



UNIVERSIDAD LASALLISTA BENAVENTE
ESCUELA DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
Con estudios incorporados a la
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO



CLAVE: 8793-24

**LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL
DENTRO DE LA DELEGACIÓN ESTATAL
GUANAJUATO DEL ISSSTE.**

T E S I S

Que para obtener el título de:
LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Presenta:
VELIA MILITZA GUZMÁN GONZÁLEZ

Asesor:
LIC. JORGE DE LA ROCHA LEDEZMA

Celaya, Guanajuato. México

Octubre del 2005



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

DEDICATORIAS

Durante mi niñez tuve un sueño, este no era como todos los demás, recuerdo lo importante y especial que me parecía, aun a pesar de mi corta edad tenía una vaga idea de lo difícil que esta me resultaría, pero no por ello me doblegue. Hoy, ese sueño ya no lo es más “lo he logrado” y comprendo que aquello que me pareció inalcanzable, un problema o derrota, solamente fue una prueba de la vida que me ayudó a crecer y madurar haciéndome más fuerte, permitiéndome subir peldaños cada vez más altos y ¡vaya que hubo momentos tormentosos! lo que me hace recordar lo bien que me sentía al estar abrigada por esas personas que me dieron la fuerza y el coraje para levantarme en los tropiezos, mirar de frente y comenzar nuevamente siempre hacia el mismo objetivo.

Ese sueño, hoy es una realidad y gozo de alegría por este gran éxito que comparto no por humildad ni por agradecimiento, lo comparto por que no es solo mío, es nuestro ¡lo hemos logrado! y quiero expresar un gran reconocimiento a quienes contribuyeron en la realización de este gran sueño:

A DIOS

Gracias por darme la vida en el lugar y el momento correcto, por las personas que pusiste en mi camino y la salud que nos has brindado, por concederme el tiempo necesario para ver realizados mis sueños junto con mis seres amados pero sobre todo por la protección, seguridad y fuerza de voluntad que siempre me das.

A MIS PADRES

Por ser los cómplices principales de mi proyecto de vida el cual no hubiese sido posible sin su apoyo moral y económico, además del amor, la confianza, comprensión, y protección que nunca me ha faltado, en verdad esto que me brindan día a día es invaluable. La seguridad que proyecto, los conocimientos que adquiero y todos los éxitos que obtengo se los debo a esos dos grandes corazones que llevan dentro y que se proyectan en mi como dos grandes alas que me permiten volar y llegar hasta donde yo lo deseo.

Gracias por ser ambos, mi ejemplo a seguir, son un gran orgullo para mí pero sobre todo son el tesoro más valioso que tengo en la vida y mis esfuerzos siempre están inspirados en ustedes mis padres.

A MIS HERMANOS

Por su apoyo y compañía en estos años de camino recorrido siendo sus triunfos un ejemplo inspirador para mí. Por celebrar mis éxitos por más pequeños que estos fueran. Nelson Yanet y Zafiro se que siempre puedo contar con ustedes, son mis mas grandes apoyos. Los quiero mucho.

A MI ABUELITA JULIA

Gracias por preocuparte tanto por mí y por todas tus oraciones para que mis proyectos pudieran realizarse, eres una parte muy importante en mi vida.

A MIS MAESTROS

A esos sabios que han sembrado en mí su sabiduría, experiencia y conocimientos. Es difícil mencionarlos a todos por lo que me limito a agradecer a mis maestros desde preescolar hasta la universidad, por prepararme para vivir una vida en la que puedo decidir por mí misma. Por obsequiarme la sabiduría y la razón. Maestros muchos de ustedes fueron mis modelos a seguir, su amistad, sus consejos y orientación son las que me permitieron alcanzar esta meta que siempre compartí con cada uno de ustedes.

A MIS AMIGAS

Por compartir y ver realizar el mismo sueño al tiempo que tuve su amistad incondicional que me a permitido expresarme sin reservas, sintiendo su aceptación de mi persona, tal y como soy. Por su complicidad en mis locuras y proyectos. Por la alegría y buena vibra que me proyectaron todo este tiempo y por compartir la misma carga haciéndola mas ligera.

Maricela, Leticia, Teresa, Susy, Lolita, Sarahí, Chely, Moncerrat, Lupita Campos y Lupita Aguirre hemos recorrido un gran camino y el destino en algún momento nos unió para recibir y compartir todo ese conocimiento. Gracias por escucharme en todo momento, soy muy afortunada por haberlas encontrado pero sobre todo por compartir esta gran amistad.

ATENTAMENTE

Velia Milítza Guzmán González

INDICE

CAPITULO I ANTECEDENTES DEL ISSSTE

1.1	SURGIMIENTO DE LA SEGURIDAD SOCIAL.....	2
1.1.1	Primeras leyes en México.....	3
1.1.2	Propósito de la seguridad social.....	4
1.1.3	Creación del Instituto del Seguro Social.....	5
1.2	CREACIÓN DEL ISSSTE.....	7
1.2.1	Trabajadores y población derechohabiente.....	9
1.2.2	Servicios, prestaciones y fondos del ISSSTE.....	10
1.2.3	Infraestructura de los servicios.....	12
1.3	CREACIÓN DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE DELEGACIONES.....	14
1.3.1	Funciones.....	14
1.3.2	Objetivo.....	15
1.3.3	Delegaciones estatales regionales.....	15
1.4	ANTECEDENTES DE LA DELEGACIÓN ESTATAL GTO.....	16
1.4.1	Estructura.....	16
1.4.2	Subdirección general medica.....	17
1.4.3	Sistema de tiendas y farmacias.....	19
1.4.4	Subdelegación general de prestaciones económicas sociales y culturales.	20
1.5	UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL.....	22

CAPITULO II ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA DELEGACIÓN ESTATAL GUANAJUATO

2.1	FUNCIÓN DE LA DELEGACIÓN.....	24
2.1.1	Visión, misión y valores.....	25
2.2	ORGANIGRAMA.....	25
2.3	FUNCIONES Y ACTIVIDADES DESEMPEÑADAS POR LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA DELEGACIÓN.....	28

2.3.1 Subdelegación medica.....	28
2.3.2 Subdelegación de prestaciones.....	29
2.3.3 Subdelegación de administración.....	31
2.3.4 Jefes de las unidades.....	33
a) Unidad jurídica.....	33
b) Unidad de auditoria interna.....	34
c) Unidad de informática.....	34
d) Unidad de atención al derechohabiente y comunicación social.....	34

CAPITULO III

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES EN LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

3.1 ORGANIGRAMA.....	37
3.2 ESPECIFICACIÓN DE FUNCIONES DE LA UNIDAD.....	38
A) Atención al derechohabiente.....	38
B) Comunicación Social.....	38
3.3 ACTIVIDADES DE LA UNIDAD.....	39
3.3.1 Jefatura de la unidad.....	39
A) Con el Issste conoce y participa.....	39
B) Audiencias públicas.....	41
C) Eventos especiales.....	42
D) Issste-tel.....	44
E) Informes.....	45
F) Juntos comprometidos con el cambio.....	45
G) Apoyo y asesoría del delegado.....	45
3.3.2 Subjefatura de atención al derechohabiente.....	45
A) Reembolso.....	46
B) Seguimiento de quejas.....	46
C) Módulos.....	47
D) Informes.....	48
E) Encuestas.....	48
3.3.3 Subjefatura de comunicación social.....	50
A) Informe del consejo consultivo.....	50
B) Comunicado de prensa.....	50
C) Invitaciones.....	53
D) Fotografías.....	54
E) Directorio de los medios de comunicación.....	55
F) Archivo de notas periodísticas.....	55
G) Distribución de material impreso.....	56
3.3.4 Secretaria de la unidad.....	62

CAPITULO IV
PROCESOS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LA
UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL

4.1 REDES DEL MENSAJE.....	65
4.1.1 Redes formales internas de la unidad.....	65
A) Descendente interna.....	66
B) Horizontal interna.....	67
C) Ascendente interna	67
4.1.2 Redes formales externas de la unidad.....	68
A) Ascendente externa.....	69
B) Descendente externa.....	71
C) Horizontales externas.....	72
4.2 MÉTODOS DE DIFUSIÓN.....	74
4.2.1 Métodos de difusión oral y escrita (software).....	75
4.2.1.1 Comunicación interna.....	75
A) Informe.....	75
B) Periódico interno.....	75
C) Cronograma.....	75
D) Directorio.....	75
4.2.1.2 Comunicación interna y externa.....	76
E) Convocatoria.....	76
F) Manuales.....	76
G) Concentrado de notas informativas.....	76
H) Formatos.....	76
4.2.1.3 Comunicación externa.....	77
I) Comunicados de prensa.....	77
J) Cartel.....	77
K) Folleto.....	77
L) Buzón.....	77
M) Periódico mural.....	78
N) Módulos.....	78
Ñ) Audiencias públicas.....	78
O) Encuestas.....	79
P) Medios de comunicación.....	79
4.2.2 Métodos de difusión hardware.....	79

CAPITULO V
IMAGEN DEL ISSSTE

5.1 PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	82
5.1.1 Justificación.....	82
5.1.2 Objetivos.....	82
5.1.3 Hipótesis.....	83
5.1.4 Método.....	83

5.1.5 Muestra.....	84
5.1.6 Formato de la encuesta.....	85
5.1.7 Metodología para obtener porcentajes.....	87
5.2 RESULTADOS E INTERPRETACIONES.....	87
5.2.1 Servicios económicos.....	88
5.2.2 Servicios sociales y culturales.....	90
5.3.3 Tiendas.....	92
5.2.4 Departamentos de la delegación.....	93
5.2.5 Atención del personal de las oficinas de la delegación.....	95
5.2.6 Servicios del hospital.....	95
5.2.7 Medios por los cuales se enteran de las prestaciones servicios adelantos y programas que realiza el ISSSTE.....	98
5.2.8 Mejoras en la atención del ISSSTE.....	99
5.2.9 Imagen que proyecta el ISSSTE.....	99
5.2.10 Calificación general de servicios y prestaciones que otorga el ISSSTE.....	100
5.3 CONCLUSION DEL PROYECTO.....	101

SUGERENCIAS

CONCLUSIÓN

ANEXOS

BIBLIOGRAFIA

INTRODUCCIÓN

Este material presenta el surgimiento de la delegación del Issste Guanajuato, su evolución, estructura, organización y situación actual, pero desde el punto de vista de alguien que fue al mismo tiempo prestador y demandador del servicio, sin dejar por ello de presentar la información de una manera objetiva y verídica.

Dentro del primer capítulo se relata la problemática que vivían los trabajadores al enfermar, accidentarse, envejecer o quedar desempleados así como las luchas y leyes que permitieron que Gobierno y sociedad en conjunto crearán el Instituto de Seguridad Social y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, mejor conocido como ISSSTE, quien al paso de los años se vio obligada a crear centros Delegacionales en cada uno de los Estados de la República para cubrir la demanda existente.

Las delegaciones cuentan con estructuras organizacionales semejantes ya que no son autónomas, se rigen por las leyes y normas que establece el Instituto. A lo largo del capítulo II se apreciara, como es que en la delegación estatal Guanajuato cada área tiene ya establecidas sus funciones y actividades a realizar, no obstante, existe una preferencia ante la descripción detallada de actividades realizadas por la Unidad de atención al derechohabiente y comunicación social, ya que se pretende que el documento que usted esta a punto de leer, sirva de guía para orientar, proporcionando información elemental de las funciones que debe realizar un Licenciado en Ciencias de la Comunicación dentro de un departamento de comunicación social en cualquiera de las delegaciones del Issste o empresas gubernamentales con fines semejantes.

La información escrita en los capítulos III y IV tienen sus bases en un enfoque de comunicación organizacional ya que describe las redes por las que transita toda la información generada en la Unidad así como, el vehículo que ésta toma para llegar a su

destino, tema relacionado con las funciones que realiza el personal de la unidad ya que entre las principales funciones se encuentra conducir la comunicación entre los derechohabientes, unidades y centros de trabajo delegacionales en materia de orientación información quejas y sugerencias además de planear, programar, organizar, coordinar, supervisar y ejecutar actividades de información, difusión y relaciones públicas de la delegación, abarcando la comunicación interna y externa del Issste.

En cuanto a comunicación también cabe señalar que este material describe en su último apartado, la utilización de una herramienta valiosa que permite conocer, valorar y analizar la situación actual del Issste ante sus derechohabientes celayenses. La técnica de la encuesta permitió conocer no solo la imagen actual, también los avances logrados en los últimos tres años, los puntos fuertes así como los puntos débiles. Esto fue posible por el proyecto realizado en el año 2002 y la aplicación del mismo, pero en este mismo año (2005). A lo largo de este capítulo podrá leer como se desarrollo este trabajo y como fue que se llevo a cabo, (conocerá la hipótesis, objetivos, las metas, estrategias y aplicación) además de apreciar los resultados en gráficas permitiendo con ello hacer más sencillo el análisis y la crítica a los avances.

Al terminar de leer esta investigación, el lector tendrá en claro la idea de que la comunicación organizacional de la Delegación funciona con éxito cuando participan todos los departamentos y/o áreas que la conforman pero que gran parte de esta actividad se encuentra delegada en el área de Atención al derechohabiente y comunicación social ya que ella procesa la información y/o comunicación tanto interna como externa de la empresa, busca y utiliza las redes y canales más adecuados para que la información sea clara, precisa y oportuna, realiza actividades con el cuidado de proyectar al exterior la imagen que se desea tener, actividad con gran responsabilidad y sobre todo con un cierto grado de dificultad cuando la imagen que se viene acumulando desde hace años es negativa.

CAPÍTULO I

ANTECEDENTES DEL ISSSTE

ANTECEDENTES

1. 1. SURGIMIENTO DE LA SEGURIDAD SOCIAL

El ISSSTE fue creado por la urgente necesidad del país de que existiera una institución que brindara Seguridad a los trabajadores. Hoy conocemos a ésta como Seguridad Social y se define como “tendencia o deseo natural de las colectividades de disfrutar de una mayor protección frente a los problemas de enfermedad, vejez y privaciones”.¹ El primer vestigio de esta institución son las Cajas de las Comunidades Indígenas, que servían como fondo de ahorro común, destinado a los servicios de la comunidad, enseñanza, atención médica gratuita, protección de ancianos y desvalidos así como para obtener créditos. Sin embargo, la finalidad de ésta era; reducir la probabilidad de que las privaciones de ese entonces desembocaran en agitación social.

En el siglo XIX, con la industrialización se crean nuevos problemas sociales y económicos; “los trabajadores industriales al perder sus salarios por causas de enfermedad, accidentes laborales, vejez, o desempleo no contaban con ayuda social para protegerse a sí mismos o a sus familias, por lo que gobierno y sociedad crean planes de ahorro para aminorar estos problemas”,² además los estados empezaron a exigir a empleadores que se hicieran cargo de los gastos de manutención de sus trabajadores enfermos o accidentados, surgieron seguros privados para proporcionar coberturas de vida y gastos de entierro y en 1824 Hacienda Pública efectuó descuentos al salario de trabajadores creando un fondo para los incapacitados, sin embargo, no fue suficiente pues en aquella época se dejaba que los trabajadores se la arreglaran por sí solos para contrarrestar los riesgos de la vida.

Entre 1883 a 1889 se crea en Alemania el primer Sistema Nacional de Seguro Social, cubriendo las pensiones de vejez y prestaciones de enfermedad. En 1890 este sistema se introdujo en países como Australia, Nueva Zelandia, Suecia y Dinamarca. En 1930 surge en América Latina, Europa, Estados Unidos y Canadá. Para 1950 en países en desarrollo de África, Asia y el Caribe.

1 <http://www.miexamen.com.mx> p. 4

2 Ibidem p. 6

1.1.1. Primeras Leyes en México

A principios de siglo XX, surgió una seria preocupación por la seguridad social, por ello “el Programa del Partido Liberal Mexicano proclamó la jornada de trabajo de ocho horas y la implantación del salario mínimo, la reglamentación del servicio doméstico y del trabajo a domicilio; la regulación del trabajo a destajo, la prohibición del empleo de menores; el cuidado de la higiene y la seguridad social industrial, la indemnización por accidentes de trabajo, la cancelación de deudas de los jornaleros; la supresión de las tiendas de raya y el descanso semanal obligatorio”.³

En 1911 Francisco I. Madero se comprometió a expedir leyes sobre pensiones e indemnizaciones por accidentes de trabajo. A su vez, Victoriano Huerta presentó al Congreso de la Unión una propuesta; la fijación del salario mínimo. En la etapa revolucionaria, Venustiano Carranza da a conocer el Plan de Guadalupe en el que expide leyes, encaminadas a dar satisfacción a las necesidades económicas, sociales y políticas, efectúa reformas que exige como “indispensables para establecer un régimen que garantice la igualdad de los mexicanos”.⁴ El 11 de diciembre de 1915 en el estado de Yucatán se promulga la Ley del Trabajo, reforma de gran valor para la sociedad ya que se establece el seguro social en México. Esta ley protege a los trabajadores y responsabiliza a los patrones de los accidentes y enfermedades que sufrieran aquellos en sus lugares de trabajo. Además en Veracruz se estableció la obligación patronal de otorgar servicios médicos a los trabajadores enfermos, quienes tenían derecho a recibir alimentos más su salario durante el tiempo que durara su incapacidad. Con lo anterior se afirma que los revolucionarios triunfantes son responsables de la elaboración de programas que intentaron estructurar un sistema de seguridad social.

México fue el primer país que dio naturaleza constitucional a la seguridad social, con la formulación del Artículo 123 de la Constitución de 1917, dando garantía jurídica a los aspectos económicos, políticos y sociales del trabajo, en otras palabras, se otorgó rango constitucional a los derechos de los trabajadores, además en este mismo artículo, fracción XXIX se considero "el establecimiento de cajas de seguros populares".⁵ Con base en esta ley y por el importante papel que desempeñaron los sindicatos formados por empleados al

3 Ibidem p. 7

4. Ibidem p. 6

5. Ibidem p. 8

servicio del Estado se logro que el presidente Plutarco Elías Calles expidiera el 12 de agosto de 1925 la Ley de Pensiones Civiles y de Retiro, así como la creación de la Dirección del mismo nombre la cual dependía de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y operó como una institución de seguros, ahorro y crédito, proporcionando a los empleados públicos; la jubilación, protección durante la vejez y préstamos a corto plazo así como hipotecarios. Las pensiones se otorgaban, entonces, por vejez, inhabilitación, muerte o retiro a los 65 años (después de 15 años de servicio). Con los años, esta ley experimentó modificaciones y se ampliaron los servicios, mejoro su funcionamiento incorporando a un mayor número de trabajadores públicos.

“El funcionamiento de la Dirección General de Pensiones Civiles y de Retiro era convertir las pensiones de los trabajadores del estado en universales, obligatorias y equitativas”.⁶ Para ello se crea un fondo de pensiones, con la ayuda del propio Estado y con las aportaciones de los trabajadores durante el tiempo que prestaran sus servicios en las oficinas gubernamentales. Los excedentes de este fondo se utilizaron para otorgar a los trabajadores; préstamos a corto plazo, y para adquirir terrenos o casas. Para 1945 esta dirección contó con un jardín de niños, una guardería infantil, una escuela primaria y las oficinas del Sindicato de Pensiones.

1.1.2. Propósitos de la Seguridad Social

En 1938 se reúnen los sindicatos de la Alianza de los Trabajadores del Estado en el Congreso Pro-Unidad surgiendo con ello, la Federación Nacional de Trabajadores al Servicio del Estado.

“Los propósitos en materia de seguridad social de la Federación quedaron definidos en los puntos 3, 4, 5, 6, 8, 10 y 11 de la Declaración de Principios, los cuales se citan a continuación:

3. Se establece escalafón que garantiza estabilidad, ascensos, pensiones, etc.
4. Organización de un seguro social para accidentes, vejez, defunción.
5. Establecimiento del instituto de créditos.

⁶ Ibidem p. 8

6. Jornadas de 36 horas semanales.
8. Construcción de casas habitación.
10. Por el pago de médico, medicinas y hospitalización.
11. Creación de casas cuna y hogares infantiles.”⁷

1.1.3. Creación del Instituto Mexicano del Seguro Social

La historia moderna de la seguridad social se remonta a los años cuarenta del siglo XX, cuando aún no concluía la II Guerra Mundial, los gobiernos consideraron que un mundo basado en la justicia e igualdad tendría que estar sustentado en organizaciones sociales más humanas y justas para que todos los hombres pudieran tener trabajo, progreso económico y seguridad social.

En la posguerra, el artículo 25 de la declaración de los derechos humanos de la recién creada Organización de las Naciones Unidas, se redactó de la siguiente manera- "... Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure a ella misma y a su familia la salud, el bienestar, la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios..."⁸ Con ello el término seguridad social cobró importancia en el mundo. Desde el primer año de la II Guerra Mundial se desarrolló un importante movimiento internacional a favor de la promulgación de legislaciones referentes a la seguridad social. A partir de este movimiento surgen importantes leyes y declaraciones. En 1943 surge una nueva ley así como el Instituto Mexicano del Seguro Social. En 1960 se celebra en la ciudad de México la VI Conferencia Interamericano de Seguridad Social, dándose a conocer la llamada “Declaración México”, que en su punto número 17 estableció lo siguiente:

"Ampliar en la medida en que lo permitan las circunstancias económicas y jurídicas, el radio de acción de los seguros sociales hacia una concepción integral y de seguridad general, alentando los nuevos factores de bienestar que sea dable realizar en un ambiente de paz social que permita avances constantes a un fortalecimiento de la justicia social... e iniciar, desarrollar y ampliar las prestaciones familiares y sociales en favor del progreso individual, familiar y de la comunidad de que se forma parte".⁹

⁷ Ibidem p.10
⁸ Ibidem p. 5
⁹ Ibidem p. 5

En 1947 la Ley de Pensiones extendió las prestaciones, mejoro las existentes e incorporo al régimen de seguridad social a un mayor número de trabajadores y organismos públicos. Con estas modificaciones, “la Dirección General de Pensiones Civiles y de Retiro se transformó en un organismo público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio”.¹⁰ Se ampliaron los seguros de vejez, invalidez, muerte, orfandad y viudez, aumentó el monto de préstamos hipotecarios, se redujo la edad para recibir las pensiones (de 55 años con un mínimo de 15 años de servicio), parte de los fondos de las pensiones se destinaron para construcción de colonias para los trabajadores del estado como la construcción de conjuntos habitacionales; el Multifamiliar Presidente Juárez y el Centro Urbano Presidente Miguel Alemán, inaugurado en 1949, también recibieron la prestación de servicios médicos la cual solo amparaba accidentes laborales pero como la Dirección de Pensiones no contaba con clínicas propias contrataron hospitales privados.

¹⁰ Ibidem p.8

1.2. CREACIÓN DEL ISSSTE

En 1959, el presidente Adolfo López Mateos presentó al Congreso de la Unión una Iniciativa de Ley, dando origen al Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, dicha iniciativa fue aprobada, pero no fue hasta 1960 que se transformó la Dirección General de Pensiones y de Retiro en una nueva institución: el ISSSTE, la cual comenzó en ese mismo año sus operaciones.

Acerca de la creación del ISSSTE el Presidente Adolfo López Mateos dijo "... la única forma de lograr una eficaz protección social es establecer obligatoriamente la inclusión de todos los servidores públicos en los beneficios de la Ley, pues de otra manera no se protegería a los grupos económicamente más débiles y que más requieren de los servicios que se implantan... En estas condiciones puedo afirmar que queda la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado como una de las más favorables y tutelares en el mundo..."¹¹



Presidente de México Adolfo López Mateos

La primera Ley del Instituto se publicó en el Diario Oficial el 30 de diciembre de 1959, en ese mismo año logró colocar los derechos de los servidores del Estado por encima

11. Ibidem p. 11

de toda ley reglamentaria además de acuerdo a su ley, el ISSSTE amplió las áreas de sus servicios, cubriendo prestaciones sociales, culturales económicas y de salud, extendió

estos beneficios a los familiares de los trabajadores y pensionados. “Las personas protegidas por el Instituto comprenden a trabajadores al servicio de la Federación y del Departamento del Distrito Federal, trabajadores de Organismos Públicos que por Ley o por acuerdo del Ejecutivo Federal sean incorporados al régimen, así como a los pensionistas de dichos Organismos”.¹²

La ampliación de atención a la salud, marcó un acelerado proceso de construcción, adquisición y adaptación de centros hospitalarios, como el Hospital 20 de Noviembre y Hospitales privados. De esta manera, el Instituto tomo las medidas necesarias para atender a casi medio millón de personas que entonces estaban bajo su protección.



Centro Hospital 20 de Noviembre, como parte de una ampliación de los servicios de salud

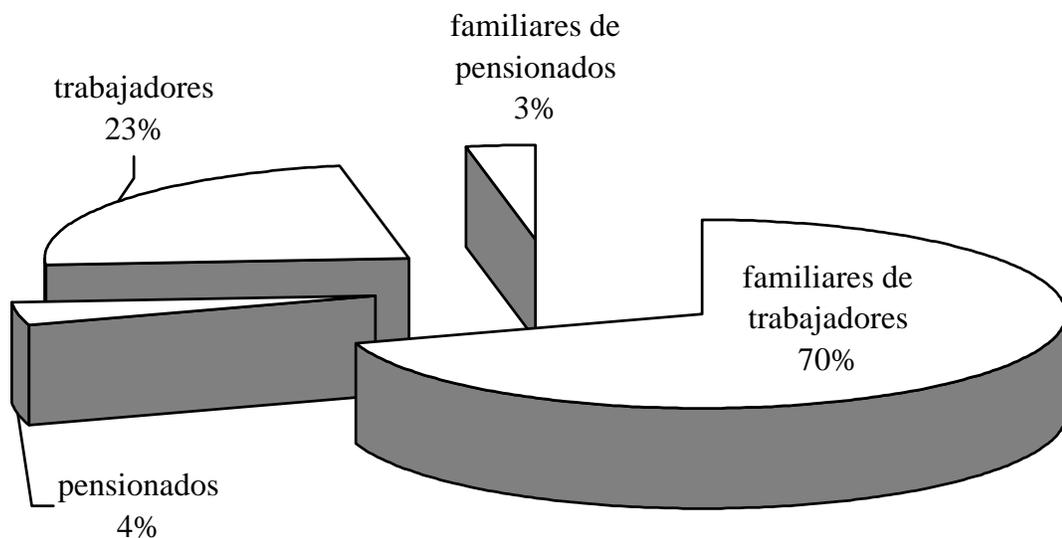
En cuanto a las Prestaciones Sociales, desde su primer año de actividades el ISSSTE ya contaba con tres guarderías y la primera tienda. Para 1967 inició operaciones el primer

velatorio para servicios funerarios. En 1971 se autorizaron los préstamos para la adquisición de automóviles y en 1972 se puso en marcha el Fondo de Vivienda.

1.2.1. Trabajadores y población derechohabiente

Actualmente “el ISSSTE es un modelo de seguridad social, que otorga oportunidades en la salud y vivienda brindando servicios de: pensiones, préstamos, protección al salario, cultura, deporte y recreación para sus derechohabientes, la composición de personas amparadas por el ISSSTE puede apreciarse en la siguiente gráfica”.¹³

COMPOSICION DE LA POBLACIÓN DERECHOHABIENTE



Los trabajadores del ISSSTE suman cerca de 95,000 en todo el país y se encargan de proteger a los cerca de ocho y medio millones de habitantes del país, lo que significa que uno de cada diez mexicanos es atendido por la Institución.

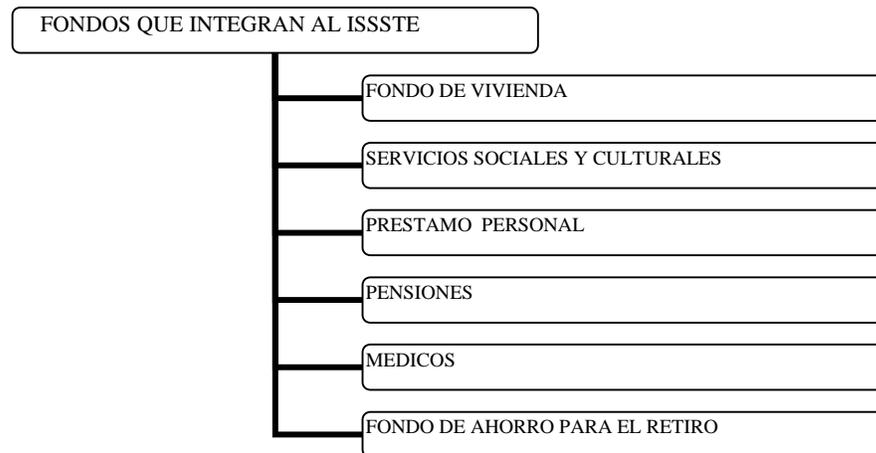
- personal de salud: 62,787 trabajadores de los cuales 16,044 son médicos, 18,239 enfermeras, 4,718 paramédicos,
- personal administrativos 10,903

- empleados en servicios generales: 12,883.

El Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado tiene el reto de proporcionar a los servidores públicos y familiares asegurados más y mejores servicios de salud, prestaciones, viviendas, créditos y pensiones, que les permitan la tranquilidad de saber que el nivel y la calidad de su vida no sufrirán, a raíz de algún problema social como es el caso de enfermedad o accidente.

1.2.2. Servicios, prestaciones y fondos del ISSSTE ¹⁴

El ISSSTE fue creado inicialmente para el otorgamiento de 14 prestaciones y seguros pero en 1994 se incremento a 21 con la creación del Sistema de Ahorro para el Retiro y para su otorgamiento se cuenta con ocho diferentes fondos como se especifican en las siguientes páginas.



I FONDO DE VIVIENDA.

1. Integrales de retiro para jubilados y pensionados.
2. Mejoría de calidad de vida del servicios público.
3. Funerarios.
4. arrendamiento o venta de habitaciones.
5. prestamos hipotecarios y financieros.

II SERVICIOS SOCIALES Y CULTURALES

6. bienestar y desarrollo infantil.
7. Turísticos.
8. Programa cultural, deportivo y recreativo.

III PRESTAMO PERSONAL

9. A corto plazo.
10. A mediano plazo.

IV PENSIONES

11. Jubilación.
12. Seguro retiro por edad y tiempo de servicio.
13. Seguro por cesantía en edad avanzada.
14. Seguro de invalidez.
15. Seguro por causa de muerte.
16. Indemnización global.

V RIESGOS DEL TRABAJO

17. Pensión (incapacidad parcial o total).

VI ADMINISTRACIÓN

VII MEDICO

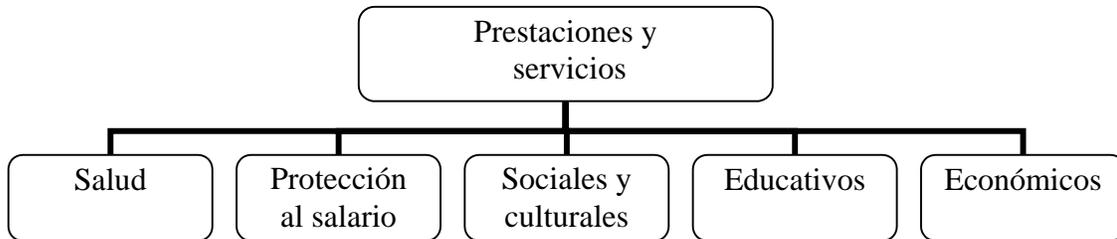
18. medicina preventiva.
19. enfermedades y maternidad.
20. rehabilitación física y mental.

VIII FONDO DE AHORRO PARA EL RETIRO

21. cuentas individual.

1.2.3 Infraestructura de los servicios

“Finalidad básica de las prestaciones sociales que conforman el concepto de seguridad social integral”¹⁵ pueden resumirse en los siguientes puntos:



Servicios de salud: se cuentan con 1,202 unidades médicas, para una mejor atención médica se organizan en tres niveles:

- *Primer nivel:* 1,096 unidades de medicina familiar en la República, con consulta externa y atención a programas de medicina preventiva.
- *Segundo nivel:* 95 clínicas-hospitales, imparten medicina de especialidad en consulta externa y hospitalización.
- *Tercer nivel:* Once hospitales regionales, proporcionan servicios médicos de alta especialización como el Centro Médico Nacional 20 de Noviembre.

Servicios de protección al salario: se otorgan a través del Sistema Integral de Tiendas y Farmacias, se calcula que el número de clientes atendidos es de 130 millones. Cuenta con 389 unidades comerciales distribuidas de la siguiente manera:

- tiendas.
- 125 farmacias.
- 103 módulos de farmacia que operan en el interior de tiendas.

Servicios sociales y culturales: cuenta con 132 Estancias para Bienestar y Desarrollo Infantil con capacidad para 24,851 niñas y niños, esta prestación incluye atención a los hijos de los trabajadores, la recreación y la cultura (abarcando teatro, cine, club, exposiciones, conferencias y talleres que se llevan a cabo en todo el país) la práctica deportiva (básquetbol, fútbol, béisbol, karate, gimnasia) y los servicios funerarios. Para ello operan:

15. <http://www.miexamen.com.mx> pp. 10 y 11

- 2 teatros.
- 1 hotel.
- 1 balneario.
- 6 velatorios.
- 38 agencias turísticas.
- 73 centros sociales.
- Centros de incineración.
- 61 bibliotecas públicas abiertas a toda la comunidad.
- 1 centro de convivencia para pensionados y jubilados.
- 1 panteón para la atención de servicios funerarios.
- En el caso de las guarderías fueron sustituidas por las estancias de Bienestar y Desarrollo Infantil que proporcionan educación integral a treinta mil niños en las 1154 unidades de servicio distribuidas en el territorio nacional.

Servicios educativos: apoya a sus trabajadores derechohabientes a través de sus programas de educación abierta y de promoción de descuentos en colegiaturas. En educación abierta los niveles alcanzan hasta bachillerato en coordinación con la Secretaría de Educación Pública y el Instituto Nacional de Educación para los Adultos. El ISSSTE también gestiona descuentos en colegiaturas, en ocasiones hasta el 70% en todos los niveles de estudios y en los más diversos tipos de carrera.

Servicio de prestaciones económicas: a través de sus 35 Delegaciones Estatales y Regionales, el Instituto otorga pensiones por jubilación, edad y tiempo de servicios, cesantía en edad avanzada, invalidez, viudez y orfandad, pensiones por riesgo de trabajo, indemnizaciones globales y gastos de funeral, prestamos a corto, mediano plazo y complementarios por conducto del FOVISSSTE, Instituto que otorga financiamiento a los trabajadores para la adquisición, construcción, reparación, ampliación o mejoramiento de su vivienda. Además se da asesoramiento en los trámites relativos al Sistema de Ahorro para el Retiro (SAR). El fondo de Operaciones y Financiamiento a la vivienda otorga anualmente cuarenta mil créditos hipotecarios a los trabajadores.

1.3. CREACIÓN DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE DELEGACIONES

La Unidad Supervisora de Delegaciones cambia de nombre en 1980 a Coordinación de Delegaciones al incrementar su función y responsabilidad, razón por la cual el ISSSTE, oficializó 35 delegaciones de las cuales 31 siguen siendo estatales y cuatro regionales; estas últimas dividen al Distrito Federal en: Zona Norte, Zona Oriente, Zona Poniente y Zona Sur. Esta nueva organización incremento su función y responsabilidad desde 1979 y “fue hasta 1988 que se amplía el nombre a Coordinación General de Delegaciones Estatales, un año después pasa a ser Subdirección General de Delegaciones funcionando hasta 1992 y vuelve a ser creada en marzo de 1993.

1.3.1. Funciones

Las “funciones de la Coordinación General de Delegaciones se basa en el artículo 43 del reglamento de las Delegaciones del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado”,¹⁶ aprobada en 1997 y puesta en vigor a partir de enero de 1998.

Su principal función es promover y coordinar el Programa de Desconcentración administrativa así como, ser el conducto formal de comunicación entre las delegaciones, los órganos de gobierno y las unidades administrativas centrales.”¹⁷ sin embargo otras funciones no menos importantes son: ayudar a implementar políticas, estrategias y líneas de acción, apoya el seguimiento que se le da al intercambio de información como la comunicación entre las Delegaciones, órganos de Gobierno y Unidades administrativas centrales. Evalúa y auxilia las propuestas de proyectos. Apoya las relaciones Institucionales con las autoridades de las entidades federativas y de los municipios. Conoce de las supervisiones y auditorías. Actualiza los instrumentos jurídicos-normativos que las rigen. Organiza y participa en las giras de trabajo que realice la Dirección General a las delegaciones. Coordina reuniones nacionales y regionales de Delegados e informa sobre la situación operativa y la problemática que guarde la Delegación correspondiente.

16. Ibidem pp. 8, 9 y 10

17. <http://ssj.jalisco.gob.mx> pp.1, 7 y 8

1.3.2. Objetivo

“La Coordinación General de Delegaciones tiene como objetivo apoyar a la Dirección General ayudando en el cumplimiento de los planes proyectos y programas institucionales, fortaleciendo los procesos de desconcentración, consolidándose como un medio de interacción y retroalimentación que conduzcan a una mayor vinculación entre las Unidades Administrativas Centrales y las Delegaciones. Todo esto encaminado a brindar atención eficiente y oportuna a los derechohabientes; convirtiéndose en un vehículo de comunicación con las autoridades de los tres niveles de Gobierno, las Organizaciones sindicales; de trabajadores, Pensionados y Jubilados, para facilitar el desarrollo de una Institución sólida basada en la justicia social”.¹⁸

1.3.3. “Delegaciones Estatales y Regionales.”¹⁹

DELEGACIONES ESTATALES

- | | | |
|-------------------------------|----------------|---------------------|
| 1. Aguascalientes | 12. Guerrero | 22. Quintana Roo |
| 2. Baja California Norte | 13. Hidalgo | 23. San Luis Potosí |
| 3. Baja California Sur | 14. Jalisco | 24. Sinaloa |
| 4. Campeche | 14. Michoacán | 25. Sonora |
| 5. Coahuila | 16. Morelos | 26. Tabasco |
| 6. Colima | 17. Nayarit | 27. Tamaulipas |
| 7. Chiapas | 18. Nuevo León | 28. Tlaxcala |
| 8. Chihuahua | 19. Oaxaca | 28. Veracruz |
| 9. Durango | 20. Puebla | 30. Yucatán |
| 10. D.F. del Estado de México | 21. Querétaro | 31. Zacatecas |
| 11. Guanajuato | | |

DELEGACIONES REGIONALES

- | | | | | |
|------------------|--------|-----------|-------------|--------------|
| Zonas del D. F.: | 32 Sur | 33. Norte | 34. Oriente | 35. Poniente |
|------------------|--------|-----------|-------------|--------------|

¹⁸ Ibidem p.7

¹⁹ <http://issste.gob.mx> p. 7

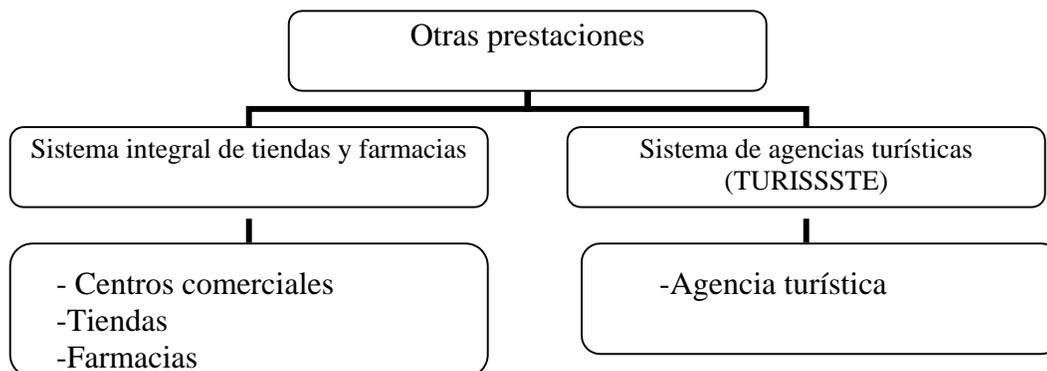
1.4 ANTECEDENTES DE LA DELEGACION ESTATAL GUANAJUATO

La creación del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores requería la existencia de Delegaciones en cada estado de la república, para poder atender eficazmente a los derechohabientes. En el Estado de Guanajuato se creó en la ciudad de Celaya Guanajuato.

“La delegación inició labores en la ciudad de Celaya el 22 de noviembre en el año de 1976”,²⁰ en ese entonces se encontraba en un inmueble propiedad de un particular ubicado en Insurgentes esquina Manuel Doblado s/n. Zona Centro, posteriormente se instaló en el edificio que se encuentra en Álvaro Obregón 307 zona centro y para el 2005 todas sus oficinas cambian de dirección a lo que antes era plaza magnolias frente al parque Xochipili. El director general del Instituto en ese momento fue el Lic. José Antonio González y el personal de la delegación se encontraban conformado por 167 trabajadores, de los cuales 56 empleados eran de base, 94 de confianza, 11 de interinato y 6 de honorarios. Para 1997 tuvo 210 empleados en el área administrativa distribuidos de la siguiente manera: 124 de confianza, 67 de base, 13 interinatos y 6 de honorarios.

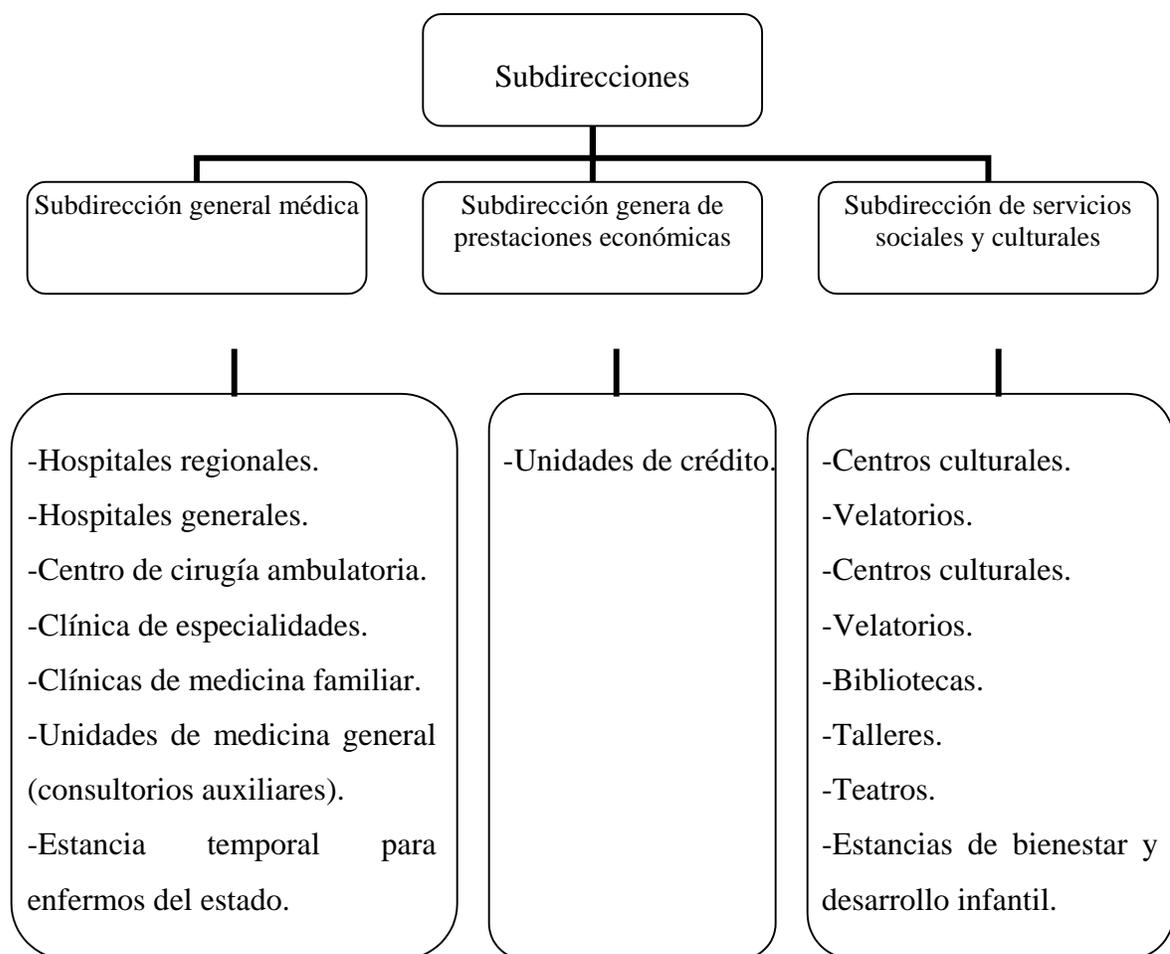
1.4.1. Estructura

“Cada delegación cuenta con 5 áreas”²¹ divididas a su vez, para cubrir todos los servicios. Esta división se hace en tres subdirecciones (ver siguiente página). También cuenta con otras prestaciones como las siguientes:



²⁰ fichas de información de la Delegación Estatal Guanajuato para la gira de trabajo del Delegado Socorro Díaz Palacio. 1997. pp. 1 y 2

²¹ Directorio del *Manual Institucional* de Prestaciones y Servicios a la Derechohabiencia. Apéndice I y II, 2000. p. 1 de cada sección



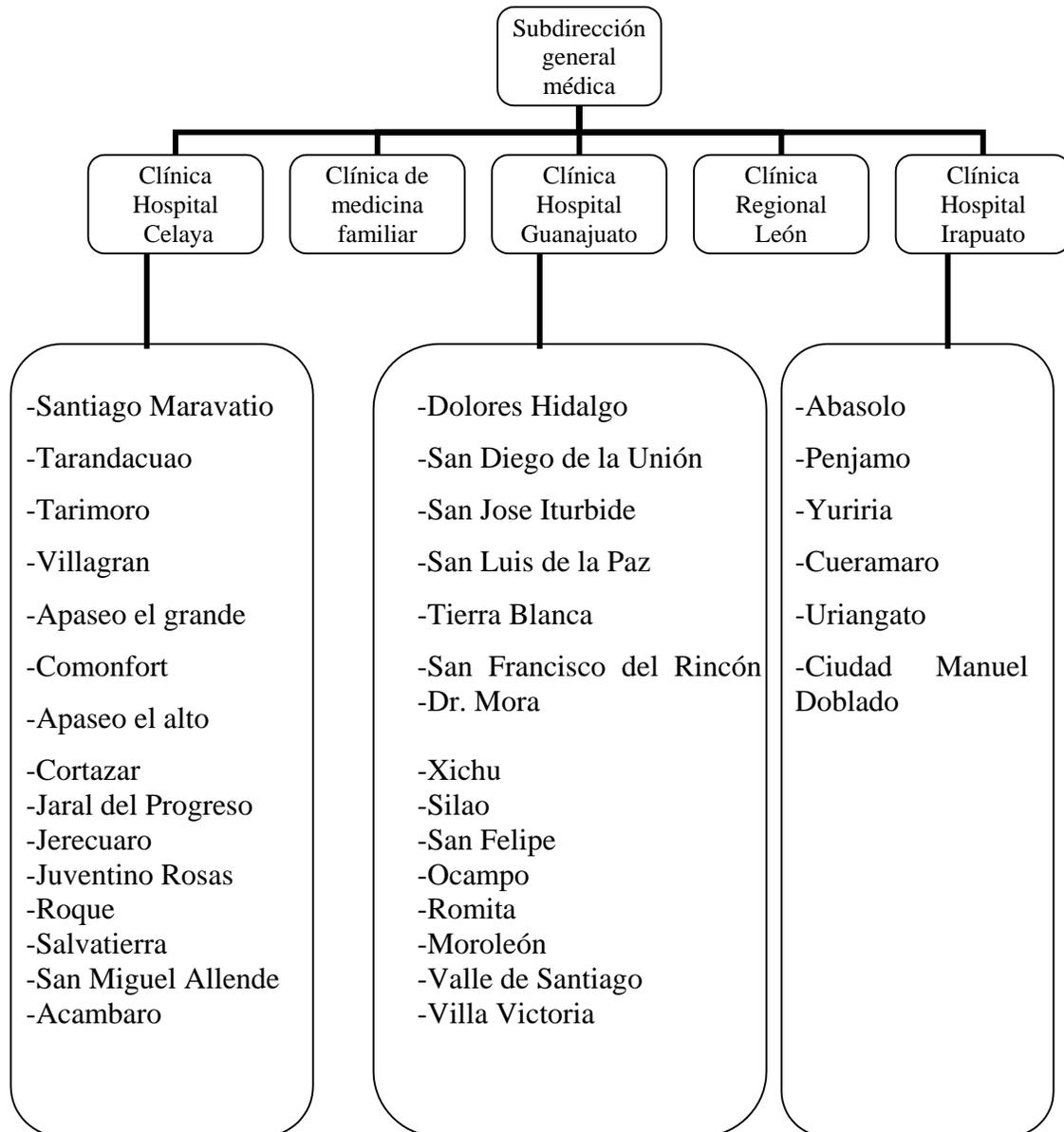
1.4.2 “Subdirección General Médica”²²

Las oficinas de la subdirección médica se encuentran dentro de la Delegación Estatal Guanajuato. Esta subdirección se encarga de todo lo referente a lo médico y atiende a las ciudades de Irapuato, León, Salamanca y Guanajuato capital. A su vez de Irapuato dependen 6 municipios, de Guanajuato solo 15, de Celaya 16 y de Salamanca y León ninguno.

Para una mejor visión, se ilustra en el siguiente cuadro la organización de la subdirección, en el se aprecian con claridad los municipios que dependen de cada ciudad.

²² Directorio del *Manual Institucional* de Prestaciones y Servicios a la Derechohabiente. Apéndice I, 2000. Sección 3, pp. 1, 2, 9, 33 y 39

También se observa que en la ciudad de León hay un Hospital Regional y en Salamanca una Clínica de medicina familiar pero que de estas no dependen sus municipios y eso se debe a que les fueron asignadas a Guanajuato Celaya e Irapuato.



1.4.3 Sistema de tiendas y farmacias

La primera tienda que inicio labores fue la del estado de Guanajuato capital, contando con 28 trabajadores abre sus puertas el 26 de abril de 1966, en septiembre de 1973 empieza sus ventas la ciudad de Salamanca Guanajuato, en un local rentado a PEMEX. Un año después se crea un semicentro comercial en León Guanajuato el cual tuvo un gran impulso y logro al colocarse en octavo lugar en su tipo a nivel Nacional. La ciudad de Celaya contó con un semicento Comercial en 1982 abriendo sus puertas al publico en la Unidad FOVISSTE”,²³ contando con 50 empleados de los cuales 29 eran de base, 14 de confianza y 7 de honorarios. Para 1996 sus ventas alcanzaron los 17 millones 587 mil pesos. En Irapuato se contó con una tienda de este tipo a partir del 2 de agosto de 1979.

Actualmente el sistema de tiendas y farmacias se independizo, de tal modo que, ya no depende de las Delegaciones Estatales, pues se manejan desde la ciudad de Guadalajara, sin embargo cabe mencionar las “tiendas y farmacias con las que cuenta el estado de Guanajuato en la actualidad”.²⁴

- Celaya: Farmacia tipo A 41. (Zona Centro, ver fotografía en siguiente hoja)
- Celaya: Modulo de farmacia No. 166 (Col. Fovissste.)
- Acambaro: Tienda tipo A No. 124
- Cortazar: Tienda tipo B No. 207
- León: Farmacia Hospitalaria tipo A120
- León: Farmacia tipo A No. 35
- León: Semicentro comercial No. 67
- Irapuato: Modulo de farmacia No. 166
- Irapuato: Modulo de farmacia No. 76
- Irapuato: Semicentro comercial No. 76
- Guanajuato: Tienda tipo A No. 227
- Guanajuato: Tienda tipo B No. 13
- Silao: Tienda tipo B No. 268
- Dolores Hidalgo: Tienda tipo A No. 135
- San Felipe: Tienda tipo B No. 282.
- Salamanca: Tienda tipo A No. 56.

²³ Op cit., pp. 7, 15, 42 y 55

²⁴ Directorio del *Manual Institucional* de Prestaciones y Servicios a la Derechohabencia. Apéndice II, 2000 . Sección 5, pp. 26 a la 29



Farmacia ubicada en la calle Quintana Roo, Col. Zona Centro Celaya.
En el 2005 cambia de dirección pero sigue en zona centro.

1.4.4 Subdelegación General de Prestaciones Económicas Sociales y Culturales

Las unidades que atendían esta prestación se crearon en diferentes años “la primera fue en la ciudad de Dolores Hidalgo Guanajuato en 1962, en Celaya el 1° de mayo de 1986 con una capacidad para atender a 305 infantes y con 49 trabajadores para su atención, En 1991 en León con una capacidad para 222 infantes, en 1996 en Guanajuato capital y con capacidad para 134 infantes y ese mismo año se crea la estancia de bienestar y desarrollo infantil No. 129 en Irapuato León con una capacidad para 271 infantes y con 46 trabajadores.”²⁵

“Actualmente se cuenta con los siguientes departamentos que corresponden a la subdelegación general de prestaciones económicas, sociales y culturales”²⁶

25. *fichas de información* de la Delegación Estatal Guanajuato para la gira de trabajo del Delegado Socorro Díaz Palacio. 1997. pp. de la 2 a la 4 y de la 43 a la 46

26. Directorio del *Manual Institucional* de Prestaciones y Servicios a la Derechohabiciencia. Apéndice I, 2000, Sección 4, pp. de la 5 a la 16.

1-. *Departamento de pensiones, seguridad e higiene.* (unidades administrativas).

- Guanajuato
- León
- Irapuato

2-. *Departamento de afiliación y prestaciones económicas* (área técnica, vigencia y archivo clínico) esta área se localiza en los centros médicos del ISSSTE.

- Celaya. (delegación y clínica)
- Guanajuato.
- Salamanca
- León

3.- *Departamento de acción social cultural y deportiva.* (estancias)

- Celaya No. 65
- No. 129 Guanajuato.
- Dolores Hidalgo
- No. 13 Guanajuato.
- No. 112 León
- Estancia de bienestar y desarrollo infantil.

4-. *Taller de terapia ocupacional.*

- Celaya
- León
- Silao

5-. *Acción cultural.*

- Biblioteca No. 48 Celaya.
- Centro cultural Celaya.

6-. *Velatorios.*

- La providencia en Celaya (Col. Centro).
- Funerales Apatzo en Apaseo el Grande.
- Cervantes del centro en León.
- La económica en León.
- El Carmen en Dolores Hidalgo.
- La Mexicana en Irapuato.

1.5 UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL.

“Desde el año de 1991 la delegación contaba ya con un departamento de comunicación social pero a través de los años sufrió algunos cambios como la fusión de dos departamentos: atención al derechohabiente y comunicación social el cual se convirtió en lo que hoy conocemos como Unidad de Atención al Derechohabiente y Comunicación Social.”²⁶

A continuación se hace un recuento ordenado de los delegados, jefes del departamento de comunicación social o unidad de de atención al dercechohabiente y comunicación social nombre que recibe actualmente.

DELEGADOS:

Lic. García Segura Jesús
Lic. Lomeli Álvarez Francisco
Dr. Regio Flores Oscar
Lic. Alfaro M. Manuel
Lic. Moreno Coronado José
Dr. Hurtado Ramos Ciro
Lic. González Macias Jorge
Lic. Muños Mosqueda Luis Antonio
Lic. Aguirre Torres Jorge Armando

JEFES DEL DEPARTAMENTO

Lic. Silva Segura Aniseto
Lic. Hernández Aguado Juan
Lic. Ortega Chawel Rogelio Ernesto
Lic. Silva Segura Aniseto
Lic. Flores Robles Milton Samuel

JEFES DE LA UNIDAD

Lic. Lucia López Rodríguez
Lic. Sandoval Contreras Edgar (primer y único subjefe de comunicación social).
Lic. Jiménez Lemus Luis Manuel
Lic. Aranda Ballesteros Ángel

En la actualidad sólo existe la plaza de jefe de la unidad, el de atención al derechohabiente es prestado de otra área y la plaza de comunicación esta congelado por Hacienda desde que el Lic. Sandoval Contreras Edgar primer subjefe, presentara su renuncia a dicho puesto.

26. entrevista con personal de Recursos Humanos y Unidad de Atención al Derechohabiente y Comunicación Social de la Delegación

CAPÍTULO II

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA DELEGACIÓN ESTATAL GUANAJUATO

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA DELEGACIÓN ESTATAL GUANAJUATO

“Las Delegaciones son unidades desconcentradas del Instituto, auxiliares del Director General, cuyo objetivo es la planeación, coordinación, organización, operación, otorgamiento y supervisión de los Seguros, Prestaciones y Servicios, así como de los programas a su cargo del Instituto, dentro de sus respectivos ámbitos territoriales de competencia”.²⁷ En este caso se estudia a la delegación la cual comprende todo el territorio del Estado de Guanajuato.

En este capítulo se analizará la organización su funcionamiento y los procesos de comunicación pero para ello debe entenderse como organización “la forma en que esta organizado o dispuesto algo”²⁸ o bien “es la existencia de procedimientos formales para movilizar y coordinar los esfuerzos de diversos subgrupos, generalmente especializados, con miras a alcanzar objetivos comunes”.²⁹

Los procedimientos que realmente interesan son los que se enfocan a la comunicación tanto interna como externa pero para su comprensión el primer paso es conocer a detalle la estructura organizacional de dicha Institución.

2.1 “FUNCION DE LA DELEGACIÓN”³⁰

- Planear, programar, organizar, dirigir y administrar programas institucionales.
- Otorgar servicios.
- Administrar recursos humanos, materiales y financieros.
- Realizar actos jurídicos y administrativos.
- Realizar actividades de difusión, orientación y atención al derechohabiente sobre seguros prestaciones y servicios.
- Participar en programas de Sistema Nacional de Salud.
- Proponer al director general acciones de modernización.
- Proporcionar información a las unidades administrativas centrales.

27. Diario Oficial. *Reglamento de las Delegaciones de los Institutos de Seguridad y Servicios Sociales de los trabajadores del Estado*. Octubre 1997. p 61

28 *Visual Diccionario Enciclopédico Color*. Ed. Trébol 1997 p. 687

29. *Diccionario de las Ciencias de la Educación* Ed. Santillana 1995 México p.1046.

30 Op cit. pp. 61 y 62

2.1.1 Visión, Misión y Valores.

VISIÓN

Ser el área sustantiva de gestión y evaluación que promueva una operación eficiente y oportuna de los procesos administrativos delegacionales, a fin de otorgar eficiencia y transparencia a los servicios de salud, vivienda, pensiones, préstamos, protección al salario, cultura, deporte y recreación.

MISIÓN

Promover el desarrollo a través de fortalecer y consolidar la operación descentralizada y moderna de los servicios y las prestaciones que permitan mejorar los niveles de bienestar de trabajadores y derechohabientes.

VALORES

- Integridad moral,
- el trabajo y
- optimismo

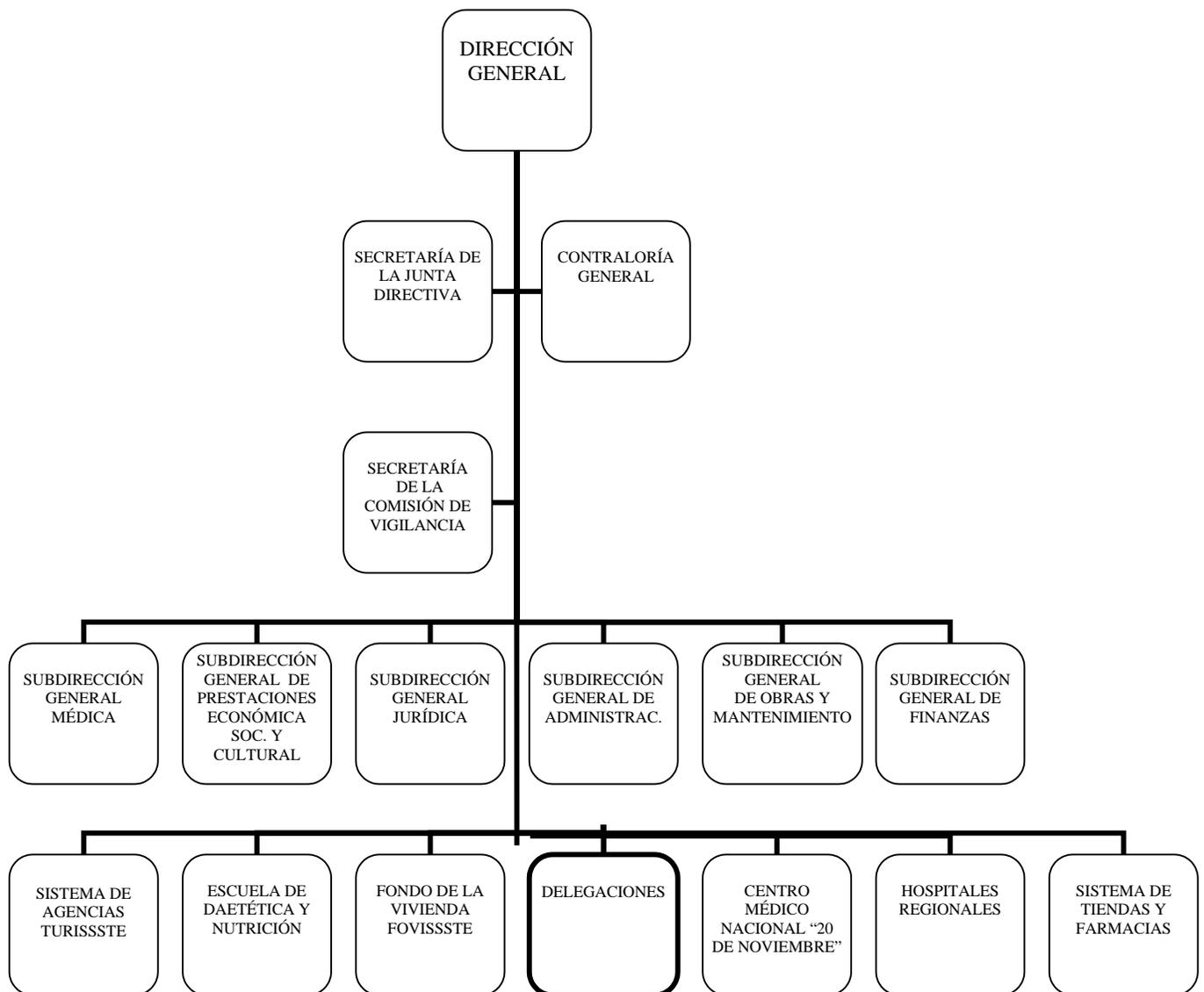
2.2 ORGANIGRAMA

“Los esquemas organizativos ubican las posiciones de mando y subordinación, dan un panorama del manejo de la comunicación interna y externa.”³¹ Cada área desempeña una función clave dentro de la organización, por ello a lo largo de este capítulo se describirán las actividades que realiza cada subdelegación así como los departamentos y unidades que la conforman.

El primer organigrama muestra el lugar donde se encuentra la Delegación estatal Guanajuato así como las áreas de máxima autoridad con las cuales debe mantener siempre una comunicación eficaz.

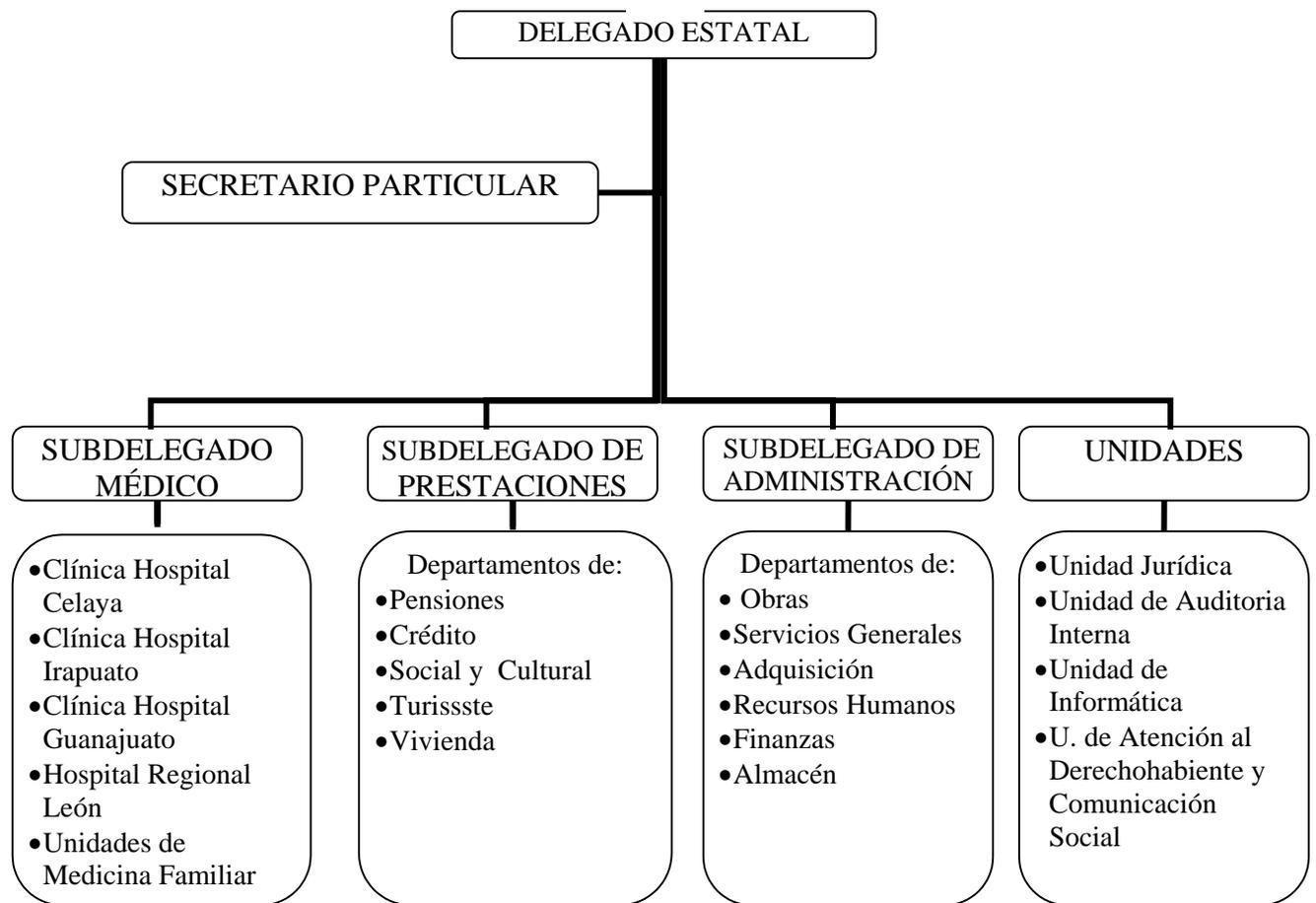
31. VAN RIEL CREES B.M. Comunicación corporativa. Editorial Prentice Hall, Madrid 1997 p. 5

“ORGANIGRAMA DEL ISSSTE”³²



“La responsabilidad de la comunicación alcanza a todos los niveles de una organización. No solo los más altos niveles (dirección, secretarías y contraloría) sino también los mandos intermedios (subdirecciones delegaciones regionales, subordinados y ayudantes de dirección) utilizan la comunicación para alcanzar los resultados deseados.”³³

32. <http://www.issste.gob.mx>. p. 9
 33. . Ibidem p. 10



Se puede observar que la máxima autoridad recae en el delegado sin embargo la “comunicación es demasiado importante para el éxito de esta organización para que sea exclusiva de la dirección” ³⁵ (Delegado) por ello, él debe dejar participar a todas las partes que forman esta organización. A continuación se resume el papel que juega cada una de las áreas que lo conforman.

Para alcanzar los objetivos de Seguridad Social cada área realiza actividades específicas que son analizadas en este apartado, sirviendo como guía para el desarrollo del siguiente capítulo. Es indispensable conocer las funciones de las subdelegaciones y unidades, pues nos ayudará a comprender con mayor facilidad la dirección que toma la comunicación interna y externa, esta última es de las principales funciones del departamento de comunicación social la cual se analizará en otra sección de este trabajo.

2.3.1 Subdelegación Médica

FUNCIÓN: planear, organizar, supervisar y controlar el otorgamiento de los servicios médicos a cargo de la Delegación, en sus diferentes niveles de atención.

ACTIVIDADES:

- Apoyar al delegado en Programas del Sistema Nacional de Salud.
- Prestación de servicios médicos: Traslado de pacientes y Otorga incapacidades.
- Comités médicos.
- Abastecimiento de medicamentos.
- Capacitación y actualización del personal médico, paramédico y administrativos.
- Vigilar programas aprobados, desechos infecto- contagioso y las Clínicas del Estado que están a su cargo: Clínica Hospital de: Celaya, Irapuato y Guanajuato, Clínica de medicina familiar Salamanca y Hospital Regional León.



Fotografías de la Subdelegación Médica hasta el 2005, esta área se encontraba en el segundo piso de la Delegación con su entrada independiente.

FUNCIÓN: atender todo lo relacionado a las solicitudes de pensión, indemnización global, reposición de gastos de funeral y de cualquier prestación económica establecida en la Ley que presenten los derechohabientes.



Oficina del subdelegado de prestaciones económicas, hasta el año 2005.

ACTIVIDADES: coordina los diferentes departamentos que la conforman y vigila que cada uno de ellos realice las actividades que les corresponden.

- | | |
|---|--------------------------------|
| a) Departamentos de Pensiones | d) Departamentos de Turisssste |
| b) Departamentos de Crédito | e) Departamentos de Vivienda |
| c) Departamentos de Sociales y Culturales | |

a) Departamento de pensiones.

- Dar atención a jubilados y pensionados.
- Efectuar las revista de supervivencia.
- Otorgamiento y pago de pensiones.

b) Departamento de crédito.

- Tramitar solicitudes de créditos.

- Descuentos para recuperar los adeudos procedentes de préstamos.
- Actividades en materia de Seguridad e Higiene en el Trabajo en la Delegación.
- Vigilar la Comisión Consultiva Estatal de Seguridad e Higiene del Sector Público Federal.
- Programas de afiliación y vigencia.

e) Departamento de acción social y cultural.

- Coordina programas institucionales de servicios sociales, culturales y deportivos para jubilados y pensionados.
- Supervisar las estancias de bienestar y desarrollo infantil, talleres y centros sociales, deportivos y culturales así como los servicios sociales.
- Coordinar las agencias turísticas- TURISSSTE.
- Coordinar el sistema integral de Tiendas y Farmacias del Instituto.
- Convenios con instituciones de los sectores público social y privado.

d) Departamento de TURISSSTE.

- Crédito turístico.
- Prestaciones sociales de servicios turísticos.

e) Departamento de vivienda.

- recibir, revisar e integrar los expedientes de las solicitudes para el otorgamiento de créditos para la vivienda y calcular el monto del crédito y el plazo.
- tramitar la suscripción de los contratos.
- Que la entrega de créditos se efectúe conforme a las modalidades.
- Informar los lineamientos para la tramitación de solicitudes.
- Emitir órdenes para que se apliquen descuentos en los pagos del crédito con la finalidad de recuperar los préstamos.
- Verificar descuentos aplicados indebidamente.
- Promover la construcción de conjuntos habitacionales.
- Mantener la custodia de las escrituras y testimonios notariales.

- Actualizar por lo menos cada seis meses, el inventario de los inmuebles adquiridos por el fondo de vivienda.
- Promover las facilidades administrativas, apoyos, subsidios, trámites, requisitos, y costos para la escrituración de las viviendas.

2.3.3 Subdelegación de Administración.

FUNCIÓN: planear, organizar, coordinar, supervisar y evaluar las funciones de administración de los recursos humanos, materiales y técnicos asignados a las unidades administrativas y Centros de Trabajo Delegacionales.

ACTIVIDADES:

- Autorizar y procesar los movimientos e incidentes del personal.
- Emitir las nominas de pagos de sueldo.
- Autorizar y contratar servicios con cargo a la partida de honorarios.
- Otorgar prestaciones a los trabajadores de la delegación.
- Atender y resolver las peticiones y quejas que presente el Sindicato.
- Diagnostico de las necesidades.
- Coordinar actividades de capacitación y servicios educativos para los trabajadores.
- Supervisión de los servicios generales como. Limpieza, lavado de ropa hospitalaria,, telefonía local, mensajería, fotocopiado, impresión de papelería, comunicaciones, fumigación y control de plaga, archivo, conservación y mantenimiento de mobiliario, equipo administrativo, equipo de computo y planta vehicular. Así como recolección y destino final de basura y residuos peligrosos.
- Actualizar el inventario de bienes inmuebles de la Delegación.
- Servicio de seguridad y vigilancia.
- Servicio de informática y asesoría requerida por las unidades.



Oficina del subdelegado de administración, hasta el año 2005.

Otras actividades son: coordinar los diferentes departamentos que la conforman y vigilar que cada uno de ellos realice las actividades que les corresponden.

- | | |
|---|--------------------------------------|
| a) Departamentos de Obras | d) Departamentos de Recursos Humanos |
| b) Departamentos de Servicios Generales | e) Departamentos de Finanzas |
| c) Departamentos de Adquisición | f) Departamento de Almacén |

a) Departamento de Obras públicas.

- Contratar empresas locales para la supervisión de obras.
- Controlar obras de ampliación, remodelación, y equipamiento del centro de trabajo.
- No rebasar el monto presupuestal en el mantenimiento de la misma.
- Participar en el programa anual de operación y mantenimiento.

c) Departamento de adquisición o abastecimiento.

- Controla los procesos de adquisición, contratación, recepción, almacenamiento y suministro de los bienes y servicios necesarios para la operación de las unidades de trabajo con cargo a las partidas presupuestales.
- Controlar acciones de importación, recepción, almacenaje y custodia de bienes de consumo e inversión.
- Administra operación de almacenes y el control de calidad de los bienes de consumo.
- Actualizar el registro e inventarios de los bienes y almacenes.

e) Departamento de Finanzas.

- Manejo de la percepción y cobranza de los ingresos del Instituto.
- Controlar el manejo de recursos financieros: Recuperar adeudos y planear el gasto.
- Elaborar el Anteproyecto de presupuesto anual y el calendario de gastos.
- Integrar la información sobre los seguros, prestaciones y servicios otorgados a los derechohabientes.

2.3.4 Jefes de las Unidades.

Son áreas de apoyo y asesoría del Delegado, a cada unidad le corresponden actividades diferentes.

- | | |
|--------------------------------|--|
| a) Unidad Jurídica | c) Unidad de Informática |
| b) Unidad de Auditoría Interna | d) Unidad de Atención al Derechohabiente y Comunicación Social |

a) Unidad Jurídica.

FUNCIÓN: Representar al Institución para su defensa jurídica, ejerciendo las acciones legales de naturaleza civil, laboral, administrativa, fiscal y penal.

ACTIVIDADES:

- contestar demandas, denuncias y recursos de orden civil.
- interponer querellas o denuncias.
- iniciar juicios o amparos.
- asesoría y defensa jurídica de los médicos y trabajadores de la delegación.
- asesorar los centros de trabajo.
- elaborar los ceses.
- informes previos y justificados de los juicios de amparo.
- Auxilio legal en el trámite de averiguación previa de accidentes laborales.
- Revisar los convenios que celebre la Delegación.

b) Unidad de Auditoria Interna

FUNCIÓN: el ejercicio de las atribuciones en materia de auditoria, vigilancia y fiscalización con objeto de que la gestión delegacional se lleve a cabo con transparencia, racionalidad, economía y disciplina presupuestal y con estricto apego a la normatividad vigente.

c) Unidad de Informática

FUNCIÓN: mantenimiento del sistema computarizado y apoyo al personal de la delegación en materia de informática, descargar y mandar información por medio del sistema interno de la red.

d) Unidad de Atención al Derechohabiente y Comunicación Social

Este apartado será analizado en el capítulo III Descripción de actividades en la Unidad de Atención al Derechohabiente y Comunicación Social, sección dedicada a explicar y ejemplificar a detalle todas las actividades y funciones que realiza esta área.

CAPÍTULO III

*DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
EN LA UNIDAD DE ATENCIÓN
AL DERECHO HABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL*

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES EN LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Algunos autores dicen que en una organización, todo mundo se dedica a la comunicación sin embargo, es indispensable la existencia de un departamento que sea exclusivo para la comunicación organizacional, generalmente recibe el nombre de Relaciones Publicas en las empresas privadas. En el caso de la Delegación se le conoce como Atención al Derechohabiente y Comunicación Social, este departamento es responsable de mantener buenas relaciones con los medios de comunicación para asegurar la publicación de noticias de la Institución así como informar y atender a los derechohabientes. A lo largo de este capitulo se describirán y ejemplificarán las actividades que realiza este departamento para lograr los objetivos ya mencionados.

La descripción se realizará en las 3 áreas: Jefatura de la Unidad, Subjefatura de Atención al Derechohabiente y Subjefatura de Comunicación Social.



Oficina del jefe de la Unidad de Atención al Derechohabiente, hasta el año 2005.



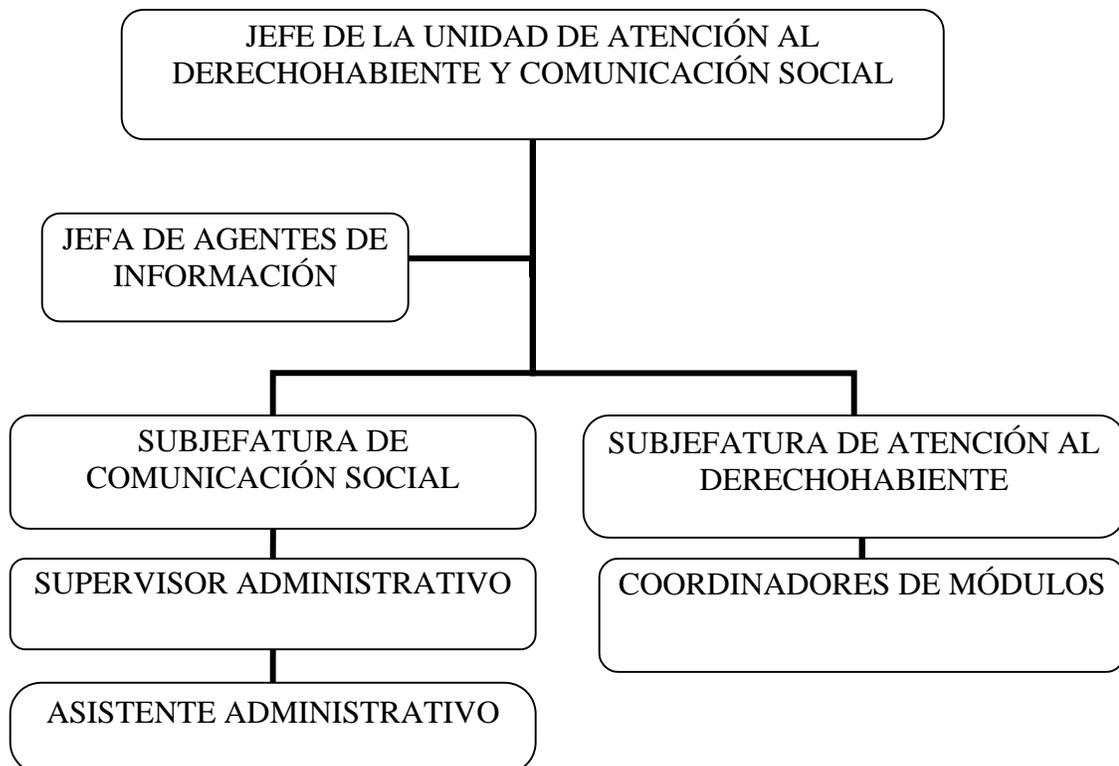
Oficina de la Subjefatura de Comunicación social, hasta el año 2005.

3.1 ORGANIGRAMA

Antes de describir las actividades del personal que atiende esta área, se indican las posiciones jerárquicas a través de una representación gráfica que indica cómo se encuentra dividido el trabajo.

“El organigrama es la representación grafica de la organización y estructuración interna de cualquier tipo de institución, empresa o establecimiento”.³⁷ “Es la grafica de una organización, representaciones graficas de la estructura formal de una organización, muestra las interrogantes funcionales, niveles jerárquicos, obligaciones, y autoridades existentes”.³⁸

ORGANIGRAMA DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL



37. Sánchez Cerezo Sergio y otros. *Diccionario de las Ciencias de la Educación*. 1º edición. Cd. México, editorial Santillana. p.1041

38. Collado Fernández Carlos. *La comunicación en las organizaciones*. Reimpresión 1995. editorial. Trillas p. 46

3.2 ESPECIFICACIÓN DE FUNCIONES DE LA UNIDAD

A) Atención al derechohabiente

FUNCIÓN: Conducir la comunicación entre los derechohabientes, las unidades y centros de trabajo delegacionales, en materia de orientación, información, quejas y sugerencias.

ACTIVIDADES:

- Realizar estudios para conocer el grado de satisfacción de los derechohabientes respecto a seguros, prestaciones y servicios que otorga la Delegación.
- Recibir solicitudes de reembolso por gastos médicos extra-institucionales.
- Promover mecanismos de atención preferencial a discapacitados y de la tercera edad en otorgamiento de seguros, prestaciones y servicios.
- Programar y supervisar junto con la subdelegación de administración el diseño, desarrollo e implementación de cursos al personal encargado de la atención al derechohabiente.

B) Comunicación social

FUNCIÓN: planear, programar, organizar coordinar, supervisar y ejecutar las actividades de información, difusión y relaciones públicas de la Delegación.

FUNCIONES:

- Detectar y responder a las necesidades de información y difusión de las unidades administrativas y centros de trabajo.
- Elaborar boletines de prensa.
- Diseñar programas de difusión.
- Promover entrevistas y ruedas de prensa con los servidores públicos de la Delegación as
- Autorizar y supervisar la distribución de publicaciones que se genere al interior de la Delegación.
- Coordinar, organizar y apoyar la realización de conferencias, congresos y eventos.

- Mantener vinculación con los representantes de los medios de información y con el gobierno.

3.3 ACTIVIDADES DE LA UNIDAD

Dentro de la delegación existen manuales que especifican el programas de trabajo en cada nivel jerárquico, en él, se hace un diagnostico de la situación actual en cuanto al perfil de la persona que ocupa el puesto así como la especificación de funciones que debe realizar cada área. En el siguiente apartado se especifican las tareas desempeñadas por su personal, logrando con ello conocer a fondo la función de la Unidad de Atención al Derechohabiente y Comunicación Social.

3.3.1 Jefatura de la Unidad.

El jefe de esta área es responsable de coordinar las subjefaturas de Comunicación Social y la de Atención al Derechohabiente además de planear, programar, organizar, dirigir y evaluar las funciones encomendadas a la Unidad, orientar a los derechohabientes. Realizar estudios, proponer proyectos de modernización y llevar a cabo los siguientes programas institucionales:

- | | |
|--|---------------------------------------|
| A) Con el ISSSTE conoce y participa | E) Informes |
| B) Audiencias públicas | F) Juntos comprometidos con el cambio |
| C) Realización y coordinación de eventos | G) Apoyo y asesoría del Delegado |
| D) ISSSTE-TEL | |

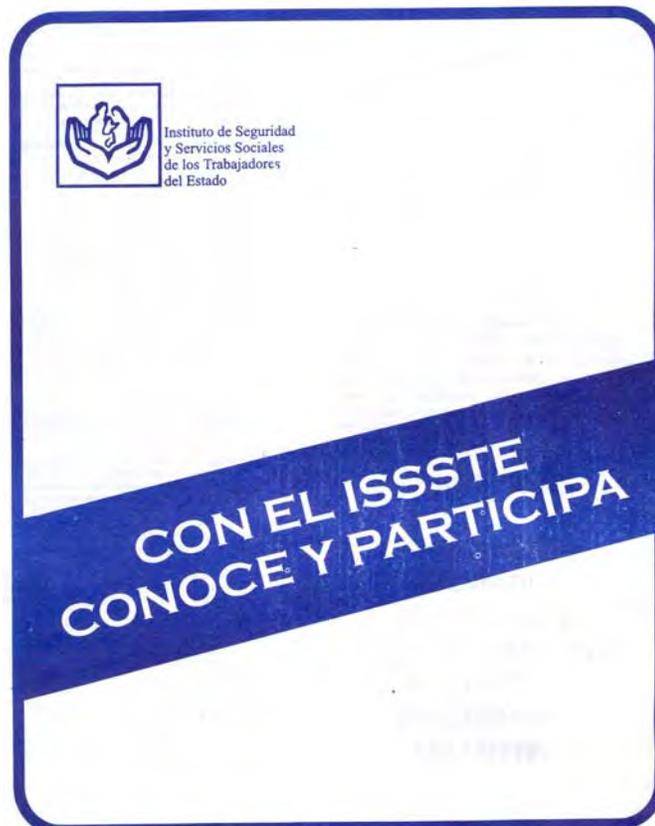
A) Con el Issste Conoce y Participa

El objetivo de este programa es fortalecer el acercamiento del derechohabiente con la delegación a través de la instalación temporal de módulos itinerarios de orientación e información en las áreas laborales de los derechohabientes, su realización es constante y permanente, los temas mas tratados son los de prestaciones por lo que se requiere el apoyo

de especialistas en el tema, así como ayuda para repartir folletos y llevar el registro de asistencia (función del asistente administrativo de la unidad).



Fotografía tomada en la inauguración del programa “Con el ISSSTE conoce y participa” en las instalaciones del Instituto Tecnológico de Celaya.



Portada del manual con el Issste Conoce y Participa, su distribución es gratuita y contiene información básica sobre el uso y acceso a los seguros y prestaciones.

Cédula de Captación de Incidencia:

“Con el ISSSTE, conoce y participa”

Tipo DH.: _____

Dependencia Visitada: _____ Ubicación del Módulo: _____

Dirección de la Dependencia: _____

Nombre del Derechohabiente: _____ R.F.C. _____

Domicilio: _____

Delegación/ Municipio: _____

Teléfono: _____ Área que atiende: _____ Fecha: ____/____/____

Asunto: Inconformidad o Queja Sugerencia Felicitación Orientación o Información

Cédula de capacitación de Incidencias: este formato se usa para control de asistencia

B) Audiencias públicas

Con este programa, el jefe de la Unidad coordina el acercamiento de la derechohabiente con autoridades del ISSSTE, procurando la asistencia del delegado estatal, máxima autoridad en el Estado para que escuche las posibles sugerencias, quejas y felicitaciones de los derechohabientes.



Fotografía de la audiencia pública realizada en la Clínica Hospital Celaya.

C) Eventos especiales

La Unidad es responsable de coordinar los eventos de la delegación, muchos de ellos son realizados por áreas como Sociales Culturales y Deportivos pero coordinados y asesorados por la Unidad de Atención al derechohabiente y comunicación social. La falta de comunicación entre ambos puede provocar inconvenientes en la organización.

Estas, son fotografías tomadas en eventos coordinados por ambos departamentos.



Palabras del Delegado en momentos de la inauguración del Día de las madres



Trabajadoras del Issste, disfrutando de la comida ofrecida el día de las madres junto con la exposición de pinturas.



Festejo del día del niño, la celebración para los hijos de los trabajadores se realizó en las instalaciones de la Casa de la Cultura.



El grupo de porristas preparatorianos fue uno de los números que más gusto en el festejo del día del niño

D) Issste-tel

Es un servicio de orientación e información telefónica que atiende las dudas sobre los seguros, servicios y prestaciones, es una vía para expresar inconformidades, sugerencias, reconocimientos y solicitudes de servicio como citas médicas.

Issste-tel proyecta la unificación de imagen institucional ya que existe un manual con las disposiciones de identidad visual de Issste-tel con 5 diferentes versiones según su uso, imagen, imagotipo, colores, tipografía y tamaño sin embargo no es tan necesario su conocimiento por el personal de la unidad ya que la imprenta ISSSTE es quien se encarga de su producción y solo cuando hay escasez de recursos la unidad tiene la facultad para imprimir los diseños (se tiene disquet con imágenes) pero debe ser en tinta negra al 100% para todos sus elementos. La Jefatura al recibirlos, únicamente se encarga de distribuirlos equitativamente entre las ciudades del estado de Guanajuato



Imagen utilizada para todas las versiones y los números telefónicos pueden aparecer o no según la versión utilizada.



ISSSTE - TEL te atiende día y noche los **365** días del año.

Sólo marca los teléfonos:

53 40 12 00

En el Distrito Federal y área Metropolitana

01 800 71 04 666

sin costo en todo el País

Imagen utilizada para internet

En el siguiente capítulo se podrá apreciar el diseño de un cartel Issste-tel, recibido y distribuido por la unidad.

E) Informes

El jefe de la unidad rinde cuentas de lo realizado no solamente al delegado estatal, también al Instituto. En las reuniones delegacionales se exponen los informes realizados por cada subdelegación y unidad, y cada mes son enviados al instituto. Estos documentos contiene información de las actividades realizadas durante todo el mes, sin embargo este tema se explicaran mas ampliamente al describir las actividades de las sub Jefaturas ya que cada una de ellas realiza un informe detallado.

F) Juntos comprometidos con el cambio

Es un programa encaminado a transformar los servicios con base a los requerimientos del usuario y la promoción de proyectos y acciones de mejora permanente que involucre y comprometa tanto al que da el servicio como al que lo recibe.

G) Apoyo y asesoría del Delegado

Es importante la buena relación entre delegado y unidad pues esta última es como su oído y voz. Se apoya en esta unidad para realizar conferencias, congresos y eventos convirtiéndose en la vía de difusión formal para comunicarse con personal y derechohabiente además de recibir de esta, la información generada.

3.3.2 Subjefatura de atención al derechohabiente

La actividad principal de la subjefatura es el reembolso, atender a los derechohabientes y reporteros que se presenten en la oficina, canalizarlos a las área correspondiente y realizar investigaciones cuando se trate de queja o molestias así como el seguimiento de las mismas y realizar encuestas e informes.

Actividades destacadas de la Subjefatura:

- A) Reembolso
- B) Seguimiento de quejas
- C) Módulos
- D) Informes
- E) Encuestas

A) Reembolso

Los procedimientos que realiza son los siguientes:

- Se presenta documentación y se recibe solo si esta completa.
- Se entrega al derechohabiente una solicitud única de reembolso
- Se manda un oficio a las unidades médicas correspondientes para solicitar información e integrar el expediente medico.
- El expediente se envía al comité técnico pero los que rebasen los 250 salarios mínimos son enviados al DF. para determinar si el reembolso es procedente.
- Se notifica la resolución al derechohabiente.

- Si la solicitud es improcedente puede hacer una solicitud de reconsideración.

B) Seguimiento de quejas

Algunas quejas son recibidas por el jefe de la Unidad y este a su vez se las comunica a la sub Jefatura para que redacte un oficio dirigido al área del cual proviene dicha queja pidiendo que se realice una investigación y se de una solución.

Pasos para dar seguimientos a las quejas:

- Recibir e informar sobre las quejas emitidas por medios nacionales como son comunicación social, atención ciudadana de la presidencia de la república, ISSSTETEL buzones, audiencias publicas y módulos.
- Dar seguimiento hasta la resolución final de las quejas presentadas por las diferentes vías.

C) Módulos

Los módulos permanentes de atención al derechohabiente tiene el objetivo de orientar e informar a los derechohabientes en materia de seguros, servicios y prestaciones que otorga el Instituto y para elevar la calidad de atención, en trato y servicio la sub Jefatura de Atención al Derechohabiente deberá supervisar dichos módulos y buzones.

En la supervisión hay un contacto continuo entre la sub Jefatura y las coordinadoras de los módulos ya que la información generada permite la realización de informes. Actualmente se encuentran instalados módulos de forma permanente en las siguientes clínicas:

- Hospital regional León
- Clínica hospital Irapuato
- Clínica hospital Celaya
- Clínica Guanajuato
- Clínica de medicina familiar Salamanca
- Delegación estatal Guanajuato.



Fotografía del módulo delegacional antes del cambio de domicilio.



Fotografía del módulo de la Clínica Hospital Celaya

D) Informes

Entre los informes que realiza la subjefatura se encuentran los siguientes: carpeta básica, indicadores de gestión, informe trimestral, informe mensual de desabasto de medicamentos e informe mensual del SIAD.

La información que contienen estos documentos son el resultado de la coordinación y orientación de la unidad en general (las dos subjefaturas, la jefatura de la unidad y los módulos de operación de atención al derechohabiente en las unidades médicas y administrativas de la delegación.)

E) Encuestas

Son realizadas por el Instituto, la jefatura solo tiene que supervisar y participar en el levantamiento Nacional de encuestas y en los programas Institucionales.

Las siguientes preguntas son un fragmento de las encuestas de salida del 2002, aplicadas por los módulos Issste- CIS.

¡Su opinión CIS nos interesa!					
Ayúdenos a ayudarle					
Estamos superando la calida del servicio atendiendo a sus demandas					
Por favor reciba este formato y entréguelo al salir de la clínica.					
1.- ¿Sabe usted que puede programar su cita médica por teléfono? SI__ NO__					
2.- ¿Ha usado el servicio de citas medicas por teléfono? SI__ NO__					
3.- El tiempo de espera para consulta le pareció:					
demasiado__ apropiado__ poco__ tiempo_____					
4.- califique la atención que se brinda en los siguientes servicios.					
5= excelente, 4= bueno, 3= regular, 2= malo, 1= muy malo					
4.1 Consulta Médica	1	2	3	4	5
4.2 Consulta dental	1	2	3	4	5

4.3 Laboratorio	1	2	3	4	5
4.4 Somatometría	1	2	3	4	5
4.5 Licencias médicas	1	2	3	4	5
4.6 Farmacias	1	2	3	4	5

3.3.3 Subjefatura de comunicación social

Esta subjefatura debería realiza las actividades de relaciones públicas de la Delegación pero la falta de un responsable de esta área (plaza congelada) obliga a que las actividades se distribuyan entre el personal de la unidad.

Las actividades más destacadas d la unidad:

- A) Informes del consejo consultivo.
- B) Comunicados de prensa.
- C) Invitaciones.
- D) Fotografías.
- E) Directorio de medios.
- F) Archivo de notas periodísticas.
- G) Distribución de material impreso.

A) Informe del consejo consultivo

La sub Jefatura debe llenar un formato mensual, en el se registran los boletines nacionales y locales que parecieron publicados en los medios de comunicación especificando: día, asunto, área o funcionario involucrado, declarante y medio de comunicación. Este informe se envía a la Coordinación General de Comunicación Social pero también es útil para que el jefe de la Unidad mantenga un panorama de la información emitida al derechohabiente e informe oportunamente a sus superiores en las reuniones delegacionales.

B) Comunicados de prensa

Es la función más importante para la sub Jefatura, y es realizada por el fotógrafo (supervisor administrativo) de la Unidad. Esta actividad se realiza todos los días con la finalidad de dar a conocer información de un evento, programa, investigación, inversión, adquisición, notificación, invitación o información en general por lo que se redactan comunicados de prensa que son enviados mas tarde a los medios de comunicación ya sea que se lleve directamente a la agencia noticiosa para hacer entrega de fotografías o por vía fax cuando el envío solo requiere de información escrita.



UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Celaya Gto., a 18 de junio del 2002

COMUNICADO DE PRENSA

PENSIONADOS DEL ISSSTE DEBERÁN ACUDIR EN LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS PARA RECIBIR SU PAGO DE PENSIÓN

La Delegación Estatal Guanajuato busca evitar que los pensionados se vean afectados en la recepción de su pago correspondiente al segundo semestre del año en curso es por ello que el Dr. Jorge Armando Aguirre Torres Delegado Estatal explico el procedimiento en que se realizara el Pase de Revista de Supervivencia.

Explico que en las ciudades de Celaya, Guanajuato, Irapuato y León deberán presentarse en el mes de julio los pensionados cuyo apellido paterno inicie con la letra "A" a la letra "L", y en el mes de agosto cuyo apellido inicie con la letra "M" a la letra "Z", mientras que en las demás localidades únicamente se podrán presentar en el mes de julio.

Señalo que aquellos que no cumplan con los tiempos establecidos se verán afectados con el bloqueo de su pensión a partir del mes siguiente.

El objetivo de la aplicación de estos tiempos es para ofrecer un mejor servicio a los pensionados y mantener actualizado el padrón de pensionados y jubilados de la Delegación Estatal Guanajuato.

Ejemplo de un comunicado de prensa y su publicación.

Pasarán Revista de Supervivencia a Pensionados y Jubilados del ISSSTE

ISAURA FIGUEROA

A fin de evitar que los pensionados de ISSSTE se vean afectados en la recepción de su pago correspondiente al segundo semestre del año en curso, deberán acudir en los tiempos establecidos por el Instituto.

En el caso de Celaya, León, Irapuato y Guanajuato capital, las personas cuyo apellido paterno inicie de la "A" a la "L" deberán presentarse en julio y el resto de la "M" a la "Z" en agosto, mientras que los demás municipios deben hacerlo sólo en el mes de julio.

Al respecto, el delegado estatal del Instituto de Seguridad Social al Servicio de los Trabajadores del Estado, Jorge Armando Aguirre Torres, comentó del pase de revista de supervivencia que se realizará y que tiene como objeto brindar el servicio que los jubilados y pensionados se merecen.

Ante el anuncio de que aquellas personas que no cumplan con los tiempos establecidos se verán afectados con el bloqueo de su pensión a partir del mes siguiente, el funcionario afirmó que esta es la idea, toda vez que con esta medida se busca actualizar el padrón de jubilados y pensionados, así como para brindarles un mejor servicio.

Sin embargo, enfatizó que el dinero para dichas pensiones está asegurado, toda vez que el gobierno federal ha subsidiado 22 mil millones de pesos para el fondo de las mismas, situación que en su momento fue informada a los jubilados y pensionados.

Publicación del comunicado de prensa enviado el 18 de junio del 2002

C) Invitaciones

Se realizan para invitar a los medios de comunicación, específicamente a los reporteros de fuente a cubrir la nota de eventos o información que la delegación quiere que se conozca. También se realizan invitaciones para invitar a funcionarios importantes a eventos realizados por la delegación.



UNIDAD DE ATENCION AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACION SOCIAL

Celaya Gto., a 25 de julio del 2002

COMUNICADO DE PRENSA

INVITACIÓN

A los C. compañeros encargados de la fuente del ISSSTE, se les hace una cordial invitación para que nos acompañen a el sorteo para la asignación de los prestamos hipotecarios que otorga el fondo de la vivienda del ISSSTE, cabe mencionar que beneficiara a 1,974 trabajadores.

El evento se realizara en el auditorio del IMSS "Lic. Ignacio García Téllez " ubicado en Boulevard Adolfo López Mateo esquina Insurgentes en la Ciudad de León Gto, el próximo jueves 1º de agosto del presente año a partir de las 14:00 hrs.

Esperamos contar con su amable presencia.

ATENTAMENTE

LIC. LUIS MANUEL JIMÉNEZ LEMUS
Jefe de la Unidad de At'n. al Derechohabiente
y Comunicación Social

formato para invitar a los periodistas encargados de la fuente a que asistan a cubrir eventos organizados por la delegación.

D) Fotografías

El fotógrafo en la Unidad es indispensable ya que en muchas ocasiones los reporteros no acuden a cubrir la nota por lo que la jefatura deberá mandar a los medios de comunicación la información junto con las fotografías del evento.



fotografías tomadas por el fotógrafo de la unidad. La número 16A fue enviada a los medios



La fotografía que aparece en el periódico fue tomada por el fotógrafo de la unidad.

E) Directorio de los medios de comunicación

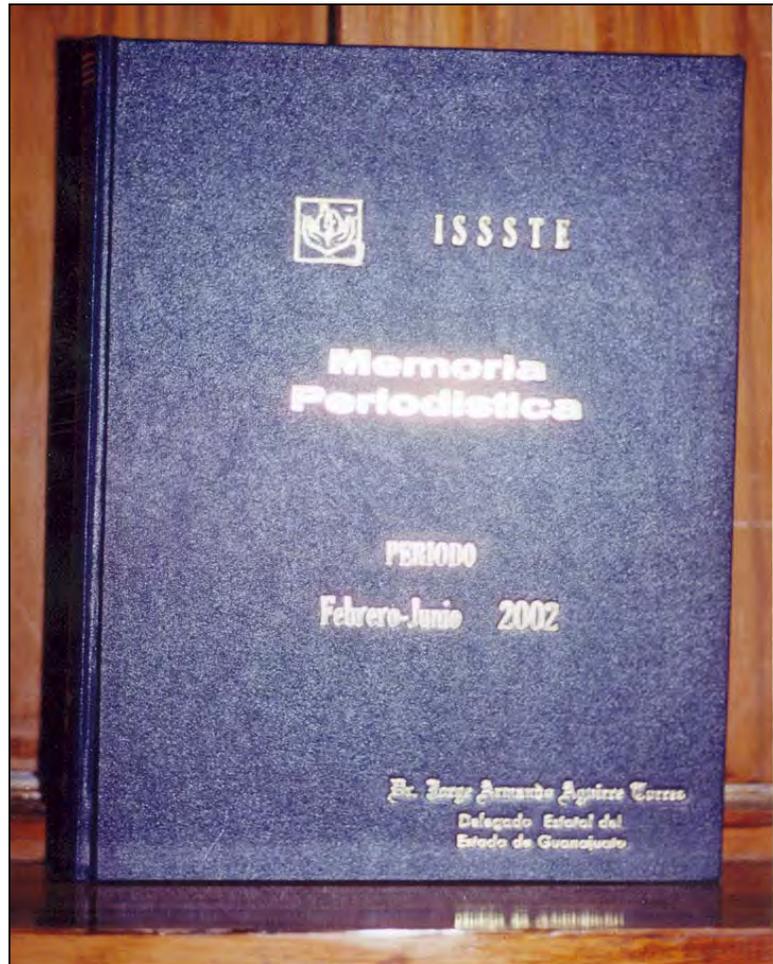
La jefatura debe actualizar constantemente el directorio de los medios de comunicación (numero de teléfono, correo electrónico, fax y nombres del personal de las agencias noticiosas). Actualmente esta actividad es realizada por el supervisor administrativo y en ocasiones por el asistente administrativo de la unidad.

F) Archivo de notas periodísticas del Issste

La delegación cuenta con un archivo que contiene información publicada por los medios de comunicación y pueden ser consultados en la biblioteca del Issste. La integración de la información es realizada por el supervisor administrativo y Auxiliar contable para ello deben extraer las notas que involucren al ISSSTE y que hayan sido publicadas por los diarios nacionales o locales, posteriormente se pega en hojas membretadas, y se llena algunos datos (nombre del periódico, fecha, Localidad, Página y sección). Luego son fotocopiadas y enviadas semanalmente al jefe de la Unidad y al delegado, con ello los jefes se encuentra enterado de lo publicado. Los originales se archivan por mes para luego mandarlos a encuadernar y enviarlos a la biblioteca.

	Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado	DELEGACION ESTATAL GUANAJUATO	NOTA DE PRENSA
PERIODICO:		LOCALIDAD:	
FECHA:		PAGINA:	SECCION:

Formato de una hoja membretada para archivar las notas de prensa.



Fotografía de la encuadernación de las notas periodísticas.

G) Distribución de material impreso

Asistente administrativo

La Coordinación General de Comunicación Social envía a la jefatura, material impreso (periódico institucional, folletos, carteles, volantes y trípticos) que deberá distribuir equitativamente entre: hospitales, EVBDIS y SCT. de las ciudades y municipios del estado de Guanajuato. Esta función es realizada por el asistente administrativo.

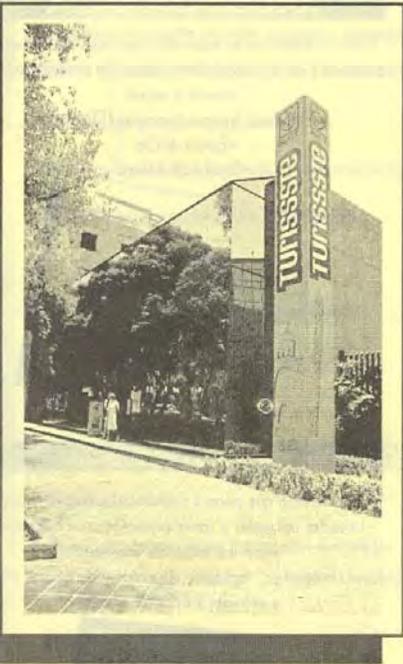
En las siguientes páginas se muestran algunos materiales impresos como: folletos, manuales y carteles utilizados por el Instituto y que han sido difundidos por la Delegación en todo el estado de Guanajuato.



Manual creado para el programa “transformar al Issste es tarea de todos”, consta de 20 páginas y su tamaño es de 14cm. De largo x 10.5cm. de ancho.

Turissste
SISTEMA DE AGENCIAS TURÍSTICAS

El placer de servir



Conoce los múltiples servicios que te ofrecemos.

TRANSFORMAR AL ISSSTE ES TAREA DE EQUIPO

Salud



DIME CÓMO VIVES Y ...

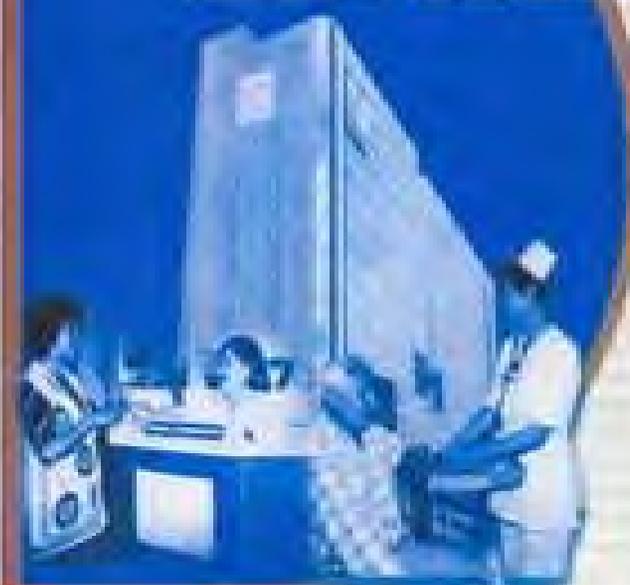
TE DIRÉ QUÉ ENFERMEDAD TIENES.

Folletos utilizados en el área de Turissste así como en el sector médico. Parte del contenido del folleto que se encuentra en el lado derecho de esta hoja se muestra en la siguiente página.





La página anterior contiene la primera parte de la información del folleto y en esta hoja se ilustra la parte final del folleto.



¿TIENES DERECHO HABIENTE DEL ISSSTE?



¿Conoces los seguros, servicios y prestaciones que otorga el I.S.S.S.T.E.?

¿Sabes a quién dirigirte cuando tienes alguna duda respecto a tus derechos y obligaciones como derechohabiente?

¿Conoces ISSSTE-TEL?

¿Haz navegado en nuestra página WEB?

COMUNÍCATE CON NOSOTROS

Coordinación General de Atención al Derechohabiente



www.issste.gob.mx

quejas@issste.gob.mx



1-800-712-1166

3.2.4 Secretaria de la unidad

La Secretaria Ejecutiva apoyar las actividades de las dos subjefaturas y las del jefe de la unidad además de realizar las funciones que se especifican a continuación.

- Control de correspondencia y archivo de la misma.
- Control de la R-H5. (lista de asistencia del personal de la unidad)
- Suscripciones de los periódicos de la localidad que se reciben en la unidad.
- Control de la caja chica.
- Control el fondo revolvente que se entrega a la unidad.
- Realizar la documentación para inserción de licitaciones ante el diario oficial de la federación.
- Solicitud ante la coordinación general de comunicación social para la publicación de las mismas.
- Requisar los formatos de reembolsos. (verificar que todos los datos sean llenados).

CAPÍTULO IV

*PROCESOS DE COMUNICACIÓN
ORGANIZACIONAL EN LA UNIDAD DE
ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL*

PROCESOS DE COMUNICACIÓN EN LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

La comunicación es un aspecto clave dentro de cualquier organización, en ella todo mundo se dedica a transmitir información utilizando cotidianamente variados procesos para transmitir y recibir datos, usando canales que abarcan desde las conversaciones telefónicas hasta los sistemas de información más complicados. Esto puede dar un panorama de lo complejo que es analizar el proceso de la comunicación en la organización.

Estratégicamente fueron desglosados y tratados en capítulos anteriores los temas de jerarquías, departamentalización y descripción de funciones dejando como ultimo tema el de los procesos de comunicación ya que el enfoque cambia de lo general a lo particular centrandolo únicamente en el departamento responsable de la comunicación (proceso de envío y recepción de información) y relaciones publicas de la delegación, la Unidad de Atención al Derechohabiente y Comunicación Social.

Antes que nada se deben tener presentes dos aspectos, A) “la comunicación organizacional es el flujo de mensajes dentro de una red de relaciones interdependientes”, “implica mensajes, su flujo, su propósito, su dirección y el medio empleado”.³⁹ En pocas palabras es el hecho de enviar y recibir información dentro de una organización. B) la Comunicación es “el flujo de mensajes”, “Intercambio de información de una persona a otra”.⁴⁰

Por otra parte, el proceso de comunicación se refiere a los mensajes que se dan dentro de la organización y que pueden ser comunicados en el interior o hacia el exterior, por ello se analizan temas como: redes, receptores y métodos de difusión.

39 Goldhaber M. Gerald. *Comunicación Organizacional*. 1ª edición. cd. México, editorial Diana 1984. p. 23

40. Ibidem p.p. 112 y 114

4.1 REDES DEL MENSAJE

Toda comunicación es un proceso mediante el cual transmitimos sentimientos, ideas, creencias o información en general. Para que la información fluya con éxito se requiere de un canal adecuado por ello es abordado a continuación el tema de redes.

“Las organizaciones están formadas por series de individuos que ocupan ciertas posiciones o presentan determinados roles. El flujo de mensajes entre estas personas sigue unos caminos denominados redes de comunicación”.⁴¹

Se dice que “las redes son formales cuando los mensajes fluyen siguiendo los caminos oficiales por la jerarquía de la organización y cuando estos no fluyen siguiendo estas líneas escalares o funcionales son llamados redes informales”.⁴²

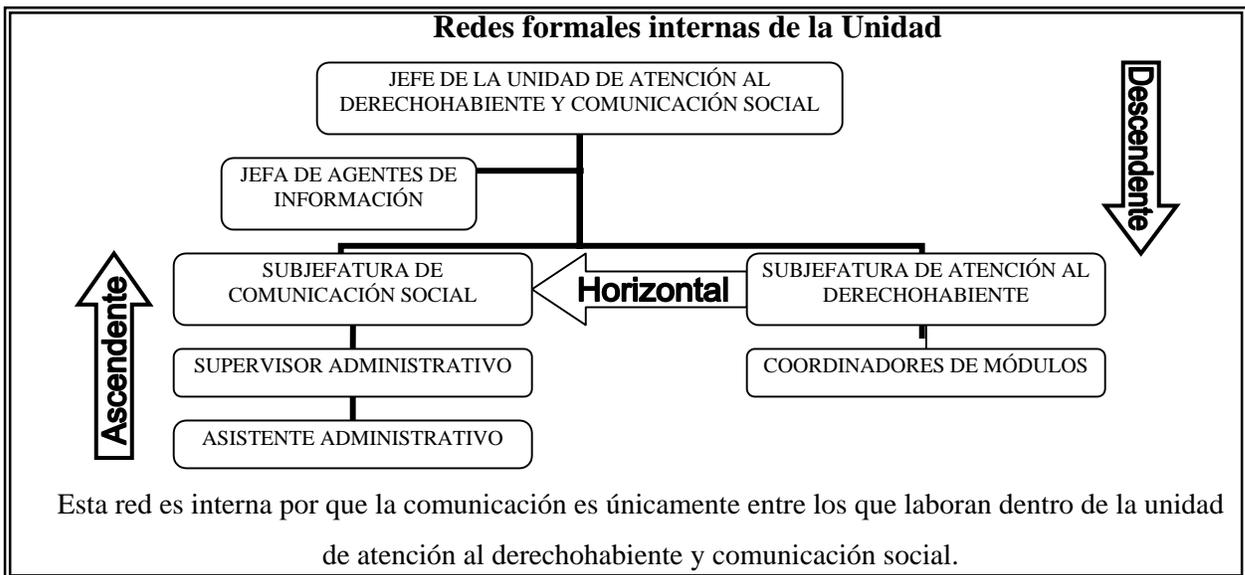
En lo que respecta a la Unidad, las redes de comunicación son formales ya que el método de difusión siempre es por escrito y respaldado con copia de dicho oficio el cual debe sellarse de recibido para comprobar que esta fue enviado y recibido oportunamente. Para analizar este proceso de comunicación por la red formal se ha dividido en dos partes: la interna y la externa, abarcando en cada una de ellas sus tres formas; ascendente, descendente y horizontal y para una comprensión más clara se muestran algunos cuadros que ilustran como se da la comunicación.

4.1.1 Redes formales internas de la Unidad

Es la comunicación que fluye únicamente dentro de la Unidad. La coordinación entre su personal aun con la delimitación de actividades permite armoniza los esfuerzos, eficientando las tareas, por ello es indispensable que la comunicación fluya por las redes ascendentes, descendentes y horizontales así como se muestra en el siguiente cuadro:

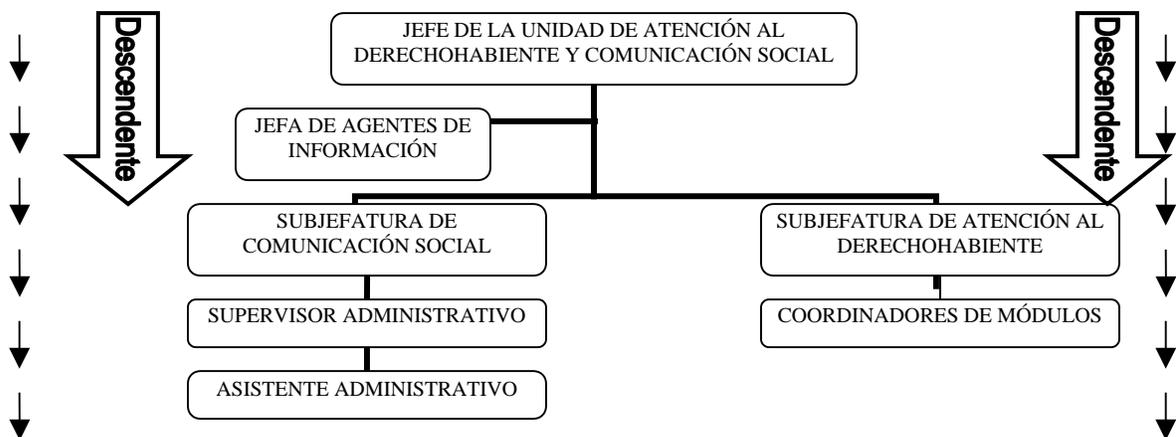
41. Ibidem. p.130

42. Ibidem p.p. 131 y 141



A) Descendente interna

La comunicación formal de tipo descendente sirve como canal para enviar: órdenes, tareas específicas, disciplina, mensajes y políticas. Es utilizada por el jefe de la unidad y es dirigida a los encargados de las subdirecciones y demás personal de esta área. A su vez los subdirectores se comunican con los subordinados (jefe administrativo, asistente administrativo y coordinadores de módulos) siguiendo esta misma dirección.

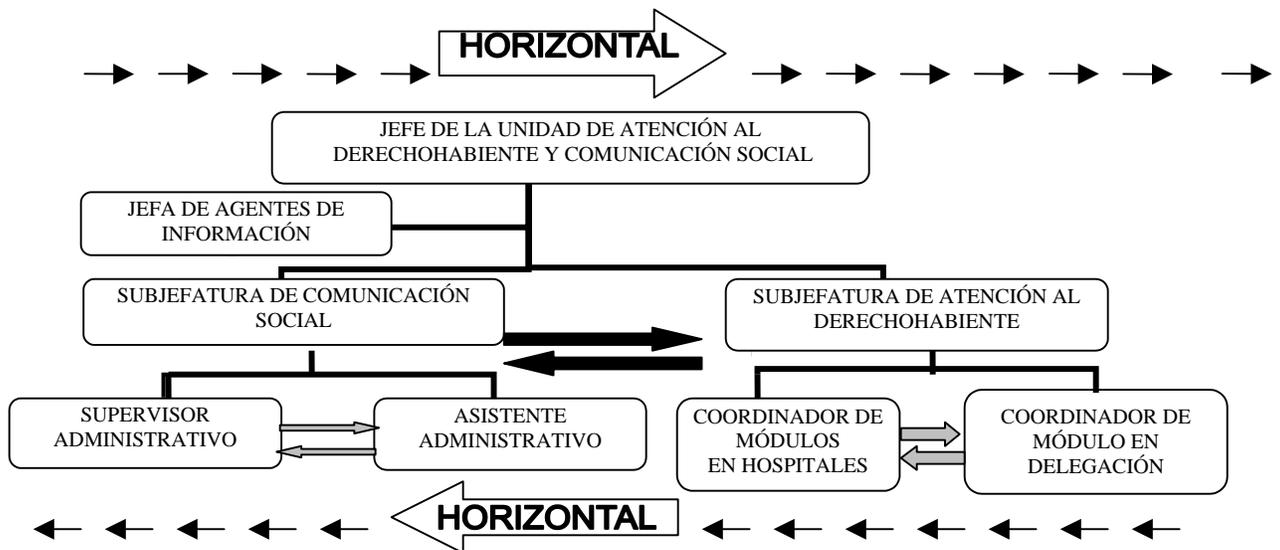


En este cuadro se observa como fluye la comunicación dentro de la unidad siguiendo la dirección descendente (de arriba hacia abajo o bien, de jefe a subordinado) siguiendo las flechas ilustradas.

B) Horizontal interna

La red de tipo horizontal “Es el intercambio lateral de mensajes entre personas que se encuentran en el mismo nivel de autoridad dentro de una organización”.⁴³

Teóricamente la red horizontal debería funcionar entre sub Jefatura de comunicación social y atención al derechohabiente, entre supervisor administrativo y asistente administrativo, y entre coordinadores de los diferentes módulos, puesto que entre ambos hay un mismo nivel de jerarquía. Sin embargo esta red no funciona por la falta un jefe de comunicación social lo que rompe con la transmisión lateral de información entre las dos sub jefaturas provocando conflictos u olvidos en la coordinación del trabajo.

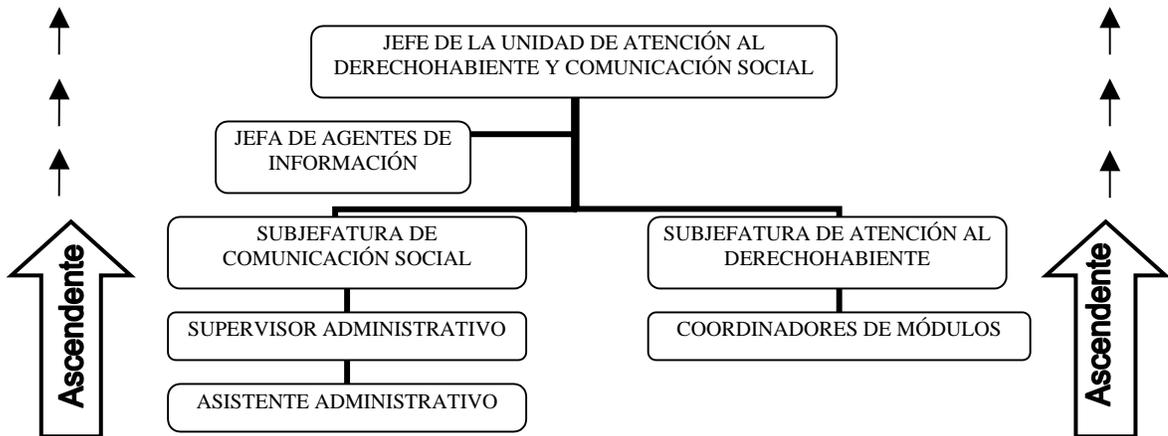


Observe las flechas mas gruesas, así es como fluye la comunicación dentro de la unidad, ya que se tiene el mismo nivel de jerarquía. La comunicación horizontal no funciona donde se encuentran las flechas de color más oscuro por la inexistencia de un jefe de comunicación.

C) Ascendente interna

Esta comunicación surge de los subordinados y se dirige hacia sus superiores para mantenerlos informado de todo lo que acontece dentro de su área laboral de la unidad, generalmente se usa para dar información de actividades y funciones desempeñadas, sugerencias, peticiones o quejas.

La comunicación fluye de la siguiente manera: del supervisor y asistente administrativo directamente al jefe de la unidad (por la falta del subjefe de comunicación), de los coordinadores de los módulos hacia el subjefe de atención al derechohabiente y este a su vez hacia el jefe de la unidad y por último de la jefa de agentes de información hacia el jefe de unidad.



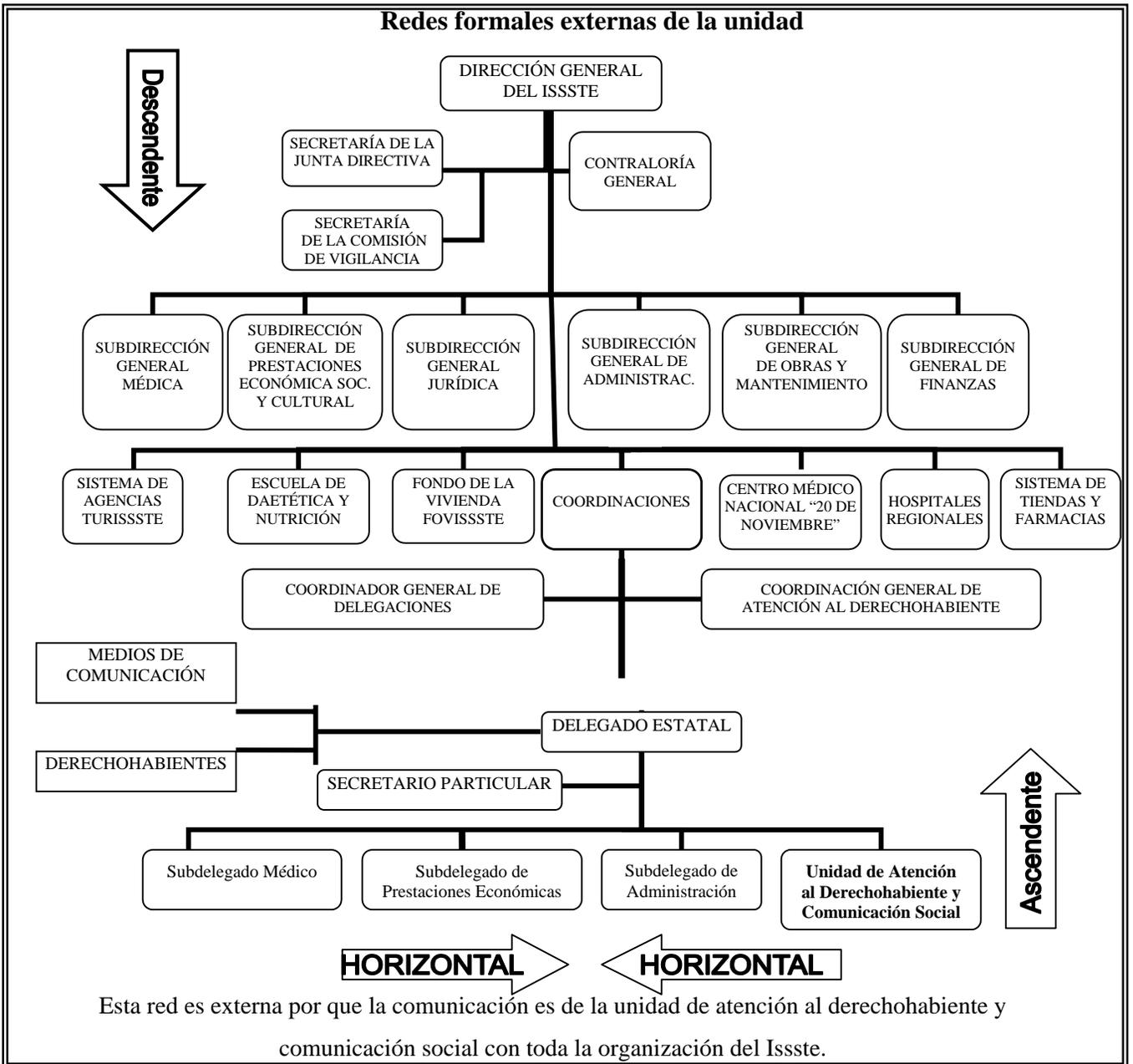
En el organigrama las flechas muestran como fluye la comunicación dentro de la unidad (de abajo hacia arriba o bien, de subordinado hacia quien posea la autoridad).

Ejemplos de redes internas de tipo ascendente:

- *Subjefatura de Comunicación Social*: la información dirigida a los medios de comunicación (boletines, informes o invitaciones) se envían al jefe de la unidad para que autorice su publicación.
- *Subjefatura de Atención al Derechohabiente*: envía al jefe de la unidad copias de los expedientes en trámite de reembolso.
- *Coordinadores de los módulos*: envían reportes de lo generado en los buzones al subjefe de atención al derechohabiente.

4.1.2 Redes formales externas de la Unidad

Es la información que fluye de la unidad hacia toda la organización o viceversa permitiendo brindar y recibir información de sus superiores, personal que labora en la delegación, clínicas, hospitales, derechohabientes y medios de comunicación. Para lograr dicho cometido la comunicación debe fluir en toda la delegación siguiendo la vía formal en sus tres tipos de redes: ascendentes, descendentes y horizontales así como se muestra en el siguiente cuadro:



A) Ascendente externa

El jefe de la unidad mantiene informado a la máxima autoridad (Delegado Estatal, Coordinaciones Generales y Dirección General del Issste) de las actividades realizadas, utilizando la red formal ascendente para garantiza la recepción oportuna de la información (reportes de las actividades de la unidad, propuestas, objetivos, problemas laborales y sugerencias).



El organigrama, muestra como la comunicación originada en la Unidad asciende a niveles mas altos dentro del Instituto.

Ejemplos de las redes externas de la Unidad:

- *Subjefatura de Comunicación Social:* La publicación de información en los medios, envío de invitaciones y realización de programas Institucionales son autorizados por el Jefe de la Unidad pero cuando la información tiene trascendencia para la delegación, el jefe de la unidad debe comunicar al Delegado Estatal para que los apruebe.
- *Subjefatura de Atención al Derechohabiente:* El procedimiento para los trámites de reembolso debe ser muy cuidadosos. Lo primero es llenar un formato único de solicitud que se les proporciona a los derechohabientes en la subjefatura, después se hace un oficio con copia para enviar a las siguientes autoridades 1.- a la clínica donde no se le atendió oportunamente para pedir se le proporcione el expediente clínico e informe médico, 2.- Contralor General del ISSSTE, 3.- Coordinador General de Delegaciones, 4.- Coordinación General de Atención al Derechohabiente, 5.- Delegado Estatal, 5.- Subdelegado Médico, 7.- Jefe de la Unidad de Auditoria Interna y 8.- al Jefe de la Unidad de Atención al Derechohabiente y Comunicación Social. Por su parte la encargada de esta subjefatura se queda con una copia, y deja otra para el archivo. Todo este proceso sigue la red formal ascendente.

- *Informes de la Unidad:* Otra actividad que sigue la red formal ascendente es la información que genera la realización mensual del Consejo Consultivo, el SIAD y la carpeta básica.
- *Consejo Consultivo:* Reunión mensual integrada por el Delegado, Subdelegados; Medico de Administración y de Prestaciones Económicas, Jefes de las Unidades: Jurídica, de Auditoria Interna y de Atención al Derechohabiente y Comunicación Social, en ella se informa (verbalmente) de las actividades realizadas en cada departamento, pero cada área cuenta con formato único, posteriormente la información es enviada a la Dirección General del ISSSTE vía electrónica.
- *El SIAD* es el informe de la subjefatura de atención al derechohabiente y aborda temas de información de buzones, módulos, visitas a Hospitales, montos mínimos, audiencias públicas y programas como: “Juntos comprometidos con el cambio”. Esta información es enviada a la Coordinación de Atención al Derechohabiente por correo electrónico.
- *Carpeta Básica:* actividad realizada por unidad, cada mes se informa de las actividades realizadas y posteriormente es enviada a través de oficios al Delegado Estatal.

B) Descendente externa

Es la información que se genera en los niveles de mando más altos y que fluye hasta la Unidad. Esta red es una de las más importantes ya que permite la vinculación de la Unidad con otras áreas que tienen posición jerárquica más alta como el caso del Delegado Estatal, la Coordinación General de Atención al Derechohabiente y Comunicación Social y la Dirección General. Su importancia radica en la recepción de información que sirve para conocer políticas, reglas, instrucciones, órdenes u información en general permitiendo con ello, facilitar la planeación, coordinación y organización de las tareas a realizar.



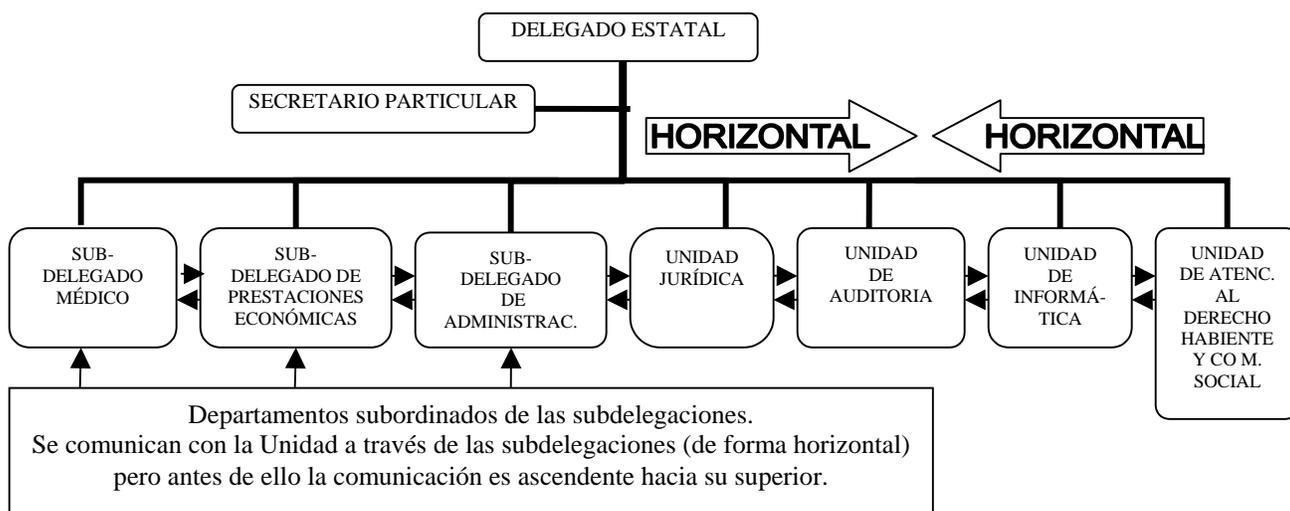
El organigrama, muestra como la comunicación originada en los niveles de mando más alto del Instituto descenden hasta la Unidad.

- Oficio enviado al jefe de la unidad junto con un anexo de las políticas elaboradas por la Coordinación General de Comunicación.
- Manual de aplicación de la Encuesta Nacional de Transparencia de la Gestión Pública enviado a la unidad por parte de la Coordinación General de Comunicación.
- Manual de aplicación del la imagen Issste-tel enviado a la unidad por parte de la Coordinación General de Comunicación.
- Boletines que la unidad envía a los medios de comunicación para su publicación en radio y prensa.
- Invitaciones que la unidad envía a periodistas, directores maestros de escuelas, jubilados o familiares de estos.

C) Horizontales externas

Es la información que fluye de la unidad hacia otros departamentos de la Delegación que tienen el mismo nivel de jerarquía o viceversa. Este tipo de comunicación se da entre la unidad de atención al derechohabiente y comunicación social con las otras unidades y subdirecciones. Al analizar el organigrama institucional se observó que los departamentos que en jerarquía se encuentran por debajo de la unidad de atención al derechohabiente son en realidad subordinados de otras subdelegaciones por lo que generalmente la comunicación de dichos subordinados (departamentos) fluye primeramente por las redes ascendentes para llegar a la subdelegación correspondiente siendo estos los

que a su vez se comunican por la vía horizontal con la Unidad al encontrarse al mismo nivel jerárquico. En el siguiente organigrama puede observarse esta situación.



La red de comunicación horizontal sigue las flechas ya que las 7 áreas tienen mismo nivel de jerarquía.

Algunos ejemplos de las redes de comunicación horizontal externas:

- La Subdelegación Médica envía información por escrito de eventos próximos en los hospitales para que el departamento de comunicación invite a los reporteros de la fuente del ISSSTE.
- El Departamento de Pensiones a través de la Subdelegación de Prestaciones envía un oficio donde solicita la realización de avisos (carteles) para el pase de revista de supervivencia de pensionados y jubilados, los cuales se distribuyen en todo el estado.
- El Departamento de Sociales, Culturales y Deportivo solicita apoyo, por medio de escritos (tarjetas informativas e invitaciones) dirigidos a la Unidad. para que el área de Comunicación Social invite a los medios de comunicación a cubrir eventos artísticos o deportivos que realizan durante todo el año.
- Reuniones como la Comisión Dictaminadora Delegacional, realizada cuando las solicitudes de reembolsos no rebasan la cantidad de 10,700.00 pesos. La unidad solicita una reunión con esta Comisión para acordar si es procedente o no. Intervienen: el jefe de la unidad, la encargada de la sub Jefatura de atención al derechohabiente (unidad) y los médicos, quienes se encargarán de tomar un dictamen (unidad médica).

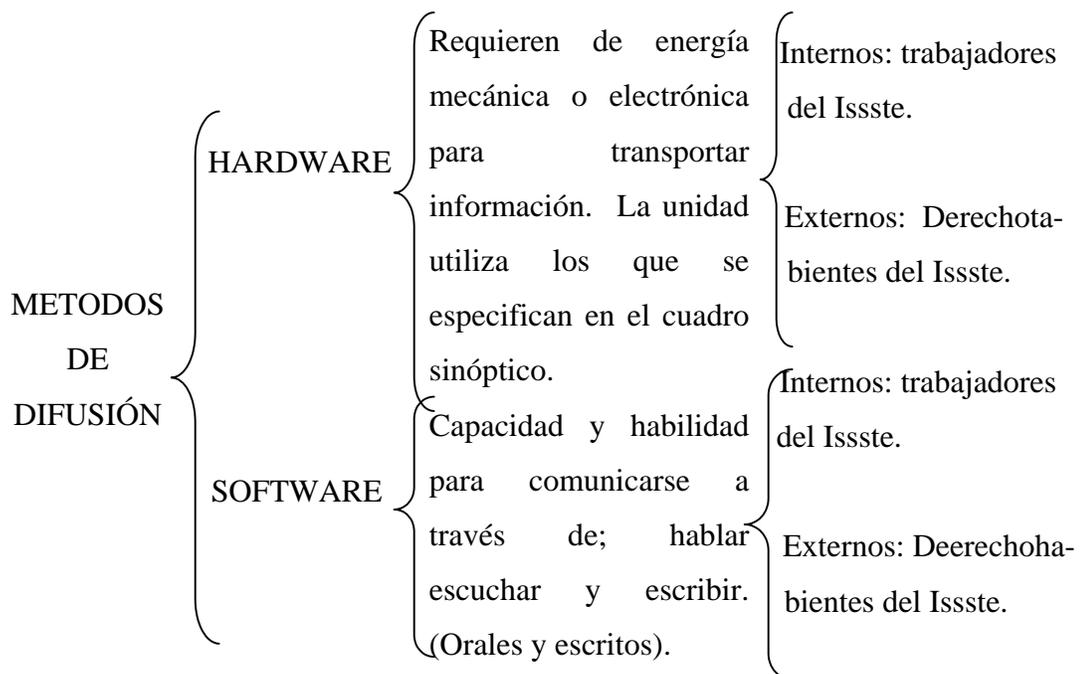
- En el Cuerpo Delegacional los representantes de cada departamento se reúnen una vez por semana para tratar pendientes, problemas, sugerencias, peticiones o cualquier tema que sea importante para la Delegación.

4.2 METODOS DE DIFUSIÓN

El proceso de comunicación es posible gracias a dos aspectos 1.- La red; forma en que fluye la información y 2.- el canal; vehículo o método de difusión. Canal y métodos de difusión son sinónimos uno del otro según su definición.

El canal es el vehículo por medio del cual se transmite, recibe o difunde el mensaje, se clasifican en naturales y artificiales. Para otros autores los canales de comunicación se refieren a los sistemas materiales es decir, a los mecanismos físicos de la comunicación y admiten distintos mediadores para su transmisión (orales, escritos y tecnológicos).

Por otra parte el método de difusión es la actividad de comunicación empleada durante la transmisión de un mensaje. La difusión del mensaje puede ser hardware (eléctrica o mecánica) o software (orales y escritos).



Es conveniente señalar que algunas de las actividades de la unidad explicadas ya con anterioridad en el capítulo III (página 39) serán retomadas para su clasificación en tipo de redes internas o externas, señalando en cada una de ellas las páginas con las que se encuentran vinculadas, esto es con el objetivo de no extender y hacer repetitiva la lectura.

4.2.1 Métodos de difusión orales y escritos (software)

La Unidad envía grandes cantidades de mensajes a receptores internos y externos por lo que es conveniente observar esta diferencia de métodos según su destinatario. A continuación se enlistan los medios más utilizados, especificando las personas a quien va dirigida, su uso y funcionalidad pero no sin antes mencionar que este método sigue la red formal utilizando la mayoría de ocasiones formatos escritos como oficios, informes, cartas, circulares, boletines, carteles entre otros.

4.2.1.1 Comunicación interna

Métodos de difusión software internos	A) Informes	{	Consejo Consultivo, el SIAD, reembolsos entre otros. (pág. 45,48 y 50).
	B) Periódico interno	{	En el año 2000 se publicó una revista delegacional interna con únicamente tres ediciones. Hoy en día la unidad recibe el periódico institucional del ISSSTE con contenidos e información de las delegaciones de todos los estados, mensualmente llegan alrededor de 200 ejemplares que deben ser distribuidos equitativamente. (pág. 56).
	C) Cronograma	{	No existe un cronograma que englobe las actividades de toda la unidad por lo que cada área registra sus propias actividades lo que retrasa en ocasiones las tareas de alguna de las subjefaturas por darle prioridad a la otra.
	D) Directorio	{	Los directorios institucionales no se han actualizado y algunas líneas telefónicas y funcionarios han cambiado. En el caso del directorio de los medios de comunicación se actualiza constantemente pero no existe un formato para ello. (pág. 55)

4.2.1.2 Comunicación interna y externa

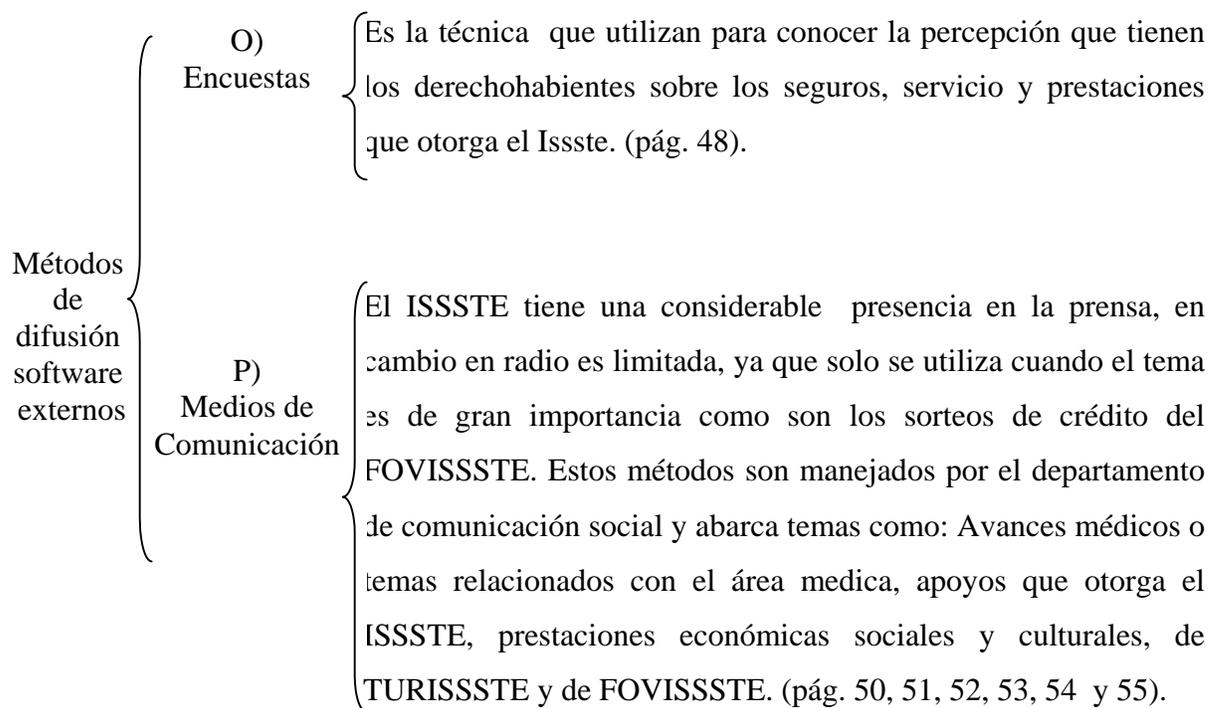
Métodos de difusión Software Internos y externos	E) Convocatoria	Las convocatorias dirigidas a personal interno se colocan en el periódico mural de la delegación tratando temas de cursos de superación, talleres o formación de equipos deportivos. Cuando se dirige a los derechohabientes se publican en los medios de comunicación, un ejemplo son las convocatorias del FOVISSSTE con información sobre solicitudes de crédito y vivienda.
	F) Manuales	La unidad cuenta con manuales como; el organizacional (especifican las funciones y actividades de cada uno de sus miembros), manuales de identidad visual (imagen de carteles alusivos a ISSSTE-TEL) y el manual “con el ISSSTE conoce y participa” (contiene información para los derechohabiente). (pág. 40 y 57).
	G) Concentrado de notas informativas	Publicaciones periodísticas con información del Issste se archivan durante un año, mas tarde se encuadernaran y enviarán a la biblioteca, también se hace un concentrado semanal para enviarlo al delegado y secretario de la delegación. Los periódicos que recibe la unidad son: Hoy, El sol del bajío, A.M., Correo, El Herald y en ocasiones se reciben ejemplares de otras ciudades del estado. (pág. 55).
	H) Formatos	Toda información escrita como: reembolso, programa “Con el ISSSTE conoce y participa”, sobres, boletines, invitaciones etc. Tiene un formato y membrete Institucional. (pág. 51,53 y 55).

4.2.1.3 Comunicación externa

Comunicación Social se encarga de mantener informado al público exterior, para ello mantienen contacto con los medios de comunicación (prensa, radio y televisión) así como con la Coordinación de Comunicación quien proporciona material visual (folletos, carteles, manuales y trípticos). Además existen programas que permiten acercamientos entre derechohabientes y autoridades de la delegación como en el caso de los módulos de información y las audiencias públicas

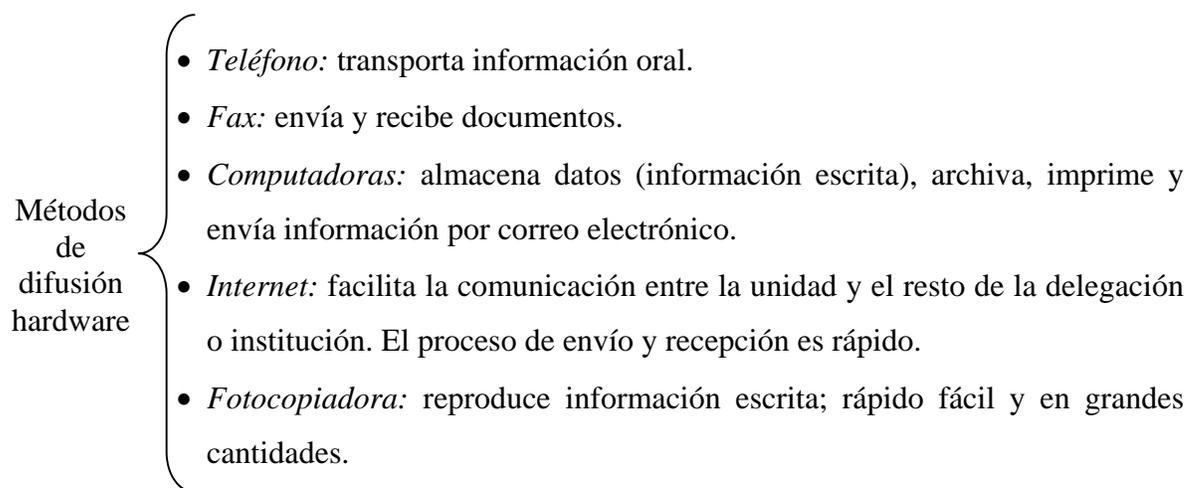
Métodos de difusión Software externos	I) Comunicados de prensa	{ La subjefatura de comunicación envía constantemente boletines a los medios de comunicación (avances científicos, prestaciones, invitaciones et.) para mantener informado al público en general. (pág. 50).
	J) Cartel	{ Son institucionales, creados en la imprenta del Issste por la Coordinación de Comunicación Social, el mismo cartel es utilizada en todo el país no obstante la unidad a tenido que improvisar algunos para dan avisos importantes, pero no son muy significativos por la falta de recurso económico. (pág. 56 y 61).
	K) Folleto	{ El cartel, folleto y periódico institucional son hecho en la imprenta del Issste, la Unidad recibe y distribuye el material en todo el estado. Los temas generalmente son referentes a la salud o a los servicios. (pág. 56, 58, 59 y 60).
	L) Buzón	{ La unidad se encarga de supervisar el funcionamiento de los buzones de opinión instalados en las unidades médicas y administrativas a nivel estatal. La finalidad es dar seguimiento a la información proporcionada por los trabajadores. Al recibir las quejas y sugerencias del buzón, la unidad redacta y envía un oficio dirigido al lugar de donde proviene dicha queja para que se haga la investigación y se de una solución o respuesta. (pág. 46).

Métodos de difusión Software externos	M) Periódico mural	Es un pizarrón en el que se colocan avisos, convocatorias o información en general, sin embargo no es muy llamativo, la información no es oportuna ni renovada constantemente. No es una función de la sub Jefatura de comunicación por lo que cualquier departamento puede hacer uso de él.
	N) Módulos	<p><i>Módulos fijos:</i> permiten mantener una comunicación abierta y permanente entre la organización y los derechohabientes. Actualmente se cuenta con módulos en la Oficina delegacional, Clínica hospital Celaya, clínica hospital Irapuato y hospital regional León. (pág. 47).</p> <p><i>Módulos intinerantes</i> “Con el ISSSTE conoce y participa”. Se instalan temporalmente en áreas laborales de los derechohabientes. El objetivo y función es fortalecer el acercamiento orientando a través de pláticas informativas de temas relacionados con: las Clínicas de medicina familiar, medicina preventiva, avances médicos, seguridad social para los trabajadores, prestaciones, retos, perspectivas y razón de ser. Además se regalan manuales que proporcionan información básica sobre el uso y acceso a los seguros y prestaciones que otorga el Instituto. (pág. 47).</p>
	Ñ) Audiencias públicas	Es un espacio que permite el acercamiento entre la derechohabiencia y la autoridad del ISSSTE, la finalidad es orientar e informar en materia de seguros, servicios y prestaciones que tienen los trabajadores del estado. Además sirve para recibir las quejas directas. Generalmente las audiencias se realizan en: oficina delegacional, oficinas de Álvaro Obregón, (donde se encuentra la biblioteca, TURISSSTE y jurídico), Hospital regional León, Clínicas hospitales de Irapuato, Celaya. y Guanajuato. (pág. 41).



4.2.2 Métodos de difusión hardware.

La unidad utiliza métodos electrónicos y mecánicos para comunicarse con otras áreas de la Delegación, Instituto o medios de comunicación. Según su propósito puede ser: interna o externa.



CAPÍTULO V

IMAGEN DEL ISSSTE

IMAGEN DEL ISSSTE

El Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado ha incluido en su Programa Institucional 2001-2006 “Aumentar el nivel de satisfacción de los derechohabientes otorgándoles servicios institucionales de mejor calidad y oportunidad”. Para ello la Coordinación General de Atención al Derechohabiente plantea los procedimientos que deberán realizar las Delegaciones Estatales y Regionales del Instituto en la aplicación de encuestas de “Transparencia de la gestión pública a trabajadores derechohabientes”.

La encuesta de transparencia en el Issste tiene definido su criterio metodológico de aplicación para detectar el objetivo primordial; identificar las áreas de oportunidad y detectar las áreas de corrupción, sin embargo es un programa generalizado por lo que en este capítulo se realiza el mismo proyecto pero siguiendo un criterio metodológico que difiera al primero por su particularidad. A lo largo de este capítulo se desarrolla un nuevo proyecto cuyo principal objetivo es conocer que tanto han funcionado dichos proyectos en la mejora o cambio de imagen que el derechohabiente tiene del Issste Celaya. Para ello se parte de las encuestas realizadas en el 2002 para comparar resultados de las aplicadas durante el 2005. La información obtenida puede proporcionar valiosa información verídica a la Unidad de Atención al Derechohabiente y Comunicación Social para llevar a cabo las líneas de acción que marca el programa institucional “Nueva Imagen” creando con ello una nueva imagen delegacional.

Este proyecto permite detectar causas negativas y positivas que genera determinada imagen en el Issste Celaya. Su aplicación se dio en dos momentos: en el en el 2002 y 2005 permitiendo conocer los posibles avances en los últimos tres años con la aplicación de los Programas: “Nueva imagen” y “Programa Institucional 2001-2006”.

5.1 PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

El presente planteamiento tiene como finalidad conocer la imagen que proyecta el ISSSTE únicamente en la ciudad de Celaya y comparar datos (año 2002 y 2005) que permitan analizar avances en los últimos tres años, valorando así, el funcionamiento de programas Institucionales creados para mejorar la imagen institucional.

Partiendo del significado que se le da a la imagen, se tiene que ninguna empresa incluso las del gobierno deben ignorar la imagen que se tiene de ella ya que esta afecta inevitablemente en su éxito “Imagen es el conjunto de significados por los cuales llegamos a conocer un objeto, y a través del cual las personas lo describen recuerdan y relacionan, también se describe como el resultado de la interacción de creencias, ideas, sentimientos e impresiones que sobre un objeto tiene una persona”.⁴⁴ A continuación pueden apreciarse los puntos que describen la realización de la presente investigación.

5.1.1 Justificación

Existen un sin fin de proyectos institucionales que pretenden elevar la calidad e imagen del Issste pero los resultados de la aplicación se desconocen hasta este momento, lo que se pretende en esta investigación es conocer si realmente dichos proyectos arrojan resultados contundentes y para ello se hace una comparación de la imagen que se tenía del Issste Celaya en el año 2002 con la imagen que se tiene en la actualidad (año 2005).

Además de visualizar debilidades y fortalezas del Issste Celaya.

5.1.2 Objetivos

- Conocer la Imagen actual del ISSSTE en la ciudad de Celaya.
- Conocer avances logrados del año 2002 al 2005.
- Conocer la funcionalidad de programas institucionales que pretender mejorar la imagen
- Detectar puntos débiles e identificar áreas fuertes o de oportunidad en el Issste Celaya.
- Crear estrategias que mejoren la calidad de servicios y prestaciones que otorga el Issste.

44. Cees B. Van Riel. *Comunicación Corporativa..* Madrid, 1997 editorial Prentice may p. 77

5.1.3 Hipótesis

Esfuerzos y proyectos aplicados para crear una buena imagen del Issste en la ciudad de Celaya han permitido una mejora en la percepción de los servicios, sin embargo, predomina la actitud negativa en el derechohabiente respecto a la atención recibida por los trabajadores de la clínica o delegación, generalizando así, la imagen a negativa.

5.1.4 Método

En este caso se conoce el problema; la mala imagen del ISSSTE, lo que se desconoce es por qué se genera y por qué no desaparece. Para investigar cuáles son las causas se hizo uso de un modelo estadístico que permitió conocer la opinión de la población derechohabiente de Celaya durante el 2002 y 2005.

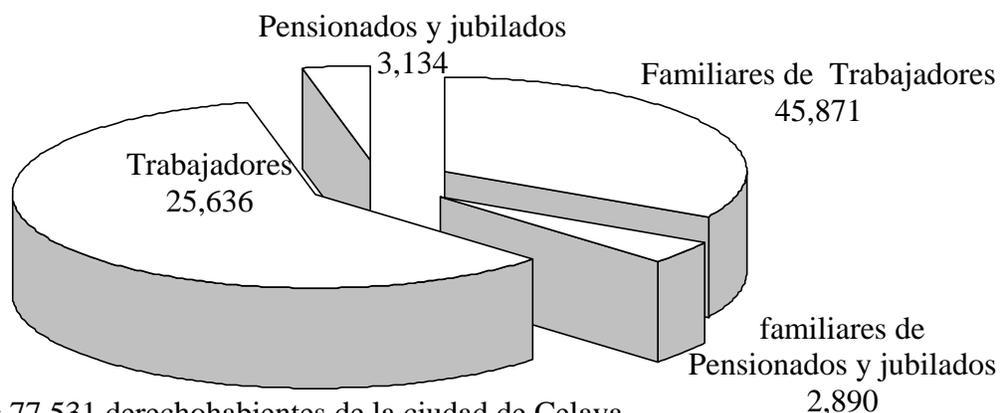
Para determinar la muestra, se contestaron algunas preguntas para definir si el universo es finito o infinito.

A) ¿Quiénes van a ser medidos?

Los derechohabientes del ISSSTE (trabajadores, pensionados, jubilados y familiares) que reciben los servicios en la ciudad de Celaya. (ver página 21)

B) ¿Cuál es la población derechohabiente en la ciudad de Celaya?

La siguiente gráfica muestra la composición de población derechohabiente en Celaya durante el año 2002. El número de afiliados no se ha actualizado en los últimos 3 años sigue siendo la misma en el 2005.



TOTAL = 77,531 derechohabientes de la ciudad de Celaya.

5.1.5 Muestra

C) ¿Cuál es el tamaño de la muestra a la que se aplica la encuesta?

Para sacar la muestra se utiliza la formula finita, ya que se cuenta con el número de población derechohabiente del ISSSTE en Celaya.

FORMULA FINITA	DATOS
$n = \frac{P(1-P)}{\frac{e^2}{r^2} + \frac{P(1-P)}{N}}$	$r = 90\% = 1.64$ $e = 12\% = 0.12$ $p = 50\% = .5$ $N = 77,531$

Aplicación de la fórmula finita:

SUSTITUCIÓN	OPERACIÓN	RESULTADO
$n = \frac{.5(1-.5)}{\frac{0.12^2}{1.64^2} + \frac{5(1-.5)}{77,531}}$	$n = \frac{.5(.5)}{2.6896 + \frac{5(.5)}{77,531}}$	$n = \underline{60}$
	$n = \frac{0.25}{0.004143646 + 0.000003224}$	
	$n = \frac{0.25}{0.00414687}$	

Aplicación de la rectificación:

SUSTITUCIÓN	OPERACIÓN	RESULTADO
$n^c = \frac{a}{1 + \frac{a}{n}}$	$n^c = \frac{60}{1 + \frac{60}{77,531}}$	$n = \underline{59.9}$
	$n^c = \frac{60}{1.000773883}$	

El resultado indica que el número de muestra de derechohabientes encuestados es de 60. esta cantidad se aplico en el 2002 y 2005.

5.1.6 Formato de la encuesta

Formato de la encuesta aplicada a 60 derechohabientes en los dos periodos (2002-2005).

DE LOS SIGUIENTES SERVICIOS Y PRESTACIONES QUE OTORGA EL ISSSTE MARQUE CON UNA CRUZ (SI O NO) LOS A UTILIZADO, EN CASO DE QUE LA RESPUESTA SEA SI, CALIFIQUE LA ATENCIÓN DEL 5 AL 1, EN DONDE:

5. ES EXCELENTE, 4. MUY BUENO, 3. BUENO 2. REGULAR 1. MALO

1.- SERVICIOS ECONÓMICOS

Fondo de vivienda	SI	NO	1	2	3	4	5
Préstamo personal	SI	NO	1	2	3	4	5
Fondo de ahorro para el retiro	SI	NO	1	2	3	4	5
Pagos a jubilados	SI	NO	1	2	3	4	5
Pagos a pensionados	SI	NO	1	2	3	4	5

2.- SERVICIOS SOCIALES Y CULTURALES

Talleres	SI	NO	1	2	3	4	5
Cursos	SI	NO	1	2	3	4	5
Biblioteca	SI	NO	1	2	3	4	5
Turissste	SI	NO	1	2	3	4	5
Funerarios	SI	NO	1	2	3	4	5

3.- TIENDAS

Farmacias	SI	NO	1	2	3	4	5
Centros comerciales	SI	NO	1	2	3	4	5

4.- DEPARTAMENTOS DE LA DELEGACIÓN

Jefatura del delegado estatal	SI	NO	1	2	3	4	5
Subdelegación medica	SI	NO	1	2	3	4	5
Subdelegación de prestaciones económicas	SI	NO	1	2	3	4	5
Subdelegación de administración	SI	NO	1	2	3	4	5
Unidad jurídica	SI	NO	1	2	3	4	5
Unidad de auditoria	SI	NO	1	2	3	4	5
Unidad de atención al derechohabiente y comunicación social	SI	NO	1	2	3	4	5

5.- EN GENERAL, COMO CALIFICA LA ATENCIÓN DEL PERSONAL QUE ATIENDE LAS OFICINAS DE LA DELEGACIÓN ESTATAL GUANAJUATO.

1 2 3 4 5

Que sugiere para mejorarlo _____

6.- COMO CALIFICA LOS SERVICIOS QUE SE DAN EN LA CLINICA HOSPITAL CELAYA (ISSSTE)

¿Por qué le da esa calificación?

Uso del carnet	1	2	3	4	5	_____
Tiempo de espera	1	2	3	4	5	_____
Urgencia	1	2	3	4	5	_____
Atención médica	1	2	3	4	5	_____
Atención del personal administrativo	1	2	3	4	5	_____
Abastecimiento de medicamento	1	2	3	4	5	_____
Servicio de citas médicas por teléfono	1	2	3	4	5	_____

¿Tiene alguna sugerencia para mejorarlos?

7.- MARQUE LOS MEDIOS POR LOS CUALES USTED SE ENTERA DE LAS PRESTACIONES, SERVICIOS, ADELANTOS Y PROGRAMAS REALIZADOS EL ISSSTE.

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Periódico | <input type="checkbox"/> “Audiencias públicas” |
| <input type="checkbox"/> Folletos | <input type="checkbox"/> Módulos de información |
| <input type="checkbox"/> “Con el ISSSTE conoce y participa” | <input type="checkbox"/> No se entera por ningún medio |
| <input type="checkbox"/> Carteles | <input type="checkbox"/> Otro. Escriba cual _____ |

8.- CREE QUE EN LA ACTUALIDAD LA ATENCIÓN DEL ISSSTE ESTE MEJORANDO

SI NO

9.- COMO CALIFICA LA IMAGEN QUE PROYECTA EL ISSSTE

1 2 3 4 5

10.- EN GENERAL, COMO CALIFICA TODOS LOS SERVICIOS Y PRESTACIONES QUE OTORGA EL ISSSTE.

1 2 3 4 5

¡GRACIAS!

5.1.7 Metodología para obtener porcentajes

Porcentajes: la muestra es de 60 y 100% es el porcentaje a manejar.

$$60 \times 100 = 1.67 \rightarrow \begin{array}{l} \rightarrow \\ \downarrow \end{array}$$

Para obtener los resultados en porcentajes, 1.67 será multiplicado por los resultados obtenidos en cada una de las preguntas del cuestionario aplicado.

Por ejemplo:

Estos son resultados obtenidos de la pregunta número 1 referente al Servicio de Fondo de Vivienda durante el 2002. Al hacer la operación indicada se obtienen los siguientes resultados en porcentajes correspondientes al 100%.

1 (malo)	= 6	x	1.67	=	10%
2 (regular)	= 4	x	1.67	=	7%
3 (bueno)	= 8	x	1.67	=	13%
4 (muy bueno)	= 7	x	1.67	=	12%
5 (excelente)	= 1	x	1.67	=	1%
S/C (no contestaron)	= 34	x	1.67	=	<u>57%</u>

100% es igual a la suma de los porcentajes de la lista.

5.2 RESULTADOS E INTERPRETACIONES

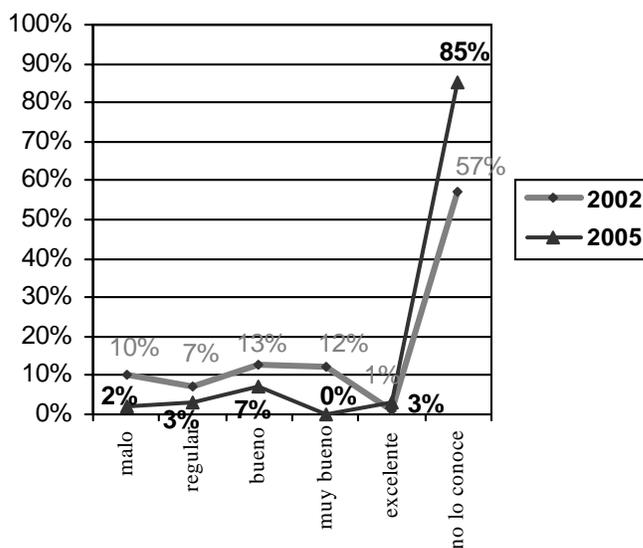
Las gráficas permite visualizar con facilidad los avances logrados en los tres últimos años así como la comparación e interpretación de las condiciones en la que se encuentra actualmente la imagen del ISSSTE en la ciudad de Celaya.

Es importante señalar que a lo largo de este capítulo se utilizo un solo tipo de grafico para facilitar la interpretación de datos y que la línea gris representará siempre los resultados de los porcentajes obtenidos de las encuestas aplicadas el año 2002 y la línea de color más oscuro (negro) las del año 2005.

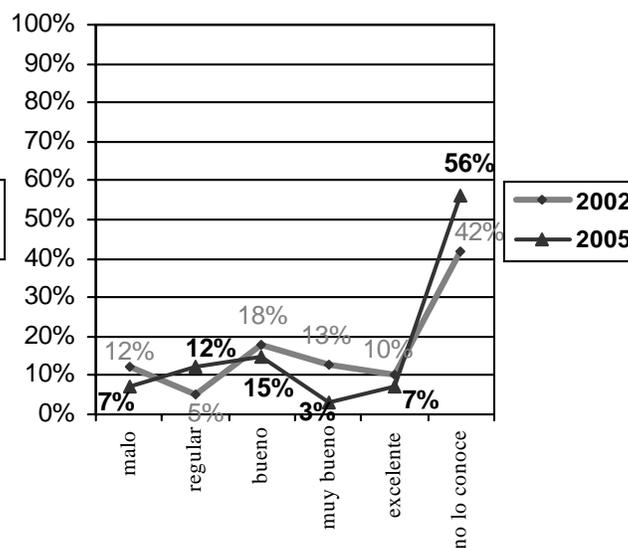
5.2.1 Servicios económicos

Este servicio se divide en los cinco incisos enlistados, cada uno de ellos esta representado en una grafica individual. Las gráficas de línea gris representa los resultados de los porcentajes obtenidos de las encuestas aplicadas el año 2002 y la línea de color más oscuro (negro) las del año 2005.

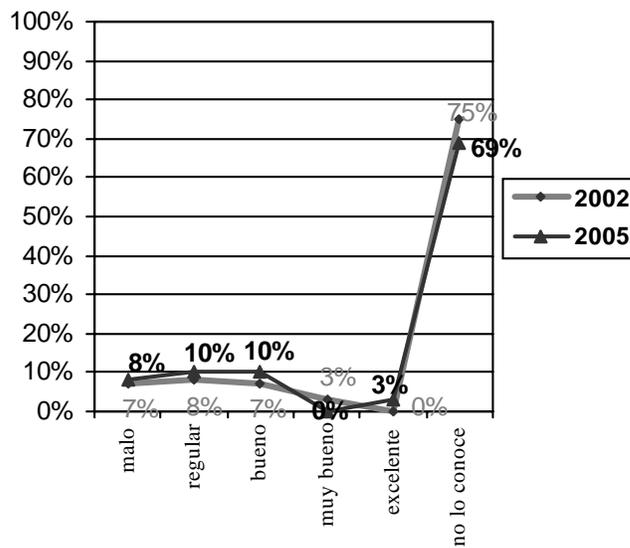
A) FONDO DE VIVIENDA



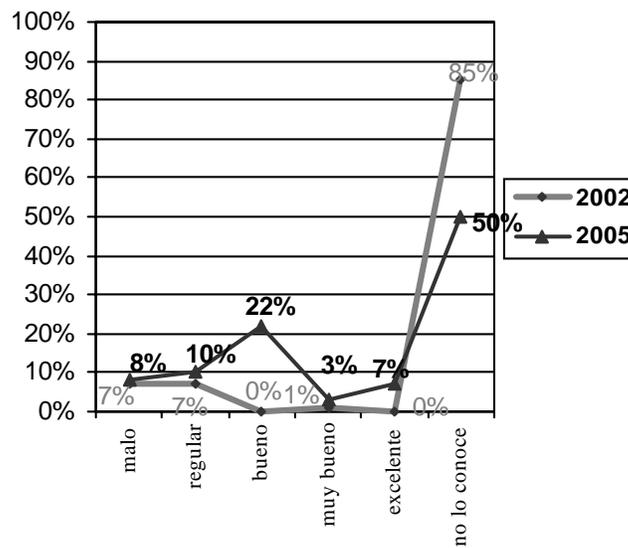
B) PRÉSTAMO PERSONAL



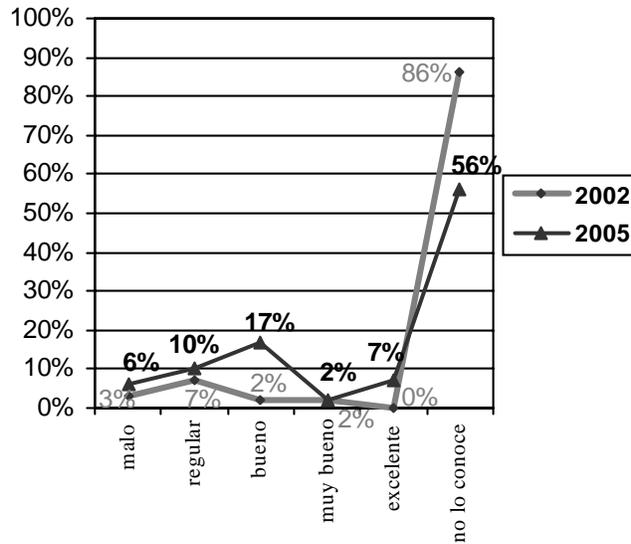
A) FONDO DE AHORRO PARA EL RETIRO



C) PAGOS A JUBILADOS



D) PAGOS A PENSIONADOS



INTERPRETACIÓN:

Desde el 2002 hasta el 2005 se nota un desconocimiento de los servicios económicos, ya que la primera posición en porcentajes la ocupa el de (no lo conoce), sin embargo también se observa que este ha ido disminuyendo en comparación a los resultados del 2002, a excepción del fondo de vivienda y préstamo personal que incremento el numero de derechohabientes que desconocen estos servicios. La segunda posición la sigue ocupando el servicio bueno y el regular.

Por otro lado en las graficas de los incisos A y B no se observan mejoras; únicamente se nota un muy pequeño incremento en el servicio (regular) y una disminución del mal servicio en el préstamo personal. En general el servicio disminuyo.

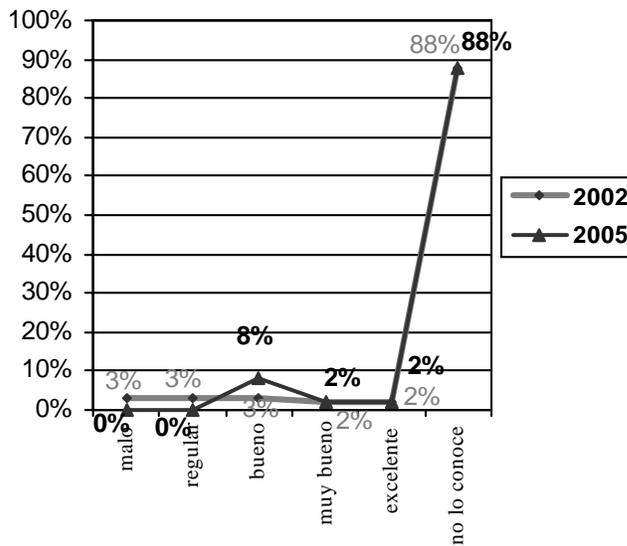
En los últimos tres incisos se observa como incremento la calidad del servicio así como el aumento casi insignificativo del mal servicio comparado con los resultados positivos obtenidos.

Otro avance se observa al sumar el total de los porcentajes (bueno, muy bueno y excelente), donde el fondo de ahorro para el retiro aumento de 10% a 13%, el pago a jubilados de 1% a 32% y el pago a pensionados de 4% a 26%.

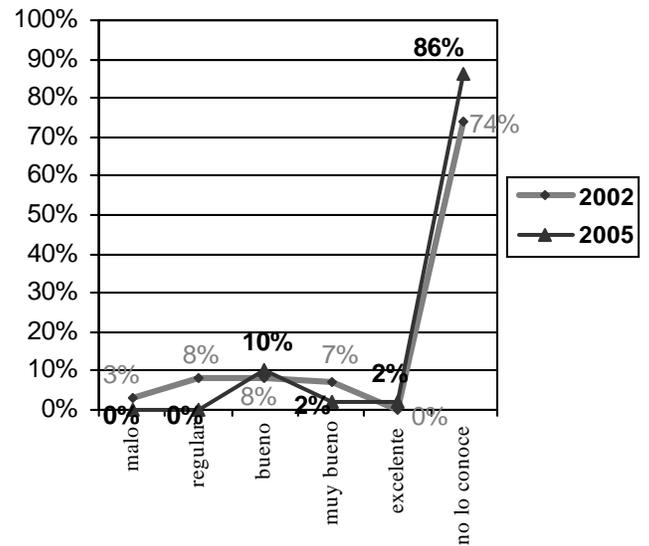
5.2.2 Servicios sociales y culturales

Los servicios sociales y culturales se dividen en los cinco incisos enlistados, cada uno de ellos se representa en una grafica individual de igual manera que las anteriores.

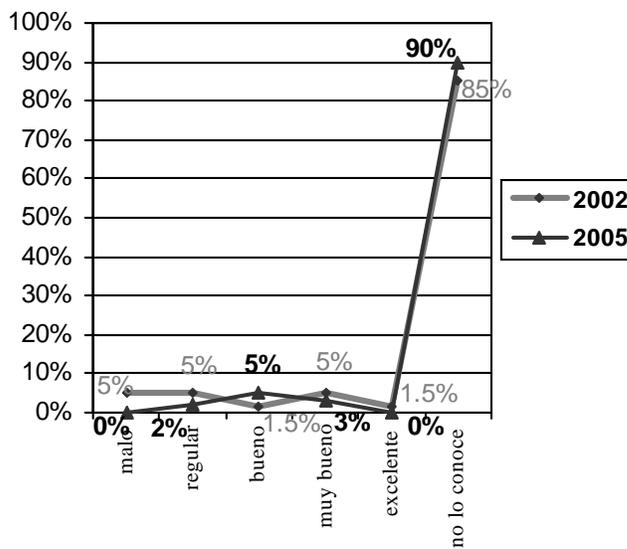
A) TALLERES



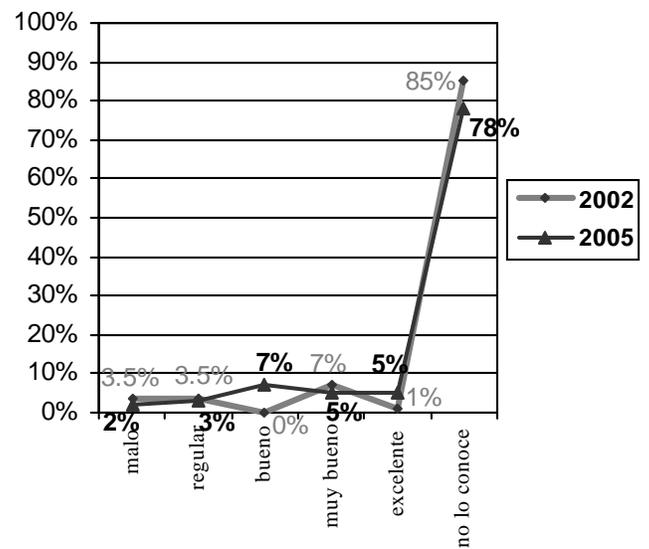
B) CURSOS



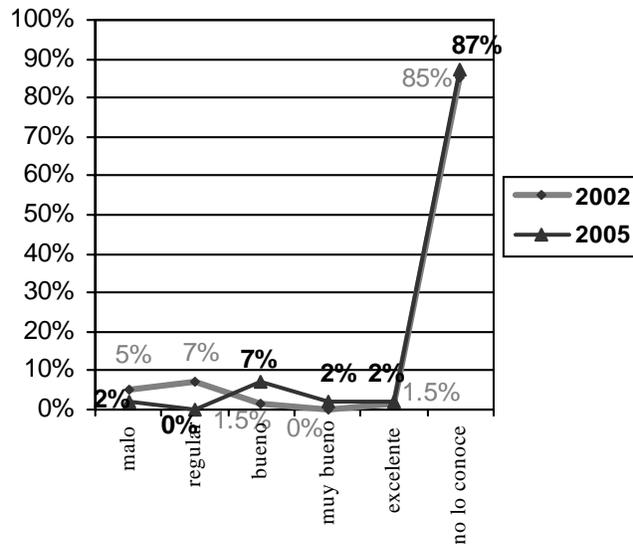
B) BIBLIOTECA



D) TURISSTE



E) FUNERARIOS



INTERPRETACIÓN:

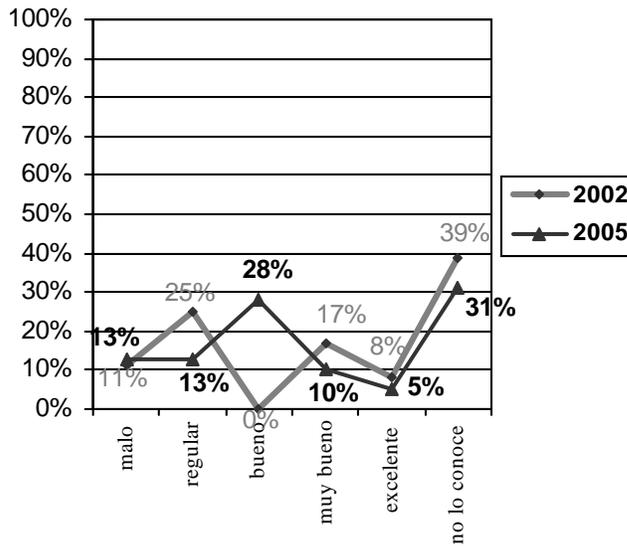
Del 2002 al 2005 se observa que el mayor porcentaje apunta hacia el desconocimiento de los servicios sociales y culturales, ocupando ésta el primer lugar además de seguir en asenso del fenómeno de: no conocer los servicios, a excepción de Turissste que logro disminuir un 7% así como el de los talleres que se mantuvo en el mismo porcentaje.

Comparando los resultados de las encuestas aplicadas en los dos años se nota un incremento de porcentaje en el servicio (bueno) así como la disminución del porcentaje negativo del servicio (malo), lo que quiere decir que si hubo mejoras.

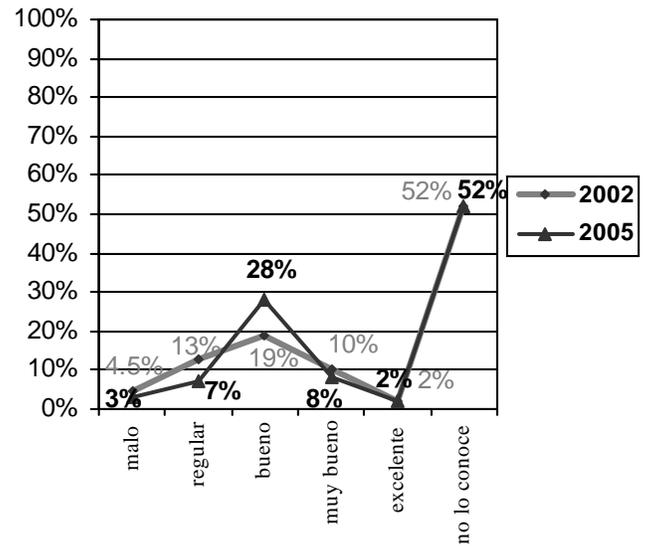
Los resultados de sumar el total de los servicios: bueno, muy bueno y excelente demuestran dichos avances al incrementar de 7% a 12% en los talleres, de 6% a 8% en la biblioteca, de 8% a 17% en Turissste y de 3% a 11% en los funerarios, disminuyendo el servicio únicamente en los cursos donde la variación fue de 15% a 14%.

5.2.3 Tiendas

A) FARMACIAS



B) CENTROS COMERCIALES



INTERPRETACIÓN.

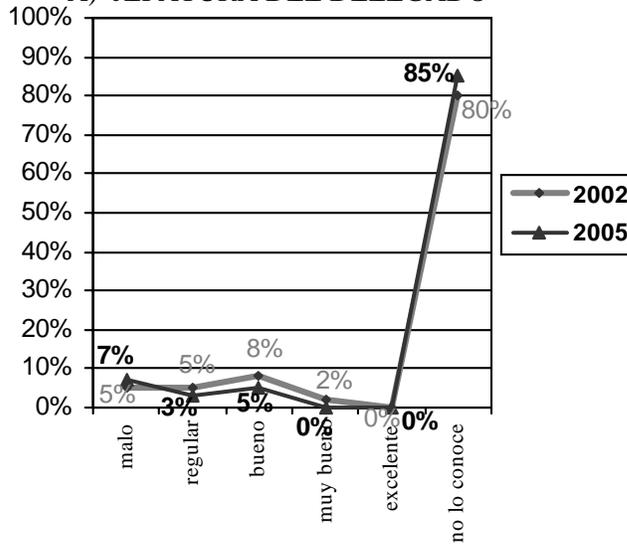
Nuevamente se encuentra que el servicio de tiendas no es muy conocido, sin embargo hasta ahora es el que menos porcentaje de desconocimiento tiene en comparación a los servicios anteriores, aun así, la grafica muestra positivamente que a disminuido en el 2005 el numero de derechohabientes que desconocen el servicio de farmacias, a pesar de la reubicación de la farmacia que se encontraba en la zona centro de Celaya. Por otra parte los centros comerciales se mantienen en la misma posición de desconocimiento, lo que quiere decir que no existió cambio alguno en los tres últimos años.

El incremento que más se aprecia en el 2005 es el del servicio (bueno) en el que aumento en ambos incisos hasta un 28%. No obstante se observa una disminución negativa en los servicios (regular y muy bueno) tanto en farmacias como en centros comerciales.

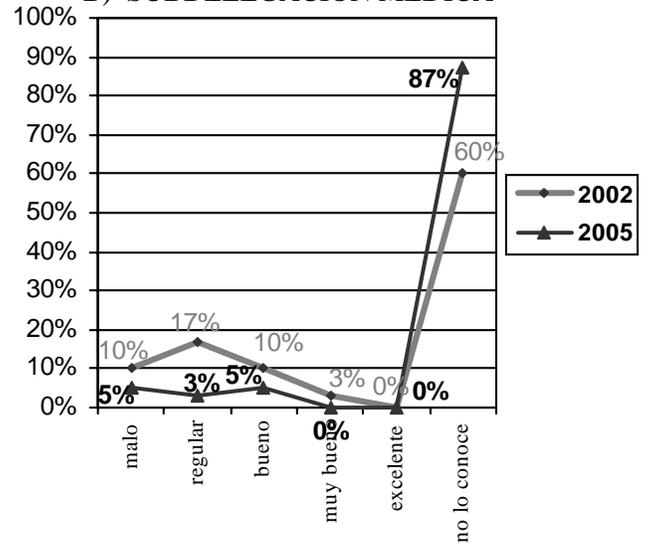
La suma total de los servicios: bueno, muy bueno y excelente muestran incremento del 2002 al 2005 en las farmacias con un porcentaje de 25% a 45% y en los centros comerciales de 31% a 38%.

5.2.4.- Departamentos de la delegación

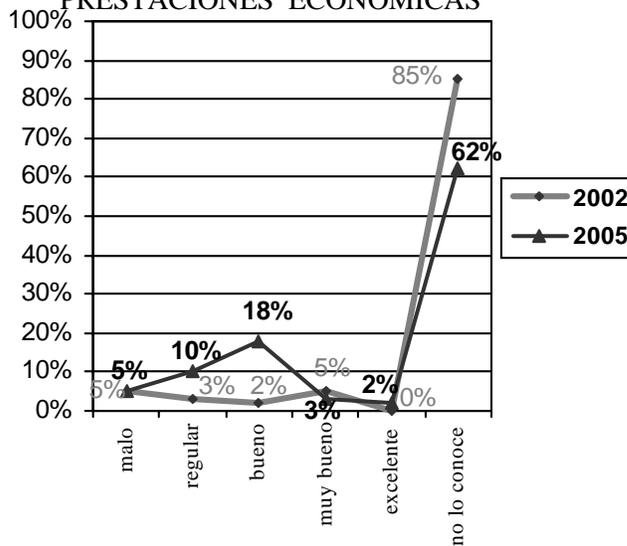
A) JEFATURA DEL DELEGADO



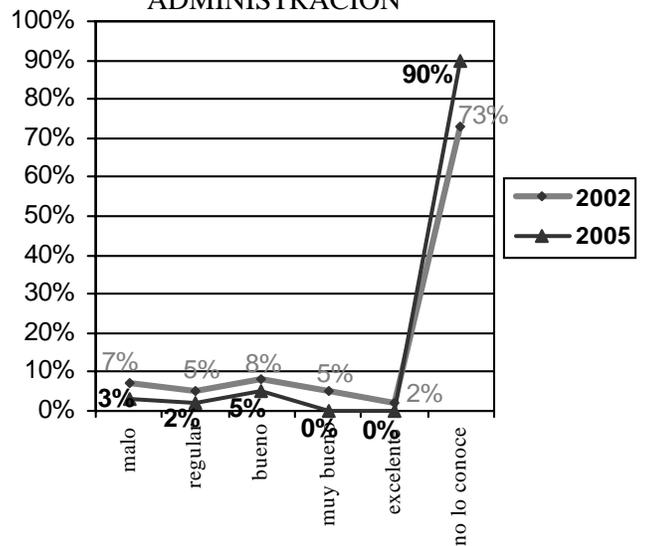
B) SUBDELEGACIÓN MÉDICA



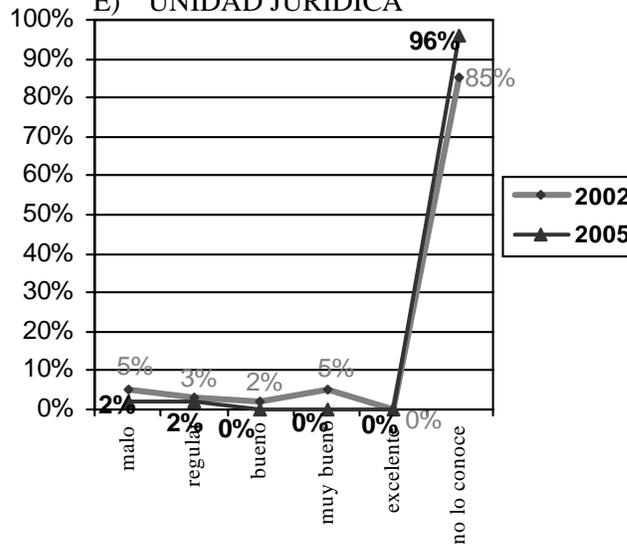
C) SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS



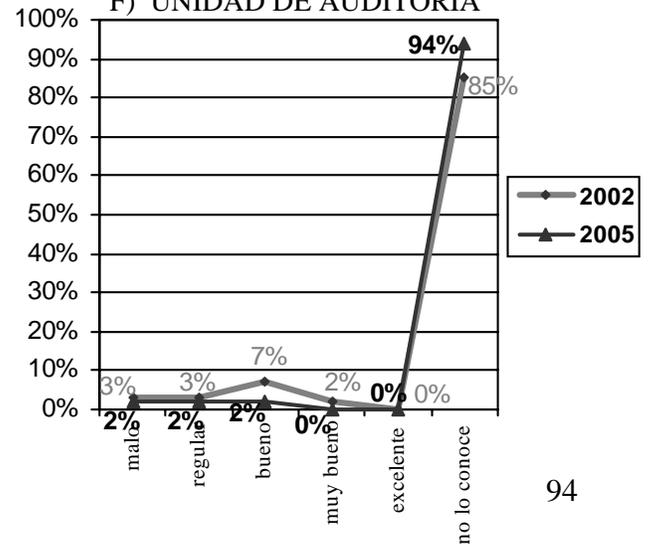
D) SUBDELEGACIÓN DE ADMINISTRACIÓN



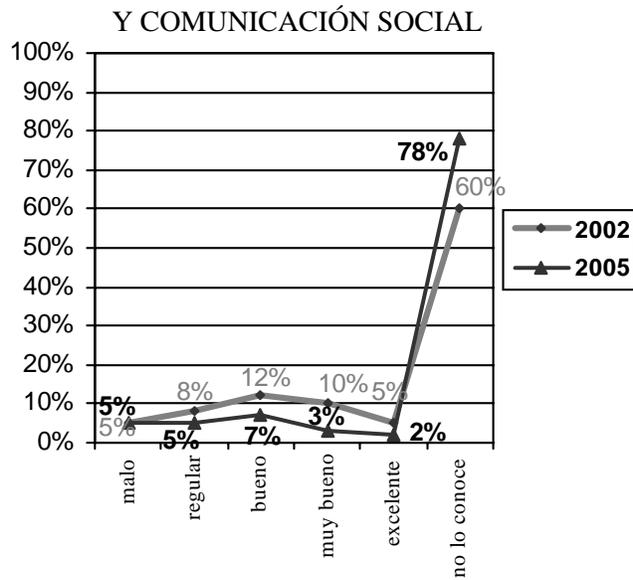
E) UNIDAD JURÍDICA



F) UNIDAD DE AUDITORIA



G) UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE



INTERPRETACIÓN

Los servicios que presta la Delegación Estatal Guanajuato son los que estadísticamente muestran el más alto grado de desconocimiento, lo que es aun más sorprendente, es que en los últimos tres años se registre un aumento en estos datos que ya de por si eran elevados en el 2002, lo que quiere decir, es que la presencia de la delegación es casi nula en el derechohabiente.

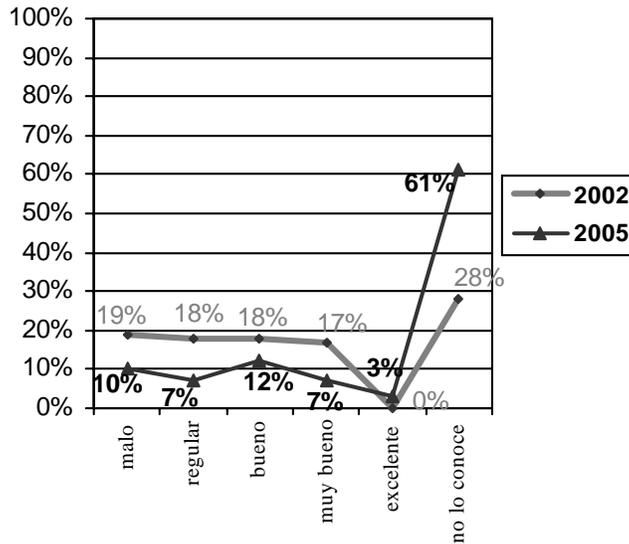
Con los resultados obtenidos es casi imposible la interpretación de datos ya que son muy pequeñas las variaciones dadas durante los tres años, pero aun así puede apreciarse un incremento positivo únicamente en los servicios por parte de la subdelegación de prestaciones económicas y la subdelegación de administración, los otros departamentos por su parte disminuyeron en forma negativa al encontrar los servicios actuales por debajo de los que se tenía en el 2002.

La suma total de los servicios (bueno, muy bueno y excelente) en el caso de de la Subdelegación de prestaciones económicas aumento de 7% a 23% situación que no sucedió en los demás departamentos ya que solo se muestran una marcada disminución.

En lo que se refiere a la Unidad de Atención al Derechohabiente y Comunicación Social no se aprecia ninguna mejoría al contrario la percepción del servicio disminuyo en los tres últimos años y únicamente la del mal servicio se mantuvo en la misma posición.

5.2.5. Atención del personal de las oficinas de la delegación

INTERPRETACIÓN

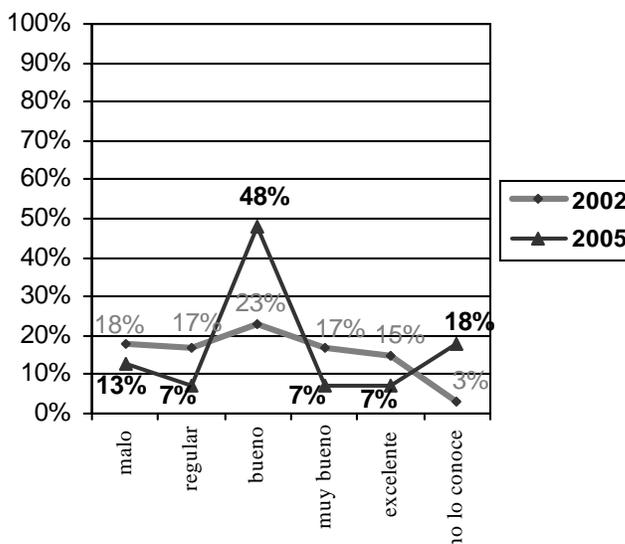


La grafica muestra disminución notoria en el 2005. La suma total de los servicios: bueno, muy bueno y excelente en el 2002 eran de 35% disminuyendo en el 2005 a 22%. Únicamente hay dos incrementos; uno positivo en el servicio (excelente) que va de 0% a 3% y otro negativo en el que aumenta de 28% a 61% el desconocimiento de este servicio

5.2.6. Servicios del hospital

Los resultados de las encuestas muestran que los servicios de la clínica hospital ISSSTE Celaya son los que más demanda presentan, por tanto son los más conocidos.

A) USO DEL CARNET



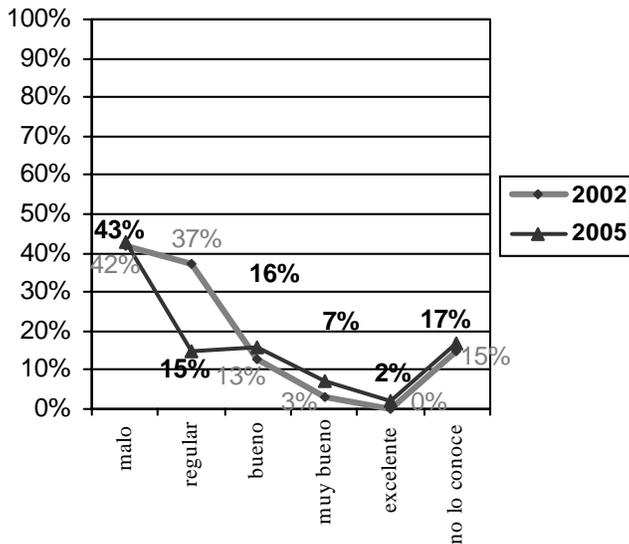
INTERPRETACIÓN

Existe un incremento positivo en el aumento del servicio (bueno) de un 23% a 48% y una disminución del mal servicio del 18% a 13%, además en la suma total de servicios: bueno, muy bueno y excelente también se nota un incremento de 53% a 62%

B) TIEMPO DE ESPERA

INTERPRETACIÓN

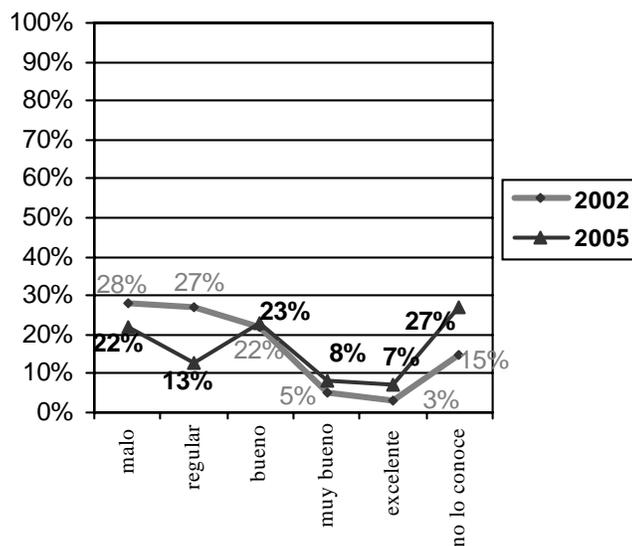
La primera posición es ocupada por el mal servicio en el tiempo de espera el cual aumento negativamente un 1%. El incremento positivo se observa al sumar el servicio: bueno, muy bueno y excelente que suman 26% en el 2005 comparado con el 16% que tenía en el 2002, pero si comparamos el 26% resultado de la suma anterior con el 43% del mal servicio se aprecia la falta de aceptación en este servicio.



C) URGENCIAS

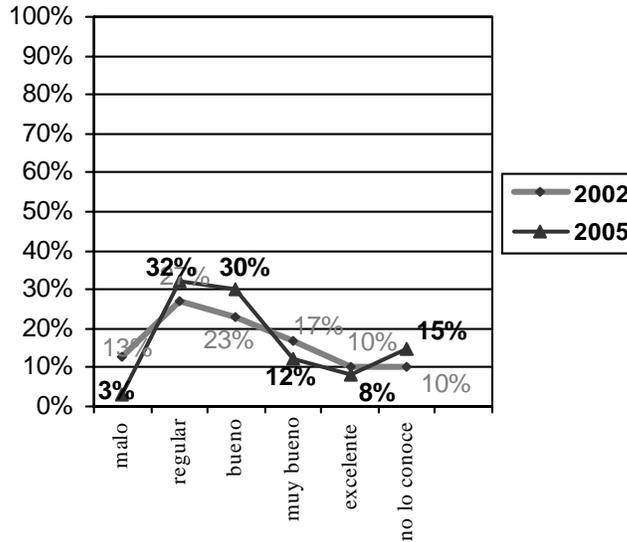
INTERPRETACIÓN

La percepción que se tenía de un mal servicio disminuyó en el 2005 y aumento positivamente el servicio bueno, muy bueno y excelente sumando estas tres un total de 35% en comparación al 30% que se tenía de dicha suma en el 2002.



C) ATENCIÓN MÉDICA

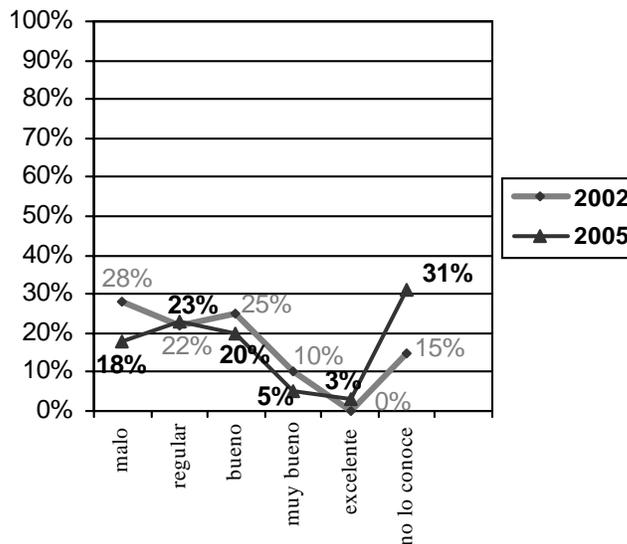
INTERPRETACIÓN



Las posiciones más altas las ocupan los servicios: regular y bueno, la percepción de mala imagen logro disminuir, por otra parte el servicio muy bueno y excelente tuvo un declive en el 2005, sin embargo la suma total de los servicios positivos (bueno, muy bueno y excelente) logró mantenerse en el 50% que tenía en el 2002.

E) ATENCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO

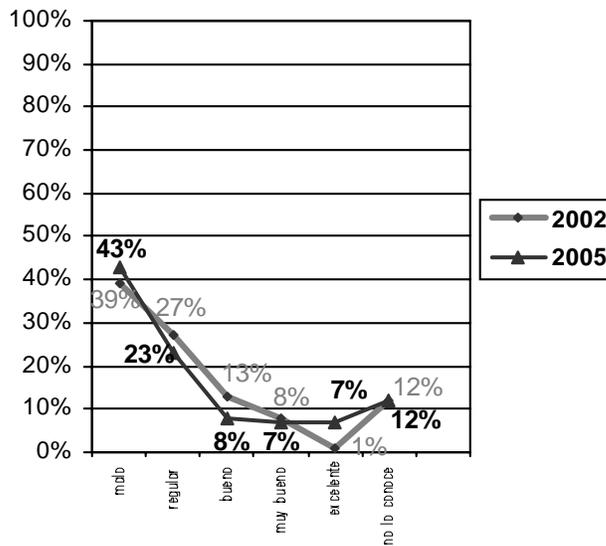
INTERPRETACIÓN



La imagen que proyecta el personal administrativo tubo una disminución favorable en el servicio negativo de 28% a 18%, de igual forma se observa otra disminución pero en este caso negativa en la suma total de los servicios (bueno, muy bueno y excelente) de 35% en el 2002 a 28% en el 2005.

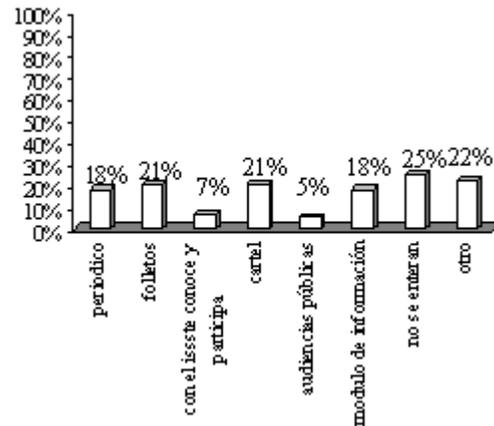
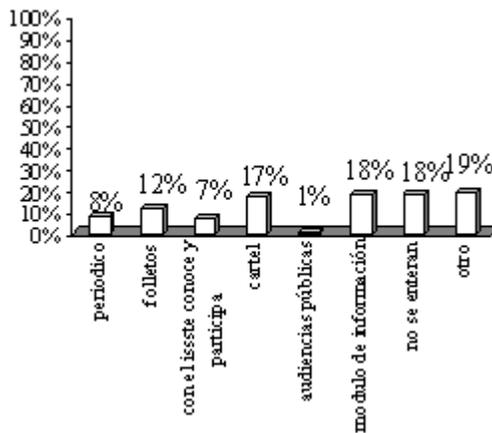
E) ABASTECIMIENTO DE MEDICAMENTO

INTERPRETACIÓN



El abastecimiento de medicamento ha ido en aumento en la percepción del servicio malo, colocándolo en el que mayor porcentaje tiene, además los resultados de la suma de los servicios positivos muestran un estancamiento durante los tres últimos años con un porcentaje de 22% el cual se encuentra por debajo del que posee el servicio malo.

5.2.7 Medios por los cuales se enteran de las prestaciones, servicios, adelantos y programas que realiza el Isste

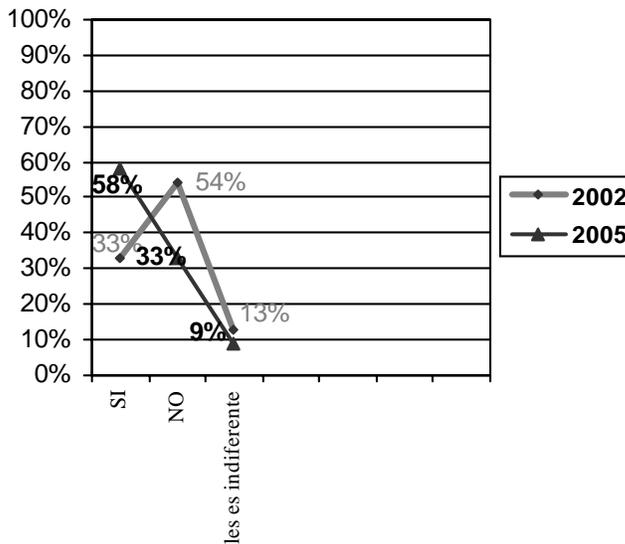


INTERPRETACIÓN

Los medio de comunicación más efectivos hasta el momento son los ajenos al Isste (sindicato SENTE), seguido de los módulos de información, pero el porcentaje más alto es ocupado por derechohabientes que no obtienen información por ningún medio, sin embargo en el 2005 se nota un incremento en el uso de: folletos, cartel, periódico y audiencias públicas como medio de difusión externos.

5.2.8 Mejoras en la atención del Issste

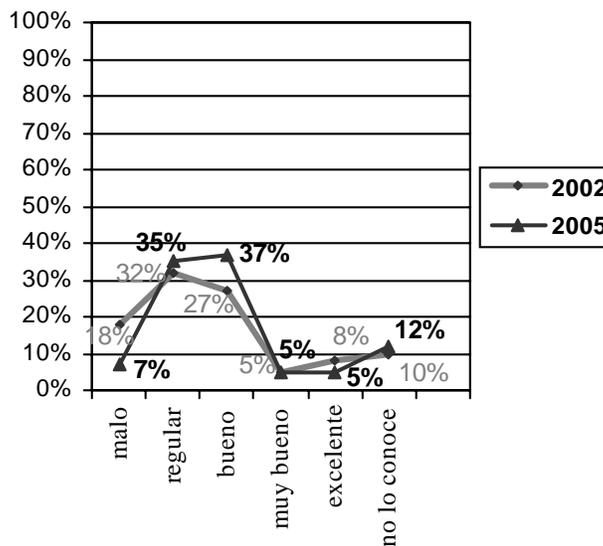
INTERPRETACIÓN



En la grafica se aprecia que durante el 2002 más del 50% de las derechohabientes opinaba que la atención no había mejorado, pero en el 2005 los resultados negativos a disminuido hasta un 33% de los que creen que no a habido mejoras, en consecuencia se puede observar que el servicio del Issste ha ido en aumento de un 33% a un 58% en la actualidad.

5.2.9 Imagen que proyecta el Issste

INTERPRETACIÓN

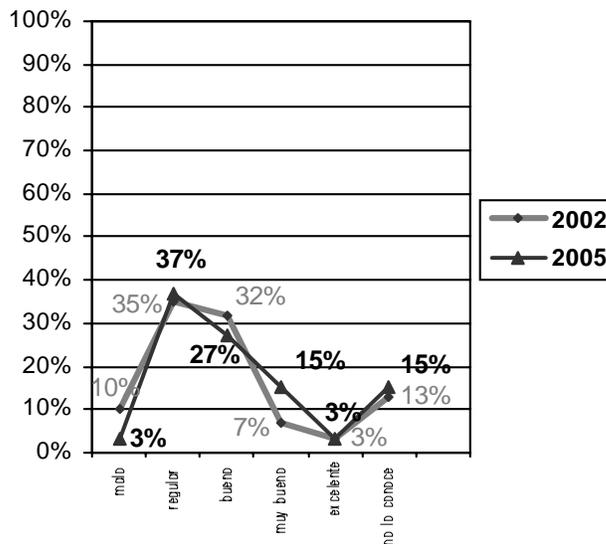


Se observa un incremento positivo en cuanto la buena imagen que va de 25% en el 2002 a un 37% en el 2005 y una disminución positiva en la percepción de mala imagen al descender de 32% a 18%.

La suma total de los porcentajes positivos (bueno, muy bueno y excelente) marcan un aumento de 40% a 47% en los tres últimos tres años.

5.2.10 Calificación general de servicios y prestaciones que otorga el Issste.

INTERPRETACIÓN



Se observa una disminución positiva que va de 10% a 3% en la mala calificación dada en general al Issste, así como un aumento en la consideración de un muy buen servicio en el 2005 que va de 7% a 15%.

El aumento de calificación es notorio al sumar los porcentajes positivos (bueno, muy bueno y excelente que van de un 42% en el 2002 a un 45% en el 2005).

Al interpretar los resultados se aprecia que en los tres últimos años, han existido mejoras las cuales son muy pequeñas pero han permitido contribuir en el cambio de imagen que se tiene del Issste. Difícilmente las mejoras llegan al 50%, y parte de la calificación dada estará siempre relacionada directamente con la experiencia o impresiones tenidas al interactuar con la institución.

Por ejemplo un derechohabiente que fue mal atendido en la clínica, generalizara el mal servicio en el Issste y contrariamente a esto alguien que fue muy bien atendido en sala de urgencias percibirá en general un servicio muy bueno del Issste.

Por dicha situación es que los proyectos futuros que emprenda el Issste deben comprometer a todos los trabajadores para que “juntos logren el cambio”.

5.3 CONCLUSIÓN DEL PROYECTO

Las comparaciones hechas entre el año 2002 y 2005, permiten visualizar el lugar que ocupa el Issste dentro de la sociedad Celayense. Desafortunadamente la presencia es negativa sin embargo, son rescatables los pequeños avances que se han tenido en estos últimos tres años, lo que quiere decir que los proyectos que se vienen realizando ha traído resultados favorables, no obstante es importante descubrir por que dichos avance no han tenido un alcance significativo en la mejora de los servicios y prestaciones del Issste, permitiendo cambiar la imagen proyectada.

Para lograr un cambio es importante valorar: lo que molesta al derechohabiente, por ello a continuación se enlistan las causas más comunes que originan el deterioran de la imagen del Issste. Lo que se presenta a continuación es resultado de las críticas y sugerencias hechas por los derechohabientes durante las encuestas aplicadas, pero cabe resaltar que no se generaliza en todos los casos.

Antes de iniciar las críticas es necesario hacer una observación, no todas son negativas aunque si en su mayoría pues se encontró que hay derechohabientes que tienen un buen concepto de los servicios del Issste. Entre las críticas positivas algunos opinaron que el carnet es bueno por que sirve de identificación y tiene el control de todas las consultas hechas, hay médicos muy profesionales, atienden bien, existe mucha atención médica para los que se encuentran internados en el hospital, ha mejorado la atención administrativa, ahora son más amables y se pierde menos tiempo al pedir las consultas por teléfono.

Críticas hechas a la clínica:

- El carnet: El trámite para adquirirlo es muy largo, si no lo presenta no es atendido aun con el talón de pago, contiene muy poca información sobre el derechohabiente, no registran citas solo cuando es con especialista, ya no sirve para hacer fila en las citas médicas y aun con este hay mala atención.
- El tiempo de espera: hacen esperar entre 1 a 3 horas, se pierde todo el día o tarde, los médicos no se respetan o son impuntuales, atienden después de la hora

establecida, las consultas se posponen constantemente, para tener citas con especialistas hay que esperar hasta meses, los derechohabientes de las comunidades esperan mucho tiempo ya que primero hay que sacar la cita y luego hay que esperar a la consulta, Es más el tiempo de espera que el tiempo en que se esta en consulta, se pierde en número de cita si no se esta presente cuando la enfermera nombra, el servicio de citas por teléfono tarda mucho, hacen muchas preguntas, tardan en contestar, se pierden los registros de las citas o no las registran adecuadamente.

- Urgencias: el servicio es malo, mala atención, se espera demasiado tiempo para ser atendido, no atienden hasta que se hayan tomado los datos del derechohabiente, algunos médicos son malos, no cuenta con el suficiente personal medico, no conocen el significado de la palabra “urgencias”, falta de medicamento y el personal administrativo de la ventanilla no esta capacitado para diferenciar o calificar un caso de urgencias.
- Atención médica: algunos doctores son impuntuales, tardan mucho en atender a los pacientes, son déspotas y atienden de mal manera, atienden muy aprisa por lo que la revisión es muy superficial y a veces no detectan problemas a tiempo, no cuentan con el material suficiente, las citas con los especialistas duran más de un mes y quieren que se les visite en sus consultorios privados.
- Personal administrativo: toman mucho tiempo en su hora de desayuno, son groseros y altaneros, pierden el tiempo platicando con los compañeros de trabajo, falta compañerismo, no dan buena información por lo que hacen dar muchas vueltas a los derechohabientes para la realización de algún trámite, pierden expedientes o los cambian.
- Abastecimiento de medicamento: es insuficiente, no existe ni el cuadro básico y lo que hay es de mala calidad, no se sabe cuando va a ser surtido, duran hasta tres meses sin algún medicamento, no lo dan completo, hay que conseguirlo fuera del Issste, al pasar determinado tiempo la receta ya no sirve y hay que conseguir otra con fecha reciente.

Críticas hechas a otras áreas:

- El personal administrativo de la delegación no atiende adecuadamente o nunca están en sus oficinas, las farmacias del Issste no cuentan con el medicamento que se busca y no hay información de su nuevo domicilio ya que se reubico, no hay difusión en lugares estratégicos de convocatorias para cursos y talleres o promociones de turissste.

El formato de la encuesta aplicada logro recabar información de gran importancia al detectar por medio de las críticas y de la calificación dada, los puntos a mejorar permitiendo con ello visualizar las posibles estrategias para mejorar el servicio del Issste y para facilitar aun más este trabajo de visualización se enumeran a continuación algunas propuestas expuestas por el derechohabiente.

Sugerencias del derechohabiente:

- Más presupuesto a sector salud y que los recursos del ISSSTE se utilicen eficientemente
- Mejorar los salarios y condiciones de trabajo: aumentar aparatos médicos, medicamento
- Aumentar personal en áreas donde se acumule el trabajo.
- Actualización tecnológica que ayude a facilitar los tramites.
- Cursos de capacitación y de relaciones humanas para el personal en general.
- Agilizar los trámites, eliminar burocracia y pérdida de tiempo.
- Elevar y optimizar la calidad en el trabajo y en los servicio. Trabajo con responsabilidad y eficiencia. Despedir personal ineficiente.
- Mejorar la imagen de las oficinas ya que siempre hay mucho papeleo.
- Atención médica profunda (tiempo necesario).
- Supervisar que doctores y personal administrativo cumpla con su horario y que este en sus áreas de trabajo (no abandonarlo ni dejarlo solo)

La tarea de cambiar la imagen que se tiene del Issste es un proyecto que requiere de mucha visión pero sobre todo de una estrategia que generalice todos los problemas y propuestas registradas específicamente en la ciudad de Celaya, lamentablemente la Delegación Estatal Guanajuato no cuenta con autonomía propia para iniciar un proyecto de esta magnitud.

CONCLUSIÓN

**Y SUGERENCIAS
GENERALES**

CONCLUSIÓN

El Issste esta obligado a dar servicio a todos los trabajadores del Estado presentando ventajas como la afiliación de los familiares del trabajador pensionado o jubilado quienes reciben servicios con tan solo la aportación del trabajador, además de recibir otros servicios como el fondo de vivienda, sociales y culturales, prestamos personales, pensiones, incapacidades, fondo de ahorro para el retiro y servicios médicos.

Para el otorgamiento de estos servicios existen 35 delegaciones estatales y regionales en el país. Una de ellas se encuentra en la Ciudad de Celaya y se encarga de atender a todos los derechohabientes del estado de Guanajuato. Esta institución recibe el nombre de Delegación Estatal Guanajuato y su estructura está encaminada a eficientar los procesos administrativos delegacionales y la transparencia de los servicios de salud, vivienda, pensiones, préstamos, protección al salario, cultura, deporte y recreación. Para ello, la delegación se divide en tres subdelegaciones y cuatro unidades dirigidos por un delegado estatal, lamentablemente no existe personal suficiente o adecuado en la mayoría de los departamentos, causando problemas o descuidos por la carga de trabajo reflejándose así en la realización de tareas y atención en el servicio. Una de las áreas afectadas por dicha situación es la Unidad de Atención al Derechohabiente y Comunicación Social al no contar con el personal completo y adecuado.

Todas las áreas con las que cuenta la delegación son importantes y cumplen con funciones específicas que no puede ser suplidas por ningún otro departamento sin embargo, las actividades que realiza la Unidad de Atención al Derechohabiente y Comunicación Social tienen una actividad incomparable, pues es la encargada de la comunicación en toda su extensión, se convierte en el centro de información, por ella transita no solo la comunicación interna sino que va más haya de la organización, es responsable de informar al exterior; a todos los derechohabientes no solo de la ciudad sino de todo el estado de Guanajuato y por si fuera poco, también es un apoyo de asesoramiento para que el delegado responder a las necesidades de la sociedad.

La unidad se divide en dos subjefaturas, ambas plazas se encuentran congeladas, el responsable de la subjefatura de atención al derechohabiente no es el adecuado y solo es prestado de otra área, mientras que en la subjefatura de comunicación social no hay ningún encargado lo que origina que el desempeño de tareas se vean frustradas en la organización y programación, improvisando generalmente en el último momento en la realización de algunas actividades de comunicación como las que se mencionan a continuación:

- Organización de las campañas institucionales.
- Promoción de la información.
- Redacción y el envío de boletines y/o invitaciones de prensa.
- Difusión de información interna de la dependencia.
- Coordinación con otras áreas para promover algunas actividades.
- Actualizar directorios de medios de comunicación de la ciudad y del Estado.
- Análisis y seguimiento de las publicaciones.
- Preparación de discursos de funcionarios.
- Creación de medios y canales adecuados para publicaciones internas

Con mucha frecuencia las tareas de comunicación social son atendidas por el Jefe de la Unidad solo que éste, tiene actividades en todo el estado por lo que le delega la responsabilidad al supervisor y asistente administrativo quienes a su vez, buscan la manera de equilibrar el trabajo.

Entre las actividades que realiza la unidad existe un sin fin de proyectos institucionales con objetivos importantes para el Issste, desafortunadamente los resultados pretendidos no se alcanzan por una razón muy simple, cada delegación atiende a una sociedad diferente con características muy definidas y diferentes a las otras entidades, hay diferencia en el número de población, en el tipo de problemas, las quejas no son las mismas por lo tanto las debilidades y potencialidades no pueden ser comparadas y resueltas de la misma forma o con un mismo proyecto. Esta situación elimina iniciativas de crear proyectos delegacionales, o métodos de difusión propicios para cada estado, ciudad y municipio. Hay una limitación no solo en la normatividad también en el presupuesto por lo que solo queda recibir ordenes y material institucional para su difusión.

Tal vez esta, sea una de las razones por las cuales la relación con los medios de comunicación sea mínima y limitada sobre todo en radio y televisión truncando así la función de la comunicación externa. De igual forma la comunicación interna también se ve frustrada al no existir canales adecuados que hagan llegar la información al personal.

En resumen, la delegación requiere de canales más efectivos como revistas o periódicos institucionales, tableros para anuncios internos, espacios en la radio y televisión para dar más difusión a los servicios menos utilizados como los sociales y culturales, los económicos y las tiendas.

El servicio médico del Issste es uno de los principales servicios ya que es el más utilizado por el derechohabiente lamentablemente dicho servicio no tiene la proyección debida por la imagen que se ha venido acumulando desde hace ya algunos años. La exigencia actual requiere de mejoras que combatan la percepción que el derechohabiente tiene; (los servicios son percibidos como malos, hay molestias y críticas negativas). Por otra parte también reconocerse los aciertos (críticas positivas y mejoras aunque mínimas durante los tres últimos años).

Los trabajadores del Issste deben estar concientes de la situación si se quiere hacer el cambio y deben buscarse estrategias y líneas de acción en conjunto para atacar los puntos enlistados:

- Mejorar la atención del personal administrativo
- Utilizar canales más eficaces (módulos y sindicato) para hacer llegar información de los servicios a los derechohabientes
- Incrementar la presencia en medios
- Realizar eventos, encuentros, conferencias etc.
- Reforzar las relaciones públicas.
- Difundir temas y mensajes que reflejen la situación, expectativas y fortalezas de la institución.
- Identificar los agentes que generan el efecto multiplicador de los mensajes.
- Identificar y preparar los voceros oficiales que puedan representar al instituto con autoridad y cordialidad.

SUGERENCIAS

Después de analizar la historia, la estructura organizacional, sus actividades y funciones, los procesos de comunicación y la imagen actual proyectada del Issste, sólo queda reconocer el esfuerzo de la unidad de atención al derechohabiente y comunicación social ya que en él, recae toda la responsabilidad de coordinar la comunicación interna y externa de la delegación Guanajuato. Sin embargo es justo reconocer que se requiere de la participación de todos los trabajadores del Issste para cambiar el rumbo de la imagen que se proyecta actualmente.

A continuación se enlistan algunas sugerencias que pueden ser útiles para mejorar el trabajo dentro de la estructura organizacional de la delegación del Issste Celaya.

- Sería conveniente la existencia de algún material que contenga la historial del Issste y que pueda ser consultado por el personal interno y ajeno al Instituto.
- Buscar la manera de tener el personal completo en cada departamento ya que el reacomodo de los trabajadores no les permite realizar sus funciones adecuadamente.
- Negociar con Hacienda para descongelar la plaza de comunicación social ya que se delegan continuamente las responsabilidades a otro personal, debe tenerse un experto en esta área tan importante dentro de la delegación.
- Permitir e impulsar la iniciativa del personal ya que las políticas son muy rígidas y rara vez se realizan actividades que están fuera de las especificadas en los manuales de las funciones del personal.
- Delegar la responsabilidad del tablero de anuncios a la jefatura de comunicación social. Debe estar al día, ser atractivo, breve y claro, algunos temas a tratar pueden ser: Nuevos empleados, Reconocimientos y Eventos.
- Crear algún medio de información interna, como un periódico, folletos o revista institucional.
- La Unidad de atención al derechohabiente y comunicación social debería organizar las actividades del mes en conjunto para registrarlas en un cronograma que sea visible para todos los que laboran en el área.

- También la Unidad debería hacer una planeación estratégica para calendarizar las fechas posibles a realizar proyectos como la feria de la salud, audiencias públicas y con el Issste conoce y participa.
- Participar en los medios de comunicación de radio y televisión. Realizar algún proyecto y que pudiera ser transmitido en estaciones culturales como en el caso de Radio tecnológico.
- Que la unidad cree un directorio de medios de comunicación en el estado (formal) y que se actualice cada mes.
- Reforzar las relaciones públicas internas en la institución usando estrategias como cartas personales para felicitar o reconocer el trabajo realizado.

Otras propuestas que surgieron a lo largo de la investigación podrán leerse en la parte de los anexos sin embargo cabe mencionar que ninguna de las propuestas fue tomada en cuenta por la falta de presupuesto en la Delegación.

BIBLIOGRAFÍA

1. CEES B. Van Riel, *Comunicación Corporativa*. Madrid 1997. Editorial Prentice hall. Páginas 243
2. FERNÁNDEZ COLLADO Carlos, *La Comunicación en las Organizaciones*. Reimpresión 1995. Editorial Trillas. Páginas 501
3. GOLDHABER M. Gerald. *Comunicación Organizacional*. 1º edición, cd. México, Ediorial Diana 1984. páginas 423
4. *Gran Enciclopedia Educativa*, Programa Educativo Visual, INC A.V.V ARUBA 1994 Editorial Carvajal. Páginas 530
5. SÁNCHEZ CERESO Sergio y Otros. *Diccionario de las Ciencias de la Educación*. 1º edición Cd. de México. Editorial Santillana. Páginas 1421
6. *Visual Diccionario Enciclopédico Color*. Editorial Trébol 1997. páginas 984

Otras fuentes:

7. Diario Oficial, Reglamento de las Delegaciones de los Institutos de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado. Octubre 1997.
8. Directorio del manual Institucional de prestaciones y servicios a la derechohabencia. Apéndice II y II, 2000.
9. Fichas de Información de la Delegación Estatal Guanajuato de la gira de trabajo del Delegado Socorro Díaz Palacio.
10. Programa Institucional. 1º edición. México.

Internet:

11. www.issste.gob.mx.
12. www.miexamen.com.mx.
13. www.ssj.jalisco.gob.mx.