

Universidad Panamericana
Dirección de Sistema Bibliotecario

Tesis Digitales - Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

Queda **prohibida la reproducción total o parcial** de este trabajo, por cualquier medio o procedimiento, sin la autorización expresa y por escrito del autor. Cualquier uso no autorizado será sancionado conforme a la Ley Federal del Derecho de Autor.

El uso de esta obra podrá ser utilizado únicamente con fines **académicos e informativos** y deberá citar la fuente dónde la obtuvo mencionando el autor o autores.

UNIVERSIDAD

**Pana
meri
cana**

Biblioteca

Campus CDMX



UNIVERSIDAD
PANAMERICANA

UNIVERSIDAD PANAMERICANA

**MAESTRÍA EN COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL
ESTUDIOS INCORPORADOS A LA SEP
REGISTRO DE VALIDEZ OFICIAL REVOE 974028**

**APLICACIÓN DE RECURSOS DEL GOBIERNO
FEDERAL Y SUS LIMITANTES ANTE
DESASTRES NATURALES
FONAES/ SE Y HURACÁN WILMA-STAN**

**BIBLIOTECA
UNIVERSIDAD
PANAMERICANA**

**C A S O:
PARA OBTENER EL GRADO DE
MAESTRÍA EN COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL
P R E S E N T A :
LIC. DAPHNE ALEJANDRA CHÁVEZ RAMÍREZ**

**ASESOR: MTRO. GERARDO ROBERTO HERRERA
VILLANUEVA**

México, Distrito Federal

2009



* 1 1 8 2 8 4 *

T
COM
2009
C47a
Ej. 2

CLASIF.

ADQ. 118284

FECHA. _____

COSTO. _____

En Octubre de 2005 después de que los Huracanes Stan y Wilma afectaron principalmente los estados de Chiapas y Quintana Roo, el Presidente de la República instruyó al Secretario de Economía, Alejandro García de Alba a otorgar créditos a las empresas afectadas en menos de 48 horas.

La SE y Fonaes, con representaciones en los estados, estuvieron encomendadas a identificar el número de empresas afectadas, privilegiando a las empresas sociales, las cuales estaban insertas en una economía solidaria, comunitaria y/o familiar.

El proceso se complicó, y puso en evidencia una débil estrategia de comunicación externa e interna del Gobierno para la clarificación de los recursos y tipo de aplicación; así como una inexistente estrategia de comunicación en situación de crisis.

Antecedentes

En Octubre del 2005 dos desastres naturales se presentaron en el país; el día 4 del mes el huracán Stan tocó tierra en la costa de Veracruz con afectaciones en Chiapas, Oaxaca y Puebla, con vientos mayores de 130 km por hora según el Centro Nacional de Huracanes; ocasionando desbordamientos de ríos e inundaciones.

El 21 de octubre, el ojo del Huracán Wilma categoría 5¹ tocó tierra en la costa de Yucatán, en la zona turística y con vientos mayores a los 285 km por hora, con un diámetro de 700 kms, por lo que fue considerado el huracán de mayor intensidad en costas mexicanas, según el Servicio Meteorológico Mexicano.

¹ Nota: Según la Escala Saffir- Simpson la categoría 5 considera: Vientos de más de 250 Kilómetros por hora, daños catastróficos: árboles y arbustos son totalmente arrasados y arrancados de raíz por el viento. Daños de gran consideración en los techos de los edificios. Los anuncios y letreros son arrancados y arrastrados por el viento. Hundimiento total de techos y paredes de residencias pequeñas. La mayoría de las casas móviles son destruidas o seriamente dañadas y marejadas de 4,29 a 5,94 metros por encima de lo normal.

La cercanía de ambos fenómenos y el reclamo ciudadano exigió pronta atención por parte de los Gobiernos, 10 estados de la República demandaron la reactivación de sus comunidades.

Se registraron afecciones a los servicios básicos e infraestructura, al sector productivo agropecuario, manufacturero y en general al empleo.

Por ejemplo, en Quintana Roo en enero del 2006, la actividad turística era la principal fuente de ingresos económicos representando el 55% del PIB del estado, el cual descendió por la destrucción del 75% de la zona hotelera después del huracán.

La visita del presidente Fox un día después -24 de octubre a Yucatán- constató la lentitud en los procesos de ayuda a la población y en el restablecimiento de servicios; con lo cual decidió asumir la dirección de las operaciones y de las actividades del Gobierno Federal.

Es así que se emitió una declaración presidencial – **mensaje clave**- a fin de tranquilizar, solventar y

atender las zonas afectadas, bajo el principio de que “el Estado garantizaría las condiciones de vida a los ciudadanos y su seguridad²”.

En el escenario, el Gobierno Federal

Bajo esta perspectiva, la Constitución Mexicana en su artículo 25 a la fecha manifestaba que: “corresponde al estado la rectoría del desarrollo nacional para garantizar que éste sea integral y sustentable que fortalezca la soberanía de la Nación y su régimen democrático que mediante el fomento del crecimiento económico y el empleo y una más justa distribución del ingreso y la riqueza, permita el pleno ejercicio de la libertad y la dignidad de los individuos, grupos y clases sociales cuya seguridad protege”.

Es así que el Presidente de la República convocó y acordó con todos los sectores: Gobiernos Estatales, Municipales, iniciativa privada y organismos de la

² Diario Oficial de la Federación 12 de octubre de 2005 No. 8-2. Decreto por el que se crea el Gabinete de reconstrucción como instancia de coordinación de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal que tendrá por decreto llevar a cabo las acciones necesarias encaminadas a la reconstrucción y reactivación económica de los estados afectados por el fenómeno meteorológico denominado Stan.

sociedad a participar en el restablecimiento de la infraestructura y economía de los Estados afectados según sus facultades³.

Por otra parte, los recursos del Fondo Nacional de Desastres Naturales⁴ (Fonden) adscrito a la Coordinación General de Protección Civil de la Secretaría de Gobernación que estaban diseñados a la atención de zonas en desastre, mostraron limitantes de aplicación de recursos para la reactivación económica de los sectores⁵, por lo que la aplicación de los recursos para estos efectos estuvo a cargo del resto de las secretarías de estado⁶.

³ Según la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal en su título segundo, capítulo 1ero, artículo 21 dice: El Presidente de la República podrá constituir comisiones intersecretariales para el despacho de asuntos en que deban intervenir varias secretarías de estado o departamentos administrativos. Las entidades de la administración pública paraestatal podrán integrarse a dichas comisiones cuando se trate de asuntos relacionados con su objeto. Secretaría de la Función Pública, Gobierno Federal. Documento interno.

⁴ En total se destinó al Fonden por reasignaciones autorizadas por la secretaría de Hacienda y Crédito Público 657 millones de pesos para la atención de los estados.

⁵ Con base a las atribuciones del FONDEN. Anexo

⁶ Portal Presidencia de la República/ Actividades/ Discurso del Presidente Fox Quesada durante la reunión con Sectores Productivos afectados por el Huracán Stan/ Tapachula Chiapas. 1 Noviembre de 2005 consultado en: <https://fox.presidencia.gob.mx/actividades/?cotenido=21653>

De tal manera que se instruyó públicamente al Secretario de Economía, Sergio Alejandro García de Alba Zepeda para otorgar créditos a las empresas afectadas en menos de 48 horas, y se declaró que la coordinación intersecretarial se daría en conjunto con las acciones de los gobiernos locales, garantizando el pronto reestablecimiento de las cadenas productivas e infraestructura; fijando como fecha el 15 de diciembre para que el 80% del ámbito hotelero y empleo turístico en Cancún y Riviera Maya⁷ se encontrara habilitado.

La declaración Presidencial fue el resultado del reclamo ciudadano de la desigualdad de trato hacia los estados por parte del Gobierno Federal, así como la lenta transferencia de recursos que indicaban un deterioro mayor en las comunidades y sus habitantes.

Ese *mensaje clave* y la inmediata visita a las zonas afectadas, así como la preocupación por asegurar el empleo a la población local y su determinación para establecer el control de los servicios y de la vigilancia

⁷ Economía/ Grand Thornton. www.ssgt.com.mx

(por los saqueos ocurridos) produjeron una sensación de confianza a la instancia Presidencial⁸.

Es así que la aplicación de recursos a la micro, mediana y gran empresa fue aplicada por los programas de la Secretaría de Economía. Además, el Fondo Nacional de Apoyo a Empresas en Solidaridad, Órgano desconcentrado de esta secretaría, creado en 1991 para “otorgar financiamiento a la población objetivo para proyectos productivos viables y sustentables, que alentaran la formación empresarial y promovieran la organización en torno a actividades productivas”,⁹ sería el responsable en la entrega expedita de recursos al menos de montos menores para el “apoyo empresarial”; para alentar la capacidad de consumo de los habitantes de la región que se habían quedado sin posibilidades de reiniciar actividad o integrarse a empleo alguno.

⁸ Instituto de Investigaciones Sociales
www.iis.unam.mx/obsdem/ap051102.htm

⁹ Reglas de Operación del Fondo Nacional de Apoyo a Empresas en Solidaridad publicadas el 11 de marzo del 2002 en el Diario Oficial de la Federación.

La instrucción

La declaratoria Presidencial¹⁰ bajo la presión pública y social del pronto restablecimiento de las zonas afectadas, y la insuficiencia presupuestal del Fonden y limitantes, así como la lenta transferencia de recursos a los Estados requirió que una instancia emitiera montos pequeños de dinero en efectivo para habilitar negocios familiares y diera la posibilidad de flujo y capacidad de compra.

Entonces, Fonaes fue instruida por una instancia mayor a la aplicación de recursos públicos de manera inmediata, en pleno desconocimiento los superiores de los requisitos y tiempo de solventación señalados en las reglas de operación del órgano que podrían violentar la ley.

Según Tolela y Meyers indican con claridad que “la comunicación es la fuerza central de enlace que permite la coordinación entre las personas y por tanto

¹⁰ El Universal. José Luis Ruíz enviado. Jueves 27 de octubre de 2005

el comportamiento organizado”¹¹, carencias en el proceso que inicialmente no indican las complicaciones de operación.

Fonaes reaccionó a la instrucción presidencial respetando la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas que en su capítulo I Artículo 8 Ind. I señala: “Cumplir el servicio que le sea encomendado y abstenerse de cualquier acto u omisión que cause la suspensión o deficiencia de dicho servicio o implique abuso o ejercicio indebido de un empleo, cargo o comisión”.

De tal manera, se efectuó un levantamiento de padrón de empresas afectadas sujetas a atención¹², identificando 10 estados para la asignación de los 60 mdp, y por otro lado, se determinó modificar la operatividad de las reglas de operación para solventar la falta de identificación a empresas constituidas bajo

¹¹ Tolela, Michele y Myers, Gail. Administración mediante la comunicación, un enfoque organizacional. Editorial Mc Graw Hill. México 1982. Introducción.

¹² Según las Reglas de Operación del Fonaes 2002 la población objetivo: Es la población rural y urbana en condiciones de pobreza, con capacidad productiva, organizativa y vocación empresarial que tiene acceso nulo o limitado al crédito formal.

acta notarial e instaurando el instrumento “apoyo solidario revolvente Fonaes” para montos hasta de 30 mil pesos y el “fortalecimiento empresarial de capitalización”¹³.

¹³ Aportaciones solidarias que permiten fortalecer el proceso de formación de capital productivo y de organización para potencial la actividad productiva de grupos o empresas sociales con posibilidades de generar un desarrollo regional a través de la administración colegiada de los recursos. Reglas de Operación Fonaes 2002.

Diagrama de flujo con las consideraciones relevantes:



Con este antecedente, se suscribieron distintos acuerdos con la finalidad de una pronta atención de la población que se reflejó en una estrategia transversal que contempló:

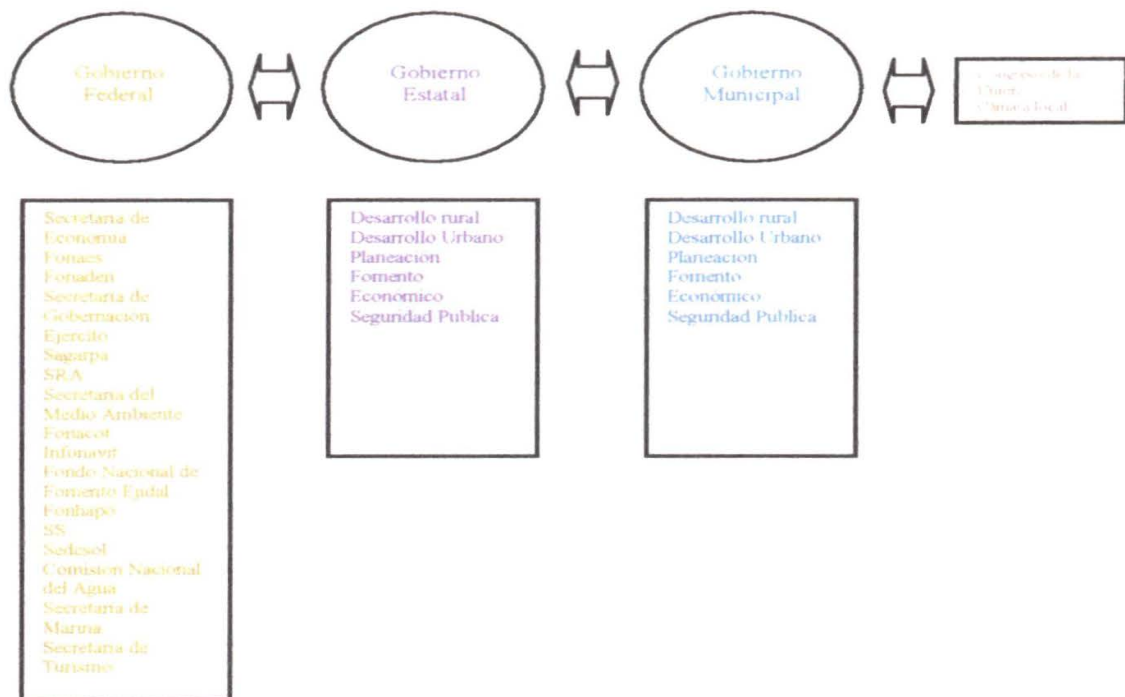
Acuerdos interinstitucionales

Que agilizaron la identificación de los sectores afectados y una complementariedad de recursos públicos¹⁴. Se estrecharon relaciones en este proceso considerando que no solo las relaciones públicas fortalecerían un ejercicio político e institucional, sino bajo un objeto como la atención urgente de los pobladores.

¹⁴ Según la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, Título 2º/ Cap. 1/ Artículo 22 “El Presidente de los Estados Unidos Mexicanos podrá celebrar convenios de coordinación de las acciones con los gobiernos estatales y con su participación en los casos de ser necesarios, con los Municipios, satisfaciendo las formalidades legales que en cada caso proceda a fin de favorecer el desarrollo integral de las propias entidades federativas”.

BIBLIOTECA UNIVERSIDAD PANAMERICANA

Colaboración:



Adicionalmente se solidarizaron empresas privadas e instituciones en la atención de los afectados coordinados por la Secretaría de Economía y Desarrollo Social como:

- 🇺🇸 El Gobierno de Estados Unidos de Norteamérica que otorgó 300 mil dólares en ayuda a México.

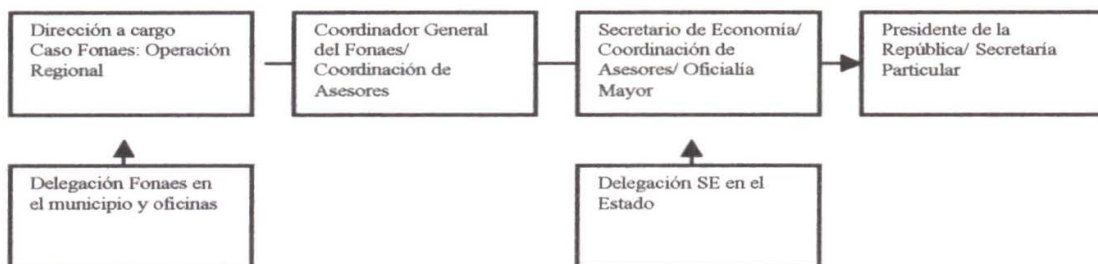
- ✚ Hipotecarias –Nacional y Su casita- ofrecieron prórrogas de pago.
- ✚ El instituto mexicano para el equipamiento de la vivienda ofreció a 50 mil familias paquetes de créditos mobiliarios.
- ✚ El Banco Interamericano de Desarrollo donó 200 mil dólares para damnificados.
- ✚ La Asociación de Bancos de México puso disposición medidas de apoyo a empresarios afectados como: plazos mayores de pagos, créditos ilimitados, intereses bajos.
- ✚ Mabe donó 2 mil productos de línea blanca para los afectados.

Estrategia de comunicación

Por ser una institución pública, la coordinación interna entre las secretarías –incluyendo Fonaes- fue de carácter administrativo, centrándose en la correspondencia que sustentó las acciones y avances. Considerando:

Interna

Se recurrió a la comunicación oficial mediante tarjetas informativas y oficios atendiendo jerárquicamente la estructura¹⁵:



Se sostuvieron reuniones periódicas con los titulares de las dependencias para la operación de recursos y capacidad de respuesta.

Se asignaron a las Coordinaciones de Asesores de cada dependencia del Federal como las encargadas para la investigación, verificación y validación de

¹⁵ Según la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas en su Capítulo 1º/ Artículo 8/ VII “Se debe comunicar por escrito al titular de la dependencia o entidad en la que preste sus servicios las dudas fundadas que le suscribe la procedencia de las órdenes que reciba y que pudiesen implicar violaciones a la ley o cualquier otra disposición jurídica o administrativa a efecto de que el titular dicte las medidas que en derecho procedan, las cuales deberán ser notificadas al servidor público que emitió el orden y al interesado”.

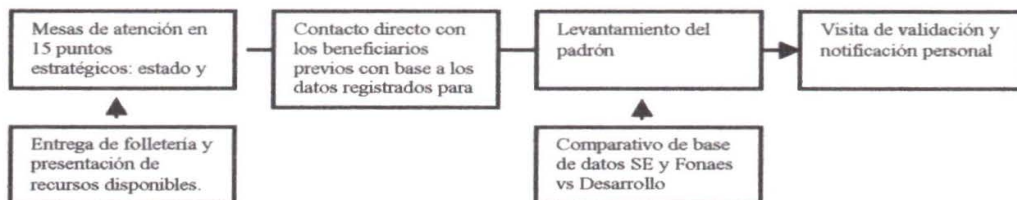
mensajes claves del Presidente de la República, así como Secretarios y Subsecretarios.

Se llevaron a cabo acuerdos en las oficinas de enlace de los Gobiernos y Municipios, así como de las Cámaras a través de los Directores de Enlace de cada dependencia.

Externa

A diferencia de la empresa privada, se hizo uso de espacios oficiales en el caso del Gobierno Federal, por lo que el Presidente de la República envió un mensaje por canal abierto (Televisión Azteca y Televisa) para que de manera solidaria la población apoyara a los afectados y comentó de la respuesta de las dependencias a su cargo en el proceso.

En el caso de la Delegación de Fonaes y la Secretaría de Economía, se llevó a cabo el siguiente ejercicio:



Ejemplo de comunicación institucional a empresas:



¿Eres una PyME afectada por los huracanes Stan o Wilma?

Para apoyar a las PyMEs que sufrieron daños por los huracanes que afectaron el Sureste Mexicano...

La Secretaría de Economía ha instrumentado un PROGRAMA EMERGENTE A PyMEs AFECTADAS que te apoya en:

- ✓ Reconstruir o reparar tu empresa
- ✓ Reponer activos fijos productivos
- ✓ Obtener el capital de trabajo para seguir operando



¿Qué te ofrece la Secretaría de Economía?

La Secretaría de Economía, en coordinación con los Gobiernos Estatales, Nacional Financiera y la Banca Comercial, pone a disposición de las micro, pequeñas y medianas empresas de esa región, los siguientes esquemas de apoyo:

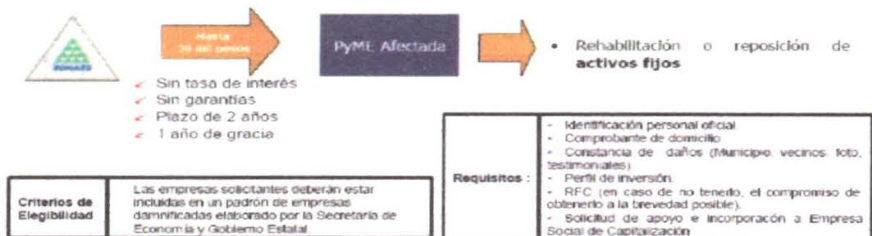
- ✓ **Créditos a PyMEs, a través de Intermediarios Financieros**, hasta por 1 millón de pesos.
- ✓ **Apoyo Solidario Revolvente FONAES**, para montos hasta de 30 mil pesos por microempresa.
- ✓ **Apoyos del Programa Marcha Hacia el Sur, para la rehabilitación de fuentes de empleo** en Pequeñas, Medianas y Grandes Empresas.



2. Apoyo Solidario Revolvente FONAES

¿En qué consiste?

Es un apoyo solidario a las microempresas que sufrieron daños menores a 30 mil pesos, para rehabilitar tus fuentes de empleo:



El apoyo se brinda mediante un esquema de fondo revolvente que te seguirá otorgando recursos si cumples tus compromisos

Recursos aplicados Fonaes

Los dos principales estados afectados fueron Chiapas y Quintana Roo, por lo que la estrategia se centró en ambos con sus respectivos municipios. Los recursos del resto de los estados fueron canalizados por las delegaciones bajo un esquema similar, aunque en condiciones de operación distinta (ya que no presentaron destrucción total de infraestructura, negocios o inundaciones, así como la pérdida de documentación personal o comprobatoria).

Chiapas

Se delimitó la intervención del FONAES, sobre un listado específico de 1,129 damnificados con características y requerimientos máximos de 30 mil pesos para reactivar su actividad productiva, de servicios o transformación; en 20 municipios y con la instrucción de integrar un padrón alternativo de damnificados que solicitaron apoyo durante la ejecución del programa, registrando 262 solicitudes adicionales e incluyendo 8 municipios más.

Se atendió a 3,069 damnificados y se benefició a 2,579 con 24.97 millones de pesos, a través de 561 microempresas y empresas sociales en 28 municipios de las Regiones Soconusco, Sierra, Istmo Costa, Fronteriza y Centro del Estado de Chiapas; con la participación de 1,108 mujeres. De los 490 damnificados no apoyados: 142 no les interesó el apoyo, 115 no se acreditaron como damnificados (del listado alternativo), 89 requerían apoyo a fondo perdido, 73 fueron canalizados a la delegación de la Secretaría de Economía para su atención bancaria con mayor monto. 32 no fueron localizados, 27 correspondieron

a giros negros y rojos y 12 eran extranjeros que no podían integrar la documentación requerida.

La mayor inversión se registró en los municipios de Suchiate, Tapachula, Mazatán, Villacorzo, Villaflores, Mapastepec, Villacomaltitlán, Chicomuselo, Huixtla, Huehuetán, Siltepec, Ángel Albino Corzo, Tonalá y Motozintla.

Quintana Roo

Se levantó un padrón de 608 microempresarios afectados solicitando un máximo de 30 mil pesos en 5 municipios del Estado: Solidaridad (Playa del Carmen), Benito Juárez (Cancún), Isla Mujeres, Cozumel y Lázaro Cárdenas.

El monto destinado para el apoyo a estos microempresarios se autorizó por 5 millones de pesos de FONAES, más 5 mdp del Gobierno del Estado a través de FOGARQROO (Fondo de garantía para las empresas de solidaridad del Estado de Quintana Roo).

Las microempresas que se apoyaron con el programa emergente fueron personas físicas con actividad empresarial dedicadas al comercio, industria y servicio.

Registro y distribución final de los recursos



PROGRAMA DE APOYO EMERGENTE POR LOS HURACANES STAN Y WILMA FONAES 2005

ESTADOS Y NÚMERO DE EMPRESAS APOYADAS

El Fondo Nacional de Apoyos para Empresas en Solidaridad en Coordinación con la Secretaría de Economía y en base al compromiso Presidencia, aplicó recursos en apoyo a Estados Afectados por los Huracanes durante el último semestre del 2005 de la siguiente manera:

ESTADO	No. DE EMPRESAS APOYADAS	TOTAL
CHIAPAS	330	20,355,631.84
QUINTANA ROO	241	11,531,521.90
VERACRUZ	17	2,010,712.48
HIDALGO	5	1,825,024.24
YUCATÁN	40	8,010,255.54
PUEBLA	10	3,801,899.77
QUERRERO	13	1,473,536.73
CAMPECHE	25	6,888,591.20
NUEVO LEÓN	6	165,000.00
OAXACA	17	3,937,826.30
TOTAL	704	60,000,000.00

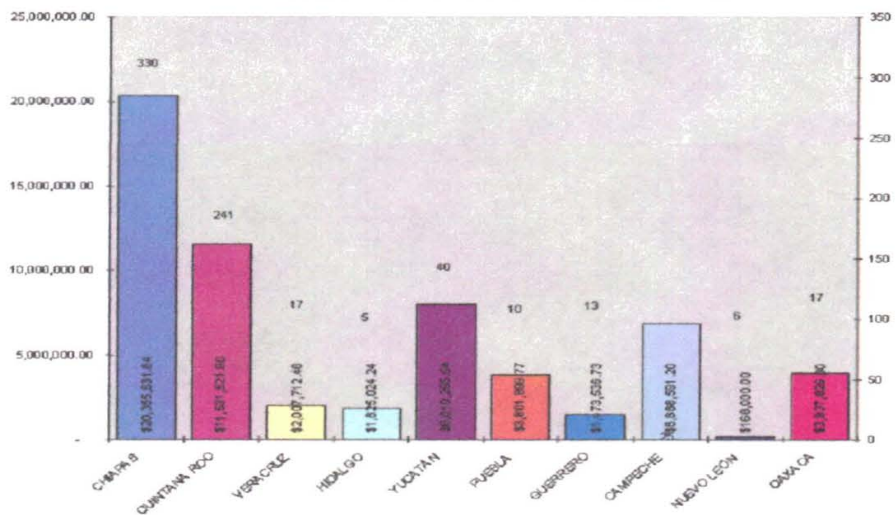
Cabe hacer mención que se integró un padrón alternativo para cubrir con el censo original del cual algunas de las empresas no fueron sujetas de apoyo o se registraron inactivas. Asimismo, Dentro del Censo levantado, personas físicas se agruparon en empresas para ser sujetas de apoyo, es por ello que el número de empresas puede ser menor al censo considerado.

**PROGRAMA DE APOYO EMERGENTE POR LOS HURACANES STAN Y WILMA
FONAES 2005**

GRÁFICA DE TOTALES

Total: \$60.00 MDP

Empresas Apoyadas: 704 que corresponde al 100%



Conclusiones

La Administración Pública, aún no tiene expresamente conciencia de la relevancia de las funciones que desempeña o podría desempeñar el encargado de la oficina de comunicación en las dependencias, y su trascendencia en el proceso de coordinación con sus homólogos en el resto de las oficinas.

Las áreas que desempeñan la función suelen llamarse de distintas maneras y su titular ejecuta acciones de asesoría, seguimiento de repercusión de prensa o convocatorias de medios únicamente y no estrategias o tácticas comunicativas.

La naturaleza del Gobierno no ha contemplado llevar a cabo planes estratégicos de comunicación en el entendido de que no existe presupuestalmente recursos asignados para la función de difusión del quehacer de la dependencia de manera independiente.

Los procesos de comunicación se ven afectados inicialmente por un problema de recursos de inversión

y acceso a nuevas tecnologías; así como, las actividades asociadas al tema son tan variadas que no dependen exclusivamente del responsable, se distribuyen en las distintas áreas o dependencias.

Según la investigación realizada en España por la Asociación de Directivos de Comunicación, titulado: “La Dirección de comunicación en las administraciones públicas: retos y oportunidades”, destaca que la elaboración de la estrategia comunicativa para transmitir un mensaje pretendido se reduce a “explicarle al titular o al presidente cómo, dónde y cuándo aparecer en los medios” y el tema de comunicación interna es en gran medida resuelta por el área de recursos humanos¹⁶.

En dicho estudio se indica que un 46.2% de las instituciones analizadas no disponen si quiera de un plan de comunicación interna.

¹⁶ La dirección de comunicación en la administración pública: retos y oportunidades. Instituto Nacional de Administración Pública. Colección: Estudios y documentos. Madrid 2007. p 21

Se evidencia que la administración pública en general adolece de una falta de estrategia que le permita atravesar la franja de las notas y boletines de prensa, contactos con medios a una actividad más táctica al interior y exterior, pero principalmente de atención en situaciones de crisis.

Por otro lado, la comunicación suele estar basada en el plan político de actuaciones, las prioridades de la “*agenda de gobierno*”. (Wanta¹⁷ -1989- examinó con detalle el papel del presidente en su contribución al establecimiento de la *agenda-setting*) trascienden verticalmente en el ejercicio gubernamental; por otro lado, un plan que marque la actuación del departamento o dependencia y sus estrategias más allá de la propia actuación pública, es menos común.

Cabe señalar que el Presidente entonces, en sí, es el generador número uno de noticias, los medios informativos se preparan con materiales aportados e incluso iniciados por los funcionarios públicos y por

¹⁷ Wanta W, Stephenson. Escribió el artículo de investigación académica “How president’s State of the Union talk influence news media agendas” 1989.

el personal de relaciones públicas de las oficinas de gobierno, instituciones y otros grupos.

Si la planeación de comunicación interna y externa adolece de estrategias claras o trascendentales, la crisis a la que normalmente esta enfrentada la administración pública tendrá por tanto menor previsión.

En el caso de la tipología que señala Octavio Rojas¹⁸ para la crisis en temas comunicativos, indica a los fenómenos naturales (inundaciones, terremotos...) así como los relacionados con la salud y alimentación (epidemias, intoxicaciones..) como factor de atención prioritaria para los gobiernos.

En el caso de la aplicación de los recursos federales para la atención de zonas devastadas implica una efectiva resolución con énfasis en:

¹⁸ Octavio Isaac Rojas Orduña. Revista Razón y palabra. No. 30. La comunicación en casos de crisis. <http://www.razonypalabra.org.mx/antiores/n30/orojas.html>

Una estrategia de *comunicación interna* que garantice la interlocución con el resto de las dependencias involucradas para una efectiva resolución de competencias de atención.

La vía de generación de conocimiento que permita a los titulares, previa una declaratoria pública, conocer los limitantes de los programas de atención – tanto de Fonden como Fonaes-.

Por otro lado, una *comunicación externa* diseñada para la efectiva divulgación a los afectados de los programas de apoyo a los que aspiran y sus requerimientos.

Una clara *diferenciación de los públicos* a los que va destinado el apoyo y por lo tanto la adecuación del mensaje, evitando el divorcio entre los mensajes emitidos para los diferentes públicos por una misma institución, y los tipos de relaciones posteriores, construyendo unidad de contenido.

Un seguimiento público de los avances que permitan una *imagen pública* sólida de colaboración institucional y de atención ciudadana.

Y finalmente, una estrategia de *comunicación en crisis*¹⁹ que pueda prever las declaratorias públicas coordinadas, la agilidad de la transferencia y aplicación de los recursos, las modificaciones a los lineamientos, ampliación presupuestal, entre otros:

- ✚ Mensajes claros y contundentes,
- ✚ Hoja de apoyo informativo (elaboración previsible) ,
- ✚ Monitoreo de medios para revisar el alcance de la crisis,
- ✚ Evitar los vacíos de información comunicando lo antes posible, no apresurarse por presiones externas,
- ✚ Determinar la secuencia y la coherencia de la comunicación,

¹⁹ Lani Yoshimura. In crisis is opportunity: Making the best of public relations problem. Infoday.com <www.infoday.com/mls/oct99/story.htm > 24 de agosto de 2002.

- ✚ Aconsejar sobre la postura ante rumores e imprecisiones aparecidos en los medios de comunicación, y
- ✚ Proponer el plan de acción para el posicionamiento de la imagen –gubernamental-.

La falta de atención de comunicación en crisis durante el efecto Stan y Wilma -declaraciones encontradas en medios de comunicación- puede resaltarse en el siguiente cuadro:

Mensajes clave descordinados

Mensaje 1	Mensaje 2	Mensaje 3	Comentario
<p>El Universal Online 27 de octubre de 2005/ José Luis Ruiz / Ana Anabitarde</p> <p>El portavoz presidencial Rubén Aguilar dijo que a pesar de la devastación que causó el huracán en Cancún y otros centros turísticos de Quintana Roo y semanas antes Stan en Chiapas, Veracruz y Oaxaca, el Gobierno federal consideró que <u>de ninguna manera estos eventos harán retroceder la expectativa de crecimiento de la economía</u></p>	<p>El Universal Online 27 de octubre de 2005/ José Luis Ruiz / Ana Anabitarde</p> <p>El Gobernador del Banco de México (Banxico) Guillermo Ortiz, dijo en Madrid que los afectados económicos de Wilma serán mínimos "<u>El Huracán Wilma si va a restar algo de crecimiento en el trimestre del año</u>, pero el efecto va a ser muy pequeño y la reconstrucción que se va a llevar a cabo va a tener efecto de incrementar la actividad económica hacia la parte última de este año y principios del siguiente" aseguró.</p>		<p>Mensaje clave: Crecimiento económico Discrepancia interinstitucional</p>
<p>Portal Presidencia de la República/ Actividades/ Discurso del Presidente Fox Quesada durante la reunión con Sectores Productivos afectados por el Huracán Stan/ Tapachula Chiapas. 1 Noviembre de 2005</p> <p>Lo importante aquí es que el Secretario se quedará esos próximos dos días para llegar a definir con claridad <u>los programas de apoyo al Fonden no son suficientes ni están echos a la medida</u> del tipo de afectación que se vivió en el Estado"</p>	<p>Portal Presidencia de la República/ Actividades/ Discurso del Presidente Fox Quesada durante la reunión con Sectores Productivos afectados por el Huracán Stan/ Tapachula Chiapas. 1 Noviembre de 2005</p> <p>"Mi petición directa al Congreso es que de ese dinero, <u>10 mil millones de pesos vengan a apoyar al Fonden por un lado la mitad</u> y la otra mitad a 4 dependencias que directamente etiquetan el dinero para venir a invertirlo a estos estados que han sido afectados"</p>	<p>Jornada en línea/ UNAM 22 de octubre de 2005</p> <p>Carlos Abascal, titular de la Secretaría de Gobernación, descartó la pérdida de vidas y sostuvo que la estrategia de emergencia, los refugios y los recursos del Fondo Nacional de Desastres (Fonden) <u>son suficientes</u> para hacer frente a la emergencia.</p>	<p>Mensaje: Infraestructura insuficiente del Gobierno Federal Discrepancia del mensaje del titular en discurso</p>

<p>El Universal Online 27 de octubre de 2005/ José Luis Ruiz / Ana Anabitarte</p> <p><u>El Presidente Vicente Fox aseguró que no será necesario recurrir al endeudamiento público</u> ni hacer cambios estructurales al Presupuesto de Egresos 2006 para enfrentar los estragos destructivos del Huracán Wilma y dijo que el Gobierno Federal cuenta con las reservas suficientes para paliar los daños que generó el meteoro en Cancún y el resto de los centros turísticos de Quintana Roo.</p>	<p>El Universal Online, Notimex 1 de noviembre 2005/</p> <p><u>El vocero presidencial –Rubén Aguilar Valenzuela-</u> comentó que fenómenos naturales como los huracanes dejan daños físicos que también afectan a las finanzas de los gobiernos federales y estatales, así como a la iniciativa privada, pues <u>los lleva a recurrir al endeudamiento.</u></p>		<p>Mensaje: Endeudamiento público en atención a zonas de desastres naturales Discrepancia instancias públicas</p>
---	---	--	---

<p>rtal Presidencia de la República/ tividades/ Discurso del Presidente Fox esada durante la reunión con Sectores ductivos afectados por el Huracán Stan/ pachula Chiapas. 1 Noviembre de 2005</p> <p>ursos que señala el Presidente se aplican esos momentos y durante la estrategia: retaría del Medio Ambiente 14 mdp para restauración de suelos...</p> <p><u>naes (Fondo Nacional de Apoyo a presas en Solidaridad) 40 mdp...</u></p>	<p>Noticieros Televisa portal Es Más/ Iván Saldaña México 28 de Noviembre de 2005</p> <p>El Fondo Nacional de Ayuda a las Empresas Sociales destinará 60 millones de pesos para la recuperación de los microempresarios afectados. "Fundamentalmente son negocios de personas físicas que tiene que ver con el aspecto del comercio o servicios hasta bastantes tiendas de abarrotes en Cozumel, por ejemplo, pequeños negocios que se dedicaban al buceo". <u>Aranda Orozco – Titular del Fonaes- informó que los 60 millones de pesos</u> destinados a este programa, se terminarán de entregar a los afectados antes de la primera quincena de diciembre.</p>	<p>La Crónica de Hoy/ Margarita Solís Peña 1 de noviembre de 2005</p> <p>Sergio García de Alba, titular de la dependencia de la Secretaría de Economía preciso que 2,307 empresas de 51 municipios de Chiapas serán apoyadas con 310 millones de pesos. Agregó que a través de <u>Fonaes esta semana se canalizarán 60 millones.</u></p>
--	--	--

Según el texto de Maxwell McCombs²⁰ sobre la opinión pública y el conocimiento, señala que la transferencia que se da y la relevancia de algunas noticias de los medios al público, así como la relación entre los patrones de cobertura informativa y las preocupaciones de las personas, explica la demanda ciudadana sobre la respuesta de atención de los gobiernos.

De tal manera que un sistema de protección civil reactivo y además preventivo, debe mejorar el tiempo de respuesta ante situaciones de emergencia, y permitir la amplia participación social, perfeccionar los esquemas de coordinación intersecretarial, interinstitucional y con la sociedad.

La administración pública en general deberá considerar en sus planes de comunicación:

- ✚ El diseño de estrategias de comunicación y relaciones públicas,

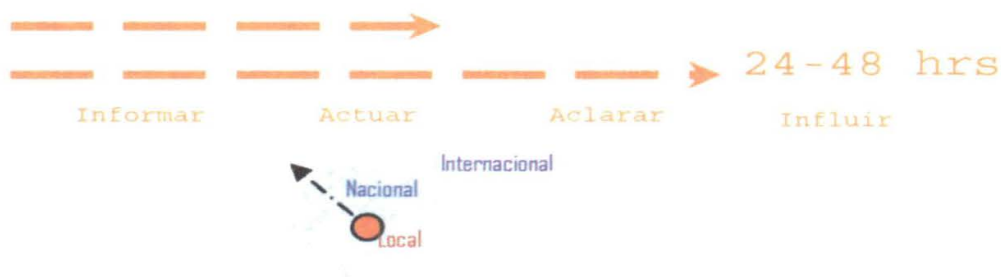
²⁰ Maxwell McCombs. Estableciendo la agenda. El impacto de los medios en la opinión pública y en el conocimiento. Paidós Comunicación, 2006.

- ✚ La implicación de los altos responsables de la institución,
- ✚ La correcta adecuación de la comunicación a sus públicos,
- ✚ La implicación de toda la institución,
- ✚ La creciente profesionalización de los equipos,
- ✚ Recursos destinados y dotación presupuestaria,
- ✚ La adecuada elección de los medios a emplear,
- ✚ Las acciones de comunicación de otras dependencias,
- ✚ La evaluación y monitoreo del impacto,
- ✚ El real entendimiento entre prioridad de atención social vs interés político y,
- ✚ La previsión de situaciones de crisis.

Proceso crisis

Evolución

	Programa comunicación diaria	Programa contingencia	Programa mantenimiento
Rueda de prensa, boletín de prensa oficial, declaración pública (quién -es)	[Barra de actividad]		
Identificación de afectaciones y niveles de involucramiento/ clarificación de públicos	[Barra de actividad]		
Lineamientos de declaratoria de desastre/ diseño relaciones públicas de atención intersecretarial	[Barra de actividad]		
Comisión de atención/ mensajes distribuidos		[Barra de actividad]	
Proyecto de comunicación y resolutive de atención		[Barra de actividad]	
Evolución tiempo	Primeras 2-3 hrs de conocimiento del conflicto, periodo de búsqueda de información. Sustento	Periodo de atención	Mantenimiento de resolución



En todo caso, no se debe dejar de lado la aplicación de la legalidad vigente, pero sobre todo la exigencia pública para actualizar las leyes obsoletas y desarrollar nuevos ordenamientos legales que garanticen las condiciones de vida a los ciudadanos.

Además, considerar aquello que le implica a los medios de comunicación como parte de su responsabilidad social en la apertura informativa: “compromiso fundamental con la verdad”, que deberá estar en la génesis y comportamiento organizacional de toda empresa y actividad periodística. Así como “el apego a la legalidad y compromiso” para impulsar la regulación adecuada en los dispositivos legales de los diversos contenidos del derecho a la información”²¹ en que los medios de comunicación no son entidades ajenas a los imperativos de la ley ni debe renunciar a su objeto informativo con claridad, concreción y en pro social.

²¹ Cambio político y responsabilidad social de los medios de comunicación. Los medios electrónicos en el marco de la Reforma del Estado en México. Cámara de Diputados LVIII Legislatura, Universidad Iberoamericana, Senado de la República, UNESCO, Fundación Honrad Adenauer. 2002. p 62.

La misión de la comunicación en una institución pública alcanza al conjunto de la administración como un todo –imagen-, por lo que debe lograr un mejor conocimiento de sí (al interior) y la valoración de la comunidad a la que sirve; por lo que su diseño estratégico en comunicación garantizará el ejercicio de sus facultades al transmitir y ejercer instrucciones, así como efectuar un trabajo coordinado.

Bibliografía y fuente

Libros

Tolela, Michele y Myers Gail. *Administración mediante la comunicación, un enfoque organizacional*. Editorial Mc Graw Hill. México 1982.

Maxwell Mc Combs. *Estableciendo la agenda: el impacto de los medios en la opinión pública y en el conocimiento*. Paidós Comunicación. 2006.

Artículos de Revista

Economía. Frand Thornton. www.ssgt.com.mx

Wanta W, Stephenson. *How president's state of the union talk influence news media agendas*. 1989.

Cambio político y responsabilidad social de los medios de comunicación. Los medios electrónicos en el marco de la Reforma del Estado en México. Cámara de Diputados LVIII Legislatura, Universidad Iberoamericana, Senado de la República, UNESCO, Fundación Honrad Adenauer. 2002.

EL Universal. José Luis Ruíz. 21 de octubre de 2005.

La Dirección de Comunicación en la Administración Pública. Colección: Estudios y documentos. Madrid 2007.

La Crónica Hoy. Margarita Solís. 1 de noviembre de 2005.

Web grafía

Portal de Presidencia de la República. Actividades. *Discurso del Presidente Fox Quesada durante la reunión con sectores productivos afectados por el Huracán Stan. Tapachula Chiapas.* 1 de noviembre de 2005.

<https://fox.presidencia.gob.mx/actividades/?contenido=21653>

Octavio Isaac Rojas Orduña. Revisa Razón y Palabra no. 30. *La comunicación en casos de crisis.* <http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n30/orojas.html>

Lani Yoshimura. *In crisis is opportunity: Making the best of public relations problem*. Infotoday.com: www.infotoday.com/mls/oct99/story.htm.

Noticieros Televisa. Portal Es más. Iván Saldaña. 28 de noviembre de 2005. <http://www.esmas.com/noticierostelevisa/mexico/493548.html>

El Universal Online. Notimex. 1 de noviembre de 2005.

http://www2.eluniversal.com.mx/pls/impreso/noticia.html?id_notas=313575&tabla=notas

El Universal Online. José Luis Ruíz y Ana Anabitarte. 27 de octubre de 2005.

http://www2.eluniversal.com.mx/pls/impreso/noticias.html?id_notas=312854&tabla=notas

Jornada en línea. UNAM. 22 de octubre de 2005.

<http://www.jornada.unam.mx/2005/10/22/036n1est.php>

Otros

Diario Oficial de la Federación. 12 de octubre de 2005

Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.

Reglas de Operación del Fondo Nacional de Apoyo a
Empresas en Solidaridad. 2002

Anexos

1/

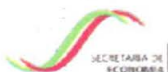
Dirección General para el Fondo de Desastres Naturales

Atribuciones

1. Auxiliar al Secretario en el ejercicio de las funciones que, en materia del Fondo de Desastres Naturales, las leyes, reglamentos y demás disposiciones normativas aplicables le señalen a la Secretaría de Gobernación;
2. Analizar y evaluar las solicitudes que formulen los gobiernos de las entidades federativas, así como las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, para acceder a los recursos del Fondo de Desastres Naturales;
3. Preparar la celebración de acuerdos o convenios de coordinación o colaboración con las entidades federativas en materia de prevención y atención de desastres naturales y someterlos al dictamen de la Unidad de Asuntos Jurídicos;
4. Coadyuvar con los ámbitos estatal y municipal de gobierno, en la constitución de fideicomisos estatales y demás instrumentos para la atención de desastres naturales;
5. Participar y, en su caso, analizar las solicitudes con cargo al patrimonio del Fideicomiso Preventivo a que alude el artículo 32 de la Ley General de Protección Civil;
6. Llevar el control y la administración del Fondo Revolvente para la Adquisición de Suministros de Auxilio en Situaciones de Emergencia y de Desastre;
7. Someter a consideración de la Coordinación General de Protección Civil los proyectos de declaratoria de

Emergencia o de Desastre, de acuerdo con las disposiciones que resulten aplicables;

8. Llevar el registro y control del equipo especializado que se adquiera con cargo al Fondo de Desastres Naturales;
9. En el ámbito de su competencia, proponer los criterios normativos, formatos y demás instrumentos necesarios para la adecuada y eficaz aplicación de las leyes y disposiciones normativas que regulan el Fondo de Desastres Naturales;
10. Elaborar propuestas y establecer conductos institucionales tendientes a agilizar los procedimientos que regulan el Fondo de Desastres Naturales, así como impartir cursos en la materia, y
11. Las demás que le señale el Secretario, dentro de la esfera de sus facultades.



TAPACHULA, CHIAPAS; A _____ DE NOVIEMBRE DEL 2005

ASUNTO: NOTIFICACIÓN

C. _____
RESPONSABLE SOCIAL DE _____

PRESENTE

EN EL MARCO DEL TRABAJO COORDINADO ENTRE EL GOBIERNO FEDERAL Y EL GOBIERNO DEL ESTADO DE CHIAPAS, REPRESENTADOS POR LA SECRETARÍA DE ECONOMÍA A TRAVÉS DEL FONDO NACIONAL DE APOYO A EMPRESAS SOCIALES (FONAES) Y LA SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO; COMO CONSECUENCIA DE LAS PRECIPITACIONES PLUVIALES PROVOCADAS POR EL HURACÁN "STAN" EN DÍAS PASADOS, LO CUAL AFECTO SEVERAMENTE A LA REGIÓN DEL SOCONUSCO, ME PERMITO INFORMARLE QUE USTED HA SIDO **IDENTIFICADO COMO AFECTADO Y SUJETO DE APOYO**, POR LO CUAL HAGO DE SU CONOCIMIENTO QUE LA SIGUIENTE DOCUMENTACIÓN DEBERÁ SER ENTREGADA EL DÍA _____ DE NOVIEMBRE DEL PRESENTE AÑO A LAS _____ HRS.

- ✓ **SOLICITUD DE RECURSOS**
- ✓ **ACTA DE ASAMBLEA**
- ✓ **CREDECIAL DE ELECTOR**
- ✓ **COPIA DEL R. F. C.**
- ✓ **LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO DEL NEGOCIO O CONSTANCIA DE TRAMITE**
- ✓ **PERFIL DE INVERSIÓN**

EN CASO DE NO CONTAR CON DICHA DOCUMENTACIÓN, TENDRÁ 10 DÍAS HÁBILES A PARTIR DE LA ENTREGA DE LA PRESENTE NOTIFICACIÓN PARA REUNIR LOS REQUISITOS Y ENTREGARLOS EN LA PLANTA BAJA DE LA SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DEL ESTADO, UBICADA EN BOULEVARD DÍAZ ORDAZ N°. 11, DE LA CIUDAD DE TAPACHULA, CHIAPAS.

ATENTAMENTE

 REPRESENTANTE ESTATAL
 FONAES

ACTA DE VISITA DEL SEGUIMIENTO INICIAL DE LA APLICACIÓN DE LA APORTACIÓN SOLIDARIA

N.º _____ - _____

REFERENCIA:	
CONVENIOS DE CONCERTACIÓN No.	_____
ORGANIZACIÓN APOYADA:	_____
OBJETO DE LA APORTACIÓN SOLIDARIA	_____
FECHA (S) DE ENTREGA DE LA APORTACIÓN:	____/____/____ ____/____/____ ____/____/____
MONTO TOTAL DE LA APORTACIÓN	\$ _____
MONTO VIGENTE DE LA APORTACIÓN	\$ _____
NOMBRES Y PUESTOS DE LOS REPRESENTANTES FORMALES DE LA ORGANIZACIÓN APOYADA.	
NOMBRE	PUESTO
_____	_____
_____	_____
_____	_____

EL CUMPLIMIENTO DE LAS FUNCIONES Y ATRIBUCIONES DEL FONDO NACIONAL DE APOYO PARA LAS EMPRESAS DE SOLIDARIDAD (FONAES) Y CONFORME A LO ESTABLECIDO EN EL CONVENIO DE CONCERTACIÓN FIRMADO POR FONAES Y LA ORGANIZACIÓN SOCIAL ANTERIORMENTE SEÑALADA; SE PROCEDE A LEVANTAR.

ACTA DE VISITA DE SEGUIMIENTO INICIAL

EN LAS _____ HORAS DEL DÍA _____ DE _____ DEL 200__ E
 EN EL DOMICILIO DE _____ EN EL MUNICIPIO DE _____
 DEL ESTADO DE CHIAPAS, SE PROCEDE A EFECTUAR LA VISITA DE SEGUIMIENTO INICIAL QUE PREVIAMENTE LE FUE NOTIFICADA A LA ORGANIZACIÓN MEDIANTE _____ EL DÍA _____ DE _____ DE 20__.

EL FONAES EXPRESA QUE ESTA VISITA DE SEGUIMIENTO TIENE COMO FINALIDAD VERIFICAR LAS CONDICIONES EN QUE HA SIDO APLICADA EN SU FORMA INICIAL LA APORTACIÓN SOLIDARIA DE REFERENCIA.

A CONTINUACIÓN SE VERIFICA LA DOCUMENTACION BASICA EN LA QUE SE REGISTRAN LA FORMA COMO SE HAN EFECTUADO LAS INVERSIONES DEL TOTAL DE RECURSOS DE LA APORTACIÓN SOLIDARIA Y DE LOS DEMAS RECURSOS DE CAPITAL Y CREDITOS PREVISTOS EN EL CONVENIO DE REFERENCIA.

UNIVERSIDAD PANAMERICANA

FECHA DE DEVOLUCION

El lector se obliga a devolver este libro antes del vencimiento de préstamo señalado por el último sello

PRESTAMO

RENOVACION

18 NOV. 2010



DOCT4233742