search-result>
9. Rojas Ulate, Yesenia;(2008); Recuperado [versión electrónica], 30 de Junio de 2015, Monografia.com <http://www.monografias.com/trabajos65/importancia-graficos-estadistica/importancia-graficos-estadistica.shtml#ximprta>
10. Sistema de calidad TI; (2010); Recuperado [versión electrónica], 25 de marzo de 2015, <https://mgifilscti.wordpress.com/2010/09/28/circulo-de-deming/>
11. Wikipedia “La enciclopedia libre”,(2015); Recuperado [versión electrónica], 25 de marzo de 2015, http://es.wikipedia.org/wiki/Gr%C3%A1fico_circular
12. Wikipedia “La enciclopedia libre”; (2015); Recuperado [versión electrónica], 25 de marzo de 2015, http://es.wikipedia.org/wiki/Diagrama_de_barras
13. Zúñiga Martínez, Moisés; (2008); “ Mi Espacio” de Wikipedia y PR Newswire Recuperado [versión electrónica], 24 de marzo de 2015, <http://www.infosol.com.mx/espacio/Articulos/>

ANEXOS

ANEXO A

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

MOF-PRESENTACIÓN-SICTI

SICTI-MOF-2012

2012-01-02

Título

Código

Fecha de Aprobación

TELEVISIÓN

RADIO

PRENSA
ESCRITA
MATUTINA

PRENSA
ESCRITA
VESPERTINA

INTERNET

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES



Manual de Organización y Funciones (MOF)

Versión

01

Pág. 1

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO
DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA,
BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

| | | |
|-------------------------|-----------------------|---------------------|
| MOF-INDICE-SICTI | SICTI-MOF-2012 | 2012-01-02 |
| Titulo | Código | Fecha de Aprobación |

Índice

| | |
|----------------------------|----|
| Introducción | 3 |
| 1. Generalidades | 4 |
| 1.1. Objetivos | 4 |
| 1.2. Alcance | 4 |
| 1.3. Políticas | 4 |
| 1.4. Definiciones | 5 |
| 1.5. Estructura orgánica | 6 |
| 1.6. Organigrama | 7 |
| 2. Componentes principales | 8 |
| 2.1. Cargo | |
| 2.2. Propósito | |
| 2.3. Funciones | |
| 2.4. Relación | |
| 2.5. Perfil | |
| 3. Anexos | 28 |

Índice de figuras

| | |
|--|---|
| Figura A.1. Estructura orgánica de la empresa | 7 |
| Figura A.2. Organigrama funcional nuevo de la empresa | 8 |

**SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO
DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA,
BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL**

| | | |
|-------------------------------|-----------------------|---------------------|
| MOF-INTRODUCCIÓN-SICTI | SICTI-MOF-2012 | 2012-01-02 |
| Titulo | Código | Fecha de Aprobación |

En el siguiente Manual de Organización y Funciones se tiene el propósito de realizar una gestión administrativa para dar un seguimiento de calidad en las actividades elaboradas en el nuevo servicio ofertado en la empresa SICTI, en donde se ofrece el servicio en Monitoreo de Medios Informativos proporcionando Síntesis y Monitoreo Temático de Medios de Comunicación Impresos, Electrónicos y Redes Sociales.

Por lo tanto el documento que se realiza para su aplicación se elaboró en tres etapas.

Primera etapa se hace énfasis a las generalidades en general de los propósitos que se desean obtener a la aplicación del manual en el nuevo proyecto.

Segunda etapa son los componentes descriptivos funcionales por puesto de trabajo y funciones que debe realizar cada responsable de su área funcional.

Tercer etapa cuenta con un anexo de documentos de sistema de control, para lograr un seguimiento tenaz, eficaz y eficiente de las actividades elaboradas en el área de monitoreo, donde se ejecuta el monitoreo a medios de comunicación locales, regionales y nacionales.

Con este documento se garantiza la funcionalidad del nuevo proyecto gestionado, como se presenta a continuación.

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO
DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA,
BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

| | | |
|-------------------------|----------------|---------------------|
| MOF-GENERALIDADES-SICTI | SICTI-MOF-2012 | 2012-01-02 |
| Título | Código | Fecha de Aprobación |

1.1. Objetivo

Obtener una administración organizativa para proporcionar un servicio de calidad en el nuevo proyecto ofertado en el Monitoreo de Medios Informativos proporcionando Síntesis y Monitoreo Temático de Medios de Comunicación Impresos, Electrónicos y Redes Sociales, determinando la funcionalidad de cada área que involucra para el logro de esta nueva actividad.

1.2. Alcance

Proporcionar un monitoreo eficaz y eficiente acaparando los medios de comunicación regionales, estatales y nacionales; para dar una mayor cuantificación de notas en el momento determinado y oportuno.

1.3. Políticas

- Tener la capacidad de decidir en el momento oportuno para mejorar el servicio que se brinda.
- Ser pieza fundamental en la Calidad y la Mejora de la empresa para brindar un servicio Eficaz y Eficiente.

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO
DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA,
BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

| | | |
|-------------------------|----------------|---------------------|
| MOF-GENERALIDADES-SICTI | SICTI-MOF-2012 | 2012-01-02 |
| Título | Código | Fecha de Aprobación |

- Todo equipo ajeno a la empresa deberá registrarse a una Bitácora de aseso al interior de la empresa.

1.4. Definiciones

Miguel Salas Macchiavello, 2010, Recuperado [versión electrónica], 15 Abril de 2015, <http://salasmacchiavello.blogspot.mx/#uds-search-results>; comenta que el manual de organización y funciones, es un documento normativo que describe las funciones específicas a nivel de cargo o puesto de trabajo desarrollándolas a partir de la estructura orgánica y funciones generales establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones, de acuerdo a los requerimientos de cargos considerados en el Cuadro para Asignación de Personal.

Objetivo

El Manual de Organización y Funciones tiene por objetivos:

- Describir las funciones principales de cada de dependencia, delimitado la amplitud, naturaleza y campo de acción de la misma.
- Determinar los cargos dentro de la estructura orgánica y las funciones que le competen.

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO
DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA,
BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

| | | |
|-------------------------|----------------|---------------------|
| MOF-GENERALIDADES-SICTI | SICTI-MOF-2012 | 2012-01-02 |
| Titulo | Código | Fecha de Aprobación |

1.5. Estructura orgánica

| Cuadro orgánico | | | |
|-----------------|---|-------|--------------------------|
| No.DE CARGO | CARGO | NIVEL | DEPENDENCIA JERÁRQUICA |
| 1 | Director general | 1N | Ninguna |
| 2 | Asistente Gerencial | | Director general |
| 3 | Coordinador Tecnologías | 2N | Director general |
| 4 | Coordinador Administrativo | 2N | Director general |
| 5 | Coordinador Informativos | 2N | Director general |
| 7 | Soporte Técnico | 3N | Coordinador Tecnologías |
| 8 | Diseño de Software | 3N | Coordinador Tecnologías |
| 9 | Monitoreo de TV | 3N | Coordinador Informativos |
| 10 | Monitoreo de Radio | 3N | Coordinador Informativos |
| 11 | Monitoreo de Prensa Escrita | 3N | Coordinador Informativos |
| 12 | Monitoreo de Medios Electrónicos (internet) | 3N | Coordinador Informativos |

Figura A.1. Estructura orgánica de la empresa
(Fuente: creación propia)

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

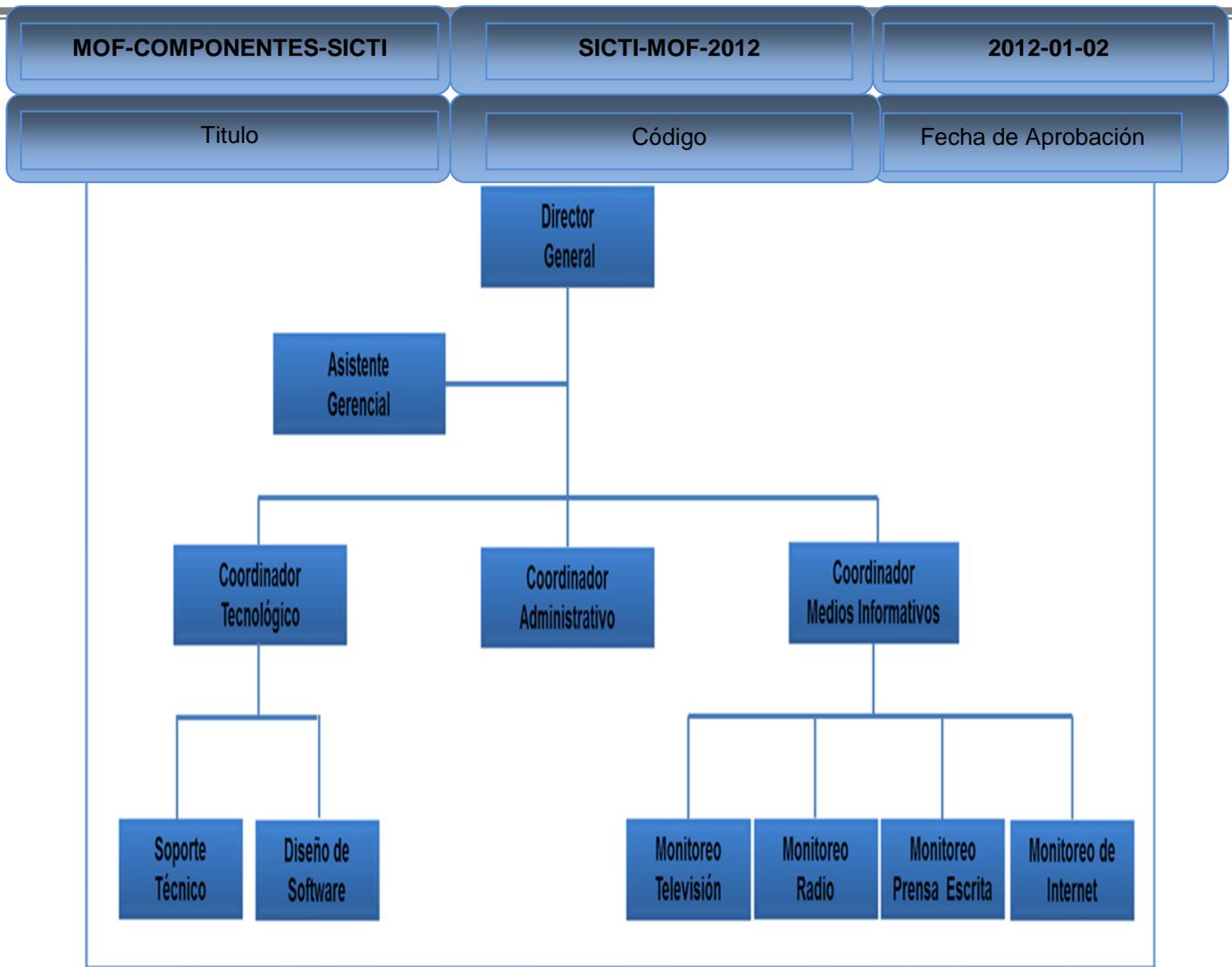


Figura A.2. Organigrama funcional nuevo de la empresa (Fuente: creación propia)

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

| | | |
|-----------------------|----------------|---------------------|
| MOF-COMPONENTES-SICTI | SICTI-MOF-2012 | 2012-01-02 |
| Título | Código | Fecha de Aprobación |

2.1. Cargo

Dirección General

Puesto: Director General

Vacante: Una

Departamento: Dirección General

Ubicación: Oficina

Relaciones de Autoridad

Jefe Inmediato: Ninguno

Subordinados: Coordinación de Informática

2.2. Propósito

Planear, dirigir, controlar, integrar y administrar los recursos financieros, administrativos y humanos para llevar a la empresa a un crecimiento y consolidación en el medio empresarial de su ramo. Basada en las normas, políticas y lineamientos establecidos para su buena coordinación disciplinaria entre sus subordinados y las personas quien la conforma.

**SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO
DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA,
BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL**

| | | |
|------------------------------|-----------------------|---------------------|
| MOF-COMPONENTES-SICTI | SICTI-MOF-2012 | 2012-01-02 |
| Titulo | Código | Fecha de Aprobación |

y gubernamental

- Planear, formular, revisar, verificar periódicamente las actividades y funciones de la empresa.
- Evaluar y aprobar programas o métodos nuevos para el aumento de la productividad de la empresa, siempre que estén dentro de las normas y políticas fijadas.
- Estudiar y revisar periódicamente la infraestructura de la empresa, para decidir y llevar a cabo las modificaciones y ampliaciones que se necesiten o se requiera.
- Crear, modificar o suprimir puestos, y los grados de autoridad sin salir de los lineamientos y políticas establecidos.
- Selección adecuada de los jefes de los diversos departamentos, con base a las características requeridas por el puesto.
- Supervisar y cuidar que se establezcan los sistemas de reportes e informes más adecuados, con el fin de obtener la información precisa, sintetizada y oportuna de las diferentes actividades de la empresa.
- Elaborar programas de trabajo.
- Analizar e interpretar los estados financieros, con el fin de decidir las medidas necesarias para mantener y mejorar la posición económica de la empresa.

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

| | | |
|-----------------------|----------------|---------------------|
| MOF-COMPONENTES-SICTI | SICTI-MOF-2012 | 2012-01-02 |
| Título | Código | Fecha de Aprobación |

Reportar a: Ninguno.

Supervisar a:

- Coordinación de Informática
- Coordinación Administrativo
- Coordinación de Medios Informativos

2.5. Perfil

Ingeniero en Sistema computacionales, Ingeniero Industrial, Licenciado en Administración de Empresas, Licenciados en Relaciones Industriales, etc. y/o carreras a fin.

Capacidades y habilidades: Control de personal, Administración, Conocimiento en contabilidad e interpretación de estados de resultados y balances.

Dirigir, organizar, proponer objetivos, metas, relaciones industriales, etc.

2.1. Cargo

| | | | |
|--|---------|----|--------|
| Manual de Organización y Funciones (MOF) | Versión | 01 | Pág.12 |
|--|---------|----|--------|

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

| | | |
|-----------------------|----------------|---------------------|
| MOF-COMPONENTES-SICTI | SICTI-MOF-2012 | 2012-01-02 |
| Título | Código | Fecha de Aprobación |

2.4. Relación

Relación estructural

Reportar a: Director General

Supervisar a: Nadie

2.5. Perfil

Técnico en secretariado y/o Asistente Administrativo

Capacidades y habilidades: Supervisar, coordinar y controlar las actividades de oficinas y apoyo administrativo de la Dirección General.

2.1. Cargo

Coordinación de Tecnologías

Puesto: Coordinador de Tecnologías

| | | | |
|--|---------|----|--------|
| Manual de Organización y Funciones (MOF) | Versión | 01 | Pág.14 |
|--|---------|----|--------|

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO
DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA,
BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

| | | |
|-----------------------|----------------|---------------------|
| MOF-COMPONENTES-SICTI | SICTI-MOF-2012 | 2012-01-02 |
| Título | Código | Fecha de Aprobación |

Jefe Inmediato: Director General.
Subordinados: Soporté Técnico.
Diseño de Software

2.2. Propósito

Es para controlar, verificar y mantener que los equipos operativos se encuentren en óptimas condiciones y de analizar la información del software que se utilizan. Basada en las aplicaciones y las actualización de los nuevos software en el mercado.

2.3. Función

- Mantener y administrar las redes, sistemas y equipos computacionales.
- Prestar soporte a usuarios en todo lo relativo a la plataforma computacional.

- Supervisar todo proyecto informático que sean contratado por sector público o gubernamental y ser la contraparte técnica de los sistemas computacionales.
- Controlar las concesiones que le correspondan de acuerdo a su participación en la elaboración de las especificaciones técnicas y que le sean atingentes a la naturaleza de sus funciones.
- Velar por la integridad de la información almacenada en equipos

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

- Preparar, ayudar a interpretar y entregar la información estadística a las unidades.
- Recopilar, actualizar y mantener datos e información estadística necesaria para la finalidad de que ésta sea útil en la toma de decisiones.
- Crear y administrar las bases de datos que sean relevantes para la toma de decisión y para el conocimiento de la comunidad.

2.4. Relación

Perfil profesional

Relación estructural

Reportar a: Director General

Supervisar a: Área operativa.

MOF-COMPONENTES-SICTI

SICTI-MOF-2012

2012-01-02

Título

Código

Fecha de Aprobación

- Área de análisis

Reportar a: Director General

Supervisar a:

- Soporte técnico
- Desarrollo de software

2.5. Perfil

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

| | | |
|-----------------------|----------------|---------------------|
| MOF-COMPONENTES-SICTI | SICTI-MOF-2012 | 2012-01-02 |
| Título | Código | Fecha de Aprobación |

Capacidades y habilidades: Administrar las redes, sistema y equipos computacionales, prestar apoyo y soporte técnico; recopilar, actualizar, integrar y ejecutar la información.

2.1. Cargo

Coordinación de Administración

Puesto: Coordinador de Administrativo

Vacante: Una

Departamento: Administración.

Ubicación: Oficina

Relaciones de Autoridad

Jefe Inmediato: Gerente General Administrativo

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

| | | |
|-----------------------|----------------|---------------------|
| MOF-COMPONENTES-SICTI | SICTI-MOF-2012 | 2012-01-02 |
| Título | Código | Fecha de Aprobación |

Coordinar las cargas administrativas de la empresa, asegurando el manejo eficiente de los recursos materiales y humanos con que cuenta la empresa.

2.3. Función

- Mantener la empresa en orden y óptimas condiciones todos los días.
- Supervisar, controlar la entrada y salida de personal diariamente.
- Elaborar, supervisar la nómina y lista de asistencia del personal.
-
- Controlar las llamadas telefónicas y el uso del internet.
- Controlar y supervisar las compras.
- Supervisar y recepcionar los suministros auxiliares a la oficina a diario.
- Supervisar los procedimientos según los manuales y lineamientos que establece la empresa.
- Realizar, verificar los movimientos bancarios que se realizan.
- Control, verificar y ejecutar los pagos de servicios de oficina y a proveedores.
- Revisar, controlar y archivar facturas, órdenes de compra y/o servicio.
- Verificar que se realicen cada seis meses los inventarios de bienes.
- Elaborar reportes de ingresos y egresos, enviarlos a la dirección general cada semana y mensualmente.

| | | | |
|--|---------|----|--------|
| Manual de Organización y Funciones (MOF) | Versión | 01 | Pág.18 |
|--|---------|----|--------|

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

- Controlar, verificar, ordenar todos los días los avances de los objetivos y actividades de la oficina.
- Revisar presupuesto y ofertas de los proveedores.
- Estar pendiente a todo acontecimiento de la empresa y darle el tratamiento adecuado para una óptima solución.

2.4. Relación

| | | |
|-----------------------|----------------|---------------------|
| MOF-COMPONENTES-SICTI | SICTI-MOF-2012 | 2012-01-02 |
| Título | Código | Fecha de Aprobación |

De forma ascendente ninguna.

De forma lineal al coordinador de medios informativos

2.5. Perfil

Perfil profesional

Ing. Industrial, Lic. Administración de Empresa y Lic. Relaciones Industriales.

Capacidades y habilidades: Administrar, dirigir, controlar, verificar, generar mejoras continuas y un ambiente laboral basado en los principios de la calidad.

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

| | | |
|-----------------------|----------------|---------------------|
| MOF-COMPONENTES-SICTI | SICTI-MOF-2012 | 2012-01-02 |
| Título | Código | Fecha de Aprobación |

2.1. Cargo

Coordinación de Medios Informativos

Puesto: Coordinador de Medios Informativos

Vacante: Una

Departamento: Monitoreo de medios.

Ubicación: Oficina

Relaciones de Autoridad

Jefe Inmediato: Gerente General Administrativo.

Manual de Organización y Funciones (MOF)

Versión

01

Pág.20

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

| | | |
|-----------------------|----------------|---------------------|
| MOF-COMPONENTES-SICTI | SICTI-MOF-2012 | 2012-01-02 |
| Título | Código | Fecha de Aprobación |

SITO

Coordinar, velar, controlar e informar las actividades que se realizan en el área de monitoreo de medios informativos.

2.3. Función

- Coordinar las actividades del monitoreo de medios durante el día.
- Velar los medios informativos locales, regionales, estatales y nacionales.
- Clasificar la información a difundir con el sector privado y público.
- Seleccionar el medio informativo a difundir al sector privado y público.
- Informar las actividades al final del día laboral.
- Realizar un análisis de la información
- Aplicar análisis estadístico a las notas
- Controlar la elaboración de las síntesis del día, semanal, mensual.
- Reportar a la gerencia bitácoras, análisis y comportamientos del total de notas del mes
- Archivar, llevar un historial e inventario de las notas.

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

| | | |
|-----------------------|----------------|---------------------|
| MOF-COMPONENTES-SICTI | SICTI-MOF-2012 | 2012-01-02 |
| Título | Código | Fecha de Aprobación |

y/o en forma lineal al Coordinador Administrativo.

Supervisar a:

- Monitoreo de medios Televisión.
- Monitoreo de medios Radio.
- Monitoreo de medios Prensa.
- Monitoreo de medios Internet

2.5. Perfil

Perfil profesional

Lic. Ciencias de la Comunicación.

Capacidades y habilidades: Coordinar, analizar, velar, clasificar, seleccionar, informar, ejecutar la información de los medios.

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

| | | |
|-----------------------|----------------|---------------------|
| MOF-COMPONENTES-SICTI | SICTI-MOF-2012 | 2012-01-02 |
| Título | Código | Fecha de Aprobación |

2.1. Cargo

Monitoreo de Medios Televisión, Radio, Prensa e Internet.

| | |
|-------------------------|---|
| Puesto: | Monitoreo de medios (TV, RADIO, PRENSA, E INTERNET) |
| Vacante: | Cuatro |
| Departamento: | Monitoreo de Medios Informativos |
| Ubicación: | Operativa (oficina) |
| Relaciones de Autoridad | |
| Jefe Inmediato: | Coordinador de Medios Informativos. |
| Subordinados: | Ninguno |

2.2. Propósito

Monitorear los medios informativos regionales de la televisión e informar las notas

| | | | |
|--|---------|----|--------|
| Manual de Organización y Funciones (MOF) | Versión | 01 | Pág.23 |
|--|---------|----|--------|

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

| | | |
|-----------------------|----------------|---------------------|
| MOF-COMPONENTES-SICTI | SICTI-MOF-2012 | 2012-01-02 |
| Título | Código | Fecha de Aprobación |

- Monitorear los medios informativos regionales.
- Grabar la información
- Editar la información.
- Redactar la información.
- Enviar la información

2.4. Relación

Relación estructural

Reportar a:

Coordinador de medios informativos y/o Coordinador Administrativo

Supervisar a:

Ninguno

2.5. Perfil

Perfil profesional

Lic. Ciencias de la Comunicación.

Capacidades y habilidades: Coordinar, analizar, velar, clasificar, seleccionar, informar, ejecutar la información de los medios.

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

| | | |
|-----------------------|----------------|---------------------|
| MOF-COMPONENTES-SICTI | SICTI-MOF-2012 | 2012-01-02 |
| Título | Código | Fecha de Aprobación |

2.1. Cargo

Desarrollo de Software

Puesto: Desarrollo de software

Vacante: Una

Departamento: Informática

Ubicación: Operativa (oficina)

Relaciones de Autoridad

Jefe Inmediato: Coordinador de Informática

Subordinados: Ninguno

2.2. Propósito

Desarrollar software que permita la automatización de las aplicaciones integrales para instrumentar nuevos esquemas administrativos basados en la sistematización y estos fortalezcan los controles para elevar la eficiencia en los logros de los objetivos

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

| | | |
|-----------------------|----------------|---------------------|
| MOF-COMPONENTES-SICTI | SICTI-MOF-2012 | 2012-01-02 |
| Título | Código | Fecha de Aprobación |

- Capacitar y arrancar el nuevo sistema de software.
- Diseñar páginas web.

- Diseñar sistemas de controles administrativos
- Monitorear los medios informativos regionales.
- Grabar la información
- Editar la información.
- Redactar la información.

2.4. Relación

Relación
Reportar a:
 Coordinador de Informática
Supervisar a:
Ninguno

2.5. P

erfi

I

Pe

rfil profesional

Ing. En Sistemas Computacionales y/o Técnico en Computación y/o Informática

| | | | |
|--|---------|----|--------|
| Manual de Organización y Funciones (MOF) | Versión | 01 | Pág.26 |
|--|---------|----|--------|

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

| | | |
|-----------------------|----------------|---------------------|
| MOF-COMPONENTES-SICTI | SICTI-MOF-2012 | 2012-01-02 |
| Título | Código | Fecha de Aprobación |

2.1. Cargo

Soporte Técnico

Puesto: Soporte técnico.

Plazas: Una

Departamento: Informática

Ubicación: Operativa (oficina)

Relaciones de Autoridad

Jefe Inmediato: Coordinador de Informática

Subordinados: Ninguno

2.2. Propósito

La finalidad del puesto es de dar apoyo técnico a los equipos de cómputo y los sistemas de redes.

2.3. Función

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO
DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA,
BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

| | | |
|-----------------------|----------------|---------------------|
| MOF-COMPONENTES-SICTI | SICTI-MOF-2012 | 2012-01-02 |
| Título | Código | Fecha de Aprobación |

- Asesora al personal sobre los usos del software.

2.4. Relación

Relación estructural

Reportar a:

Coordinador de Informática

Supervisar a:

Ninguno

2.5. Perfil

Perfil profesional

Ing. En Sistemas Computacionales y/o Técnico en Computación y/o Informática,
Ing. Electrónico

Capacidades y habilidades: Mantenimiento preventivo y correctivo a computadoras y aparatos electrónicos.

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

| | | |
|-----------------------|----------------|---------------------|
| MOF-COMPONENTES-SICTI | SICTI-MOF-2012 | 2012-01-02 |
| Título | Código | Fecha de Aprobación |

3. Anexo.

Formatos de control administrativos para el proyecto en gestión en Monitoreo de Medios Informativos proporcionando Síntesis y Monitoreo Temático de Medios de Comunicación Impresos, Electrónicos y Redes Sociales.

Controles Administrativos

A) Control de Recepción de periódicos _ Ver en anexo D, Formato D.1..

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

| | | |
|-----------------------|---------------|---------------------|
| MP-PRESENTACION-SICTI | SICTI-MP-2012 | 2012-01-02 |
| Título | Código | Fecha de Aprobación |

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

TELEVISIÓN

RADIO

Manual de procedimientos (MP)

Versión

01

Pág.1

Logos: CHUMAS, 13, 7, 5, MEGACABLE, Televisa, PÉNDULO, El Siervo, La Voz del Chiapaneco, Chiapas Hoy, Noticias.

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO
DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA,
BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

| | | |
|-----------------|---------------|---------------------|
| MP-INDICE-SICTI | SICTI-MP-2012 | 2012-01-02 |
| Título | Código | Fecha de Aprobación |

ÍNDICE

| | |
|---------------------------|---|
| Introducción | 5 |
| 1. Generalidades | 6 |
| 1.1. Objetivo general | 6 |
| 1.2. Objetivo específicos | 6 |

| | | | |
|-------------------------------|---------|----|-------|
| Manual de procedimientos (MP) | Versión | 01 | Pág.2 |
|-------------------------------|---------|----|-------|

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO
DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA,
BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

| | |
|--|----------|
| 1.3. Finalidad del manual | 7 |
| 1.4. Guías de los procedimientos | 7 |
| 1.5. Reglamento generales | 8 |
| 1.6. Política general | 8 |
| 2. Componentes principales | 9 |
| 2.1. Nombre del procedimiento | |
| 2.2. Propósito | |
| 2.3. Alcance | |
| 2.4. Responsables del procedimiento | |
| 2.5. Políticas | |
| 2.6. Actividades | |
| 2.7. Diagrama de movimiento y medición | |
| 2.8. Flujograma | |
| 2.9. Documentos y formatos | |
| 3. Anexos | 56 |

| | | |
|-----------------|---------------|---------------------|
| MP-INDICE-SICTI | SICTI-MP-2012 | 2012-01-02 |
| Título | Código | Fecha de Aprobación |

Índice de figuras

| | |
|---|----|
| Figura B.1. Diagrama de movimiento y medición de tiempos de televisión | 13 |
| Figura B.2. Flujograma de televisión | 14 |
| Figura B.3. Archivo de video | 15 |
| Figura B.4. Formato de redacción de la nota editada de televisión. | 16 |
| Figura B.5. Formato de control “Bitácora de notas informativas de televisión | 17 |

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO
DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA,
BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

| | |
|--|----|
| Figura B.6. Formato de control “Cuento de las notas informativas de televisión | 18 |
| Figura B.7. Diagrama de movimiento y medición de radio | 22 |
| Figura B.8. Flujograma de radio | 23 |
| Figura B.9. Archivo de radio | 24 |
| Figura B.10. Formato de redacción de la nota de radio | 25 |
| Figura B.11. Formato de control “Bitácora de notas informativas de radio | 26 |
| Figura B.12. Formato de control “Cuento de las notas informativas de radio | 27 |
| Figura B.13. Diagrama de movimiento y medición de prensa matutina | 31 |
| Figura B.14. Flujograma de prensa matutina | 32 |
| Figura B.15. Nomenclatura de prensa escrita matutina del formato PDF | 33 |
| Figura B.16. Formato de prensa escrita matutina para PDF | 34 |
| Figura B.17. Formato de síntesis de prensa escrita matutina | 35 |
| Figura B.18. Formato de síntesis de prensa escrita matutina | 36 |
| Figura B.19. Formato de síntesis de prensa escrita matutina | 37 |
| Figura B.20. Formato de control Bitácora síntesis de prensa escrita matutina | 38 |
| Figura B.21. Formato de control Cuento de las notas síntesis de prensa escrita matutina | 39 |

| | | |
|------------------------|----------------------|---------------------|
| MP-INDICE-SICTI | SICTI-MP-2012 | 2012-01-02 |
| Titulo | Código | Fecha de Aprobación |

| | |
|--|----|
| Figura B.23. Flujograma de prensa escrita vespertina | 43 |
| Figura B.24. Nomenclatura prensa escrita vespertina | 44 |
| Figura B.25. Nomenclatura prensa escrita vespertina | 45 |
| Figura B.26. Formato de síntesis de prensa vespertina | 46 |
| Figura B.27. Formato de síntesis de prensa vespertina | 47 |

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

| | | |
|-----------------------|---------------|---------------------|
| MP-INTRODUCCIÓN-SICTI | SICTI-MP-2012 | 2012-01-02 |
| Título | Código | Fecha de Aprobación |

| | |
|--|----|
| Figura B.32. Flujograma de medio electrónico internet | 54 |
| Figura B.33. Formato medio electrónico internet | 55 |
| Figura B.34. Nomenclatura de medio electrónico internet | 56 |
| Figura B.35. Formato de control “Bitácora de notas informativas de medios electrónicos internet | 56 |
| Figura B.36. Formato de control “Conteo de las notas informativas de medios electrónicos internet | 57 |

Introducción

En el siguiente Manual de Procedimiento se tiene el propósito de establecer una guía práctica para la realización de los seguimientos de las actividades realizadas en Monitoreo de Medios Informativos proporcionando un servicio de calidad en los envíos de las notas de interés del cliente que solicito.

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

Por lo tanto el documento que se realiza para su aplicación se elaboró en tres etapas.

Primera etapa se hace énfasis a las generalidades en general de los propósitos que se desean obtener a la aplicación del manual de procedimientos.

Segunda etapa son los componentes descriptivos del seguimiento del servicio de monitoreo de los medios de comunicación.

Tercer etapa cuenta con un anexo de documentos de sistema de control, para lograr un seguimiento de las actividades elaboradas en el área de monitoreo, donde se ejecuta el monitoreo a medios de comunicación locales, regionales y nacionales.

Con este documento fortalece la funcionalidad del nuevo proyecto gestionado, como se presenta a continuación.

1. Generalidades

1.1. Objetivo general

Establecer un manual de procedimientos que nos proporcione agilizar las actividades de cada área del proyecto en gestión que se oferta en Monitoreo de Medios Informativos proporcionando Síntesis y Monitoreo Temático de Medios de Comunicación Impresos, Electrónicos y Redes Sociales proporcionando una calidad de servicio y la satisfacción del cliente.

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

| | | |
|------------------------|---------------|---------------------|
| MP-GENERALIDADES-SICTI | SICTI-MP-2012 | 2012-01-02 |
| Título | Código | Fecha de Aprobación |

Objetivo de monitoreo de televisión

Monitorear todos los medios informativos regionales, estatales y locales de los medios televisivos para ofrecer una mayor cobertura.

Objetivo de monitoreo de radio

Monitorear todo los medios informativos regionales y estatales de los medios de radiodifusión para ofrecer una amplia cobertura.

Objetivo de monitoreo de prensa escrita (matutina y vespertina)

Monitorear todo los medios informativos locales y regionales de la prensa escrita para ofrecer una amplia cobertura.

Objetivo de monitoreo de medios electrónicos internet y redes sociales

Monitorear todo los medios electrónicos locales, regionales, estatales y nacionales y redes sociales para ofrecer una amplia cobertura.

1.3. Finalidad del monitoreo

| | | | |
|-------------------------------|---------|----|-------|
| Manual de procedimientos (MP) | Versión | 01 | Pág.6 |
|-------------------------------|---------|----|-------|

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO
DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA,
BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

| | | |
|------------------------|---------------|---------------------|
| MP-GENERALIDADES-SICTI | SICTI-MP-2012 | 2012-01-02 |
| Título | Código | Fecha de Aprobación |

informados en cualquier tiempo determinado por el mismo usuarios y a la vez el tipo de notas en la cual desea estar enterado.

1.4. Guías de los procedimientos

Los procedimientos a realizar son los siguientes que se enlista a continuación:

- 1) Procedimiento de monitoreo de televisión.
- 2) Procedimiento de monitoreo de radio.
- 3) Procedimiento de monitoreo de prensa escrita matutina.
- 4) Procedimiento de monitoreo de prensa escrita vespertina.
- 5) Procedimiento de monitoreo de medios electrónicos (internet).

1.5. Reglamentos generales

- Estar puntual en las grabaciones del área de monitoreo informático.
- Identificar las notas las notas para editar.
- Redactar bien las notas y verificar la ortografía.
- Realizar audios y videos en formatos WMA y WMV

| | | | |
|-------------------------------|---------|----|-------|
| Manual de procedimientos (MP) | Versión | 01 | Pág.7 |
|-------------------------------|---------|----|-------|

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

| | | |
|----------------------|---------------|---------------------|
| MP-COMPONENTES-SICTI | SICTI-MP-2012 | 2012-01-02 |
| Título | Código | Fecha de Aprobación |

Apagarse a las funciones del manual de procedimiento, para dar un servicio en Monitoreo de Medios Informativos proporcionando Síntesis y Monitoreo Temático de Medios de Comunicación Impresos, Electrónicos y Redes Sociales, eficaz, eficiente y de calidad.

2. Componentes principales

2.1. Nombre del procedimiento

Monitoreo de medios (televisión)

| | | | |
|-------------------------------|---------|----|-------|
| Manual de procedimientos (MP) | Versión | 01 | Pág.9 |
|-------------------------------|---------|----|-------|

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

Recabar información de los medios de comunicación del estado de Chiapas, en este caso la televisión sobre los eventos o sucesos que acontecen diariamente (fenómenos meteorológicos, noticias de política, noticias de salud, avances tecnológicos, etcétera); y/o proporcionar la información de forma sintetizada al cliente que lo requieran el servicio.

2.3. Alcance

Monitorear los canales como: XEW TV2 (PRIMERO NOTICIAS), XHGC (UN NUEVO DIA), TV 10 CHIAPAS (TV10 NOTICIAS), AZTECA 7 (HECHOS CHIAPAS), MEGACABLE (MEGACABLE NOTICIAS).

2.4. Responsable del procedimiento

SICTI monitoreo de medios informativos con personal capacitado en las ciencias de la comunicación.

2.5. Políticas

El responsable del monitoreo de medios de comunicación televisivos está sujeto a las siguientes políticas:

- Grabar la información de los medios televisivos con respecto a comunicación regional del estado de Chiapas
- Editar y redactar la información con respecto se desea informar (Política, Ambiente, Protección Civil, Cívica, social, Finanzas, etc.)

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO
DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA,
BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

| | | |
|----------------------|---------------|---------------------|
| MP-COMPONENTES-SICTI | SICTI-MP-2012 | 2012-01-02 |
| Título | Código | Fecha de Aprobación |

- Respalidar la información en la computadora.
- Realizar el informe diario de las notas anexándolos a las bitácoras y posteriormente realizar un análisis informativo.

2.6. Actividades

La actividad principal de monitoreo de medio televisivos es grabar, editar, redactar, subir y enviar la información soportándola en el servidor, para que el usuario final realice las actividades que le convengan, al final resguardar toda la información y realizar reportes preliminares y finales por mes.

Los procedimientos a seguir son en tres horarios matutinos, vespertinos y nocturnos como se enlista a continuación:

En la Primer emisión (matutina)

1. Encender los equipos electrónicos P, grabadores, televisión y la caja digital.
2. Grabar el medio televisivo donde está la información.
3. Editar únicamente el reportaje a informar.
4. Redactar lo relevante, comentarios y críticas de la nota.

| | | | |
|-------------------------------|---------|----|--------|
| Manual de procedimientos (MP) | Versión | 01 | Pág.11 |
|-------------------------------|---------|----|--------|

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

| | | |
|----------------------|---------------|---------------------|
| MP-COMPONENTES-SICTI | SICTI-MP-2012 | 2012-01-02 |
| Título | Código | Fecha de Aprobación |

1. Grabar el medio televisivo donde está la información.
2. Editar únicamente el reportaje a informar.
3. Redactar lo relevante, comentarios y críticas de la nota o reportaje.
4. Comprimir el video de la nota a informar.
5. Subir el resumen y video al servidor; y presentarlo al usuario final (cliente).
6. Ordenar y respalda la información de la nota en una carpeta en la PC.

Tercera emisión (nocturna).

1. Grabar el medio televisivo donde está la información.
2. Editar únicamente el reportaje a informar
3. Redactar lo relevante, comentarios y críticas de la nota o reportaje.
4. Comprimir el video de la nota a informar.
5. Subir el resumen y video al servidor; y presentarlo al usuario final (cliente).
6. Ordenar y respalda la información de la nota en una carpeta en la PC.
7. Realizar la Bitácora del total de notas elaboradas.
8. Depurar el equipo de cómputo y el servidor.

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

| | | |
|-----------------------------|----------------------|---------------------|
| MP-COMPONENTES-SICTI | SICTI-MP-2012 | 2012-01-02 |
| Titulo | Código | Fecha de Aprobación |

2.7. Diagrama de movimiento y medición televisión

El tiempo efectivo de tener una nota es de 26 minutos y en promedio se realizar de 2 a 3 notas por turno, en las grabaciones nocturnas por lo regular existen notas repetitivas debido a que existen programaciones con tres emisiones, esto se puede observar en las figuras anteriores

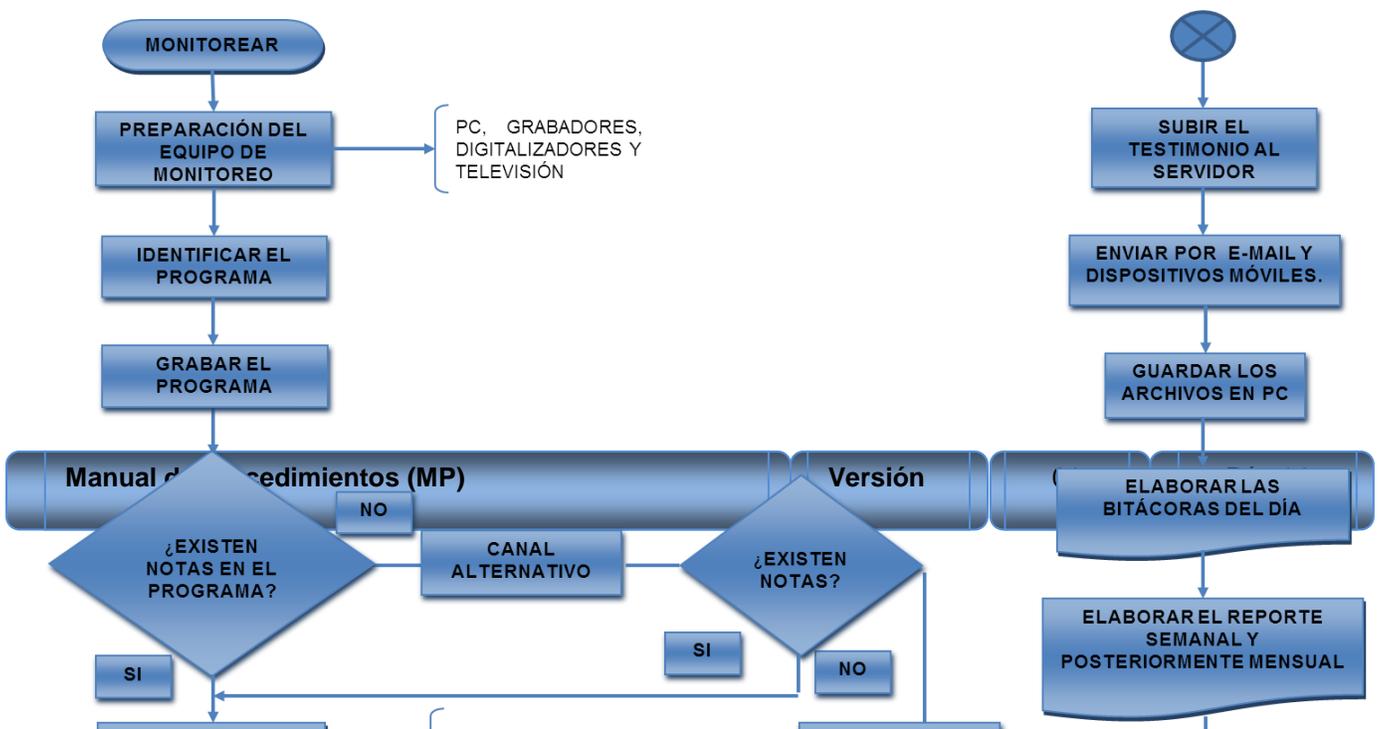
| DIAGRAMA DEL FLUJO DEL MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS | | | | | | | | | |
|---|---|-----------|---|--|---------------------|--------------|-----|---------------|----------|
| Objetivo del diagrama: Monitoreo de medios informativos | | | | | No. De diagramas: 1 | | | | |
| Sistema Informático: Televisión | | | | | | | | | |
| El diagrama inicia en: Encendido de equipos | | | | | | | | | |
| El diagrama termina en: Apagados de equipos. | | | | | | | | | |
| Elaborado por: Ing. Herminio Aarón Díaz Maza | | | | | Fecha: | | | | |
| No. | Descripción | Actividad | | | | Tiempo (min) | | Observaciones | |
| 2 | Grabar la información | ○ | | | | | 240 | | Fijo |
| 3 | Localizar y fijar el canal local. | | ○ | | | | 5 | | Promedio |
| 4 | Recortar y Editar el video de la información. | | ○ | | | | 10 | 10 | Promedio |
| | Redactar y verificar la | | | | | | | | |

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

| | | |
|-----------------------------|----------------------|---------------------|
| MP-COMPONENTES-SICTI | SICTI-MP-2012 | 2012-01-02 |
| Titulo | Código | Fecha de Aprobación |

Figura B.1. Diagrama de movimiento y medición de tiempos de televisión
(Fuente: datos recopilados de la empresa, 2012)

2.8. Flujograma



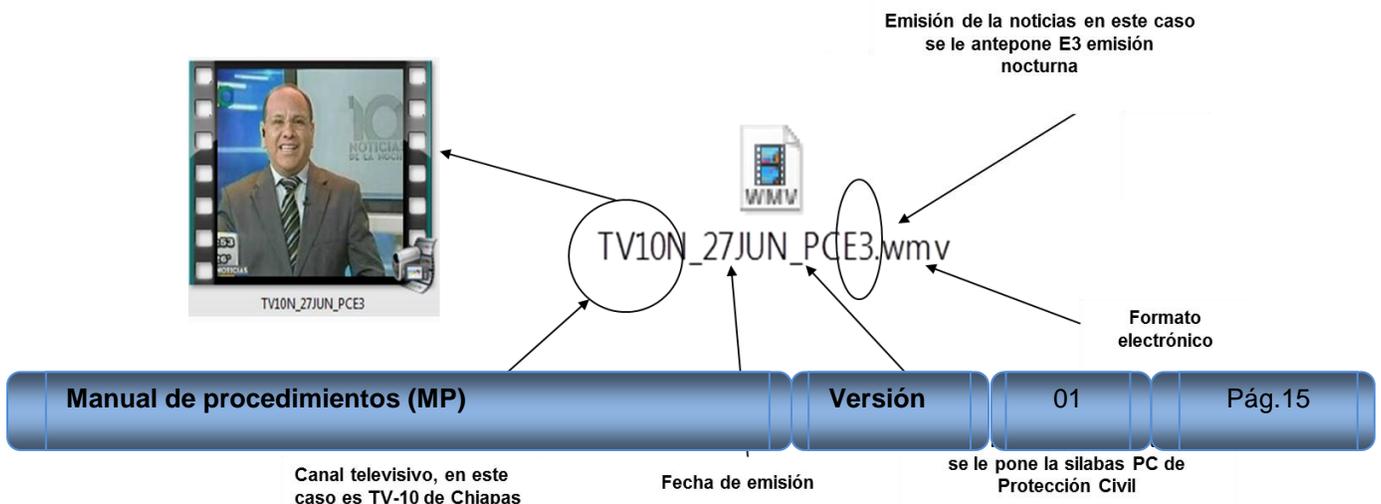
SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL



Figura B.2. Flujograma de televisión
(Fuente: datos recopilados de la empresa, 2012)

2.9. Documentos y formatos

- Video (Testimonio), el video se edita en forma WMV y se guarda de la siguiente forma como se muestra en la figura B.3.



SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

| | | |
|----------------------|---------------|---------------------|
| MP-COMPONENTES-SICTI | SICTI-MP-2012 | 2012-01-02 |
| Título | Código | Fecha de Aprobación |

(Fuente: datos recopilados de la empresa, 2012)

- Formato de redacción de la nota televisiva.

Este formato se toma la redacción de la nota televisiva y se guarda anteponiendo la nomenclatura que se le asignó al video como se ve en la figura B.4.



CONAGUA
Monitoreo de Medios
TELEVISION

Noticincio

Miércoles 18 de diciembre de 2012

Conductor: Arturo Valdez

Género: Nota informativa

Programa: Noticincio de la tarde

Canal: 5

Horario: 13:00 a 14:00 hrs.

Duración: 00:02:02

Aparición: 13:26 hrs.

EN ENERO DEL 2013 ENTRARÁ EN FUNCIÓN EL SISTEMA "DECLAR@GUA"

Arturo Valdez (conductor): Será a partir del mes de enero cuando los usuarios de aguas nacionales tendrán que realizar sus pagos a través del sistema "Declar@gua", el Organismo de Cuenca Frontera Sur de la Comisión Nacional del Agua (Conagua) hizo un llamado a los usuarios de aguas nacionales e instituciones que hacen uso de estos recursos a realizar el pago de los servicios a través de este nuevo sistema. A partir del primero de enero del 2013 las instituciones bancarias: HSBC, Santander, Bancomer, Banamex, Banorte, Scotiabank, ya no aceptarán declaraciones presentadas en el antiguo sistema.

Manual de procedimientos (MP)

Versión

01

Pág.16

de morosidad, sin embargo reconocieron que existen casos de ayuntamientos que no han pagado el uso de aguas nacionales, descargas de aguas residuales o extracción de materiales ante la representación federal que es la Conagua.

Referencia Informativa: http://www.sicti.mx/monitoreoVideo/NT5_18DIC_COT.wmv

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

| | | |
|-----------------------------|----------------------|---------------------|
| MP-COMPONENTES-SICTI | SICTI-MP-2012 | 2012-01-02 |
| Titulo | Código | Fecha de Aprobación |

Figura B.4. Formato de redacción de la nota editada de televisión.
(Fuente: datos recopilados de la empresa, 2012)

- Formato de control “Bitácora de notas informativas televisión” al final del día se realiza un relación en este formato para tener un registro del control de número de notas editadas y envidas al usuario final (cliente), siguiendo el orden de aparición en los medios televisivos y a la vez realizando una valoración de la nota. (ver la figura B.5)

| FECHA: | | | | | | | | | | |
|---|--------------|-------------------|---------|--------------------|-------------------------------|-------------------|----------------|----------|---------|---------------|
| BITÁCORA DE NOTAS INFORMATIVAS TELEVISIÓN | | | | | | | | | | |
| NÚMERO DE NOTA | NOMENCLATURA | MEDIO INFORMATIVO | EMISIÓN | HORA DE LA EMISIÓN | DURACIÓN DE LA NOTA (MINUTOS) | TÍTULO DE LA NOTA | VALORACIÓN | | | OBSERVACIONES |
| | | | | | | | POSITIVA | NEGATIVA | NEUTRAL | |
| Manual de procedimientos (MP) | | | | | | | Versión | | 01 | Pág.17 |
| 4 | | | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | | | | |

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

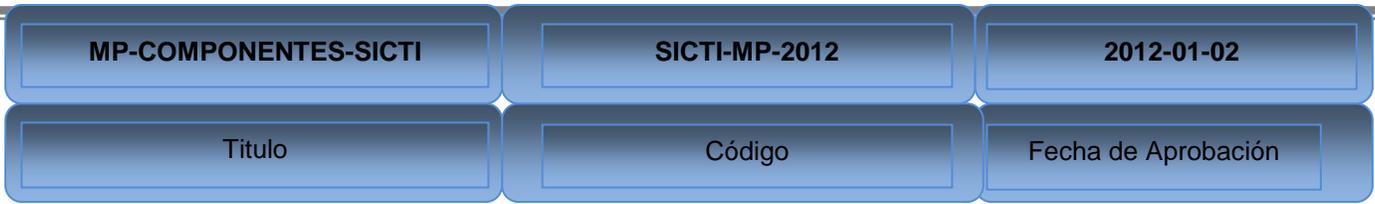


Figura B.5. Formato de control “Bitácora de notas informativas de televisión” (Fuente: datos recopilados de la empresa, 2012)

- Formato de control “Cuento de las notas informativa televisiva” en este formato se cuantifica el número de notas y se cuantifica a la vez de acuerdo la valoración dada por el tipo de información.(ver la figura B.6)

| | | FECHA: | | | | | | | | | |
|----------------|------------------|-----------|----------|---------|------------|----------|---------|----------|----------|---------|----------------|
| CANAL | PROGRAMA | EMISIONES | | | | | | | | | TOTAL DE NOTAS |
| | | MATUTINA | | | VESPERTINA | | | NOCTURNA | | | |
| | | POSITIVA | NEGATIVA | NEUTRAL | POSITIVA | NEGATIVA | NEUTRAL | POSITIVA | NEGATIVA | NEUTRAL | |
| XHGC TV 5 | UN NUEVO DIA | | | | | | | | | | |
| XEW TV 2 | PRIMERO NOTICIAS | | | | | | | | | | |
| TV 10 CHIAPAS | TV 10 NOTICIAS | | | | | | | | | | |
| YUDY | | | | | | | | | | | |
| MEGACABLE | NOTICIAS | | | | | | | | | | |
| TOTAL DE NOTAS | | | | | | | | | | | |

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

| | | |
|----------------------|---------------|---------------------|
| MP-COMPONENTES-SICTI | SICTI-MP-2012 | 2012-01-02 |
| Título | Código | Fecha de Aprobación |

Figura B.6. Formato de control “Cuento de las notas informativas de televisión
(Fuente: datos recopilados de la empresa, 2012)

Una vez elaborados estos documento se envía a otro formato general donde se cuantifica el total de notas monitoreada en la semana y al final del mes se hace sucesivamente esta actividad nuevamente pero concentrando todo el mes. Al cliente se le envía reporte preliminares semanales del comportamiento del monitoreo. Ver formato en el Anexo D.

2.1. Nombre del procedimiento

Monitoreo de medios (radio)

2.2. Procedimiento

Recabar información de los medios de comunicación del estado de Chiapas, en este caso la radio sobre los eventos o sucesos que acontecen diariamente (fenómenos meteorológicos, noticias de política, noticias de salud, avances tecnológicos, etcétera); y/o proporcionar la información de forma sintetizada al cliente que lo requiera el servicio.

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

| | | |
|----------------------|---------------|---------------------|
| MP-COMPONENTES-SICTI | SICTI-MP-2012 | 2012-01-02 |
| Título | Código | Fecha de Aprobación |

(NOTICIAS), RADIOAMPA 100.0 FM (NOTICIAS ENERÍA CHIAPAS), SISTEMA DE RADIO, TELEVISIÓN Y CINEMATOGRAFÍA VIDA FM 93.9 (NOTICIA RADIO Y TV10 NOTICIAS), EXA FM 98.5 (RADIO NOTICIAS), PÉNDULO RADIO INTERNET (REPORTE MERIDIANO).

2.4. Responsable del procedimiento

SICTI monitoreo de medios informativos con personal capacitado en las ciencias de la comunicación.

2.5. Políticas

El responsable del monitoreo de medios de comunicación radio está sujeto a las siguientes políticas:

- Grabar la información de los medios radiofónicos de Chiapas
- Editar y redactar la información.
- Subir al servidor la información.
- Enviar la síntesis al usuario final, anexando la referencia al archivo del punto anterior.
- Respalidar y realizar el informe anexando una bitácora y posteriormente realizar un análisis informativo.

2.6. Actividades

| | | | |
|-------------------------------|---------|----|--------|
| Manual de procedimientos (MP) | Versión | 01 | Pág.20 |
|-------------------------------|---------|----|--------|

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO
DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA,
BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

| | | |
|----------------------|---------------|---------------------|
| MP-COMPONENTES-SICTI | SICTI-MP-2012 | 2012-01-02 |
| Título | Código | Fecha de Aprobación |

Los procedimientos a seguir son en tres horarios matutinos, vespertinos y nocturnos como se enlista a continuación:

En la Primer emisión (matutina):

1. Encender los equipos electrónicos computadora, grabadores y radio.
2. Grabar el medio radiofónico donde está la información.

3. Editar únicamente el reportaje a informar.
4. Redactar lo relevante, comentarios y críticas de la nota o reportaje.
5. Comprimir el audio de la nota a informar.
6. Enviar la redacción del audio por Gmail, medios electrónicos y subir el audio al servidor; al usuario final (cliente).
7. Ordenar y respaldar la información.

Segunda emisión (vespertina):

1. Grabar r el medio radiofónico donde está la información.
2. Editar únicamente el reportaje a informar.
3. Redactar lo relevante, comentarios y críticas de la nota o reportaje.
4. Comprimir el audio de la nota a informar.
5. Subir el resumen y el audio al servidor; y presentarlo al usuario final (cliente).
6. Ordenar la información en una carpeta en la PC y respaldar todas las notas informativas.

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

| | | |
|----------------------|---------------|---------------------|
| MP-COMPONENTES-SICTI | SICTI-MP-2012 | 2012-01-02 |
| Titulo | Código | Fecha de Aprobación |

4. Comprimir el audio de la nota.
5. Subir el resumen y el audio al servidor; y presentarlo al usuario final (cliente).
6. Realizar la Bitácora del total de notas elaboradas.
7. Apagar el equipo.

2.7. Diagrama de movimiento y medición radio

El tiempo efectivo de tener una nota es de 20 minutos y en promedio se realiza de 2 a 3 notas por turno, no existe grabaciones nocturnas debido a que unos programas son grabados en la tarde y lo emiten nuevamente en la noche, y el valor máximo de grabación es de la tarde.

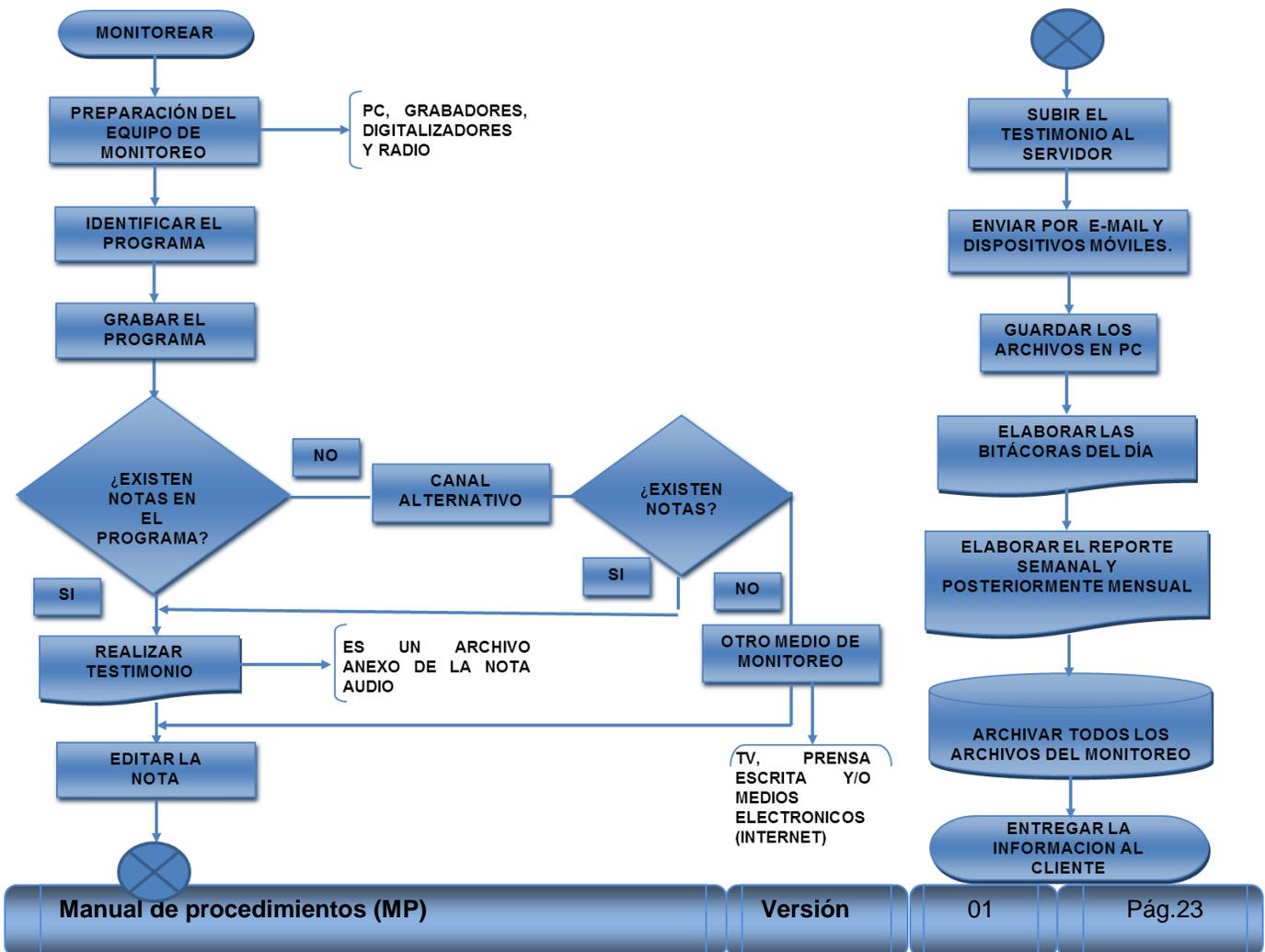
| DIAGRAMA DEL FLUJO DEL MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS | | | | | | | | |
|---|--|-----------|---|---|--------|---------------------|--------|---------------|
| Objetivo del diagrama: Monitoreo de medios informativos | | | | | | No. De diagramas: 2 | | |
| Sistema Informático: Radio | | | | | | | | |
| El diagrama inicia en: Encendido de equipos | | | | | | | | |
| El diagrama termina en: Apagados de equipos. | | | | | | | | |
| Elaborado por: Ing. Herminio Aarón Díaz Maza | | | | | Fecha: | | | |
| No. | Descripción | Actividad | | | | Tiempo (min) | | Observaciones |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | Inicial | 1 nota | |
| 1 | Encender los equipos electrónicos. | o | | | | 3 | | Promedio |
| 2 | Localizar y fijar la estación local | o | | | | 2 | | Promedio |
| 3 | Grabar la información. | o | | | | 180 | | Fijo |
| 4 | Recortar y Editar el audio de la información. | | o | | | 5 | 5 | Promedio |
| 5 | Redactar y verificar la información del audio. | | o | | | 15 | 15 | Promedio |
| | Subir el audio y la | | | | | | | |
| | clientes. | | | | | | | |
| 7 | Respaldar toda la información, | o | | | | 2 | | Promedio |
| 8 | Depurar el equipo de cómputo y la página web | o | | | | 3 | | Promedio |

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

| | | |
|-----------------------------|----------------------|---------------------|
| MP-COMPONENTES-SICTI | SICTI-MP-2012 | 2012-01-02 |
| Titulo | Código | Fecha de Aprobación |

Figura B.7. Diagrama de movimiento y medición de radio
(Fuente: datos recopilados de la empresa, 2012)

2.8. Flujograma



Manual de procedimientos (MP)

Versión

01

Pág.23

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

| | | |
|----------------------|---------------|---------------------|
| MP-COMPONENTES-SICTI | SICTI-MP-2012 | 2012-01-02 |
| Título | Código | Fecha de Aprobación |

2.9. Documentos y formatos

Audio (Testimonio), el audio se edita en forma WMA y se guarda de la siguiente forma como se muestra en la figura B.9.

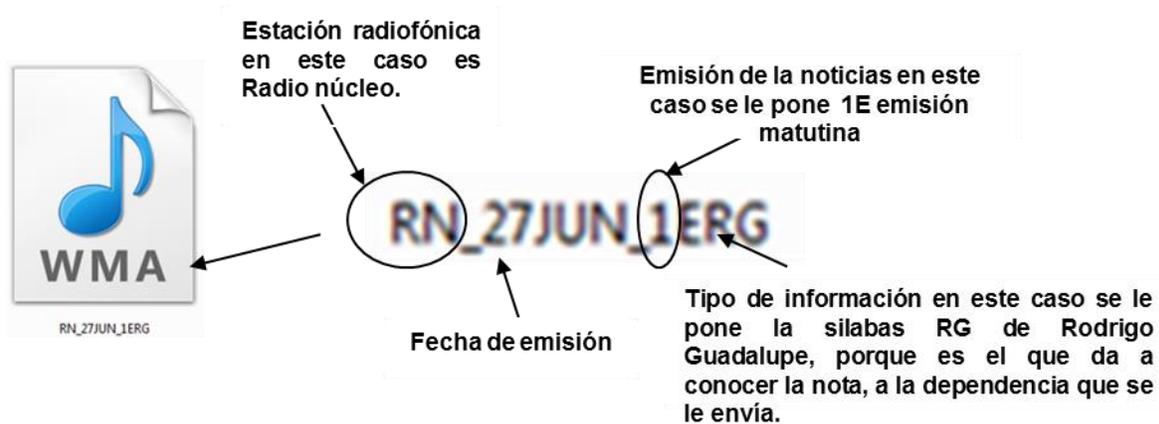


Figura B.9. Archivo de radio
(Fuente: datos recopilados de la empresa, 2012)

- Formato de redacción de la nota televisiva.

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

| | | |
|----------------------|---------------|---------------------|
| MP-COMPONENTES-SICTI | SICTI-MP-2012 | 2012-01-02 |
| Título | Código | Fecha de Aprobación |



CONAGUA
Monitoreo de Medios
RADIO

RADIO NÚCLEO

Viernes 21 de septiembre de 2012

Conductor: Hans Federico Gómez Cano

Género: Nota informativa

Programa: Notinúcleo 1a. Emisión

Cadena: Radio Núcleo

Aparición: 07:41 hrs

Duración: 00:01:34

Frecuencia: 90.3 FM

PC EMITE RECOMENDACIONES ANTE LAS LLUVIAS DE ESTE FIN DE SEMANA

Angélica Vázquez (reportera): El director de Protección Civil, Luis Manuel García Morena, está haciendo una recomendación a todas las personas que van a viajar por carretera este fin de semana, debido a que se esperan lluvias muy fuertes para la región Costa, esto no es nada fuera de la temporada. Informan las autoridades de la Comisión Nacional del Agua que el mes de septiembre es uno de los meses más lluviosos del año, por lo que es necesario extremar precauciones y es que debido a las lluvias que ya se han presentada por esta temporada, algunas zonas podrían presentar algún deslave, hasta el momento no ha ocurrido ningún desastre, según Protección Civil

Referencia informativa: www.gpsicli.com.mx/monitoreo/audio/NN_21SEP_1E1.wma



Manual de procedimientos (MP)

Versión

01

Pág.25

RN_27JUN_1EPO

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

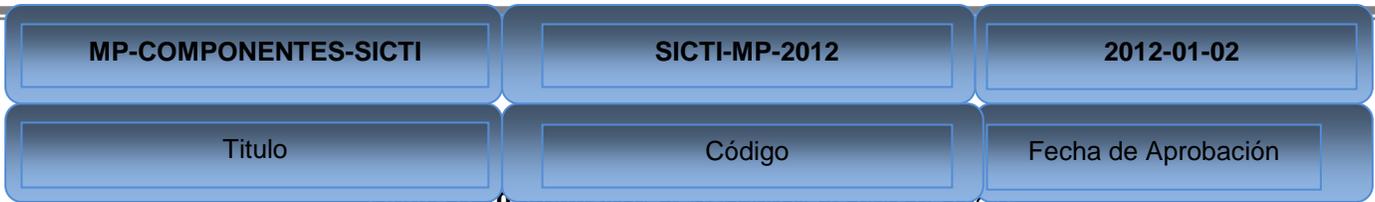


Figura B.10. Formato de redacción de la nota de radio
(Fuente: datos recopilados de la empresa, 2012)

- Formato de control “Bitácora de notas informativas radio” al final del día se realiza una relación en este formato para tener un registro del control de número de notas editadas y enviadas al usuario final (cliente), siguiendo el orden de aparición en el medio radio y a la vez realizando una valoración de la nota.(ver la figura B.11)



| FECHA: | | | | | | | | | | |
|---|--------------|-------------------|---------|--------------------|-------------------------------|-------------------|------------|----------|---------|---------------|
| BITÁCORA DE NOTAS INFORMATIVAS DE RADIO | | | | | | | | | | |
| NÚMERO DE NOTA | NOMENCLATURA | MEDIO INFORMATIVO | EMISIÓN | HORA DE LA EMISIÓN | DURACIÓN DE LA NOTA (MINUTOS) | TÍTULO DE LA NOTA | VALORACIÓN | | | OBSERVACIONES |
| | | | | | | | POSITIVA | NEGATIVA | NEUTRAL | |
| 1 | | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | | | | |
| 11 | | | | | | | | | | |
| 12 | | | | | | | | | | |
| 13 | | | | | | | | | | |
| 14 | | | | | | | | | | |

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

| | | |
|-----------------------------|----------------------|---------------------|
| MP-COMPONENTES-SICTI | SICTI-MP-2012 | 2012-01-02 |
| Titulo | Código | Fecha de Aprobación |

- Formato de control “Cuento de las notas informativa radio” en este formato se cuantifica el número de notas y se cuantifica a la vez de acuerdo la valoración dada por el tipo de información.(ver la figura B.12)



| ESTACIÓN | PROGRAMA | EMISIONES | | | | | | | | | TOTAL DE NOTAS |
|---|-----------------------------|------------|----------|---------|------------|----------|---------|----------|----------|---------|----------------|
| | | MATUTINA | | | VESPERTINA | | | NOCTURNA | | | |
| | | VALORACIÓN | | | | | | | | | |
| | | POSITIVA | NEGATIVA | NEUTRAL | POSITIVA | NEGATIVA | NEUTRAL | POSITIVA | NEGATIVA | NEUTRAL | |
| IMPARCIAL RADIO 96.7 FM | HOY POR HOY | | | | | | | | | | |
| RADIO NÚCLEO DE CHIAPAS 90.3 FM | NUTRUCLEO | | | | | | | | | | |
| RADIORAMA 103.5 FM | NOTICIEROS ENEACE CHIAPAS | | | | | | | | | | |
| SISTEMA CHIAPANECO DE RADIO, TELEVISIÓN Y CINEMATOGRAFÍA VIDA 93.9 FM | NOTICIA RADIO TV10 NOTICIAS | | | | | | | | | | |
| EKA 98.5 FM | RADIO NOTICIAS | | | | | | | | | | |
| PÉNDULO RADIO RADIO INTERNET | REPORTE MERIDIANO | | | | | | | | | | |
| LA SUPREMA 640 AM | SUPREMA NOTICIAS | | | | | | | | | | |
| TOTAL DE NOTAS | | | | | | | | | | | |

TABLA DE RADIO. NUMERO DE NOTAS MONITOREADAS EN EL DIA.

Figura. B.12. Formato de control “Cuento de las notas informativas de radio (Fuente: datos recopilados de la empresa, 2012)

Una vez elaborados estos documento se envía a otro formato general donde se cuantifica el total de notas monitoreada en la semana y al final del mes se hace

| | | | |
|--------------------------------------|----------------|----|--------|
| Manual de procedimientos (MP) | Versión | 01 | Pág.27 |
|--------------------------------------|----------------|----|--------|

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

| | | |
|----------------------|---------------|---------------------|
| MP-COMPONENTES-SICTI | SICTI-MP-2012 | 2012-01-02 |
| Título | Código | Fecha de Aprobación |

2.1. Nombre del procedimiento

Monitoreo de medios (Prensa Escrita Matutina)

2.2. Procedimiento

Recabar información de los medios de comunicación del estado de Chiapas, en este caso la prensa “periódico”, de los eventos o sucesos que acontecen diariamente (fenómenos meteorológicos, noticias de política, noticias de salud, avances tecnológicos, etcétera); y/o proporcionar la información de forma sintetizada al cliente que lo requieran el servicio.

2.3. Alcance

Son los 10 periódicos locas como: CUARTO PODER, DIARIO DE CHIAPAS, EL HERALDO DE CHIAPAS, EL PENDULO DE CHIAPAS, EL SIETE DE CHIAPAS, EL SOL DE CHIAPAS, ES(DIARIO POPULAR), EXPRESO CHIAPAS, LA VOZ DEL SURESTE, NOTICIAS (VOZ IMAGEN DE CHIAPAS) Y CHIAPAS HOY.

2.4. Responsable del procedimiento

| | | | |
|-------------------------------|---------|----|--------|
| Manual de procedimientos (MP) | Versión | 01 | Pág.28 |
|-------------------------------|---------|----|--------|

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

| | | |
|----------------------|---------------|---------------------|
| MP-COMPONENTES-SICTI | SICTI-MP-2012 | 2012-01-02 |
| Título | Código | Fecha de Aprobación |

2.5. Políticas

El responsable del monitoreo de medios de comunicación prensa escrita matutina está sujeto a las siguientes políticas:

- Recibir los periódicos locales del estado de Chiapas.
- Escanear y presentarlo en el formato de Sicti de PDF.
- Editar y redactar la información
- Realizar la síntesis.
- Subir al servidor para el usuario final.
- Respalidar la información.
- Entregar un reporte anexando bitácoras de las notas.

2.6. Actividades

La actividad principal de monitoreo de medio periodístico es escanear, editar, redactar y subir al servidor la información, verificar la información e enviar al cliente final y entregar un reporte mensual.

El procedimiento a seguir son en monitoreo de prensa escrita matutina es el

| | | | |
|-------------------------------|---------|----|--------|
| Manual de procedimientos (MP) | Versión | 01 | Pág.29 |
|-------------------------------|---------|----|--------|

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO
DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA,
BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

| | | |
|-----------------------------|----------------------|---------------------|
| MP-COMPONENTES-SICTI | SICTI-MP-2012 | 2012-01-02 |
| Título | Código | Fecha de Aprobación |

3. Localizar la nota a informar
4. Escanear la nota a informar.
5. Editar la nota a informar.
6. Convertir a PDF las notas a informar.
7. Redactar la síntesis.
8. Subir al servidor los PDF.
9. Enviar Mail la Síntesis a los usuarios.
10. Realizar un respaldo a diario de la información
11. Realizar el reporte semanal y mensual.

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

| | | |
|-----------------------------|----------------------|---------------------|
| MP-COMPONENTES-SICTI | SICTI-MP-2012 | 2012-01-02 |
| Titulo | Código | Fecha de Aprobación |

2.7. Diagrama de movimiento y medición prensa matutina

El tiempo efectivo en tener una nota en PDF y redactarla en la síntesis es de 5 minutos, y en obtener la síntesis matutina con 18 notas es de 1 hora 38 minutos en promedio. Lo máximo que se ha llegado es a las 2 horas para obtener la síntesis. Esta actividad es realizada solo por una persona. La síntesis se debe enviar de 8:30 a 9:00 M.A.

| DIAGRAMA DEL FLUJO DEL MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS | | | | | | | | | |
|---|---|-----------|---|---|---------------------|---|------------------|-------------------|---------------|
| Objetivo del diagrama: Monitoreo de medios informativos | | | | | No. De diagramas: 3 | | | | |
| Sistema Informático: Prensa escrita (síntesis matutina) | | | | | | | | | |
| El diagrama inicia en: Encendido de equipos | | | | | | | | | |
| El diagrama termina en: Apagados de equipos. | | | | | | | | | |
| Elaborado por: Ing. Herminio Aarón Díaz Maza | | | | | Fecha: | | | | |
| No. | Descripción | Actividad | | | | | Tiempo (minutos) | | Observaciones |
| | | ○ | ➔ | ◻ | ◻ | ◻ | 1 nota | Síntesis matutina | |
| 1 | Encender los equipos electrónicos. | ○ | | | | | 2 | | No varia |
| 2 | Localizar la nota a informar | ○ | | | | | 1 | 18 | 25 notas |
| 3 | Escanear la nota a informar | ○ | | | | | 1 | 18 | 25 notas |
| 4 | Editar la nota a informar | | | ○ | | | 0.5 | 9 | 25 notas |
| 5 | Convertir a PDF la nota a informar | | | ○ | | | 0.5 | 9 | 25 notas |
| 6 | Redactar la nota para la síntesis | ○ | | | | | 2 | 36 | 25 notas |
| 7 | Subir al servidor los PDF | ○ | | | | | 0.20 | 3.6 | 25 notas |
| 8 | Enviar por mail la síntesis a los usuarios | ○ | | | | | | 5 | No varia |
| 9 | Realizar un respaldo de la información a diario | ○ | | | | | | 5 | No varia |

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

| | | |
|----------------------|---------------|---------------------|
| MP-COMPONENTES-SICTI | SICTI-MP-2012 | 2012-01-02 |
| Título | Código | Fecha de Aprobación |

2.8. Flujograma

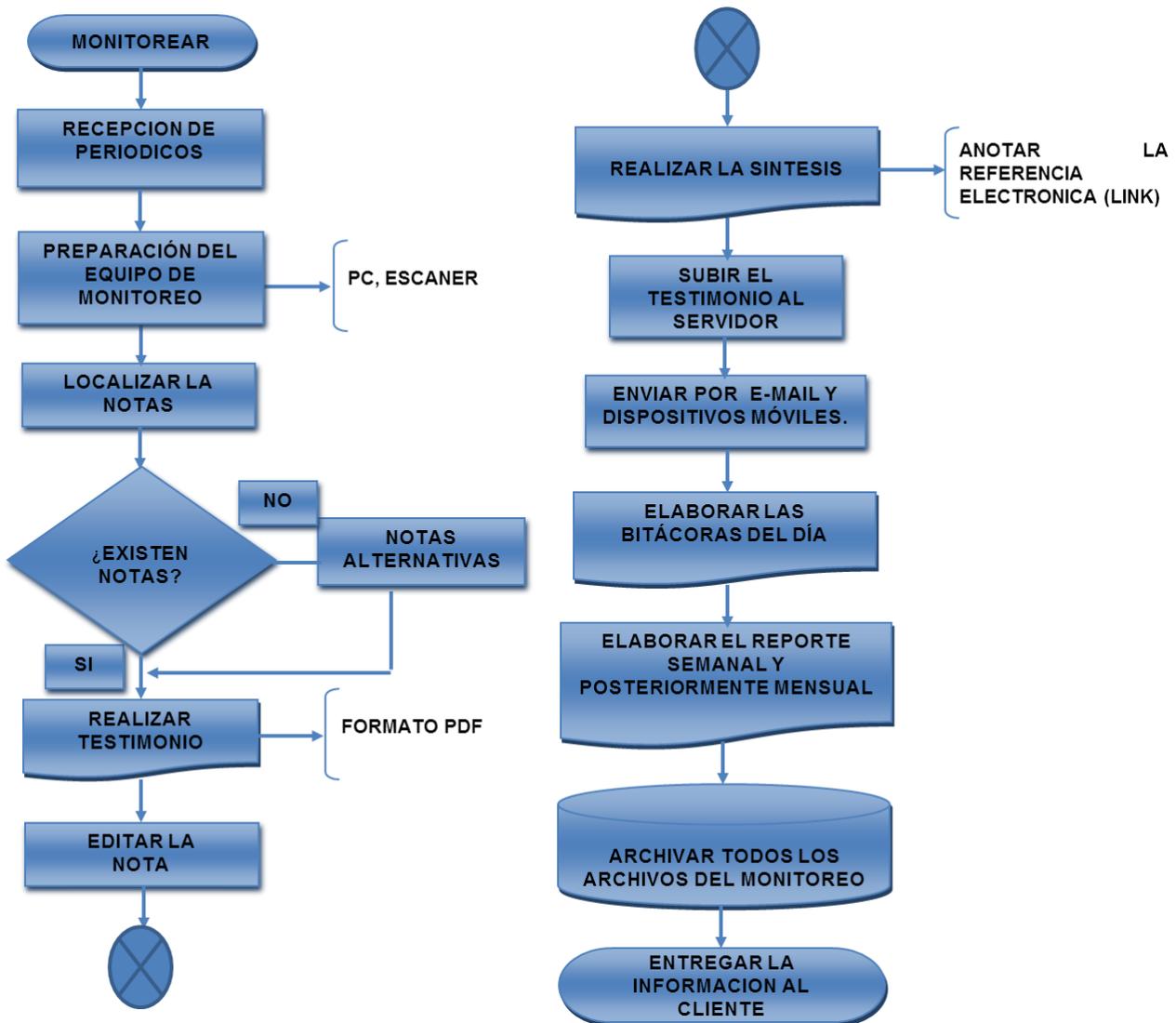


Figura. B.14. Flujograma de prensa matutina (Fuente: datos recopilados de la empresa, 2012)

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

| | | |
|----------------------|---------------|---------------------|
| MP-COMPONENTES-SICTI | SICTI-MP-2012 | 2012-01-02 |
| Título | Código | Fecha de Aprobación |

2.9. Documentos y formatos

- PDF (Testimonio), se antepone una nomenclatura de identificación de la nota con ciertas características como se observa en la figura B.15 al formato establecido por la empresa donde se ubica la nota monitoreada de prensa colocando una respectiva imagen escaneada del periódico como se ve posteriormente en la figura B.16.

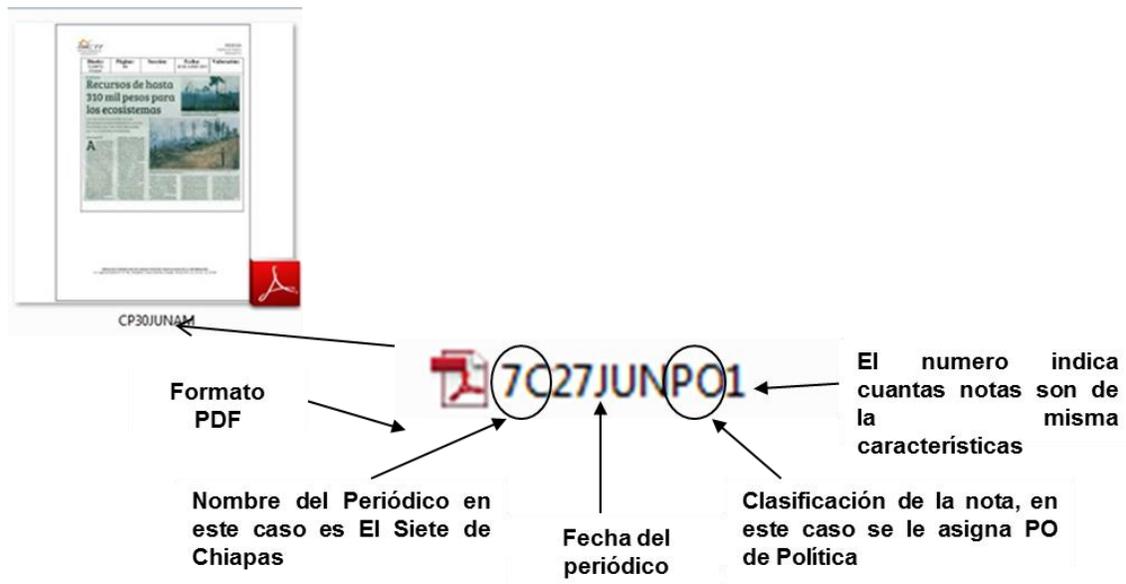


Figura B.15. Nomenclatura de prensa escrita matutina del formato PDF
(Fuente: datos recopilados de la empresa, 2012)

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

| | | |
|----------------------|---------------|---------------------|
| MP-COMPONENTES-SICTI | SICTI-MP-2012 | 2012-01-02 |
| Título | Código | Fecha de Aprobación |



Servicios Integrales de
Consultoría en TI

SÍNTESIS
Análisis de Medios
Informativos

| | | | | |
|----------------------------|-----------------------|----------------------|-----------------------------------|--------------------|
| Diario: NOTICIAS | Página: 12A | Sección: - | Fecha: 30 DE JUNIO 2013 | Valoración: |
|----------------------------|-----------------------|----------------------|-----------------------------------|--------------------|

CON POLÍTICAS DE CONSERVACIÓN

Fundamental para mi gobierno el medio ambiente: Manuel Velasco

Se instrumentan políticas públicas para la conservación a los recursos naturales en la entidad, afirmó el mandatario en el Día Mundial del Árbol

La Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales, en coordinación con el Gobierno del Estado de Chiapas, instrumentó políticas públicas para la conservación de los recursos naturales en la entidad, afirmó el gobernador Manuel Velasco Coello, durante el Día Mundial del Árbol.

En un momento ambientalista que se vive en todo el mundo, el mandatario chiapaneco afirmó que el medio ambiente es fundamental para el desarrollo sustentable de la entidad y que el gobierno del Estado de Chiapas se compromete a instrumentar políticas públicas para la conservación de los recursos naturales en la entidad.

En un momento ambientalista que se vive en todo el mundo, el mandatario chiapaneco afirmó que el medio ambiente es fundamental para el desarrollo sustentable de la entidad y que el gobierno del Estado de Chiapas se compromete a instrumentar políticas públicas para la conservación de los recursos naturales en la entidad.



MANUEL VELASCO COELLO durante el Día Mundial del Árbol en la ciudad de San Cristóbal de las Casas, Chiapas.

El gobernador Velasco Coello afirmó que el medio ambiente es fundamental para el desarrollo sustentable de la entidad y que el gobierno del Estado de Chiapas se compromete a instrumentar políticas públicas para la conservación de los recursos naturales en la entidad.

En un momento ambientalista que se vive en todo el mundo, el mandatario chiapaneco afirmó que el medio ambiente es fundamental para el desarrollo sustentable de la entidad y que el gobierno del Estado de Chiapas se compromete a instrumentar políticas públicas para la conservación de los recursos naturales en la entidad.

SERVICIOS INTEGRALES DE CONSULTORÍA EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
Av. Laguna Ensueño #170 Frac. Montebello Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. Oficina (961) 22 3 28 82 / 22 3 28 86

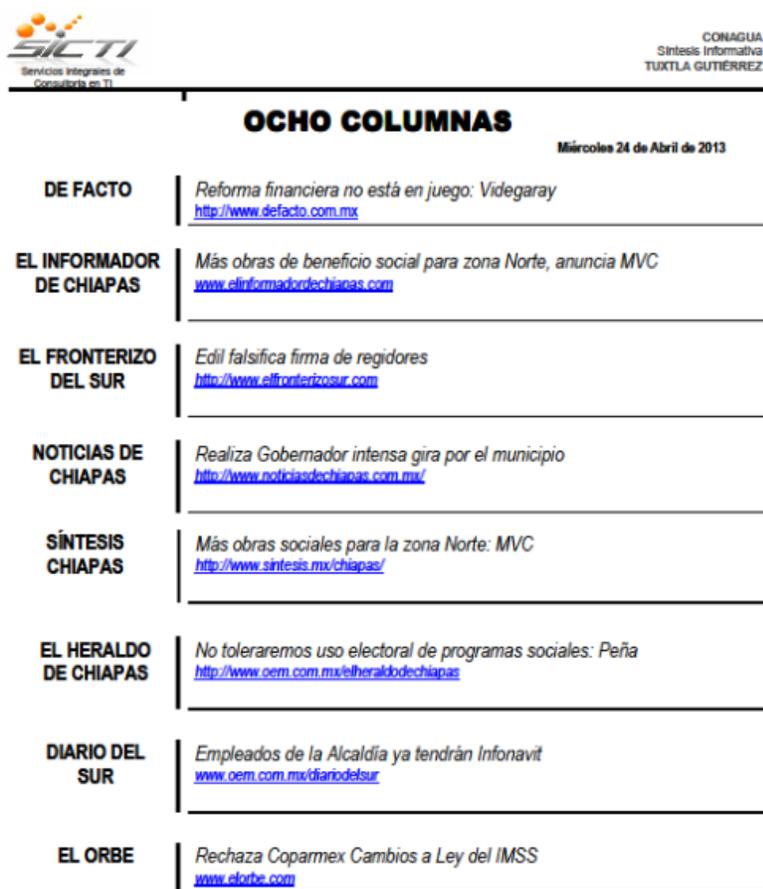
Figura B.16. Formato de prensa escrita matutina para PDF
(Fuente: datos recopilados de la empresa, 2012)

| | | | |
|-------------------------------|---------|----|--------|
| Manual de procedimientos (MP) | Versión | 01 | Pág.34 |
|-------------------------------|---------|----|--------|

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

| | | |
|----------------------|---------------|---------------------|
| MP-COMPONENTES-SICTI | SICTI-MP-2012 | 2012-01-02 |
| Título | Código | Fecha de Aprobación |

- Formato de Síntesis en Prensa Escrita Matutina, se realiza poniendo una breve descripción del testimonio PDF, anteponiendo solamente la nomenclatura con el link para su lectura completa, como se observa en la figura B.17 B.18, B.19.



SICTI
Servicios Integrales de Consultoría en TI

CONAGUA
Síntesis Informativa
TUXTLA GUTIÉRREZ

OCHO COLUMNAS
Miércoles 24 de Abril de 2013

| | |
|---------------------------------|--|
| DE FACTO | <i>Reforma financiera no está en juego: Videgaray</i> http://www.defacto.com.mx |
| EL INFORMADOR DE CHIAPAS | <i>Más obras de beneficio social para zona Norte, anuncia MVC</i> www.elinformadordechiapas.com |
| EL FRONTERIZO DEL SUR | <i>Edil falsifica firma de regidores</i> http://www.elfronterizosur.com |
| NOTICIAS DE CHIAPAS | <i>Realiza Gobernador intensa gira por el municipio</i> http://www.noticiasdechiapas.com.mx/ |
| SÍNTESIS CHIAPAS | <i>Más obras sociales para la zona Norte: MVC</i> http://www.sintesis.mx/chiapas/ |
| EL HERALDO DE CHIAPAS | <i>No toleraremos uso electoral de programas sociales: Peña</i> http://www.oem.com.mx/elheraldodechiapas |
| DIARIO DEL SUR | <i>Empleados de la Alcaldía ya tendrán Infonavit</i> www.oem.com.mx/diariodelsur |
| EL ORBE | <i>Rechaza Coparmex Cambios a Ley del IMSS</i> www.elorbe.com |

SERVICIOS INTEGRALES DE CONSULTORÍA EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Figura B.17. Formato de síntesis de prensa escrita matutina (Fuente: datos recopilados de la empresa, 2012)

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

| | | |
|----------------------|---------------|---------------------|
| MP-COMPONENTES-SICTI | SICTI-MP-2012 | 2012-01-02 |
| Titulo | Código | Fecha de Aprobación |

SICTI
Servicios Integrales de
Consultoría en TI

Síntesis Informativa
TUXTLA GUTIÉRREZ

SÍNTESIS MATUTINA
Martes 11 de diciembre del 2012

CONAGUA

- Enero, el mes más frío** Enero es el mes más frío para Chiapas, afirmó César Triana Ramírez, director técnico del Organismo de Cuenca Frontera Sur de la Conagua en Chiapas.
[DC11DICCO](#)
- Mejorar limpieza de aguas** El experto señaló que de acuerdo con datos publicados por la Comisión Nacional del Agua, a nivel nacional, únicamente el 40% de las aguas residuales son tratadas por las plantas de Tratamiento de Aguas Residuales.
[DC11DICCO1](#)
- Invierno caluroso** La presencia de un factor anómalo en el clima está generando altas temperaturas durante la tarde, superiores a los 29 grados centígrados, y fuertes descensos durante la madrugada, condiciones que se mantendrán durante la temporada invernal.
[NO11DICCO](#)
- Regresa el frío al estado: Conagua** Lluvias, fuertes rachas de viento y temperaturas menores a cinco grados centígrados serán reportadas a cinco grados centígrados serán reportadas en el estado, durante los dos próximos días, a consecuencia de la entrada del sistema invernal número 14.
[HC11DICCO](#)
- Provocará frente fríos bajas temperaturas en la entidad** Un nuevo Frente Frío estará afectando al estado de Chiapas dejando lluvias de 20 milímetros y descendiendo las temperaturas entre 4 a 6 grados, según infomó el organismo de Cuenca Frontera Sur dependiente de la Comisión Nacional del Agua (Conagua).
[SC11DICCO](#)

SERVICIOS INTEGRALES DE CONSULTORÍA EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
Av. Laguna Grande #170 Frec. Morelos, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. Oficina (01) 22 3 26 51 / 22 3 26 86

Figura B.18. Formato de síntesis de prensa escrita matutina
(Fuente: datos recopilados de la empresa, 2012)

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO
DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA,
BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

| | | |
|-----------------------------|----------------------|---------------------|
| MP-COMPONENTES-SICTI | SICTI-MP-2012 | 2012-01-02 |
| Titulo | Código | Fecha de Aprobación |

PC, SECTOR HIDRÁULICO, MEDIO AMBIENTE

Frente frío 14 continuará afectando El Sistema Nacional de Protección Civil (Sinaproc) informó que el nuevo frente frío 14 sobre el norte y noroeste del país, acompañado de una masa de aire frío interacciona con una corriente en chorro y una línea de vaguada, lo cual originará aumento de nublados, vientos fuertes y potencial de lluvias.
[DC11DICPC](#)

El Sumidero es un refugio de especies La Delegación de la Comisión Natural de Áreas Naturales Protegidas (Conanp) en la entidad, indicó que el Cañón del Sumidero es considerado el refugio del 60 por ciento de las especies terrestres del país, las que emigran todo el año a otros estados.
[CP11DICAM](#)

POLÍTICA

Educación, base para transformar México: EPN El presidente Enrique Peña Nieto, entregó la iniciativa de reforma en materia de educación con la que se crea el Servicio Profesional Docente y se reafirma la Rectoría del Estado Mexicano sobre la política educativa nacional.
[7C11DICPO](#)

Inicia conformación del nuevo gabinete Como titular de la Secretaría de Salud está Carlos Eugenio Ruiz Hernández, Carlos Morales Vázquez es el secretario de Medio Ambiente e Historia Natural (Semahn) y Mario Uvence Rojas, director general de Coneculta.
[NO11DICPO1](#)

Primer nombramiento El gobierno de Manuel Velasco Coello nombró a Daniel Sandoval Jafif como encargado de la Secretaría de Hacienda.
[NO11DICPO](#)

SERVICIOS INTEGRALES DE CONSULTORÍA EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
Av. Laguna Encanto #170 Frec. Montebello, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. Oficina (961) 223 28 82 / 223 28 86

Figura B.19. Formato de síntesis de prensa escrita matutina
(Fuente: datos recopilados de la empresa, 2012)

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

| | | |
|-----------------------------|----------------------|---------------------|
| MP-COMPONENTES-SICTI | SICTI-MP-2012 | 2012-01-02 |
| Título | Código | Fecha de Aprobación |

control de número de notas publicadas y enviada al usuario final (cliente), siguiendo el orden de aparición en el periódico y a la vez realizando una valoración de la nota.(ver la figura B.20)

| FECHA: | | | | | | | |
|---------------------------------------|--------------|----------------------|-------------------|------------|----------|---------|---------------|
| BITÁCORA DE NOTAS INFORMATIVAS PRENSA | | | | | | | |
| NUMERO DE NOTA | NOMENCLATURA | NOMBRE DEL PERIÓDICO | TITULO DE LA NOTA | VALORACIÓN | | | OBSERVACIONES |
| | | | | POSITIVA | NEGATIVA | NEUTRAL | |
| 1 | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | |
| 11 | | | | | | | |
| 12 | | | | | | | |
| 13 | | | | | | | |
| 14 | | | | | | | |
| 16 | | | | | | | |
| 16 | | | | | | | |
| 17 | | | | | | | |
| 18 | | | | | | | |
| 19 | | | | | | | |
| 20 | | | | | | | |
| 21 | | | | | | | |
| 22 | | | | | | | |
| 23 | | | | | | | |
| 24 | | | | | | | |

Figura B.20. Formato de control Bitácora síntesis de prensa escrita matutina (Fuente: datos recopilados de la empresa, 2012)

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO
DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA,
BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

| | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------|------------------------------------|---------------------------------|-----------------------|----------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|------------------|------------------------|----------------------|
| MP-COMPONENTES-SICTI | SICTI-MP-2012 | 2012-01-02 | | | | | | | | | | |
| Titulo | Código | Fecha de Aprobación | | | | | | | | | | |
| FECHA: | | | | | | | | | | | | |
| VALORACIÓN | PRENSA ESCRITA [PERIODICOS] | | | | | | | | | | | |
| | CUARTO PODER (CP) | DIARIO DE CHIAPAS (DC) | EL HERALDO (HC) | PENDULO DE CHIAPAS (PE) | SIETE DE CHIAPAS (7C) | EL SOL DE CHIAPAS (SC) | ES DIARIO POPULAR (ES) | EXPRESO DE CHIAPAS (EX) | LA VOZ DEL SURESTE (VS) | NOTICIAS (NO) | CHIAPAS HOY (CH) | TOTAL DE NOTAS |
| | POSITIVA | | | | | | | | | | | |
| | NEGATIVA | | | | | | | | | | | |
| | NEUTRAL | | | | | | | | | | | |
| TOTAL DE NOTAS | | | | | | | | | | | | |

Figura B.21. Formato de control Conteo de las notas síntesis de prensa escrita matutina
(Fuente: datos recopilados de la empresa, 2012)

Una vez elaborados estos documento se envía a otro formato general donde se cuantifica el total de notas monitoreada en la semana y al final del mes se hace sucesivamente esta actividad nuevamente pero concentrando todo el mes. Al cliente se le envía reporte preliminares semanales del comportamiento del monitoreo. Ver formato en el Anexo D

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO
DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA,
BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

| | | |
|----------------------|---------------|---------------------|
| MP-COMPONENTES-SICTI | SICTI-MP-2012 | 2012-01-02 |
| Título | Código | Fecha de Aprobación |

Recabar información de los medios de comunicación del estado de Chiapas, en este caso la prensa “periódico”, de los eventos o sucesos que acontecen diariamente (fenómenos meteorológicos, noticias de política, noticias de salud, avances tecnológicos, etcétera); y/o proporcionar la información de forma sintetizada al cliente que lo requieran el servicio.

2.3. Alcance

Son los 10 periódicos locales como: DE FACTO, EL SOL DEL SOCONUSCO, EL ORBE, NOTICIAS DE CHIAPAS, ZONA LIBRE, GRAFICO SUR DE CHIAPAS, DIARIO DEL SUR, SINTESIS , EL HERALDO DE CHIAPAS Y EL INFORMADOR DE HUIXTLA.

2.4. Responsable del procedimiento

SICTI monitoreo de medios informativos con personal capacitado en las ciencias de la comunicación.

2.5. Políticas

| | | | |
|-------------------------------|---------|----|--------|
| Manual de procedimientos (MP) | Versión | 01 | Pág.41 |
|-------------------------------|---------|----|--------|

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

| | | |
|----------------------|---------------|---------------------|
| MP-COMPONENTES-SICTI | SICTI-MP-2012 | 2012-01-02 |
| Título | Código | Fecha de Aprobación |

- Realizar y editar los pdf.
- Realizar la síntesis.
- Subir al servidor para el usuario final.
- Respalidar la información.
- Entregar un reporte anexando bitácoras de las notas.

2.6. Actividades

La actividad principal de monitoreo de medio periodístico es escanear, editar, redactar y subir al servidor la información, verificar la información e enviar al cliente final y entregar un reporte mensual.

El procedimiento a seguir son en monitoreo de prensa escrita vespertina es el siguiente:

1. Encender los equipos de cómputo.
2. Revisar y localizar en la web la nota a informar.
3. Editar la información.
4. Redactar la síntesis.

5. Subir al servidor PDF y mandar la Síntesis al usuario.
6. Respalidar toda la información.

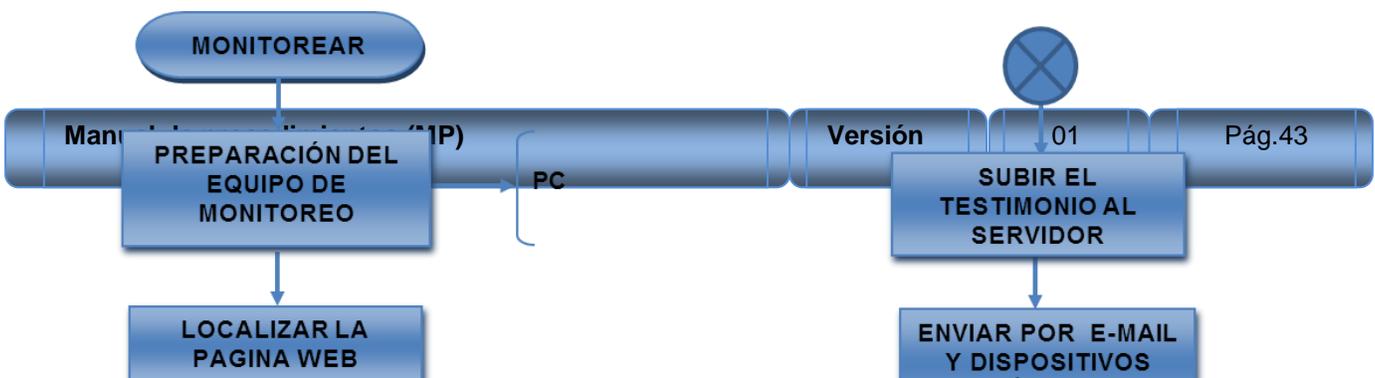
| | | | |
|-------------------------------|---------|----|--------|
| Manual de procedimientos (MP) | Versión | 01 | Pág.42 |
|-------------------------------|---------|----|--------|

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

| MP-COMPONENTES-SICTI | | SICTI-MP-2012 | | 2012-01-02 | | | | | |
|--|---|----------------------|---|---------------------|---|---|--------------|----------|---------------|
| Título | | Código | | Fecha de Aprobación | | | | | |
| El diagrama inicia en: Encendido de equipos | | | | | | | | | |
| El diagrama termina en: Apagados de equipos. | | | | | | | | | |
| Elaborado por: Ing. Herminio Aarón Díaz Maza | | | | Fecha: | | | | | |
| No. | Descripción | Actividad | | | | | Tiempo (min) | | Observaciones |
| | | ○ | ➔ | ◻ | ◻ | ◻ | 1 nota | 15 notas | |
| 1 | Localizar la nota a informar | ○ | | | | | 3 | 45 | 15 notas |
| 2 | Editar la nota a informar | | | ○ | | | 0.5 | 7.5 | 15 notas |
| 3 | Convertir a PDF la nota a informar | | | ○ | | | 0.5 | 7.5 | 15 notas |
| 4 | Redactar la nota para la síntesis | | | ○ | | | 0.5 | 7.5 | 15 notas |
| 5 | Subir al servidor los PDF | ○ | | | | | | 10 | |
| 6 | Enviar por mail la síntesis a los usuarios | ○ | | | | | | 10 | No varia |
| 7 | Realizar un respaldo de la información a diario | ○ | | | | | | 5 | No varia |
| Tiempo total | | | | | | | 4.5 | 92.5 | |

Figura B.22. Diagrama de movimiento y medición de las notas síntesis de prensa escrita vespertina (Fuente: datos recopilados de la empresa, 2012)

2.8. Flujograma



SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

| | | |
|----------------------|---------------|---------------------|
| MP-COMPONENTES-SICTI | SICTI-MP-2012 | 2012-01-02 |
| Título | Código | Fecha de Aprobación |

Figura B.23. Flujograma de prensa escrita vespertina
(Fuente: datos recopilados de la empresa, 2012)

2.9. Documentos y formatos

| | | | |
|-------------------------------|---------|----|--------|
| Manual de procedimientos (MP) | Versión | 01 | Pág.44 |
|-------------------------------|---------|----|--------|

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

| | | |
|----------------------|---------------|---------------------|
| MP-COMPONENTES-SICTI | SICTI-MP-2012 | 2012-01-02 |
| Título | Código | Fecha de Aprobación |

posteriormente en la figura B.25.

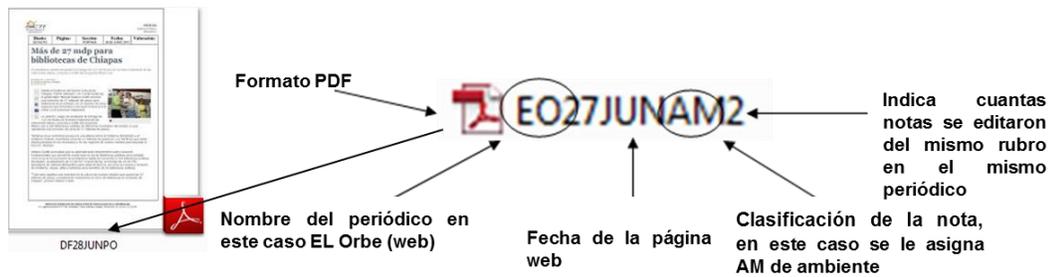


Figura B.24. Nomenclatura prensa escrita vespertina (Fuente: datos recopilados de la empresa, 2012)



SÍNTESIS
Análisis de Medios
Informativos

| Diario: | Página: | Sección: | Fecha: | Valoración: |
|----------|---------|----------|------------------|-------------|
| DE FACTO | - | PORTADA | 28 DE JUNIO 2013 | |

Más de 27 mdp para bibliotecas de Chiapas

| | | | |
|-------------------------------|---------|----|--------|
| Manual de procedimientos (MP) | Versión | 01 | Pág.45 |
|-------------------------------|---------|----|--------|

» Recorrido | De Facto
» Tuxtla Gutiérrez, Chiapas
» 2013-06-28

Desde el Auditorio del Centro Cultural de Chiapas "Jainie Sabines", en Tuxtla Gutiérrez, el gobernador Manuel Velasco Coello anunció una inversión de 27 millones de pesos para bibliotecas de la entidad, con el objetivo de tener espacios que fomenten y suscriban la lectura a la niñez y a la juventud chiapaneca.



SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

| | | |
|----------------------|---------------|---------------------|
| MP-COMPONENTES-SICTI | SICTI-MP-2012 | 2012-01-02 |
| Título | Código | Fecha de Aprobación |

Figura B.25. Nomenclatura prensa escrita vespertina
(Fuente: datos recopilados de la empresa, 2012)

- Formato de Síntesis en Prensa Escrita Vespertina, se realiza poniendo una breve descripción del testimonio PDF, anteponiendo solamente la nomenclatura con el link para su lectura completa, como se observa en la figura B.26, B.27, B.28.



OCHO COLUMNAS

Miércoles 24 de Abril de 2013

DE FACTO | *Reforma financiera no está en juego: Videgaray*
<http://www.dedefacto.com.mx>

| | | | |
|-------------------------------|---------|----|--------|
| Manual de procedimientos (MP) | Versión | 01 | Pág.46 |
|-------------------------------|---------|----|--------|

EL FRONTERIZO DEL SUR | *Edil falsifica firma de regidores*
<http://www.elfronterizosur.com>

NOTICIAS DE CIUDAD | *Realiza Gobernador intensa gira por el municipio*
<http://www.noticiasdeciudad.com.mx>

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

| | | |
|----------------------|---------------|---------------------|
| MP-COMPONENTES-SICTI | SICTI-MP-2012 | 2012-01-02 |
| Título | Código | Fecha de Aprobación |

Figura B.26. Formato de síntesis de prensa vespertina
(Fuente: datos recopilados de la empresa, 2012)



CONAGUA
Síntesis Informativa
TUXTLA GUTIÉRREZ

SÍNTESIS VESPERTINA
Miércoles 24 de Abril de 2013

CONAGUA

| | | | |
|-------------------------------|---------|----|--------|
| Manual de procedimientos (MP) | Versión | 01 | Pág.47 |
|-------------------------------|---------|----|--------|

y **Korenfeld obras** la Comisión Nacional del Agua, David Korenfeld Federman, realizaron un recorrido por las diversas obras hidráulicas que se vienen desarrollando en el sur de Chihuahua.
[DS24ABRDK](#) [HC24ABRDK](#)

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

| | | |
|----------------------|---------------|---------------------|
| MP-COMPONENTES-SICTI | SICTI-MP-2012 | 2012-01-02 |
| Título | Código | Fecha de Aprobación |

Figura B.27. Formato de síntesis de prensa vespertina (Fuente: datos recopilados de la empresa, 2012)



Declaratoria de incendios forestales En Frontera Comalapa se dio a conocer la declaratoria de los incendios forestales, ya que en esta temporada de verano se dan muchas quemas. [FC24ABRAM](#)

Descartan incendios activos en Chiapas Este lunes y martes no hubo incendios activos en Chiapas. A decir de la Comisión Nacional Forestal (Conafor), fue gracias a las bajas temperaturas que se registraron el fin de semana.

| | | | |
|-------------------------------|---------|----|--------|
| Manual de procedimientos (MP) | Versión | 01 | Pág.48 |
|-------------------------------|---------|----|--------|

Concluye campaña Ecocicla 2013 En el marco del 43º aniversario del Día de la Tierra, ciudadanía, asociaciones, organizaciones, autoridades federales, estatales y municipales unieron esfuerzos para la recolección de más de cinco toneladas de desechos electrónicos mediante el "Ecocicla 2013", organizado por el Gobierno de la Ciudad que encabeza el Presidente Municipal, Samuel Toledo Córdova, por medio de la Secretaría de Ecología Municipal

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO
DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA,
BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

| | | |
|-----------------------------|----------------------|---------------------|
| MP-COMPONENTES-SICTI | SICTI-MP-2012 | 2012-01-02 |
| Titulo | Código | Fecha de Aprobación |

Figura B.28. Formato de síntesis de prensa vespertina
(Fuente: datos recopilados de la empresa, 2012)

- Formato de control “Bitácora de notas informativas prensa escrita vespertina” al final del día se realiza una relación en este formato para tener un registro del control de número de notas editadas y envidas al usuario final (cliente), siguiendo el orden de aparición en el periódico y a la vez realizando una valoración de la nota ver la figura B.29.

| | | | | | | FECHA: |
|--|-------------------------------|------------|-------|---------|--------|---------------|
| BITÁCORA DE NOTAS INFORMATIVAS PRENSA [VESPERTINA] | | | | | | |
| NÚMERO | DESCRIPCIÓN | VALORACIÓN | FECHA | USUARIO | ESTADO | OBSERVACIONES |
| 1 | Manual de procedimientos (MP) | Versión | 01 | Pág.49 | | |
| 2 | | | | | | |
| 3 | | | | | | |
| 4 | | | | | | |
| 5 | | | | | | |
| 6 | | | | | | |
| 7 | | | | | | |

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO
DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA,
BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

| | | |
|-----------------------------|----------------------|---------------------|
| MP-COMPONENTES-SICTI | SICTI-MP-2012 | 2012-01-02 |
| Titulo | Código | Fecha de Aprobación |

Figura B.29. Formato de Bitácora de prensa vespertina
(Fuente: datos recopilados de la empresa, 2012)

- Formato de control “Cuento de las notas informativa Prensa Vespertina” en este formato se cuantifica el número de notas y se cuantifica a la vez de acuerdo a la valoración dada por el tipo de información, ver la figura B.30.

| FECHA: | | | | | | | | | | |
|------------|---------------------------------|----------------|-----------------------|-----------------------|--------------------------|---------|-----------------|---------------------|------------------|------------|
| VALORACIÓN | PAGINAS WEB [PRENSA VESPERTINA] | | | | | | | | | |
| | DE FACTO | DIARIO DEL SUR | EL FRONTERIZO DEL SUR | EL HERALDO DE CHIAPAS | EL INFORMADOR DE CHIAPAS | EL ORBE | GRAFICO DEL SUR | NOTICIAS DE CHIAPAS | SÍNTESIS CHIAPAS | ZONA LIBRE |
| POSITIVA | | | | | | | | | | |
| NEGATIVA | | | | | | | | | | |
| NEUTRAL | | | | | | | | | | |
| TOTAL | | | | | | | | | | |

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

| | | |
|----------------------|---------------|---------------------|
| MP-COMPONENTES-SICTI | SICTI-MP-2012 | 2012-01-02 |
| Título | Código | Fecha de Aprobación |

sucesivamente esta actividad nuevamente pero concentrando todo el mes. Al cliente se le envía reporte preliminares semanales del comportamiento del monitoreo. Ver formato en el Anexo D

2.1. Nombre del procedimiento

Monitoreo de medios electrónicos Internet

2.2. Procedimiento

Recabar información de los medios de comunicación del estado de Chiapas, en este caso la de internet, de los eventos o sucesos que acontecen diariamente (fenómenos meteorológicos, noticias de política, noticias de salud, avances

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

| | | |
|----------------------|---------------|---------------------|
| MP-COMPONENTES-SICTI | SICTI-MP-2012 | 2012-01-02 |
| Título | Código | Fecha de Aprobación |

2.3. Alcance

Son los 16 páginas web locas como: CUARTO PODER, CIUDAD REAL HOY, CHIAPAS HOY, DIARIO DEL SUR, DIARIO DE CHIAPAS, DIARIO DE PALENQUE, LA VOZ DEL NORTE, WWW.HUIXTLAWEB.COM, MILENIO, ICOSO, NOTICIAS MVS, TVS NOTICIAS, SEXENIO, SINTESIS Y EL UNIVERSAL.

2.5. Responsable del procedimiento

SICTI monitoreo de medios informativos con personal capacitado en las ciencias de la comunicación.

2.6. Políticas

El responsable del monitoreo de medios de comunicación de medios electrónicos internet está sujeto a las siguientes políticas:

- Revisar notas informativas en la página web.
- Editar y redactar la información.
- Subir al servidor para el usuario final.

| | | | |
|-------------------------------|---------|----|--------|
| Manual de procedimientos (MP) | Versión | 01 | Pág.52 |
|-------------------------------|---------|----|--------|

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

| | | |
|-----------------------------|----------------------|---------------------|
| MP-COMPONENTES-SICTI | SICTI-MP-2012 | 2012-01-02 |
| Titulo | Código | Fecha de Aprobación |

2.7. Actividades

La actividad principal de monitoreo de medio por internet es revisa, localizar, editar, redactar y subir al servidor la información, verificar la información e enviar al cliente final y entregar un reporte mensual.

El procedimiento a seguir son en medios electrónicos internet vespertina es el siguiente:

1. Revisar la web.
2. Localizar la nota con respecto se informara.
3. Editar la información.

4. Redactar la síntesis.
5. Subir al servidor el respaldo de la información y la síntesis.
6. Respaldar todas las notas
7. Entregar el reporte y anexando bitácoras de las notas.

2.8. Diagrama de movimiento y medición

Los tiempos y el flujo en realizar una nota de internet es 5 minutos en tener 15 notas se tienen en un lapso de 1 hora 18 minutos, el monitoreo de internet se realiza en dos bloques el primero de 8 notas y se envía a las 12:00 P.M.; el segundo bloque de 7

| | | | |
|--------------------------------------|----------------|----|--------|
| Manual de procedimientos (MP) | Versión | 01 | Pág.53 |
|--------------------------------------|----------------|----|--------|

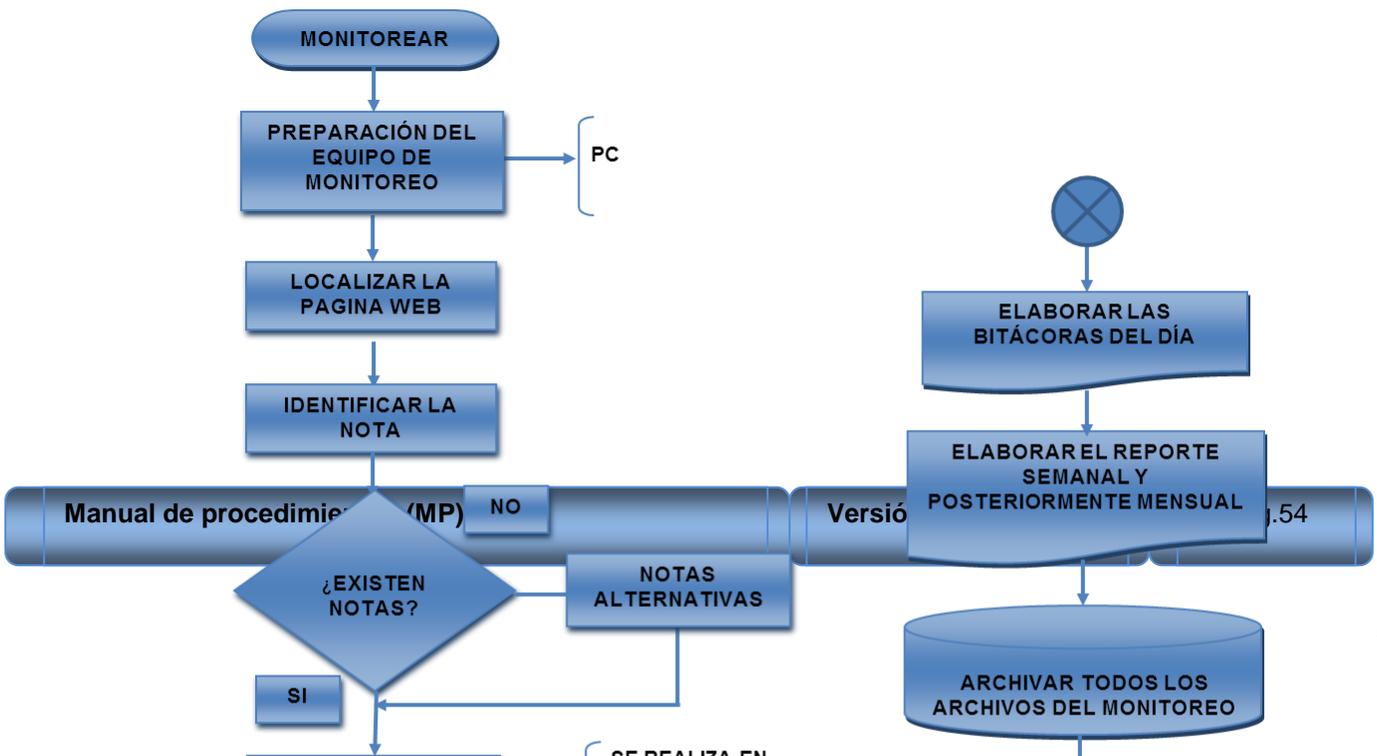
| Objetivo del diagrama: Monitoreo de medios informativos No. De diagramas: 5 | | | | |
|---|-------------|-----------|------------------|---------------|
| Sistema Informático: Medios electrónicos (internet) | | | | |
| El diagrama inicia en: Encendido de equipos | | | | |
| El diagrama termina en: Apagados de equipos. | | | | |
| Elaborado por: Ing. Herminio Aarón Díaz Maza | | Fecha: | | |
| No. | Descripción | Actividad | Tiempo (minutos) | Observaciones |

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

| | | |
|----------------------|---------------|---------------------|
| MP-COMPONENTES-SICTI | SICTI-MP-2012 | 2012-01-02 |
| Título | Código | Fecha de Aprobación |

Figura B.31. Diagrama de movimiento y medición de medios electrónicos internet (Fuente: datos recopilados de la empresa, 2012)

2.9. Flujograma



SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL



Figura B.32. Flujograma de medio electrónico internet
(Fuente: datos recopilados de la empresa, 2012)

2.10. Documentos y formatos

- El testimonio se guarda en formato Word como se observa en la figura B.33 posteriormente guardándolo en el formato prescrito, donde se le antepone una nomenclatura como se ve en la figura B.34 para luego asignarlo en la síntesis, una vez realizada la síntesis se suben todos los PDF al servidor y la síntesis se envía por Gmail a los clientes.



CONAGUA
Monitoreo de Medios
INTERNET

CUARTO PODER

Manual de procedimientos (MP)

Versión

01

Pág.55

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

| | | |
|----------------------|---------------|---------------------|
| MP-COMPONENTES-SICTI | SICTI-MP-2012 | 2012-01-02 |
| Título | Código | Fecha de Aprobación |

Figura B.33. Formato medio electrónico internet
(Fuente: datos recopilados de la empresa, 2012)

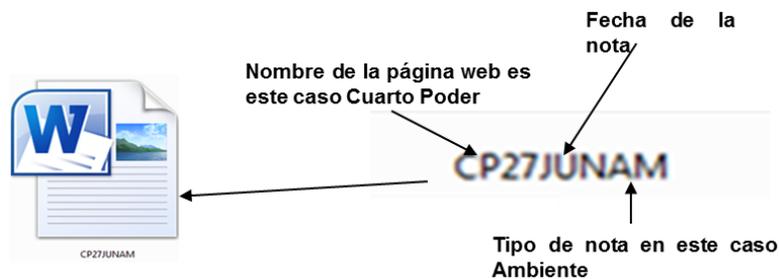


Figura B.34. Nomenclatura de medio electrónico internet
(Fuente: datos recopilados de la empresa, 2012)

- Formato de control “Bitácora de notas informativas medios electrónicos internet” al final del día se realiza una relación en este formato para tener un registro del control de número de notas editadas y enviadas al usuario final (cliente), siguiendo

| | | | |
|-------------------------------|---------|----|--------|
| Manual de procedimientos (MP) | Versión | 01 | Pág.56 |
|-------------------------------|---------|----|--------|

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

| | | |
|-----------------------------|----------------------|---------------------|
| MP-COMPONENTES-SICTI | SICTI-MP-2012 | 2012-01-02 |
| Título | Código | Fecha de Aprobación |

| NÚMERO DE NOTA | NOMENCLATURA | NOMBRE DEL PERIÓDICO | TÍTULO DE LA NOTA | VALORACIÓN | | | CONTENIDO DE LA NOTA |
|----------------|--------------|----------------------|-------------------|------------|----------|---------|----------------------|
| | | | | POSITIVA | NEGATIVA | NEUTRAL | |
| 1 | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | |
| 11 | | | | | | | |
| 12 | | | | | | | |
| 13 | | | | | | | |
| 14 | | | | | | | |

Figura B.35. Formato de control “Bitácora de notas informativas de medios electrónicos internet (Fuente: datos recopilados de la empresa, 2012)

- Formato de control “Conteo de las notas informativa medios electrónicos internet” en este formato se cuantifica el número de notas y se cuantifica a la vez de acuerdo la valoración dada por el tipo de información.(ver figura B.36)

| VALORACIÓN | PAGINAS WEB | | | | | | | | | | | | | | FECHA: | TOTAL DE NOTAS | |
|----------------|--------------|--------------------|-----------------|----------------|--------------------|-------------------|-----------|------------------|------------|-------|---------|--------------|-----------------|-------------|--------|----------------|-------------|
| | CUARTO PODER | WWW.CONASUA.SOR.MX | CIUDAD REAL HOY | DIARIO DEL SUR | DIARIO DE PALENGUE | DIARIO DE CHIAPAS | EXCELSIOR | WWW.ENEAS.COM.MX | HUXTLA WEB | ICOSO | MILENIO | NOTICIAS MVS | WWW.AMBI.ORG.MX | SEXENID.COM | | | SINTESIS.MX |
| POSITIVA | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| NEGATIVA | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| NEUTRAL | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| TOTAL DE NOTAS | | | | | | | | | | | | | | | | | |

TABLA DE INTERNET. NUMERO DE NOTAS MONITOREADAS EN EL DIA.

Figura B.36. Formato de control “Conteo de las notas informativas de medios electrónicos internet (Fuente: datos recopilados de la empresa, 2012)

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN MONITOREO
DE MEDIOS INFORMATIVOS EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA,
BASADO EN LA REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

| | | |
|----------------------|---------------|---------------------|
| MP-COMPONENTES-SICTI | SICTI-MP-2012 | 2012-01-02 |
| Título | Código | Fecha de Aprobación |

en el Anexo D

Anexos

Todos los formatos y sistema de controles se encuentran en los Anexo C y Anexo D de la tesis.

ANEXO C

FORMATOS DE NOTAS

FORMATOS DE NOTAS

Los formatos que se utilizan en la gestión de los servicios en Monitoreo de Medios Informativos proporcionando Síntesis y Monitoreo Temático de Medios de Comunicación Impresos, Electrónicos y Redes Sociales son:

1. Televisión
2. Radio
3. Prensa Escrita y Vespertina
4. Internet

TV AZTECA CHIAPAS

Lunes 27 de mayo de 2013

Conductor: **Karina Toalá y Otoniel Martínez** Género: **Nota Informativa**
Programa: **Hechos Chiapas** Canal: **13**
Horario: **14:30 a 15:00 hrs** Duración: **00:00:43**
Aparición: **14:38hrs**

ENCHARCAMIENTOS Y 38 CASAS AFECTADAS POR LLUVIAS EN LA CAPITAL CHIAPANECA

Otoniel Martínez (conductor): Hasta el momento las lluvias han dejado en la ciudad capital, encharcamientos y 38 casa afectadas, las autoridades piden extremar precauciones y seguir las recomendaciones emitidas ya que en las próximas horas las lluvias alcanzaran los 150 mm.

César Triana Ramírez (Dir. Técnico de la Conagua): Sus bandas nubosas cubren fácilmente 400 kilómetros y ya están generando precipitaciones en el estado de Chiapas al menos en los próximos tres días. Del 29 al 30 las probabilidades de precipitaciones van a ser mayores a 150 mm y los que es del 30 a 31 igual en toda la extensión de la costa chiapaneca mayores a 150 mm.

Referencia Informativa: www.sicti.mx/monitoreo/video/HCHIS_27MAY_CTE2.wmv

Formato C.1. Formato de nota de televisión
(Fuente: Datos recopilados de la empresa)

RADIO NÚCLEO

Sábado 29 de Junio de 2013

Conductor: **Miguel Ángel Osio**

Género: **Nota informativa**

Programa: **Notinúcleo**

Cadena: **Extremo Fm**

Aparición: **03:11 Hrs**

Duración: **00:02:49**

Frecuencia: **90.3FM**

PROTECCIÓN CIVIL INFORMA QUE SE ESPERAN LLUVIAS PARA ESTE FIN DE SEMANA

Miguel Ángel Osio (conductor): *La onda tropical número 6 se ubicará frente a las costas de Quintana Roo y en las costas de Nicaragua y Honduras, avanzará hacia el oeste y va a favorecer el aumento de nublados para la Península de Yucatán. Vamos con mi compañera Angélica Vázquez, ella tiene el pronóstico del tiempo para este fin de semana.*

Angélica Vázquez (reportera): *Isidro Hernández, director de emergencias del Sistema Estatal de Protección Civil, dio a conocer que la lluvia que se presentó en el municipio de Chiapa de Corzo la noche de este viernes fue en promedio de 50 mm., la cual no causó afectaciones mayores. Es importante mencionar que de acuerdo al pronóstico, se esperan lluvias para este fin de semana. El director de emergencias del Sistema Estatal de Protección Civil dio a conocer que las lluvias que se presentarán durante este fin de semana son propias de la temporada y estarán en un rango de 50 a 70 mm.*

Isidro Hernández (director de emergencias del Sistema Estatal de Protección Civil): *Las próximas 48 horas estaremos teniendo la misma condición de calorcito en el día y tormentas por la tarde noche acompañadas de actividad eléctrica. Insistir a la población que si no hay necesidad para transitar durante el periodo de lluvias o cuando esté muy intensa, hay que orillarse, hay que estacionarse, poner los intermitentes y ayudar o avisar a la población de que al frente hay una zona encharcada que pone en riesgo tanto su vehículo como su persona y evitar al máximo hacer acciones temerarias, se le llaman así puesto que eso retrasan a la población en otros sentidos de alertamiento, de aviso para el monitoreo en este caso para la ciudad capital.*

Referencia informativa: http://www.sicti.mx/monitoreo/audio/NN_29JUN_2EPC.wma

Formato C.2. Formato de nota de radio
(Fuente: Datos recopilados de la empresa)



| Diario: EL SOL DE CHIAPAS | Página: 6:A | Sección: | Fecha: 04 DE OCTUBRE 2012 | Valoración: |
|--|-----------------------|-----------------|---|--------------------|
| | | | | |

Formato C.3. Formato de nota de prensa escrita síntesis matutina para PDF
(Fuente: Datos recopilados de la empresa)

OCHO COLUMNAS

Sábado 29 de Junio de 2013

| | |
|------------------------------|---|
| CUARTO PODER | <i>Juzgado especializado en Juicio Oral Mercantil</i> http://www.cuartopoder.mx |
| DIARIO DE CHIAPAS | <i>Chiapas, Entidad pionera en establecer los nuevos sistemas de justicia oral</i> http://www.diariodechiapas.com |
| EL HERALDO DE CHIAPAS | <i>Avanza Chiapas en modernización del sistema de justicia</i> www.elheraldodechiapas.com |
| PÉNDULO DE CHIAPAS | <i>Avanza Chiapas en modernización del sistema de justicia</i> http://pendulodechiapas.com.mx/noticias-en-chiapas |
| EL SIETE DE CHIAPAS | <i>Con los juzgados especializados en juicios orales, se acerca la justicia</i> http://sie7edechiapas.com |
| ES! DIARIO POPULAR | <i>Se acerca la justicia al pueblo de Chiapas: MVC</i> www.esdiario.com.mx |
| EL SOL DE CHIAPAS | <i>Con los juzgados especializados en juicios orales, se acerca la justicia al pueblo: MVC</i> www.diariolavozdelsureste.com/ |
| LA VOZ DEL SURESTE | <i>Avanza Chiapas en modernización del sistema de justicia: Velasco</i> www.diariolavozdelsureste.com/ |
| EXPRESO CHIAPAS | <i>Avanza Chiapas en modernización del sistema de justicia: MVC</i> www.expresochiapas.com |
| NOTICIAS | <i>Acercan la justicia al pueblo con juicio oral</i> www.noticiasnet.com |

Formato C.4-A. Formato de nota de prensa escrita (Síntesis matutina)
(Fuente: Datos recopilados de la empresa)

SÍNTESIS MATUTINA
Sábado 29 de Junio del 2013

CONAGUA

Chiapas, estado con mayor riesgo de inundación y deslizamiento de tierra De acuerdo a datos de la Comisión Nacional del Agua (Conagua), Chiapas y Tabasco son los estados que presentan mayores riesgos de inundación y deslizamientos de tierra, dado que alcanzan niveles de precipitación pluvial superiores a los del resto de la república, señaló la diputada, Mirna Lucrecia Camacho Pedrero.

[7C29JUNCO](#)

Aumenta potencial de lluvias

Durante las próximas horas la entidad registrará cielo nublado, precipitaciones de fuertes a “muy fuertes” con actividad eléctrica y temperaturas de calurosas a “muy calurosas”, previó ayer el Organismo de Cuenca Frontera Sur (OCFS).

[HC29JUNCO](#)

PC, SECTOR HIDRÁULICO, MEDIO AMBIENTE

Se suma PC a operativo contra el dengue

El Sistema Estatal de Protección Civil, se suma al operativo de control de dengue que realiza la Secretaría de Salud en Chiapas, a través de la instalación del Comité Estatal de Emergencias en donde se homologaron criterios de difusión con diversas dependencias federales y estatales para establecer líneas de acción en el combate del mosquito transmisor.

[ES29JUNPC](#)

El Sabinal, un río que preocupa a población

El río Sabinal, eterno afluente que recorre y atraviesa la capital chiapaneca, se ha convertido en uno de los temas más recurrentes durante la temporada de lluvias.

[CP29JUNHI](#)

Se vislumbra una buena intención en el Smapa

Tras el anuncio del sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado (Smapa) de concesionamiento en la parte operativa, expertos en finanzas auguran una buena estrategia por parte del Ayuntamiento capitalino este cambio, aunque reconocieron que deben blindar ciertos rubros para que no suceda lo mismo que con PROACTIVA.

[DC29JUNHI](#)

Formato C.4-B. Formato de nota de prensa escrita (Síntesis matutina)
(Fuente: Datos recopilados de la empresa)

Dren, una porquería

El dren pluvial del sur oriente de la ciudad no sirve. Así lo manifestaron habitantes de las colonias El Roble, Santa Anna y Bienestar Social, quienes consideraron esta obra uno de los grandes fraudes perpetrados.

[NO29JUNHI](#)

Chiapas verde reforesta Valle de Tulijá

Más de 800 arbolitos fueron plantados por integrantes de la Fundación Chiapas Verde que encabeza el alcalde verdecologista de Chilón, Leonardo Guirao, en el llamado Valle de Tulijá, en la zona de Palenque.

[PC29JUNAM](#)

Piden proteger los recursos forestales

El Día Mundial del Árbol, que se celebra cada 28 de junio, es una oportunidad para recordar la importancia de proteger 139 millones de hectáreas de la superficie forestal del país y contrarrestar los efectos de la deforestación.

[CP29JUNAM](#)

POLITICA

Cursos para impulsar los negocios forestales

El procurador general de Justicia del Estado, Raciél López Salazar, reiteró el compromiso de la actual administración para trabajar de la mano con las organizaciones no gubernamentales, la sociedad civil, las instituciones educativas y los medios de comunicación para prevenir la violencia en contra de las mujeres y garantizar su seguridad.

[CH29JUNPO](#)

Se impulsan políticas para garantizar a las mujeres su derecho a una vida libre de violencia: PGJE

Chiapas es una de las entidades pioneras en establecer los nuevos sistemas de justicia oral, tanto en materia penal como en materia mercantil, creando los juzgados de oralidad, los cuales están dotados con las herramientas tecnológicas necesarias, la infraestructura y el capital humano capacitado para acercar la justicia al pueblo.

[ES29JUNPO](#)

Formato C.4-C. Formato de nota de prensa escrita (Síntesis matutina)
(Fuente: Datos recopilados de la empresa)



| Diario: EL SOL DE CHIAPAS | Página: 6:A | Sección: | Fecha: 04 DE OCTUBRE 2012 | Valoración: |
|--|-----------------------|-----------------|---|--------------------|
| | | | | |

Formato C.5. Formato de nota de prensa vespertina para PDF
(Fuente: Datos recopilados de la empresa)

OCHO COLUMNAS

Viernes 28 de Junio de 2013

EL ORBE

Detectados 659 Casos de Dengue; 1 Muerto
www.elorbe.com

HERALDO DE CHIAPAS

*Encabeza Velasco intercambio de desechos reciclables por
alimentos*
www.oem.com.mx/elheraldodechiapas

DE FACTO

PGJ de Tabasco solicita traslado de Granier
www.defacto.com.mx

SÍNTESIS CHIAPAS

Dará Segob seguridad en comicios
www.sintesis.mx

Formato C.6-A. Formato de nota de prensa vespertina
(Fuente: Datos recopilado de la empresa)

SÍNTESIS VESPERTINA
Viernes 28 de Junio de 2013**CONAGUA****Continúa el pronóstico de lluvias para el oriente, centro y sur del país**

Un canal de baja presión que se extiende desde Tamaulipas hasta el oriente de Oaxaca, genera nublados con probabilidad de precipitaciones de moderadas a fuertes en el oriente y centro del país, y muy fuertes en el sur, informó el Servicio Meteorológico Nacional (SMN), dependiente de la Comisión Nacional del Agua (Conagua).

[HC28JUNCO](#)

PC, SECTOR HIDRÁULICO, MEDIO AMBIENTE**De pésima calidad red de drenaje en Huehuetán**

La ciudadanía en general y principalmente habitantes del barrio San Agustín, denuncian públicamente irregularidades en la introducción de drenaje sanitario en la zona.

[EO28JUNHI](#)

Conjuran emplazamiento de huelga en SMAPA

El más de medio millón de trabajadores del Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado (Smapa) decidió no irse a huelga y darle una nueva oportunidad a los directivos para que cumplan sus compromisos con la base trabajadora.

[HC28JUNHI](#)

Gusano descortezador azota biósfera del "Tacaná"

El director de la Reserva de la Biosfera del Volcán Tacaná, Francisco Jiménez González, reveló que más de siete mil hectáreas, en promedio, de Pino y Pinabetos, continúan siendo afectadas por la presencia del gusano descortezador, donde a pesar del 40% de avance en saneamiento que se ha realizado, la especie acaba con los árboles.

[EO28JUNAM](#)

Formato C.6-B. Formato de nota de prensa vespertina
(Fuente: Datos recopilado de la empresa)

Sagarpa debe informar sobre inspecciones a programas en 6

estados: IFAI

El Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos (IFAI) ordenó a la Sagarpa buscar y dar a conocer las inspecciones sobre la operación de todos los programas de apoyo correspondientes a los estados de Querétaro, Tlaxcala, Puebla, Hidalgo, Oaxaca y Morelos, entre enero y marzo de 2013.

[HC28JUNAM](#)

POLÍTICA

Más de 27 mdp para bibliotecas de Chiapas

Desde el Auditorio del Centro Cultural de Chiapas "Jaime Sabines", en Tuxtla Gutiérrez, el gobernador Manuel Velasco Coello anunció una inversión de 27 millones de pesos para bibliotecas de la entidad, con el objetivo de tener espacios que fomenten y acerquen la lectura a la niñez y a la juventud chiapaneca.

[DF28JUNPO](#)

Inicia campaña "Limpiemos Tuxtla"

Con la puesta en marcha de la campaña "Limpiemos Tuxtla", los habitantes de la capital chiapaneca se distinguirán como un ejemplo de participación a favor del medio ambiente y respeto a la naturaleza.

[SC28JUNPO](#)

Formato C.6-C. Formato de nota de prensa vespertina
(Fuente: Datos recopilado de la empresa)

Web: www.eluniversal.com.mx

Sección: Nación

Género: Nota Informativa

Publicación: 27-06-13

TORMENTA COSME SEGUIRÁ DEBILITÁNDOSE: SMN

27 Junio 2013

La tormenta tropical "Cosme" seguirá debilitándose en las próximas horas sobre el océano Pacífico mientras se aleja de las costas mexicanas, informó hoy el Servicio Meteorológico Nacional (SMN). En un comunicado emitido a las 04.30 hora local (09.30 GMT), el organismo indicó que la tormenta se encuentra 900 kilómetros al suroeste de Bahía Magdalena y 1.020 kilómetros al oeste-suroeste de Cabo San Lucas, ambas localidades situadas en el noroccidental estado de Baja California Sur. "Cosme" se desplaza a 26 kilómetros por hora con dirección oeste-noroeste, cada vez más lejos de las costas mexicanas, y registra vientos sostenidos de 75 kilómetros por hora y rachas de hasta 95 kilómetros, señaló el SMN. El sistema mantendrá nublados importantes con potencial de lluvias de fuertes a muy fuertes en los estados de Baja California Sur, Sinaloa, Nayarit, Jalisco, Colima y Michoacán, así como oleaje elevado, precisó. El organismo pronosticó que "Cosme" seguirá desplazándose hacia el oeste-noroeste y "al ingresar en aguas menos cálidas, continuará debilitándose paulatinamente". El Meteorológico recomendó a la población de zonas costeras y a la navegación marítima de los estados mencionados extremar precauciones por lluvia, viento y oleaje, así como por posibles inundaciones y deslizamientos de tierra. Los expertos pronostican que en la presente temporada en el Pacífico, que comenzó el 15 de mayo pasado y terminará en noviembre próximo, habrá unos cuatro huracanes intensos, cuatro moderados y seis tormentas tropicales.

Nota informativa: <http://www.eluniversal.com.mx/notas/932409.html>

Formato C.7. Formato de nota de medio electrónico internet
(Fuente: Datos recopilados de la empresa)



ANEXO D

FORMATOS DE CONTROLES

Y

FORMATOS DE REPORTE

FORMATOS DE CONTROLES

Los formatos de controles que se utilizan en la gestión de los servicios en Monitoreo de Medios Informativos proporcionando Síntesis y Monitoreo Temático de Medios de Comunicación Impresos, Electrónicos y Redes Sociales son:

1. Recepción de periódicos
2. Bitácoras del día
3. Conteo de notas



Servicios Integrales de Consultoría en TI

| BITACORA DE RECEPCIÓN, CONTEO Y COSTEO DE LOS PERIODICOS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|----------------------------------|-------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|------------------|-----------------|---------------|--------|---------|------|
| N. | PERIODICOS | DIAS DEL MES | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | TOTAL DE ENTREGA | PRECIO UNITARIO | TOTAL A PAGAR | | | |
| | | 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 | CUARTO PODER | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | \$8.00 | \$ - | |
| 2 | DIARIO DE CHIAPAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | \$8.00 | \$ - | |
| 3 | EL HERALDO DE CHIAPAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | \$7.00 | \$ - | |
| 4 | EL PENDULO DE CHIAPAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | \$6.00 | \$ - | |
| 5 | EL SIETE DE CHIAPAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | \$8.00 | \$ - | |
| 6 | EL SOL DE CHIAPAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | \$6.00 | \$ - | |
| 7 | ESI (DIARIO POPULAR) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | \$6.00 | \$ - | |
| 8 | EXPRESO DE CHIAPAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | \$6.00 | \$ - | |
| 9 | LA VOZ DEL SURESTE | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | \$7.00 | \$ - | |
| 10 | NOTICIAS (VOZ IMAGEN DE CHIAPAS) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | \$8.00 | \$ - | |
| 11 | CHIAPAS HOY | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | | \$ - | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | - | \$70.00 | \$ - |
| RECIBIO: ING. HERMINIO AARON DIAZ MAZA | | CANTIDAD DE PERIODICOS: | | | | | | | | | | COSTO A PAGAR: | | | | | | | | | | FECHA DEL PAGO: | | | | | | | | | | | | | | | |

Formato D.1. Recepción de periódicos
 (Fuente: Basado de los datos recopilado de la empresa, 2012)

FECHA:

| BITÁCORA DE NOTAS INFORMATIVAS TELEVISIÓN | | | | | | | | | | |
|---|--------------|-------------------|---------|--------------------|-------------------------------|-------------------|------------|----------|---------|----------------------|
| NUMERO DE NOTA | NOMENCLATURA | MEDIO INFORMATIVO | EMISIÓN | HORA DE LA EMISIÓN | DURACIÓN DE LA NOTA (MINUTOS) | TÍTULO DE LA NOTA | VALORACIÓN | | | CONTENIDO DE LA NOTA |
| | | | | | | | POSITIVA | NEGATIVA | NEUTRAL | |
| 1 | | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | | | | |
| 11 | | | | | | | | | | |
| 12 | | | | | | | | | | |

Tabla de televisión 1. Bitácora de notas informativas en el día.

Formato D.2. Bitácora de televisión
(Fuente: Basado de los datos recopilados de la empresa, 2012)

| | | | | | | | | | | | FECHA: | | |
|----------------|--------------------|------------|----------|---------|------------|----------|---------|----------|----------|---------|----------------|--|--|
| CANAL | PROGRAMA | EMISIONES | | | | | | | | | TOTAL DE NOTAS | | |
| | | MATUTINA | | | VESPERTINA | | | NOCTURNA | | | | | |
| | | VALORACIÓN | | | | | | | | | | | |
| | | POSITIVA | NEGATIVA | NEUTRAL | POSITIVA | NEGATIVA | NEUTRAL | POSITIVA | NEGATIVA | NEUTRAL | | | |
| XHGC TV 5 | UN NUEVO DIA | | | | | | | | | | | | |
| XEW TV 2 | PRIMERO NOTICIAS | | | | | | | | | | | | |
| TV 10 CHIAPAS | TV 10 NOTICIAS | | | | | | | | | | | | |
| XHDY TV 5 | NOTICINCO | | | | | | | | | | | | |
| AZTECA 7 | HECHOS CHIAPAS | | | | | | | | | | | | |
| MEGACABLE | MEGACABLE NOTICIAS | | | | | | | | | | | | |
| TOTAL DE NOTAS | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |

Tabla de televisión 2. Numero de notas monitoreadas en el día.

Formato D.3. Conteo de notas de televisión
(Fuente: Basados de los datos recopilados de la empresa, 2012)



FECHA:

| BITÁCORA DE NOTAS INFORMATIVAS DE RADIO | | | | | | | | | | |
|---|--------------|-------------------|---------|--------------------|-------------------------------|-------------------|------------|----------|---------|----------------------|
| NUMERO DE NOTA | NOMENCLATURA | MEDIO INFORMATIVO | EMISIÓN | HORA DE LA EMISIÓN | DURACIÓN DE LA NOTA (MINUTOS) | TÍTULO DE LA NOTA | VALORACIÓN | | | CONTENIDO DE LA NOTA |
| | | | | | | | POSITIVA | NEGATIVA | NEUTRAL | |
| 1 | | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | | | | |
| 11 | | | | | | | | | | |
| 12 | | | | | | | | | | |

Tabla de Radio 1. Numero de notas monitoreadas en el día.

Formato D.4. Bitácora de radio
(Fuente: Basados de los datos recopilados de la empresa, 2012)



Servicios Integrales de Consultoría en TI

FECHA:

| ESTACIÓN | PROGRAMA | EMISIONES | | | | | | | | | TOTAL DE NOTAS |
|---|------------------|------------|----------|---------|------------|----------|---------|----------|----------|---------|----------------|
| | | MATUTINA | | | VESPERTINA | | | NOCTURNA | | | |
| | | VALORACIÓN | | | | | | | | | |
| | | POSITIVA | NEGATIVA | NEUTRAL | POSITIVA | NEGATIVA | NEUTRAL | POSITIVA | NEGATIVA | NEUTRAL | |
| RADIO NÚCLEO DE CHIAPAS EXTREMO FM 90.3 | NOTINUCLEO | | | | | | | | | | |
| RADIORAMA 103.5 FM | ENLACE CHIAPAS | | | | | | | | | | |
| SCRTC VIDA FM 93.9 | NOTICIA RADIO | | | | | | | | | | |
| EXA FM 98.5 | RADIO NOTICIAS | | | | | | | | | | |
| PÉNDULO RADIO INTERNET | RADIO FUTURO | | | | | | | | | | |
| IMPARCIAL RADIO 96.7 FM | HOY POR HOY | | | | | | | | | | |
| SUPREMA RADIO 640 AM | SUPREMA NOTICIAS | | | | | | | | | | |
| TOTAL DE NOTAS | | | | | | | | | | | |

Tabla de Radio 2. Numero de notas monitoreadas en el día.

Formato D.5. Conteo de notas de radio
 (Fuente: Basado de los datos recopilados de la empresa, 2012)



Servicios Integrales de Consultoría en TI



Monitoreo de Medios
PRENSA ESCRITA MATUTINA

FECHA:

| BITÁCORA DE NOTAS INFORMATIVAS PRENSA MATUTINA | | | | | | | |
|--|--------------|----------------------|-------------------|------------|----------|---------|----------------------|
| NUMERO DE NOTA | NOMENCLATURA | NOMBRE DEL PERIÓDICO | TÍTULO DE LA NOTA | VALORACIÓN | | | CONTENIDO DE LA NOTA |
| | | | | POSITIVA | NEGATIVA | NEUTRAL | |
| 1 | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | |
| 11 | | | | | | | |

Tabla de prensa matutina [periódicos] 1. Numero de notas monitoreadas en el día.

Formato D.6. Bitácora de Prensa matutina
(Fuente: Basado de los datos recopilados de la empresa, 2012)



FECHA:

| VALORACIÓN | PRENSA MATUTINA [PERIODICOS] | | | | | | | | | | | |
|----------------|------------------------------|-------------------|-----------------------|--------------------|---------------------|-------------------|-------------------|--------------------|--------------------|----------|-------------|----------------|
| | CUARTO PODER | DIARIO DE CHIAPAS | EL HERALDO DE CHIAPAS | PENDULO DE CHIAPAS | EL SIETE DE CHIAPAS | EL SOL DE CHIAPAS | ES DIARIO POPULAR | EXPRESO DE CHIAPAS | LA VOZ DEL SURESTE | NOTICIAS | CHIAPAS HOY | TOTAL DE NOTAS |
| POSITIVA | | | | | | | | | | | | |
| NEGATIVA | | | | | | | | | | | | |
| NEUTRAL | | | | | | | | | | | | |
| TOTAL DE NOTAS | | | | | | | | | | | | |

Tabla de prensa matutina [periódicos] 1. Numero de notas monitoreadas en el día.

Formato D.7. Conteo de nota de prensa matutina
(Fuente: Basado de los datos recopilados de la empresa, 2012)



FECHA:

| BITÁCORA DE NOTAS INFORMATIVAS PRENSA [VESPERTINA] | | | | | | | |
|---|--------------|----------------------|-------------------|------------|----------|---------|----------------------|
| NUMERO DE NOTA | NOMENCLATURA | NOMBRE DEL PERIÓDICO | TÍTULO DE LA NOTA | VALORACIÓN | | | CONTENIDO DE LA NOTA |
| | | | | POSITIVA | NEGATIVA | NEUTRAL | |
| 1 | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | |

Tabla de prensa [vespertina] 1. Numero de notas monitoreadas en el día.

Formato D.8. Bitácora de Prensa vespertina
(Fuente: Basado en los datos recopilados de la empresa, 2012)



Servicios Integrales de Consultoría en TI

FECHA:

| VALORACIÓN | PAGINAS WEB [PRENSA VESPERTINA] | | | | | | | | | | |
|-------------|---------------------------------|----------------|-----------------------|-----------------------|--------------------------|---------|-----------------|---------------------|------------------|------------|----------------|
| | DE FACTO | DIARIO DEL SUR | EL FRONTERIZO DEL SUR | EL HERALDO DE CHIAPAS | EL INFORMADOR DE CHIAPAS | EL ORBE | GRAFICO DEL SUR | NOTICIAS DE CHIAPAS | SİNTESIS CHIAPAS | ZONA LIBRE | TOTAL DE NOTAS |
| POSITIVA | | | | | | | | | | | |
| NEGATIVA | | | | | | | | | | | |
| NEUTRAL | | | | | | | | | | | |
| TOTAL NOTAS | | | | | | | | | | | |

Tabla de prensa [vespertina] 2. Numero de notas monitoreadas en el día.

Formato D.9. Conteo de prensa vespertina
(Fuente: Basado en los datos recopilados de la empresa, 2012)



FECHA:

| BITÁCORA DE NOTAS INFORMATIVAS INTERNET | | | | | | | |
|---|--------------|----------------------|-------------------|------------|----------|---------|----------------------|
| NUMERO DE NOTA | NOMENCLATURA | NOMBRE DEL PERIÓDICO | TÍTULO DE LA NOTA | VALORACIÓN | | | CONTENIDO DE LA NOTA |
| | | | | POSITIVA | NEGATIVA | NEUTRAL | |
| 1 | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | |

Tabla de internet 1. Numero de notas monitoreadas en el día.

Formato D.10. Bitácora de internet
(Fuente: Basado en los datos recopilados de la empresa, 2012)



FECHA:

| VALORACIÓN | PAGINAS WEB | | | | | | | | | | | |
|----------------|--------------|----------------------|-----------------|----------------|--------------------|-------------------|-----------|--------------------|-------------|-------|---------|----------------|
| | CUARTO PODER | WWW. CONAGUA. GOB.MX | CIUDAD REAL HOY | DIARIO DEL SUR | DIARIO DE PALENQUE | DIARIO DE CHIAPAS | EXCELSIOR | WWW. ENEAS. COM.MX | HUIXTLA WEB | ICOSO | MILENIO | TOTAL DE NOTAS |
| POSITIVA | | | | | | | | | | | | |
| NEGATIVA | | | | | | | | | | | | |
| NEUTRAL | | | | | | | | | | | | |
| TOTAL DE NOTAS | | | | | | | | | | | | |

Tabla de internet 2. Numero de notas monitoreadas en el día.

Formato D.11. Conteo de internet
(Fuente: Basado de los datos recopilados de la empresa, 2012)

Nota: Se suprimió cuatro medios de comunicación para apreciación del formato.

FORMATOS DE REPORTE

Los formatos de reporte que se utilizan en la gestión de los servicios en Monitoreo de Medios Informativos proporcionando Síntesis y Monitoreo Temático de Medios de Comunicación Impresos, Electrónicos y Redes Sociales son:

1. Reporte semanal
2. Reporte mensual
3. Informe mensual

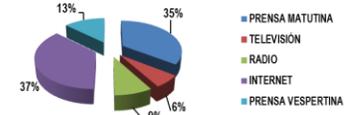
Con respecto a la fecha del 24 al 30 de Junio de 2013 se recopilaron 280 notas de las cuales 78 notas son positivas, 5 notas son negativas y 197 notas neutras.

RESUMEN DEL MONITOREO

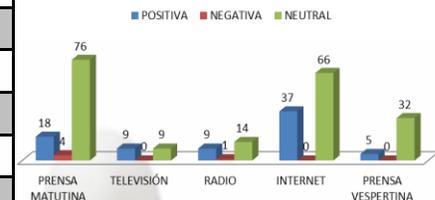
| MEDIO INFORMATIVO | TOTAL DE NOTAS | TOTAL DE PORCENTAJE | VALORACION | SUBTOTAL DE NOTAS | SUBTOTAL DE PORCENTAJE |
|-------------------|----------------|---------------------|------------|-------------------|------------------------|
| PRENSA MATUTINA | 98 | 35.0% | POSITIVA | 18 | 18.4% |
| | | | NEGATIVA | 4 | 4.1% |
| | | | NEUTRAL | 76 | 77.6% |
| TELEVISIÓN | 18 | 6.4% | POSITIVA | 9 | 50.0% |
| | | | NEGATIVA | 0 | 0.0% |
| | | | NEUTRAL | 9 | 50.0% |
| RADIO | 24 | 8.6% | POSITIVA | 9 | 37.5% |
| | | | NEGATIVA | 1 | 4.2% |
| | | | NEUTRAL | 14 | 58.3% |
| INTERNET | 103 | 36.8% | POSITIVA | 37 | 35.9% |
| | | | NEGATIVA | 0 | 0.0% |
| | | | NEUTRAL | 66 | 64.1% |
| PRENSA VESPERTINA | 37 | 13.2% | POSITIVA | 5 | 13.5% |
| | | | NEGATIVA | 0 | 0.0% |
| | | | NEUTRAL | 32 | 86.5% |
| TOTAL DE NOTAS | 280 | 100.0% | POSITIVA | 78 | 27.9% |
| | | | NEGATIVA | 5 | 1.8% |
| | | | NEUTRAL | 197 | 70.4% |



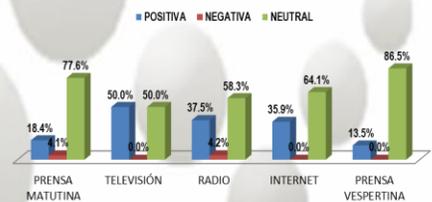
PORCENTAJE TOTAL DE NOTAS
24-30 JUNIO 2013



COMPORTAMIENTO DE LAS NOTAS
24-30 JUNIO 2013



COMPORTAMIENTO DE LAS NOTAS
24-30 JUNIO 2013



TOTAL DEL COMPORTAMIENTO
DE LAS NOTAS
24-30 JUNIO 2013



Con respecto a las valoraciones de las notas, se estableció el criterio con respecto a:

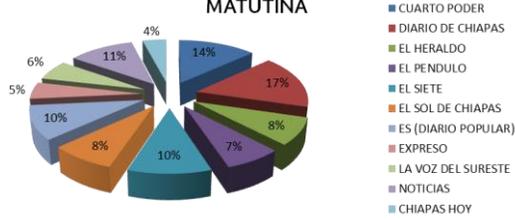
Positivas.- Son las notas informativas que denotan una percepción de acciones preventivas o informativas a favor de la población, es decir, la idea principal es en relación a informar de las actividades diversas que realiza la Comisión Nacional.

Negativa.- Son las notas informativas que reflejan un sentido de omisiones con respecto a las acciones preventivas que puedan ser desde la percepción de la nota, responsabilidad de CONAGUA

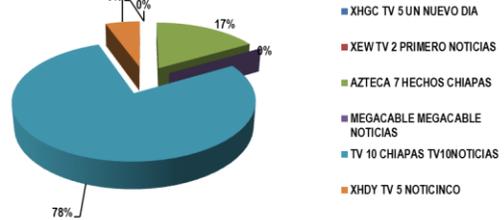
Neutral.- Son las notas que no reflejan ninguna relación concerniente a CONAGUA o el contenido de las mismas no se asume como interés a temas relacionados propiamente en materia de agua o medio ambiente.

Formato D.12-A. Reporte semanal del monitoreo de medios
(Fuente: Basado de los datos recopilados de la empresa, 2012)

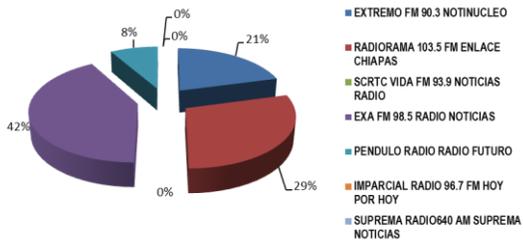
GRAFICA DE MAYOR IMPACTO DE PREENSA MATUTINA



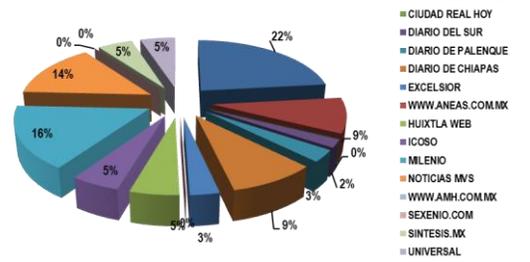
GRAFICA DE MAYOR IMPACTO DE TELEVISION



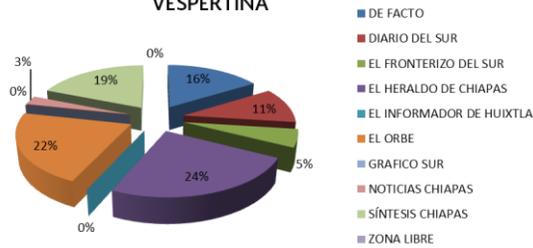
GRAFICA DE MAYOR IMPACTO DE RADIO



GRAFICA DE MAYOR IMPACTO DE INTERNET



GRAFICA DE MAYOR IMPACTO DE PREENSA VESPERTINA



Formato D.12-B. Reporte semanal del monitoreo de medios
(Fuente: Basado de los datos recopilados de la empresa, 2012)

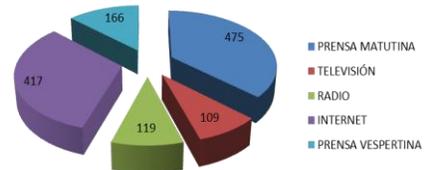
Con respecto a la fecha del mes de Junio de 2013 se recopilaron 1286 notas de las cuales 387 notas son positivas, 5 notas son negativas y 894 notas neutras.

RESUMEN DEL MONITOREO

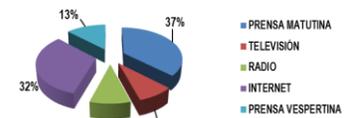
| MEDIO INFORMATIVO | TOTAL DE NOTAS | TOTAL DE PORCENTAJE | VALORACION | SUBTOTAL DE NOTAS | SUBTOTAL DE PORCENTAJE |
|-------------------|----------------|---------------------|------------|-------------------|------------------------|
| Prensa Matutina | 475 | 36.9% | POSITIVA | 120 | 25.3% |
| | | | NEGATIVA | 4 | 0.8% |
| | | | NEUTRAL | 351 | 73.9% |
| Televisión | 109 | 8.5% | POSITIVA | 32 | 29.4% |
| | | | NEGATIVA | 0 | 0.0% |
| | | | NEUTRAL | 77 | 70.6% |
| Radio | 119 | 9.3% | POSITIVA | 40 | 33.6% |
| | | | NEGATIVA | 1 | 0.8% |
| | | | NEUTRAL | 78 | 65.5% |
| Internet | 417 | 32.4% | POSITIVA | 172 | 41.2% |
| | | | NEGATIVA | 0 | 0.0% |
| | | | NEUTRAL | 245 | 58.8% |
| Prensa Vespertina | 166 | 12.9% | POSITIVA | 23 | 13.9% |
| | | | NEGATIVA | 0 | 0.0% |
| | | | NEUTRAL | 143 | 86.1% |
| TOTAL DE NOTAS | 1286 | 100.0% | POSITIVA | 387 | 30.1% |
| | | | NEGATIVA | 5 | 0.4% |
| | | | NEUTRAL | 894 | 69.5% |

GRAFICAS

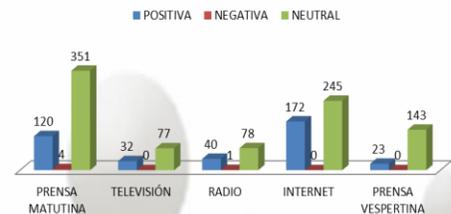
TOTAL DE NOTAS JUNIO 2013



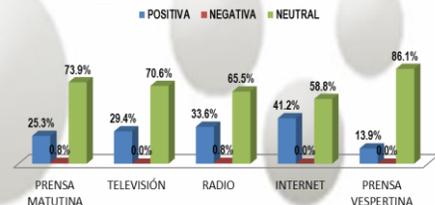
PORCENTAJE TOTAL DE NOTAS JUNIO 2013



COMPORTAMIENTO DE LAS NOTAS JUNIO 2013



COMPORTAMIENTO DE LAS NOTAS JUNIO 2013



TOTAL DEL COMPORTAMIENTO DE LAS NOTAS JUNIO 2013



Con respecto a las valoraciones de las notas, se estableció el criterio con respecto a:

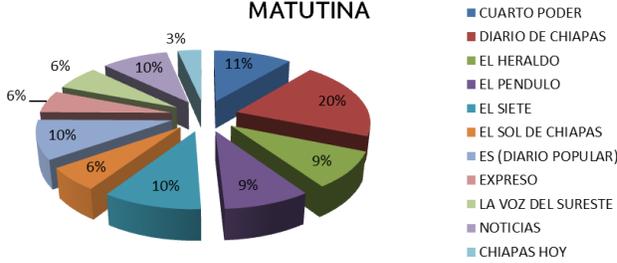
Positivas.- Son las notas informativas que denotan una percepción de acciones preventivas o informativas a favor de la población, es decir, la idea principal es en relación a informar de las actividades diversas que realiza la Comisión Nacional.

Negativa.- Son las notas informativas que reflejan un sentido de omisiones con respecto a las acciones preventivas que puedan ser desde la percepción de la nota, responsabilidad de CONAGUA

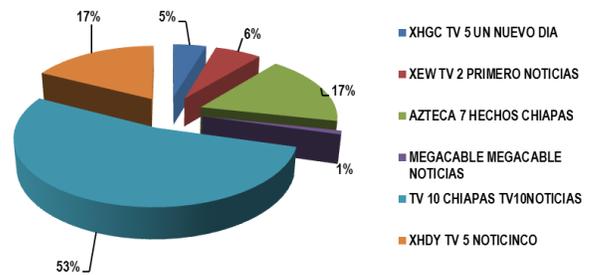
Neutral.- Son las notas que no reflejan ninguna relación concerniente a CONAGUA o el contenido de las mismas no se asume como interés a temas relacionados propiamente en materia de agua o medio ambiente.

Formato D.13-A. Reporte mensual del monitoreo de medios
(Fuente: Basado en los datos recopilados de la empresa, 2012)

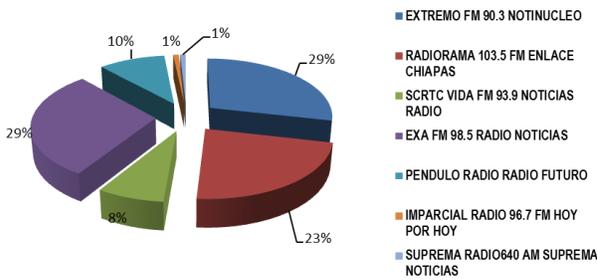
GRAFICA DE MAYOR IMPACTO DE Prensa MATUTINA



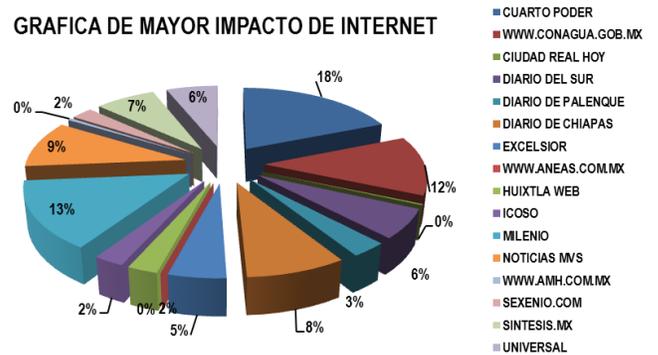
GRAFICA DE MAYOR IMPACTO DE TELEVISION



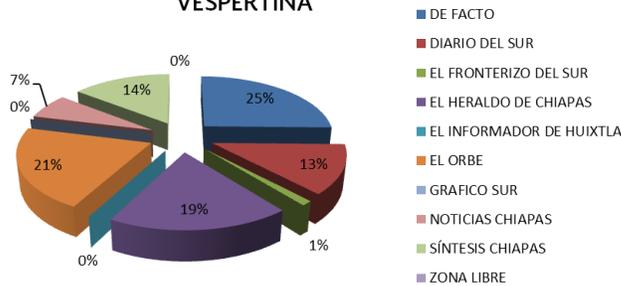
GRAFICA DE MAYOR IMPACTO DE RADIO



GRAFICA DE MAYOR IMPACTO DE INTERNET



GRAFICA DE MAYOR IMPACTO DE Prensa VESPERTINA



Formato D.13 B. Reporte mensual del monitoreo de medios
(Fuente: Basados de los datos recopilados de la empresa, 2012)

El mes de junio fue uno de los más lluviosos, esto lo dio a conocer la Comisión Nacional del Agua (Conagua), la cual estuvo informando a la población acerca de los diversos fenómenos que se hicieron presentes durante el mes, a través de los distintos medios de comunicación, los funcionarios de dicho organismo comunicaban el comportamiento del estado del tiempo.

Rodrigo Guadalupe Paredes, menciona que se pronostican lluvias en la entidad a lo largo de la primera semana de junio, al mismo tiempo dice que las lluvias que provocó “Bárbara” son más de lo que normalmente llueve en un mes, pues rompió los máximos históricos en Chiapas.

En relación al tema de las presas dijo que están óptimas condiciones, al 50% de su capacidad y que junio y julio serán meses lluviosos para el estado de Chiapas.

La CONAGUA informa que debido a una perturbación seguirán las lluvias en la entidad. En el monitoreo de este fenómeno se da a conocer que sube a 50% y después a 60% la probabilidad de que la perturbación se convierta en ciclón, lo que más tarde se confirma y este sistema se convierte en tormenta tropical llamada “Andrea”, el primer ciclón de la temporada del Atlántico.

Rodrigo Guadalupe Paredes, destacó el tema de las lluvias fuertes para Chiapas y que la tormenta tropical “Andrea”, tocó tierra el día anterior en el estado de Florida, en Estados Unidos.

Comenzando la segunda semana de junio, **César Triana Ramírez**, dice que los pronósticos indican que el mes de junio se pronostica como un mes lluvioso para el estado de Chiapas. Menciona que a 10 días del mes ha llovido el 49% de lo acostumbrado, horas después pronostica un incremento de lluvias en un 48% de lo normal.

A nivel nacional Peña Nieto enuncia que el Túnel Emisor Oriente (TEO), es un gran aporte contra inundaciones. En esta nota **David Korenfeld Federman**, director general de la CONAGUA, señala que el costo estimado de esta obra es de 32 mil millones de pesos, la diferencia de este monto con el estimado inicial, tiene como origen que esta obra no contaba con un proyecto ejecutivo y que se tenía un conocimiento deficiente de las características geológicas del terreno. La CONAGUA menciona que se le dio celeridad a la primera parte del TEO para evitar inundaciones.

En la tercera semana de junio, se dio a conocer la alerta Amarilla para algunas regiones de Chiapas por la presencia de la onda tropical número 2.

Rodrigo Guadalupe Paredes, informa que la depresión tropical número 2 ocasionará fuertes lluvias en el estado de Chiapas. Sobre este mismo tema, **César Triana Ramírez**, director técnico del Organismo Cuenca Frontera Sur, informa que el fenómeno provocará intensas lluvias en el estado. Por supuesto, se hace mención del monitoreo constante que Protección Civil mantiene debido a este fenómeno.

Rodrigo Guadalupe Paredes, indica que CONAGUA prevé el mayor potencial de lluvias para las zonas Istmo Costa y Soconusco, así como la posibilidad de que la depresión tropical 2 se convierta en tormenta tropical, por lo tanto la alerta Amarilla continúa para el estado de Chiapas. Por la tarde esta información es confirmada en la página oficial de la Comisión Nacional del Agua.

Posteriormente, Rodrigo Guadalupe Paredes, continúa el tema de la depresión tropical y reporta que el fenómeno está generando nublados en todo el estado. Aunado a ello, el monitoreo de Protección Civil reporta a través de Isidro Hernández, director de emergencias, que la tormenta tropical Barry ya no representa riesgo para Chiapas; sin embargo, sigue generando fuertes lluvias para el estado.

En el tema de los ríos, **Rodrigo Guadalupe paredes**, asegura que la condición de éstos es óptima y hay suficiente capacidad en el río Usumacinta.

Mientras que la CONAGUA, a través de su página de internet, comunica que Barry se debilita a depresión tropical, pero sigue provocando lluvias intensas en diversas zonas del país.

A nivel nacional, CONAGUA toca el tema de las presas hidroeléctricas del país, y menciona que 115 de estas presentan fallas, lo cual representa un alto índice de riesgo y potenciales daños a la población, a sus bienes e infraestructura por posible desbordamientos, por ruptura o falla de cortina.

Al cierre de la tercera semana del mes de junio, destacó el evento de la inauguración por parte del presidente Enrique Peña Nieto de la compuerta contra inundaciones el Macayo, acto que se llevó a cabo en Reforma, Chiapas. En el evento tuvieron participación el gobernador del estado, Manuel Velasco Coello, el director general de la Conagua, **David Korenfeld Federman**, entre otros.

Formato D.14-B. Informe mensual del monitoreo
(Fuente: Basado de los datos recopilados de la empresa, 2012)

En la última semana del mes, **César Triana Ramírez**, director técnico de la Conagua, ratifica que junio es el mes más lluvioso para Chiapas, destacando el seguimiento que la Comisión Nacional del Agua (Conagua), está dando a la tormenta tropical Cosme, a

pesar de que se está alejando del territorio nacional; y a dos ondas tropicales que se acercan al territorio chiapaneco y están causando lluvias en el estado.

Posteriormente, se anuncia la posibilidad de que Cosme se convierta en huracán y se alerta al estado de Chiapas, pues se prevé el aumento de lluvias propiciado por los remanentes de la tormenta para las próximas 72 horas.

César Triana, menciona nuevamente los dos sistemas tropicales que Conagua mantiene en vigilancia, mismos que están ocasionando fuertes precipitaciones en el estado de Chiapas.

Más tarde CONAGUA a través de su página de internet confirma que “Cosme” se ha convertido en huracán de categoría 1. Aunado a ello, Protección Civil informa que en nuestro estado, continuarán las lluvias muy fuertes en las regiones Istmo Costa y Soconusco, manteniéndose la alerta Amarilla en dichas regiones.

Así mismo, se anuncia la presencia de una nueva onda tropical en el estado se activa la alerta Amarilla. **Yendi Álvarez**, meteoróloga de la Conagua, informa que las lluvias se darán principalmente por las tardes y noches y con mayor intensidad en las zonas Istmo Costa, Soconusco y Selva.

Rodrigo Guadalupe Paredes informa que la onda tropical número 5 se acerca y afectará todo el fin de semana.

Para cerrar el mes, **Oscar Rascón**, meteorólogo de Conagua, informa que la onda tropical podría aumentar el potencial de las lluvias para el fin de semana y extenderse hasta el día miércoles con fuertes precipitaciones para el estado.

Conagua, a través de su página, comunica que una zona de perturbación en el océano pacífico tiene 20% de probabilidad de convertirse en ciclón, misma que más tarde incrementa a 40%. Este fenómeno ocasiona fuertes lluvias en Chiapas y esta información se da a conocer en los diferentes medios electrónicos