



Reporte Final de Estadía

Dorian del Carmen Corona Baldo

**Catálogo de Servicios del Departamento de
Desarrollo Social del H. Ayuntamiento de
Fortín de las Flores**



Universidad Tecnológica del Centro de Veracruz

Universidad Tecnológica del Centro de Veracruz

Programa Educativo
Ingeniería en Desarrollo e Innovación Empresarial

Reporte para obtener título de
Ingeniería en
Desarrollo e Innovación Empresarial

Proyecto de estadía realizado en la empresa
H. Ayuntamiento de Fortín de las Flores

Nombre del proyecto
“Catálogo de Servicios del Departamento de Desarrollo Social del H.
Ayuntamiento de Fortín de las Flores”

Presenta
Dorian del Carmen Corona Baldo

Cuitláhuac, Ver., a 18 de abril del 2018.



Universidad Tecnológica del Centro de Veracruz

Universidad Tecnológica del Centro de Veracruz

Programa Educativo
Ingeniería en Desarrollo e Innovación Empresarial

Nombre del Asesor Industrial
Lic. Omar Iván Moreno Morales

Nombre del Asesor Académico
A.A. Ramón Vallejo Gallego

Jefe de Carrera
M.A.I. Carlos Alberto Ruiz López

Nombre del Alumno
Dorian del Carmen Corona Baldo

AGRADECIMIENTOS

A mi mamá.

Gracias por darme el don de la vida y enseñarme a ser fuerte y saber discernir entre el bien y el mal. Gracias mamá porque me diste el mejor regalo y es tenerte a mi lado. Me enseñaste que debo volar tan fuerte pero siempre sin perder el suelo, y hoy que he llegado hasta etapa que parecía eterna, me llena de gusto poder decir que aun estas a mi lado para poder ver este logro en mi vida.

A mi padre.

Gracias papá por darme lecciones de vida, lecciones en donde me has enseñado que soy rica sin saberlo, por tener un padre luchador como tú que siempre se ha partido el lomo para que esta etapa esté a punto de llegar al final, sin ti nada de esto hubiera sido posible y no solo por mantenerme económicamente, sino también por mantenerme siempre de pie, tu fuerza y tu lucha han sido la mejor enseñanza que me has podido dar.

A mis hermanos.

Sin duda alguna ustedes fueron los mejores amigos que tuve desde pequeña y siempre los he visto así. Sé que quizá no sea la mejor hermana o no pueda a veces alentarlos o incluso soy grosera, pero también esta meta es para ustedes, por siempre apoyar cada decisión de mi vida, sin importar si es buena o mala, ustedes siempre han estado ahí para sostenerme, como viejos robles de madera. Estos agradecimientos también son para ustedes hermanos.

A mi hija.

Me cambiaste la vida en un instante para poder hacerme fuerte, valiente y sacar lo mejor de mí. Esta meta es totalmente para ti, por ti es que hoy me siento orgullosa de haber llegado hasta aquí, porque te lo mereces lo mejor de este mundo. La universidad fue la etapa más difícil de mi vida, pero siempre fuiste y serás el principal motor para poder terminarla. Sin ti hubiera tirado la toalla muy rápido. Gracias hija por ser la fuerza que me impulsa a seguir adelante.

Catálogo de Servicios del Departamento de Desarrollo Social del H.
Ayuntamiento de Fortín de las Flores

RESUMEN

Para que un gobierno pueda ser recordado como uno de los mejores, debe de generar un gran impacto en la ciudad o región que se encuentre. Por ello es importante que el gobierno que se encuentre gobernando una ciudad, en este caso Fortín de las Flores, tenga comunicación con cada uno de los departamentos que se encuentren al servicio de la comunidad y que persiguen un fin, brindar los mejores servicios a todos los ciudadanos que viven se encuentran en el municipio.

Muchos de los servicios que se ofrecen en los municipios están obsoletos y fueron actualizados durante los sexenios anteriores, es por eso por lo que se debe de actualizar el catálogo de servicios que se ofrecen actualmente para que la comunidad conozca y tenga más oportunidades a ser acreedores de algún apoyo que se está ofreciendo de manera federal y estatal. El catálogo de servicios contiene la descripción de cada uno de los servicios y sus requerimientos para que se puedan evaluar a las personas que desean contraer el servicio. Dicho catalogo ha sido consultado en páginas oficiales del gobierno de México y el gobierno estatal, determinando cuales son los servicios a los que son acreedores los habitantes de la ciudad de Fortín de las Flores.

Para que la ciudadanía se atendida existe un departamento de Desarrollo Social que se encarga de atender los recursos económicos otorgados por el gobierno federal a cada uno de los municipios y que van dirigidos a toda la población y la mayoría de estos trámites son de acceso gratuito. Es importante que el departamento de Desarrollo Social lleve el control de cada uno de los servicios que se ofrecen y que además estén en constante comunicación con el gobierno federal y se puedan mejores los sistemas que se ofrecen, comparando uno con el otro. El personal del departamento de Desarrollo Social debe de estar capacitado para poder ofrecer los servicios, pero como cualquier producto o servicio que se esté ofertando se debe de considerar atender al cliente que en este caso son los ciudadanos de Fortín de las Flores.

Se deben de detectar las necesidades de implementar un programa de capacitación para el personal, ya que muchos servicios se han actualizado y no se han dado a conocer los nuevos requerimientos de cada uno, solo al personal de este departamento que tiene a su cargo a toda la población. El programa de capacitación será impartido por personas

Catálogo de Servicios del Departamento de Desarrollo Social del H. Ayuntamiento de Fortín de las Flores

exteriores a los departamentos de las oficinas del palacio municipal, con el propósito de que las personas aprendan desde el punto de vista de personas que no estén involucradas con algún partido político y no se causen controversias entre los mismos trabajadores.

Por último, el personal del departamento debe de evaluar su desempeño durante el proceso de selección del mercado a los que se dirige cada uno de los servicios, así como también el éxito que tendrá la capacitación y evaluar los beneficios que se traerá la implementación y el diseño del nuevo catálogo de servicios dentro del municipio de Fortín de las Flores.



Contenido

AGRADECIMIENTOS	1
RESUMEN	2
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	4
1.1 Estado del Arte.....	5
1.2 Planteamiento del Problema.....	12
1.3 Objetivos	12
1.4 Definición de variables.....	13
1.5 Hipótesis	13
1.6 Justificación del Proyecto.....	13
1.7 Limitaciones y Alcances	14
1.8 H. AYUNTAMIENTO DE FORTÍN DE LAS FLORES	15
Unidad de Transparencia	21
CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA	26
<i>Gráfico 2.1 Actividades y tiempos correspondientes al desarrollo del proyecto</i>	<i>26</i>
2.2 Selección de los productos y servicios.....	29
2.3 Diseño del catálogo de servicios.....	30
2.4 Programa de capacitación.....	33
CAPÍTULO 3. DESARROLLO DEL PROYECTO	35
3.1 Selección del mercado.....	37
CAPÍTULO 4. RESULTADOS Y CONCLUSIONES	71
4.1 Resultados.....	71
4.2 Trabajos Futuros.....	73
4.3 Recomendaciones.....	75



BIBLIOGRAFÍA.....90

Referencias.....90

Tabla de ilustraciones

Ilustración 1 Mapa de ubicación de Ayuntamiento de Fortín de las Flores..... 20

Ilustración 2 Beneficiarios del Programa Liconsa..... 56

Ilustración 3 Número de niños asistentes en la instancia infantil por cada madre 65

Ilustración 4 Palacio de Fortín de las Flores de noche 76

Ilustración 5 Monumento del Palacio de Fortín de las Flores..... 76

Ilustración 6 Vista panorámica del palacio municipal de Fortín de las Flores 77

Ilustración 7 Beneficiarias del programa PROSPERA 77

Ilustración 8 Beneficiarias del programa PROSPERA 78

Ilustración 9 Beneficiarias del programa INAPAM 78

Ilustración 10 Beneficiarios del programa INAPAM..... 79

Ilustración 11 Convivencia del programa INAPAM 79

Ilustración 12 Entregando despensa DICONSA 80

Ilustración 13 Entrega de DICONSA a beneficiarios 80

Ilustración 14 Entrega de despensa DICONSA 81

Ilustración 15 Beneficiarios del programa LICONSA 81

Ilustración 16 Niños beneficiarios del programa LICONSA 82

Ilustración 17 Niños en estancias infantiles..... 82

Ilustración 18 Menores beneficiarios de estancias infantiles 83

Ilustración 19 Niños beneficiarios de estancias infantiles 83

Ilustración 20 Actividades dentro de estancias infantiles..... 84

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

Para poder obtener un índice alto de control para una ciudad, en este caso la Ciudad de Fortín de las Flores, es importante mantener un orden para que la administración actual logre alcanzar los objetivos necesarios para que siga funcionando como hasta ahora lo ha hecho. Como bien se sabe los propósitos de las oficinas de ayuntamiento de cualquier municipio es brindar el mejor servicio para los ciudadanos, para obtener un índice mejor de atención al cliente con los productos y servicios que se ofrecen.

Así mismo el capital humano es un elemento indispensable para el desarrollo de cualquier municipio, es decir, uno de los factores más importantes para la organización, puesto que este contribuye a las utilidades que se obtienen. En el caso de una administración de ayuntamiento es necesario obtener como utilidades la respuesta cotidiana de la población.

Sin embargo, la optimización de este factor conlleva la aplicación de muchas técnicas, tales como planes de carrera, motivación del personal, adiestramiento, capacitación, entre muchos otros. La optimización de dichos recursos influye de manera positiva en el estado de la empresa, con el propósito de mejorar las condiciones de trabajo para los colaboradores y así mismo la obtención de ganancias. No obstante, la toma de decisiones que se tengan dentro de la atención con los clientes debe de ser atendidas por los encargados de cada puesto.

Para que los ciudadanos puedan ser atendidos de mejor manera es esencial que los empleados de dicha administración conozcan cada uno de los productos y servicios que ofrece el ayuntamiento, no solo conocimiento de manera verbal, sino también tener un documento que respalde cada uno de estos servicios para brindar un servicio completo a los demás.

Como bien se sabe la ciudad de Fortín de las Flores siempre ha sido catalogada como una próspera y tranquila, una de las mejores ciudades llena de flores y frutos en el estado de Veracruz.

El presente trabajo presente cada uno de los factores para poder mantener la posición del estado como hasta el momento, y sobre todo brindar las mejores prestaciones del municipio a todos los ciudadanos, que precisamente ese es el motor principal del ayuntamiento.

1.1 Estado del Arte

Análisis de mercado

Objetivo de la investigación. conocer la actitud de trabajo del personal creativo de esta agencia. conocer si los estilos de dirección utilizados por el gerente son adecuados y otorgan un clima propicio de trabajo. (Malhotra, 2008)

Antes de comenzar a trabajar en la elaboración del catálogo de productos y servicios se debe de considerar hacia que mercado va dirigido. Si bien se sabe, es cierto que todo trámite esta disponible para cada uno de los que habitan la ciudad de Fortín de las Flores, pero hay personas que no pueden hacerla por si solo.

El mercado atendido se define como el mercado en el que la empresa va a competir para satisfacer a un público objetivo determinado. (Best, 2007)

Este mercado es el que hará uso de los servicios que necesite. Como bien fue mencionado, el personal debe estar capacitado, pero en buen sentido deben de conocer a quienes van a atender, es decir; que edad tienen, a que se dedican, clase social, educación, y otras características más.

La tarea de investigación relacionada con el análisis de mercado es la valuación de oportunidades, que consiste en recopilar información del mercado para pronosticar cambios. Las compañías reúnen información relevante para las tendencias macro ambientales (políticas y normativas, económicas, sociales, culturales y tecnológicas) y evalúan la influencia de dichas tendencias en el mercado del producto. (Joseph F. Hair, 2004)

El ayuntamiento del municipio conoce muy bien la ciudad y los entornos, sobre todo el económico y el político, por ello deben de saber muy bien dar la información necesaria para que los ciudadanos no tengan ninguna duda de lo que requieran. También es verdad que constantemente muchos trámites de primera mano son electrónicos, el personal debe de atender y especificar correctamente el uso de máquinas y dispositivos que requieran el uso de forma tecnológico.

Catálogo de Servicios del Departamento de Desarrollo Social del H. Ayuntamiento de Fortín de las Flores

“La segmentación de mercados consiste en la división en grupos internamente homogéneos y heterogéneos respecto a los demás grupos.

Para encontrar la estrategia de marketing más efectiva y adecuada para nuestra marca, debemos seleccionar un criterio de segmentación. En este proceso analizamos las necesidades y comportamientos de cada uno de los segmentos y detectamos las oportunidades de marketing que puedan ofrecernos” (Kotler, 2006)

Como se mencionó anteriormente cada vez el estado de Veracruz y otros municipios como el de Fortín de las Flores van creciendo de manera impredecible, por consiguiente, muchas veces no se tiene un control exacto de cuantos servicios de natalidad se presentan al año, sino precisamente hasta el cierre de año para poder actualizar esos datos al INEGI, por ello se necesita conocer especificaciones del mercado, cada estrato debe de ser capacitado de manera especial.

La selección del mercado meta debe de tener dos principales características:

- La congruencia y la compatibilidad con la razón de ser de los objetivos y el posicionamiento deseado de la organización y de sus productos.
- Necesidades o deseos insatisfechos que en cierta forma aseguren que nuestro producto, servicio o propuesta podrá tener respuesta ahí. (Kirchner, 2010)

Una vez que se determinen las características de cada uno de los servicios que deben de tener en el catálogo de productos, la selección del mercado debe de tener en cuenta que algunos de estos servicios tienen más demanda que otros, debido al segmento al que van dirigidos. Cuando el lanzamiento del catálogo sea evaluado, estas características anteriores deben de tener un resultado positivo y debe de generar los impactos determinados.

Estrategias y tácticas para el lanzamiento del catálogo

Para que la implementación del catálogo de productos es necesario medir el impacto que va a tener, posteriormente se deben crear ciertas estrategias para que el mismo tenga éxito de la manera en que se publique, ya sea digital o en físico.

Las estrategias empleadas en el lanzamiento de una innovación suelen ser decisivas para el éxito de ésta. A pesar de su trascendencia, existen escasos trabajos empíricos sobre el tema. En la mayor parte de éstos, las decisiones de lanzamiento se han clasificado en dos

Catálogo de Servicios del Departamento de Desarrollo Social del H. Ayuntamiento de Fortín de las Flores

categorías: estratégicas y tácticas. En este papel, se analizará la influencia de las decisiones estratégicas de lanzamiento (producto, mercado, competitivas y organizativas) sobre el resultado de un nuevo producto. La investigación se realizó con datos sobre lanzamientos de nuevos productos en el sector agroalimentario español. (Ana Garrido Rubio, 2001)

Como podemos ver una estrategia y una táctica son diferentes, pero ambas son importantes cuando se debe implementar algún producto o servicio. Se deben de separar cada una de ellas para evitar que haya confusiones en el diseño de cada una de ellas.

Una táctica suele ser el resultado de una estrategia destinada a la resolución de algún proceso, una problemática o una situación que requiere del diseño de una propuesta para poder implementarla durante dicho proceso. Esta debe de dar un resultado positivo y como todo proceso debe ser dirigida con una serie de pasos que deben de ser descritos durante la elaboración del proyecto destinado. (Morales, 2004)

Durante la elaboración e implementación del catálogo de servicios que se ofreceré para la ciudadanía de Fortín de las Flores, las estrategias serán muy sencillas y deberán de llevar un cierto orden, sin embargo, para que las estrategias se puedan llevar a cabo, se debe de determinar ciertas tácticas que sirvan de sustento. Es importante que estas tácticas se mantengan en constante cambio durante la evaluación de los resultados que presente el catálogo, así como las estrategias a seguir, para poder mejorando el servicio que se ofrece en el Desarrollo Social.

Catálogo de productos

Un catálogo de productos y servicios es una herramienta que sirve para poder identificar lo que la organización ofrece. Es de gran utilidad como primer pasó identificar el giro de la empresa y cuál es el mercado que abarca, así como también definir para quien va dirigido el catálogo. Considerar herramientas necesarias para implementación del catálogo. (Constantino, 2012)

Una vez que la investigación y el estudio de mercado se llevan a cabo se procede a dar inicio para que se consideren todos los servicios y productos que se ofertan dentro de las instalaciones del palacio municipal de Fortín de las Flores. Este catálogo debe de ser diseñado de manera correcta, una vez que el catálogo se elabore y sea aprobado por el

Catálogo de Servicios del Departamento de Desarrollo Social del H. Ayuntamiento de Fortín de las Flores

director general, se debe de capacitar al personal para el uso de cada uno de las prestaciones para la ciudadanía.

Capacitación para el personal

Una vez que se tenga listo el catálogo de los productos y servicios que ofrece el ayuntamiento, es necesario que el personal de cada área, en especial la de Desarrollo social tenga en cuenta que las actualizaciones de dichos servicios tienen que ser atendidas por ello, para que el ciudadano obtenga el mejor de los servicios y pueda hacer un trámite correcto. Para esto se debe de considerar tomar una capacitación. Se deben de medir las necesidades que se presentan en el ayuntamiento, en este caso la necesidad primordial es darles a las personas la atención adecuada, pero esto no será posible hasta que el personal tenga los conocimientos necesarios.

La palabra necesidad dice carencia o falta. Denota cualquier diferencia cuantificable entre un "ser" y un "deber ser"; entre el rendimiento exigido por un puesto y el de las personas que lo ocupan; o bien, entre el rendimiento debido y el previsible de las personas que van a ocupar el puesto. (Mauro Rodríguez Estrada, 1991)

En el caso el Ayuntamiento de Fortín de las Flores es importante que se mantengan en constante capacitación cada área, ya que cada cambio de administración trae nuevos cambios. En este caso solo se debe capacitar a las personas, ya con el puesto que tengan.

El adiestramiento consiste en desarrollar al máximo el potencial humano de la institución por vía de la implementación de un sistema de educación permanente que abarque las siguientes etapas:

1. Preparación y actualización para el mejor desempeño del cargo.
2. Preparación para otros cargos que pudiera ocupar el empleado.
3. Preparación para el desarrollo general integral. (Dunning, 2013)

El adiestramiento dentro del Ayuntamiento de Fortín de las Flores es indispensable para el personal ya que en Desarrollo Social el contacto con los ciudadanos es impredecible. En este caso y retomando lo que dice el autor en su teoría, solo se toma en consideración en primer paso o etapa, ya que se deben de actualizar los datos y los requisitos de diferentes servicios que el gobierno ofrece, ya que son cambiadas por cada administración.

Catálogo de Servicios del Departamento de Desarrollo Social del H. Ayuntamiento de Fortín de las Flores

Con respecto al objetivo general de la empresa, para que se efectúe exitosamente, es necesaria la función de adiestramiento, que contribuye dando a la empresa un personal muy bien capacitado para que realice correctamente sus funciones una vez identificadas las necesidades de la empresa. (Salinas, 3009)

Es difícil encontrar el justo medio entre involucrar activamente a los participantes y presentar nueva materia. Muchos tenemos que resistir la tendencia a tratar de abordar demasiada materia en el tiempo permitido. Generalmente, la presentación de una temática sin incrementar la participación no logra entusiasmar. (Encina, 2003)

Es importante que las personas que están a cargo de cada departamento tomen en cuenta que hay que dar al personal la motivación necesaria para que se pueda dar una mejor capacitación. Al adjuntar capacitación y motivación dentro de una organización pública como lo es la administración municipal de Fortín de las Flores, ya que resulta ser más fácil lograr entender las necesidades de los ciudadanos, ya que los mismos empleados pertenecen a ese sector de población, habitantes de una misma ciudad.

Dentro de la capacitación para cualquier empresa o institución, Se señala que el jefe de cada entidad es el máximo responsable de la preparación y superación de su colectivo, es el principal formador de cuadros; cada cuadro es responsable de su preparación y superación. La capacitación es más que el mero aprendizaje o desarrollo de habilidades. En el manejo de recursos naturales, es la herramienta para comprender y perfeccionar la relación con el siempre cambiante objeto de nuestro trabajo. (Ortega, 2008)

En este caso el responsable del departamento de Desarrollo Social del Ayuntamiento de Fortín de las Flores debe de ser capaz de identificar las habilidades que tiene cada uno de los empleados que tienen contacto con los ciudadanos, pero todo debe de comenzar por el líder, ya que estos líderes son los que muevan a sus subordinados. El jefe de este departamento debe de tener en cuenta que los ciudadanos son lo primordial y una vez que haya entendido esto, para los empleados será más fácil entender lo que su jefe con su propio ejemplo realiza, para ello la capacitación no solo resulta ser aprendizaje para las personas que la están recibiendo, sino también para aquellos que lo supervisan.

Catálogo de Servicios del Departamento de Desarrollo Social del H. Ayuntamiento de Fortín de las Flores

Atención al cliente

Los empleados a cargo del departamento de Desarrollo Social son la primera imagen que tiene los ciudadanos con el gobierno que los rige, por ello es importante que la capacitación adjunte la atención al cliente como primordial atención que persigue el logro de esta. Comencemos definiendo que es la atención al cliente.

La atención al cliente se refiere a personas, no a cosas. Consiste en hacer que encajen dos grupos de personas o dos tipos de clientes: los empleados y los clientes. Una vez logrado esto la empresa obtendrá una ventaja competitiva. El primer cliente interno es el empleado que está haciendo lo imposible para que el cliente externo, que es el consumidor, tenga una impresión positiva de la compañía. Estas dos personas juegan el papel más importante de la compañía. (Brown, 1992)

Como bien sabemos los empleados del Municipio de Fortín de las Flores no deben de perder de vista que el cliente, en este caso los ciudadanos, deben de ser atendidos como tal. Y aunque sea una institución de gobierno y no una compañía como tal, la atención al cliente debe de ser vital, por lo cual los empleados deben de tener bien en claro el significado de este.

Al superar las expectativas del cliente con respecto al servicio, la empresa logrará una experiencia extraordinaria, haciendo que todo resulte memorable. El reto consiste en seguir manteniendo y elevando los niveles del servicio. La recompensa es que los clientes pagan (satisfechos) por conseguir unos niveles de servicios de valor y margen elevados. (Martínez, 2014)

Con esto queda claro que, si la población de Fortín de las Flores queda satisfecha en el servicio que recibió al ser atendida en las oficinas del palacio municipal, podrán recomendar con excelencia a cada uno de los empleados que trabajan ahí. Pero no todo debe terminar ahí, sino que el gobierno debe de seguir cumpliendo los objetivos que determino desde un principio.

Mostrar respeto por los demás y por uno mismo no habla de ser condescendiente, sino de lograr la satisfacción mutua. Por ello se deben de considerar las siguientes características al momento de estar con un cliente.

Catálogo de Servicios del Departamento de Desarrollo Social del H. Ayuntamiento de Fortín de las Flores

1. Ser directo: significa comunicar sentimientos, creencias y necesidades de una forma clara.
2. Ser honesto: significa expresar sinceramente la verdad de lo que está ocurriendo o de lo que pueda ocurrir en caso de que se realice alguna compra, sin menospreciar las opiniones del cliente.
3. Ser apropiado: toda comunicación involucra por lo menos dos personas y ocurre en un contexto determinado, por lo que el empleado debe dirigirse de la mejor manera con el cliente.

Como sabemos los empleados deben de tener en cuenta estos aspectos al momento de atender a algún ciudadano que requiera atención acerca de un servicio que este necesite, por ello durante la capacitación para los empleados del departamento de Desarrollo Social se tocarán estos aspectos, destacando la importancia que tiene el atender a un ciudadano y considerarlo como un cliente, tal como una empresa lo hace, sin importar que en este caso se trate de una institución de gobierno.

La atención telefónica es la primera impresión de la empresa que se llevan muchas personas, por lo cual, su importancia es evidente. El hecho de no tener al interlocutor delante cambia aspectos básicos de los procesos de comunicación, pero no tantos como en un principio pudiera parecer ya que a través de la conversación telefónica siempre se percibirán aspectos y matices de nuestra actitud y personalidad. (Camrén Blanco García, 2013)

La atención telefónica es una de las principales estrategias que persigue una empresa cuyo giro es la venta de productos y la de servicios. Muchos de los ciudadanos de Fortín de las Flores que requieren de un servicio acuden por primera opción llamar a las oficinas del palacio municipal para pedir información de primera mano, es decir requisitos y documentación que deben de llevar para poder presentarse bien informados. El empleado que atienda estas llamadas debe de considerar lo siguiente durante la llamada telefónica:

- Preparación de la llamada.
- Toma de contacto: saludo, presentación, preguntar por la persona de contacto.
- Motivo de la llamada: explicación general.
- Argumentación: argumentos principales y secundarios.

Catálogo de Servicios del Departamento de Desarrollo Social del H. Ayuntamiento de Fortín de las Flores

- Objeciones: escuchar y preguntar.
- Re-argumentación: mismos argumentos (nuevas palabras), nuevos argumentos.
- Nuevas objeciones. Cierre: petición/confirmación de datos. Final: reconfirmar datos, despedida. (casal, 2014)

Esto sin duda elevará la demanda de personas que desean adquirir un servicio que ofrece el gobierno. Esta estrategia servirá de gran mención durante la capacitación del personal del departamento de Desarrollo Social.

1.2 Planteamiento del Problema

Se realizó un estudio meticuloso en el departamento de desarrollo social, en el cual se encontró una falta de organización completa de actividades, funciones a realizar dentro del área de trabajo, puesto que se llevará a cabo un estudio de los trabajadores para formular un Catálogo de Servicios del Departamento de Desarrollo Social del H. Ayuntamiento de Fortín de las Flores.

1.3 Objetivos

Objetivo general

Determinar y clasificar cada uno de los servicios y productos que se ofrecen en el Heroico Ayuntamiento de Fortín de las Flores para poder realizar un catálogo de capacitación de servicios en el departamento de Desarrollo Social que sirva de apoyo para los empleados de cada una de las áreas que se prestan su servicio para el municipio y así obtener la respuesta positiva de los habitantes de la ciudad.

Objetivos específicos

- Tener un enfoque de los proyectos establecidos para los ciudadanos
- Conocer las necesidades completas de la población
- Analizar las necesidades de los integrantes del departamento
- Especificar las funciones de acuerdo con su desempeño y cualidades de cada uno
- Crear una excelente confianza del ciudadano al servidor
- Tener motivados a los integrantes del departamento para un mejor rendimiento en sus actividades

1.4 Definición de variables

1. Capacitación al personal
2. Identificación de servicios y productos principales del ayuntamiento
3. Atención a la ciudadanía
4. Evaluación de la atención
5. Actividades dentro del municipio
6. Análisis de mercado
7. Estrategias de mercado
8. Catálogo de productos y servicios

1.5 Hipótesis

Para que el personal de un buen servicio deberá estar capacitado por completo. El ayuntamiento del municipio de Fortín de las Flores ofrece diferentes productos y servicios que ofrecen a toda la población que habita en ella. Los encargados del departamento de Desarrollo Social siempre deben considerar que la mayoría de las personas no conocen muchos de los servicios que están disponibles en la administración del palacio municipal.

Se espera que con la implementación del catálogo de productos y servicios el personal pueda atender de manera eficiente las dudas e interrogantes que la población tenga sobre el uso de alguno de los servicios que en algún momento necesiten. También se espera que la gente conozca de manera profunda los requerimientos necesarios para el uso y prestaciones de los servicios que ofrece el ayuntamiento, tener una población más consciente de lo que en su ciudad ocurre y tramites puede hacer en el momento que lo dispongan.

1.6 Justificación del Proyecto

Lograr una mejora específica dentro del departamento de Desarrollo Social para un mejor rendimiento en las tareas, ya que el departamento se encarga de planear, programar, analizar, operar, y dar seguimiento con base en el marco jurídico, reglamentos, normas a los programas de infraestructura y desarrollo social y humano para la participación de la ciudadanía en el fomento a la educación, la cultura, la salud, la recreación y el deporte.

Ya que se debe ejecutar los programas del gobierno Municipal, Estatal y Federal que proporcionarán las mejores condiciones de vida para la población del Municipio de Fortín de las Flores.

1.7 Limitaciones y Alcances

Limitación del proyecto: el catálogo de servicios el ayuntamiento de Fortín de las Flores impactará en el departamento de Desarrollo social ya que mucha de la población hace uso de estos servicios que en la mayoría son gratuitos.

El desarrollo social va dirigido a toda la sociedad que conforma Fortín de las Flores. Por ello se debe de tener un buen diseño para el catálogo de servicios para que logre ser entendible para los ciudadanos que recurren a hacer uso del catálogo.

La capacitación será exclusivamente para el personal del área de Desarrollo Social, y para cada uno de los departamentos involucradas en la atención con los ciudadanos. Esta capacitación debe de ser clara y concisa, ya que los empleados del ayuntamiento conocen a la perfección los servicios que se ofrecen en el H. Ayuntamiento de Fortín de las Flores, pero siempre es eficiente tener mejores conocimientos de lo que se está ofertando.

1.8 H. AYUNTAMIENTO DE FORTÍN DE LAS FLORES

HISTORIA

A finales del siglo XVIII, hispanos y criollos construyeron un Fortín para proteger, en su tránsito, las conductas reales que se desplazaban por el antiguo camino del río Metlac.

- Desde finales del siglo XVIII existía en este lugar un Fortín. Por decreto de julio de 1930 crea el municipio de Fortín, con congregaciones de los municipios de Córdoba e Ixtaczoquitlán.

El 15 de julio de 1955 por decreto, el pueblo de Fortín se eleva a la categoría de Villa, en la denominación de Fortín de las Flores.

El decreto del 12 de noviembre de 1959 eleva a la categoría de Ciudad a la Villa de Fortín de las Flores.

Fundación de Fortín

Por lo fértil del suelo donde se encontraba ubicado El Fortín, se fue poblando lentamente de gente de campo en busca de Tierras de Cultivo, empleándose algunos en la Hacienda de las Ánimas, propiedad de Don Ignacio Vivanco y de la Lama, otros en la Hacienda de la familia Branniff, ubicada en lo que es ahora la Congregación de Santa Lucía Potrerillo y Monte Blanco y algunos en la Hacienda del Jonotal, propiedad de Maximiliano Shaffer.

Inicialmente en Fortín existieron tres pequeños ranchos, El Carmen propiedad de la Familia Fernández, San Miguel, propiedad de una compañía de Orizaba y el rancho denominado El Fortín de Villegas, propiedad de la Familia Contreras.

El 10 de agosto de 1900, la Compañía Roca y Coeli vende a Ignacio Gámez Argüelles doce solares en el punto conocido como Puente de San Miguel; el 10 de noviembre del Hacienda del Fortín Viejo mismo año, el Señor Gámez Argüelles, compra a la señora Juana González Magón, Vda. De Contreras el Rancho de Fortín de Villegas y el 4 de febrero de 1904, Gámez adquiere el rancho El Carmen, propiedad de Luz Sánchez Vda. De Fernández y de sus hijos Lorenza y Francisco, quedando de esta forma un nuevo rancho llamado "El Fortín" y que Doña Margarita Alamillo, heredera de Ignacio Gámez vende a Don Manuel Contreras el 13 de agosto de 1921

Catálogo de Servicios del Departamento de Desarrollo Social del H. Ayuntamiento de Fortín de las Flores

Pasada la tormenta de la lucha constitucionalista y al promulgarse la Constitución de 1917, que en su artículo 127 expone el fraccionamiento de los latifundios, se convierte en el resorte que pone en movimiento a los campesinos de El Fortín, organizándose para gestionar ante el Gobernador del Estado, Gral. Cándido Aguilar Vargas, una dotación de tierras, siendo autorizadas éstas por el Presidente del Supremo Gobierno, Gral. Venustiano Carranza, sorteándose las parcelas del nuevo ejido de El Fortín en los primeros meses de 1918.

Un modesto grupo de hombres de campo, como Don Aurelio Nava, Gregorio Valiente, Ricardo Gil, José Gil, Cap. Agustín García, Luis Morgado, Manuel Contreras, Rafael Alamillo, Delfino Trujillo, Arnulfo Vallejo, Pedro Amaro, Felipe Morales, Melesio Portillo, Herminio Sánchez, Luis Sánchez, Silvino Montalvo y otros, acariciando el ideal de conformar un municipio libre, formaron una comisión denominada “Comité Particular Ejecutivo”, realizando la primera solicitud el 21 de abril de 1918, gestión que no tuvo éxito por estar en proceso la estructuración de las parcelas del ejido.

En 1927, una comisión encabezada por Don Aurelio Nava y Don Ricardo Gil, realiza un segundo intento sin que fueran escuchados, fue hasta 1930 en que decidieron redactar un oficio que, por conducto de la misma comisión, fue entregado al Gral. Cándido Aguilar, para que a su vez el General Aguilar, quien fungía en ese entonces como representante del Gobierno del Estado de Veracruz ante la Federación, entregara al Gobernador del Estado, Ing. Y Gral. Adalberto Tejeda, la tercera solicitud para la fundación del Municipio de Fortín, solicitud que es aprobada y turnada a la H. Legislatura del Estado Libre y Soberano de Veracruz – Llave, quien, a su vez, tras el Decreto No. 307 del 9 de julio de 1930 y siendo Gobernador interino el Lic. Gonzalo Vázquez Vela, El Fortín es decretado Municipio Libre y publicado en la Gaceta Oficial con el No. 84, Tomo XXIV. El 15 de julio de 1930, levantándose el Acta de Inauguración del Municipio Libre de El Fortín, el 3 de agosto de 1930 a las diez de la mañana en el pueblo de El Fortín, hasta ese día, del municipio de Córdoba, quedando integrado por las congregaciones de El Fortín, Monte Blanco, Zapoapita y Tlacotengo que dejan de pertenecer a Córdoba, así mismo la congregación de Coapichapa, que deja de pertenecer al municipio de Ixtaczoquitlán. En la misma Acta, se asienta, que se da lectura a cuatro nombramientos marcados con los números 12,630 12,631 12,632 y 12,633, que con fecha 28 de julio anterior expidió el Ejecutivo del Estado, a favor de los Ciudadanos Felipe Morales, Gregorio Valiente, Tomás Torres y Juan Martínez, como presidente y Vocales Primero, Segundo y Tercero respectivamente, quedando así

Catálogo de Servicios del Departamento de Desarrollo Social del H. Ayuntamiento de Fortín de las Flores

constituida la H. Junta de Administración Civil, del nuevo municipio de El Fortín, Estado de Veracruz.

En 1932, bajo un proceso electoral, queda integrado el Primer Ayuntamiento Constitucional, precedido por Don Aurelio Nava, quien más tarde por licencia dejaría el cargo a Don Luis Sánchez.

En 1933, Don Ricardo Gil es postulado como candidato a la presidencia municipal por el Partido Nacional Revolucionario, pero las autoridades del Centro se opusieron, por lo que la voluntad popular se tuvo que imponer por medio de una fuerte manifestación de respaldo a Don Ricardo el 11 de junio del mismo año, logrando que las autoridades del Centro reconocieran la popularidad del Sr. Gil y después de una elección plenamente democrática, en 1934 Don Ricardo Gil es Presidente Municipal, dando inicio la época de oro de Fortín, que concluye con Don Bernabé Martínez, último Presidente del Sector Campesino (1953 – 1956)

En 1930, los habitantes de Fortín, gestionaron la compra – venta del terreno de las Ánimas, propiedad de Ignacia y Sara Vivanco, herederas de Don Ignacio Vivanco y de la Lama, acto que se realiza con el préstamo concedido por Don Manuel Contreras y el Decreto de Expropiación de 45- 88-43 hectáreas de fecha del mes de mayo de 1931, quedando así conformado el fundo legal que hacia el 12 de agosto de 1937 es ampliado con la Colonia Melesio Portillo, tras una serie de enfrentamientos iniciados el 26 de septiembre de 1936, siendo el principal caudillo Don Luis Morgado y con la sangre derramada de gente campesina, la Sra. Concepción Bringas viuda de Shaffer, cede 137 hectáreas que son repartidas a 57 campesinos.

Dado el crecimiento tanto demográfico como comercial y el desarrollo agrícola de Fortín, así como la promoción turística a nivel internacional que le dio Don Antonio Ruiz Galindo por medio del entonces Hotel Ruiz Galindo, hizo que, siendo Gobernador el Lic. Marco Antonio Muñoz, el Pueblo de Fortín se elevara a categoría de “Villa”, el 6 de agosto de 1955, bajo el Decreto No. 114.

El 12 de noviembre de 1959 la Cabecera Municipal de Fortín, es elevada a Ciudad.

Época prehispánica

Fortín hacia la época prehispánica estuvo localizado en lo que fue región de Coapichapa, de cultura Olmeca-Totonaca y que en el año de 1457 fue conquistado por los Aztecas, pagando

Catálogo de Servicios del Departamento de Desarrollo Social del H. Ayuntamiento de Fortín de las Flores

tributo a Moctezuma II. El Lic. Aquileo Rosas, historiador regional, en sus charlas nos ha comentado que, en aquel tiempo, Fortín fue probablemente nombrado como Jonotlán por el exceso de árboles conocidos como Jonotes, con el paso del tiempo la gente cambió el nombre de Jonotlán por el de Jonotal, existiendo en esa área una hacienda con ese nombre, siendo expropiada en 1937, lo que es en la actualidad la Colonia Melesio Portillo.

Colonia

Después de haber sido conquistada esta región por los españoles al mando del capitán Gonzalo de Sandoval en 1521, se establecieron varios ranchos o haciendas, siendo de las primeras las Hacienda de Tlacotengo; La Barranca de San Miguel que Ruinas casa Don. Miguel de Mendoza perteneció a Don Miguel de Mendoza, que posteriormente fue adquirida por una compañía de Orizaba; la Hacienda de Monte Blanco; El Carmen, en lo que primeramente fue parte del rancho de la familia Villegas proveniente de Tlaxcala y que en 1700 les fue cedida en arrendamiento la Barranca de Metlac, siendo conocida hasta 1900 como Barranca de Villegas o Rancho Fortín de Villegas.

Guerra de Independencia

Después de la estancia del General Don Nicolás Bravo en San Juan Coscomatepec y su salida gloriosa el 4 de octubre de 1813, el Ejército Insurgente al mando del Capitán Félix Luna sigue realizando operaciones en la región de la Barranca de Villegas (Metlac).

En 1816, siendo General de la provincia Don Guadalupe Victoria, toma como cuartel la Hacienda de Monte Blanco y se construye un pequeño fuerte (Fortincillo) en la punta del cerro del Monte Blanco, con la finalidad de contar con un punto de apoyo para refugiarse del Ejército Realista de Orizaba y Córdoba. Una vez construido el Fortincillo, dejó encargada la comandancia al coronel Melchor Muzquiz.

El coronel José Ruiz comandante de las fuerzas realistas de las Villas de Orizaba y Córdoba, con su batallón de Voluntarios de Navarra construyeron un fortín a orillas de la Barranca de Villegas (Metlac) con el objetivo de atacar por el poniente a Muzquiz y el coronel José Joaquín Márquez y Donallo por el oriente con su batallón de Lovera, siendo derrotado Muzquiz el 7 de noviembre de 1816. Una vez rendidos los Insurgentes, los Realistas destruyeron completamente el "fortincillo" a base de cañonazos.

Catálogo de Servicios del Departamento de Desarrollo Social del H. Ayuntamiento de Fortín de las Flores

El “fortín” construido a orillas de la Barranca del Metlac, se siguió ocupando para proteger el paso del Puente de San Miguel, quedando nuevamente al mando del coronel José Ruiz. De ahí proviene el nombre del municipio de “EL FORTÍN”.

La Reforma

En 1862, durante la invasión francesa, el General Ignacio Zaragoza, siendo nombrado General en Jefe del Ejército Mexicano División Oriente, se reúne en Huiloapan a un lado de Orizaba, con el General Don Porfirio Díaz, Jefe del Ejército Mexicano División Oaxaca, para retirar al Ejército Francés que había solicitado permiso para acantonarse en Orizaba, tomando como pretexto a los enfermos, solicitud que fue negada y para vigilar la retirada de los franceses, es comisionado el entonces Coronel Félix Díaz, el famoso “Chato”, hermano de Don Porfirio Díaz.

El coronel Félix Díaz, al mando de una tropa y de los campesinos que vivían sobre la Barranca de Metlac o de Villegas al ver que los franceses regresaban a Orizaba libran el primer enfrentamiento contra este ejército el 19 de abril de 1862 a las 6 de la tarde, siendo vencido el coronel Félix Díaz, retrocede a la Ciudad de Orizaba.

En el año de 1900, en honor al coronel Félix Díaz y a los que participaron en esta batalla se levantó el Monumento conocido como “El Águila”. Elaborado en mármol de carrara, originario de Italia. Está ubicado en la plaza principal del municipio a un costado del edificio del ayuntamiento.

Catálogo de Servicios del Departamento de Desarrollo Social del H. Ayuntamiento de Fortín de las Flores

UBICACIÓN:

Av. 3, Calle 1 y 3 S/n, Centro, 94470 Fortín de las Flores, Ver

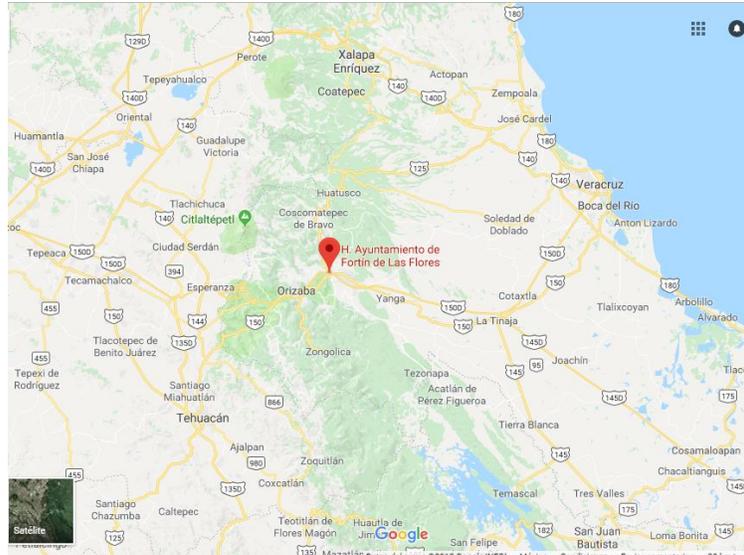


Ilustración 1 Mapa de ubicación de Ayuntamiento de Fortín de las Flores

MISIÓN:

Ser un Fortín floreciente, productivo, competitivo, incluyente, corresponsable, eficiente y fortalecido en todos los sectores con infraestructura que fomente la inversión en un medio ambiente sustentable.

VISIÓN:

Servir a la población con pasión, transparencia, compromiso y valores éticos, y humanos creando un municipio productivo, promoviendo un desarrollo sustentable en todos los sectores con el manejo eficiente y eficaz de los recursos humanos, naturales y materiales.

VALORES:

- Gobierno honesto
- Gobierno responsable
- Gobierno comprometido
- Gobierno promotor de desarrollo

Catálogo de Servicios del Departamento de Desarrollo Social del H.
Ayuntamiento de Fortín de las Flores

REGLAMENTO MUNICIPAL:

1. Bando de policía y buen gobierno de Fortín.
2. Reglamento del comercio, la industria y espectáculos para el municipio de Fortín
3. Reglamento para el funcionamiento de mercado 3 de agosto
4. Reglamento de panteones para el municipio de Fortín
5. Reglamento de salud para el municipio de Fortín reglamento para el control y supervisión de las sexoservidoras en el municipio de Fortín.

Unidad de Transparencia

Es el órgano responsable de tramitar las solicitudes de acceso a la información y los recursos de revisión, así como de vigilar la publicación de todas las obligaciones de transparencia de los sujetos obligados, de acuerdo con las disposiciones contenidas en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

ANÁLISIS EXTERNO

Indicadores geográficos

- Población en 2010: 59 761 hab.
- Población en 2005: 53 311 hab. (30° lugar estatal en número de habitantes)
- Población en 2000: 46 053 hab.
- Crecimiento de población: 15.76% (10° lugar estatal con mayor crecimiento poblacional en el periodo 2000-2005)
- Superficie: 73.21 km²
- Densidad de población: 728 hab./km²

Ubicación

- Región de las altas montañas perteneciente a la zona centro del estado de Veracruz
- Entre las coordenadas del meridiano 96°57'25 *al* 91°07'01 de longitud oeste
- Entre las coordenadas del paralelo 18°48'53 *al* 18°58'39 de latitud norte
- Superficie territorial: 73.21 km²

Altitud (msnm)

- Zona sur - 720
- Zona centro - 1000
- Zona norte - 1240

Límites Políticos

- Norte: Chocamán y Córdoba
- Sur: Ixtaczoquitlán y Naranjal
- Este: Córdoba y Amatlán de los Reyes
- Oeste: Ixtaczoquitlán, Atzacan y Chocamán

Clima

Semicálido húmedo con una temperatura media anual que oscila entre los 18 y 22 °C y una precipitación anual de 1800 a 2500 mm.

Cronología de Presidentes Municipales

- 2018-2021 Antonio Mansur Oviedo, PAN-PRD⁴
- 2014-2017 Armel Cid de León Díaz, PRI
- 2012-2013 Carlos Junco Lopez, PRI (Presidente Sustituto)
- 2011-2012 Cesar Torrecilla Ramos, PRI (Presidente Destituido)
- 2008-2010 Ángel Sánchez Rincón, PRI
- 2005-2007 David Carrillo Estrada, PRI
- 2001-2004 Ángel Morgado Caramón, PRD
- 1998-2000 Roberto Cornú Vásquez, PAN
- 1995-1997 Joaquín Rafael Caramón Morales, PAN
- 1992-1994 Antonio Ramírez Rodríguez, PRI
- 1989-1991 Alfonso Marín Quijano, PRI
- 1986-1988 Francisco Javier Flores Hernández, PRI
- 1983-1985 Ramiro Martínez Niño, PRI
- 1980-1982 José Pedro Lazcano Córdova, PRI
- 1977-1979 Francisco Javier Flores Hernández, PRI
- 1974-1976 Fernando San Miguel Quintero, PRI
- 1971-1973 Juan Silva Ruiz, PRI
- 1968-1970 Alberto Ureta Romero, PRI
- 1965-1967 Juan Silva Ruiz, PRI
- 1962-1964 Benito Díaz Amador, PRI
- 1959-1961 Juan Silva Ruiz, PRI
- 1956-1958 Ricardo Gil Liszt, MORENA

Fiestas, danzas y tradiciones

En mayo se lleva a cabo la exposición regional de floricultura: Expo-flor. El 3 de agosto se realiza la conmemoración cívica por haber sido elevado al rango de municipio en el año de 1930. El 12 de diciembre se celebra la fiesta religiosa en honor de la Virgen de Guadalupe con actos religiosos.

Música

En el municipio es típica la música folclórica veracruzana.

Catálogo de Servicios del Departamento de Desarrollo Social del H. Ayuntamiento de Fortín de las Flores

Artesanías

Existen pocas artesanías, y las que se elaboran están relacionadas con la floricultura.

Gastronomía

La cocina del municipio se caracteriza por tener gran variedad de platillos típicos, basándose en harina, maíz, salsas y chiles para su preparación.

Dulces: Jamoncillos, duquesas, palanquetas de piloncillo y semillas diversas.

Bebidas: Atoles preparados con diferentes frutas de la región.

Centros turísticos

Barranca del Metlac, que durante siglos ha construido un reto formidable a las comunicaciones entre el altiplano y la costa, es un paraje natural de extraordinaria belleza.

Sobre el río que corre presuroso en su fondo, se alzan cuatro puentes que corresponden a diferentes momentos de nuestra historia.

El más antiguo es el de San Miguel, que data de la época colonial. Le sigue el famoso puente del ferrocarril mexicano que funcionó ininterrumpidamente desde 1873 hasta 1985 y que es considerado como una de las grandes obras de ingeniería del siglo XIX. También forma parte de la historia plástica mexicana, pues figura en los lienzos de pintores como José María Velasco.

Los puentes más recientes son el nuevo de ferrocarril y el de la autopista Córdoba-Orizaba, llamado Ingeniero Mariano García Sela. Desde los miradores de éste se tiene una vista extraordinaria del cañón, que emociona por su hondura y por estar cubierto por un denso manto de vegetación. Su exuberante flora actualmente es estudiada por biólogos de la Universidad Veracruzana, y ha movido a la sociedad civil para que se interese por preservarla del deterioro ecológico.

No menos subyugante es la impresión que se tiene transitando por el camino que corre al fondo de la barranca, a un lado del lecho del Río Metlac, hasta llegar a un merendero al aire libre conocido como El Corazón, situado frente a la planta hidroeléctrica de la Cervecería Moctezuma. Estar ahí es sumergirse en un mar de verdor, interrumpido solamente por el rubor encendido de los framboyanes en floración. Para llegar a este paseo se debe transitar por la antigua carretera que comunica Fortín con Orizaba y tomar una desviación de

Catálogo de Servicios del Departamento de Desarrollo Social del H.
Ayuntamiento de Fortín de las Flores

terracería colocada a un costado del Río Metlac, después de pasar el puente colonial de San Miguel.

Fortín de las Flores un lugar para relajarse y deleitarse con el colorido de su gran variedad de flores. Siendo los invernaderos uno de los atractivos más importantes y famosos de la ciudad, en los cuáles se encuentra una gran variedad de especies.

CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA

El catálogo de servicios del departamento de Desarrollo Social del H. Ayuntamiento de Fortín de las Flores debe de llevar una estructura para que se realice de manera correcta y sea presentado con el jefe del departamento, para ello a continuación se muestra una tabla con el proceso que lleva la realización de dicho proyecto, determinando tiempos y realización de cada uno de ellos.

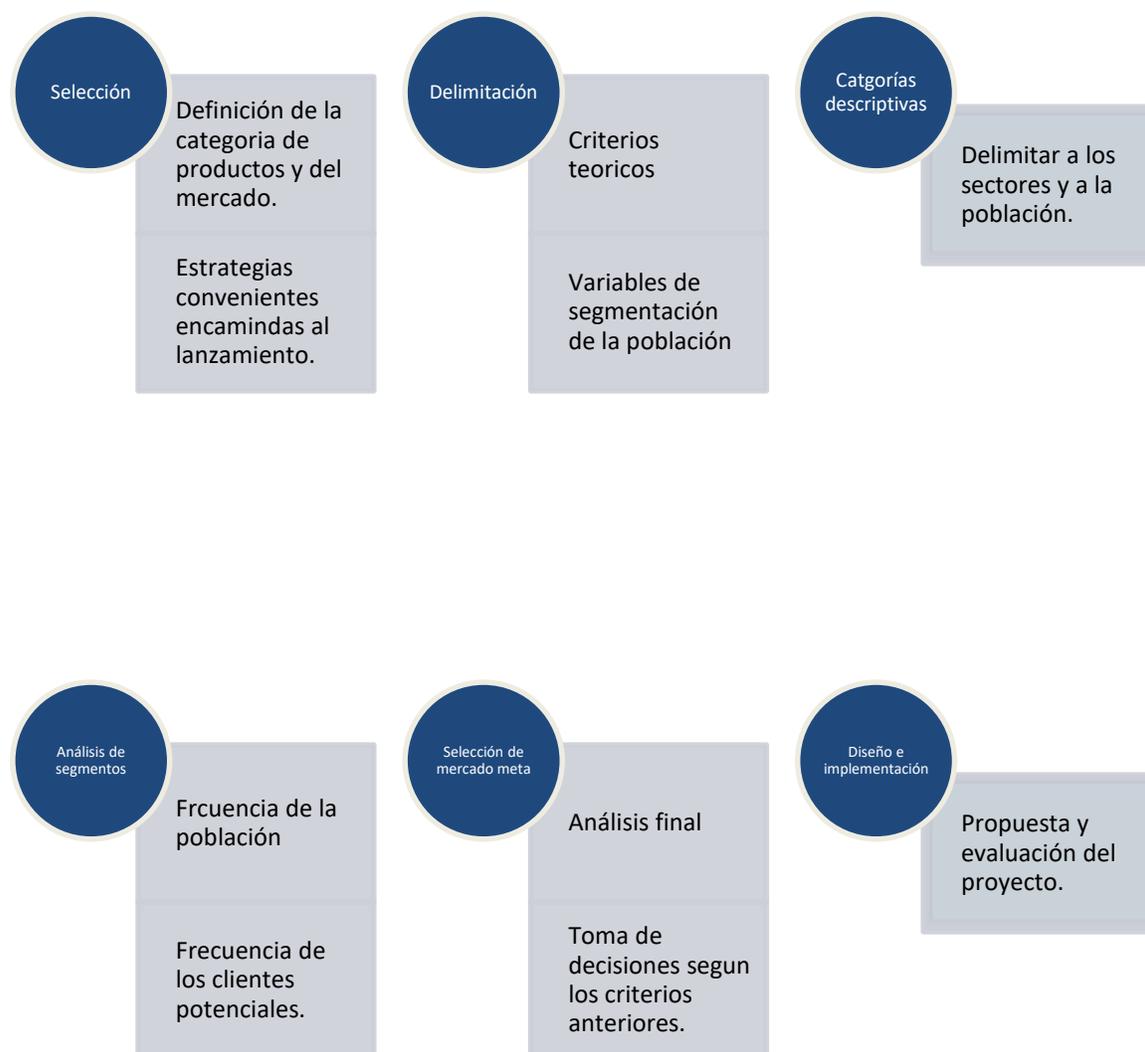
ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	TIEMPO	EVALUADO
<ul style="list-style-type: none"> Determinación del mercado para el catálogo. 	Segmentar cada servicio y especificar hacia quien va dirigido cada uno. Así como también determinar quienes podrán tener acceso a determinados servicios.	1 semana	Lic. Omar Iván Moreno Morales
<ul style="list-style-type: none"> Selección de los productos y servicios 	Los servicios deben de ser específicos en cuanto a requisitos y considerar para cada uno los tiempos. También se debe describir cual es el que tiene mayor demanda.	1 semana	Lic. Omar Iván Moreno Morales
<ul style="list-style-type: none"> Diseño del catálogo de servicios 	El catálogo debe ser explícito para que las personas que van a ser capacitadas deban entender el proceso de cada uno de los servicios que se ofrecen en el ayuntamiento.	2 semanas	Lic. Omar Iván Moreno Morales
<ul style="list-style-type: none"> Inducción y capacitación para el personal de los servicios 	Una vez que se cuente con el diseño del catálogo se debe capacitar al personal que estará atendiendo a los ciudadanos y así brindar un buen servicio para ellos.	2 semanas	Lic. Omar Iván Moreno Morales

Gráfico 2.1 Actividades y tiempos correspondientes al desarrollo del proyecto

Catálogo de Servicios del Departamento de Desarrollo Social del H. Ayuntamiento de Fortín de las Flores

Una vez que se tiene la información metodológica del proceso que se llevará para poder realizar el proyecto asignado, se pueden ir evaluando cada una de las tareas a realizar según la tabla anterior, respetando los tiempos asignados para cada uno de ellos, y posteriormente evaluados por el jefe del departamento de Desarrollo Social del H. Ayuntamiento de Fortín de las Flores. Esta metodología sirve como evidencia del cumplimiento de las tareas destinadas para lograr el objetivo.

Catálogo de Servicios del Departamento de Desarrollo Social del H. Ayuntamiento de Fortín de las Flores



El gráfico anterior muestra el proceso que se lleva a cabo a nivel general para poder implementar el diseño del proyecto, que en este caso es el catálogo de los servicios. Existen ciertas delimitaciones respecto a este proceso, ya que como es un municipio muy pequeño, solo se tomarán en cuenta los procedimientos necesarios tomados de este esquema. Cabe mencionar que estas fases del proceso de la segmentación de mercados se aplicarán de acorde al nivel del proyecto y se describirá más adelante.

2.2 Selección de los productos y servicios

Una vez que se sepa a quienes va a ir dirigido el catálogo de los servicios que se ofrecen, se debe de seleccionar cuales son los principales servicios que más se demandan en el departamento de Desarrollo social, una vez que se determinen esos bienes, se debe continuar con el diseño del catálogo para presentar un preliminar.



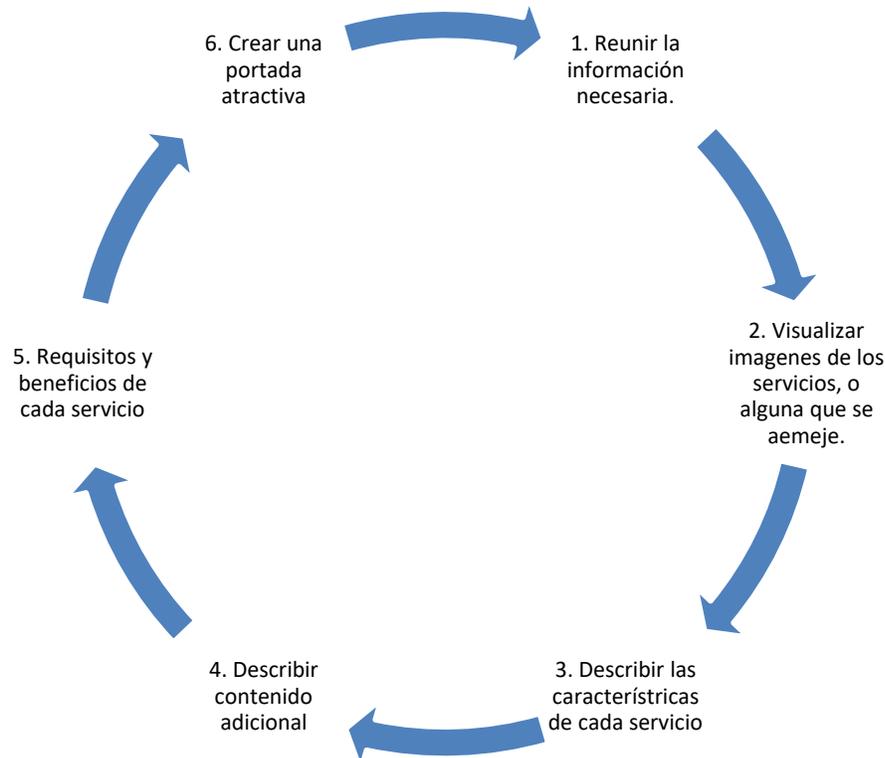
Cuando se elabore el catálogo se debe de seguir un cierto orden. El prototipo se refiere a una prueba piloto del proyecto que se lanzará para beneficiar a la población. Algunos de los alcances que se pretender alcanzar son:

- Potencial del mercado
- Potencial financiero
- Rentabilidad del catálogo
- Factibilidad técnica
- Respuesta de la población

Los beneficios se verán reflejados al final de la propuesta del proyecto, ya que se medirá a través de una encuesta aplicada a un cierto número de personas que habitan dentro de la ciudad de Fortín de las Flores y que hayan sido atendidos por alguna persona del departamento de Desarrollo Social para adquirir un servicio, de esa manera se medirá la rentabilidad que ha tenido tanto la implementación del catálogo como la capacitación para el personal del área.

2.3 Diseño del catálogo de servicios

Se determina el mercado al que se va a lanzar el catálogo y una vez terminado todo el análisis previo a esto. El siguiente paso consiste en elaborar el catálogo para que se puedan determinar los errores que cada se puedan presentar o en su caso si surge alguna duda respecto a la elaboración del proyecto. Se deben de considerar diversos aspectos para poder realizarlo, a continuación, se muestran una de las características que se deben de tomar en cuenta para el diseño de este.



Reúne el contenido. Asegúrate de tener listos todos los componentes antes de empezar cualquier paso de diseño. El contenido que necesitarás antes de hacer el catálogo incluye imágenes de los productos, una lista de los servicios y sus características y una lista de los demás contenidos que deben escribirse, como la información de la empresa, los testimonios de los clientes y cualquier información que ayude a los clientes a tomar la decisión correcta.

Catálogo de Servicios del Departamento de Desarrollo Social del H. Ayuntamiento de Fortín de las Flores

Visualizar imágenes del servicio. Se pueden visualizar los servicios que se ofrecen o algunas fotografías que se hayan tomado de algunos servicios en el municipio, esto con el fin de que se pueda dar a conocer cómo funciona y a qué servicio se refiere cada uno de los apartados dentro del catálogo

Describir características del servicio. Antes de escribir el contenido de cada servicio, tendrás que saber todas las especificaciones. Puede ser que también quieras anotar todos los beneficios que se te ocurran al revisar los servicios. Aunque es posible que quieras darles a conocer a los lectores todos los pequeños detalles que deben saber de cada servicio, solo debes darles la información que les ayudará a tomar una decisión. Puedes dirigirlos a tu sitio web si quieren más información del servicio que deseen.

Escribe el contenido adicional. Al redactar, debes usar oraciones cortas y fáciles de leer y párrafos que no tengan un lenguaje demasiado técnico. Cada sección del catálogo debe tener una portada o una página de introducción que muestre a una persona usando uno de los servicios de la sección, junto con un artículo corto sobre los beneficios de la categoría completa de servicios. El contenido también puede incluir una breve historia de la empresa para que los lectores se sientan más cómodos con los servicios.

Organiza el contenido. Tendrás que planificar qué contenido aparecerá en cada página. Debes de colocar juntos los productos similares. Además, se deben colocar los servicios que van juntos, uno cerca del otro.

- Para organizar el contenido con eficacia, no solo necesitarás secciones de servicios, sino también una sección introductoria en la parte frontal del catálogo, una sección educativa si quieres incluir artículos, así como una sección con la información se los requisitos necesarios para que no le falte ninguno a los ciudadanos al momento de acercarse al departamento de Desarrollo Social.
- Asegúrate de usar una tipografía y diseños consistentes para que los clientes no se distraigan. Sin embargo, debes facilitar la búsqueda de una sección específica colocando colores en las partes superiores, inferiores o en los laterales de las páginas de cada sección.

Catálogo de Servicios del Departamento de Desarrollo Social del H.
Ayuntamiento de Fortín de las Flores

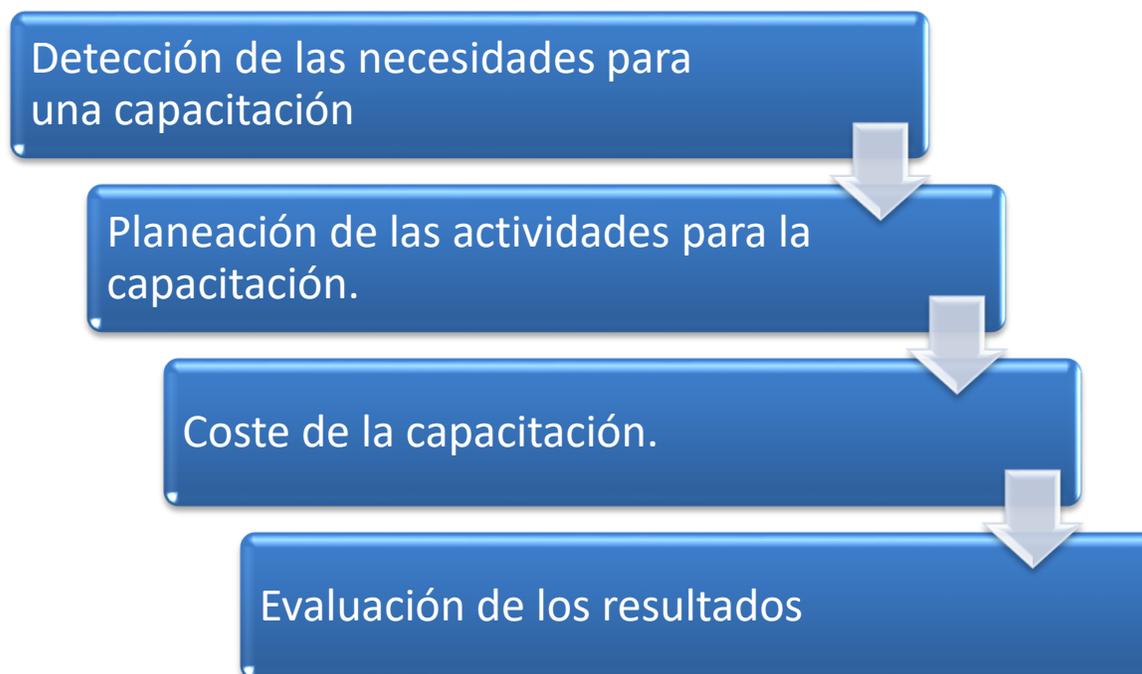
Crea una portada impresionante. La portada será lo primero que tus posibles clientes verán y hará o evitará que el catálogo sea un éxito. Si la portada no llama la atención, puede ser que el catálogo termine en la basura incluso antes de que un cliente lo abra. En este caso el catálogo solo va dirigido al personal que necesite saber las características y requisitos para que los ciudadanos puedan acceder y tener el servicio de manera eficiente. Una vez que se tenga terminado y la portada sea aprobada por el jefe de ese departamento, se podrá imprimir o incluso anexarlo a la página web del ayuntamiento, dándole un plus.

2.4 Programa de capacitación

Para poder crear un programa de capacitación para el ayuntamiento de Fortín de las Flores debe tener como propósito el aprendizaje de nuevas cosas y experiencias, lo principal es reflexionar sistemáticamente sobre conocimientos, valores, actitudes y prácticas que se tienen sobre determinada problemática en un grupo o una comunidad y que se expresa en la vida diaria de cada persona participante.

El punto de partida es lo que los y las participantes hacen, saben, viven y sienten; es decir, su realidad, su práctica. Mediante el diálogo de saberes, el taller permite la construcción colectiva de aprendizajes, ya que se estimula la reflexión y búsqueda de alternativas de soluciones de las problemáticas que afectan la calidad de vida individual o colectiva.

El taller posibilita la construcción de aprendizajes sobre la base de la capacidad y oportunidad que tienen las personas de reflexionar en grupo sobre sus propias experiencias. El proceso de aprendizaje se completa con el regreso a la práctica para transformarla, poniendo en juego los elementos adquiridos en el proceso.



El gráfico anterior muestra cada una de las actividades que se deben de tomar en cuenta para que se haga una capacitación de manera correcta. Es necesario que para cada uno de

Catálogo de Servicios del Departamento de Desarrollo Social del H.
Ayuntamiento de Fortín de las Flores

los pasos se tenga a un experto planeador que tenga los conocimientos para poder realizar el taller o capacitación de manera adecuada, ya que cada una de estas actividades deben de ser planeadas y supervisadas de manera correcta antes de su ejecución para que sea una capacitación exitosa y cada uno de los colaboradores concluya de manera eficiente y que se cumpla el objetivo de la orientación del proyecto, que es dar a conocer a los empleados cada uno de los nuevos aprendizajes.

En el desarrollo del proyecto se llevará a cabo el desarrollo de manera específica cada uno de los pasos mencionados anteriormente, claro, aplicada a las necesidades del proyecto para el Ayuntamiento de Fortín de las Flores.

CAPÍTULO 3. DESARROLLO DEL PROYECTO

El contenido de este capítulo muestra el desarrollo del proyecto. En esta parte se concentra la solución del problema. En este apartado se muestran las estrategias que se llevarán a cabo en el Ayuntamiento de Fortín de las Flores.

Como primer lugar se muestra la segmentación del mercado destinado al que se va a ir dirigido el catálogo de los servicios. Esta segmentación se dirige a dos clientes, los externos que son toda la población del Municipio de Fortín, cada uno de los habitantes que pueden hacer disposición y uso de los servicios que se ofrecen en la administración del ayuntamiento. La segunda segmentación se refiere a cada uno de los clientes internos, que son los colaboradores para los que se va a dirigir el catálogo y la capacitación.

El segundo elemento del desarrollo del proyecto es el diseño del catálogo de los servicios que se pueden encontrar disponibles en el palacio de Fortín de las Flores, así como también las nuevas actualizaciones que se pueden adquirir dentro de las oficinas de cada uno de los departamentos, pero en especial este se enfoca en el departamento de Desarrollo Social.

En el catálogo se encuentran los requisitos necesarios para que los ciudadanos puedan leerlos y mantenerse preparados antes de acudir a los diferentes departamentos para hacer cualquier trámite sin que nada les haga falta.

Por último, se encuentra el programa de capacitación, es cual es muy sencillo ya que cada uno de los empleados conoce a la perfección cada uno de los servicios que se encuentran dentro del manual. Sin embargo, cada uno de estos servicios han sido actualizados con la nueva administración en curso, o algunos de ellos han estado requiriendo nuevos cursos, dentro de ellos se encuentra que el personal debe de estar capacitado para cualquier nueva circunstancia que se presente, además de tener en claro que los ciudadanos deben de ser bien atendidos.



**ACCIONES QUE
UNEN**
H. Ayuntamiento 2018-2021

**SELECCIÓN DEL
MERCADO Y
ESTRATEGIAS**

Catálogo de Servicios del Departamento de Desarrollo Social del H.
Ayuntamiento de Fortín de las Flores

3.1 Selección del mercado

Dentro de la metodología que se anexará para continuar con el trabajo correspondiente en la elaboración del catálogo de los servicios del H. Ayuntamiento de Fortín de las Flores, como primer paso se elaborará una pequeña selección del público al cual se dirigirá el catálogo de los servicios de desarrollo social, si bien es cierto es que solo es necesario abarcar todo el municipio, sin embargo, para tener un panorama más amplio se debe de aplicar esta segmentación.

Selección

Definición de la categoría de productos

Objetivo: Definir cada uno de los servicios con los que se cuenta no solo en el departamento de Desarrollo Social, sino en todos los demás que las personas requieran en el momento que les sea necesario.

El Ayuntamiento de Fortín de las Flores ofrece una serie de servicios que abarca muchos departamentos y en donde se pueden encontrar es acudiendo a las oficinas del palacio Municipal ubicado en el centro de Fortín de las Flores, Veracruz. Por ello se deben de determinar ciertas características para cada sección que tendrá el catálogo de servicios que se ofrecen en el departamento de Desarrollo Social en H. Ayuntamiento de Fortín de las Flores.

PROGRAMA DICONSA	
GEOGRAFICAS	
Ubicación geográfica	Localidades pertenecientes a la Ciudad de Fortín de las Flores, Veracruz
Zona:	Rural
DEMOGRAFICAS	
Clase social	Nivel bajo
Ingresos	\$3,000 mensuales
Nacionalidad	Mexicana
PSICOGRAFICAS	
Estilo de vida	Vida laboral
Personalidad	Introvertidos-Extrovertidos

Catálogo de Servicios del Departamento de Desarrollo Social del H.
Ayuntamiento de Fortín de las Flores

CONDUCTUAL	
Frecuencia del servicio	Cada mes
Beneficios del servicio	Alimentación una vez al mes
Actitud hacia el servicio	Personas satisfechas

PROGRAMA LICONSA	
GEOGRAFICAS	
Ubicación geográfica	Localidades pertenecientes a la Ciudad de Fortín de las Flores, Veracruz
Zona:	Rural
DEMOGRAFICAS	
Clase social	Nivel bajo
Ingresos	\$3,000 mensuales
Nacionalidad	Mexicana
PSICOGRAFICAS	
Estilo de vida	Vida laboral
Personalidad	Introvertidos-Extrovertidos
CONDUCTUAL	
Frecuencia del servicio	Frecuente (Semanalmente)
Beneficios del servicio	Adquisición de leche LICONSA una vez por semana
Actitud hacia el servicio	Personas satisfechas

PROGRAMA PROSPERA	
GEOGRAFICAS	
Ubicación geográfica	Localidades pertenecientes a la Ciudad de Fortín de las Flores, Veracruz
Zona:	Rural
DEMOGRAFICAS	
Clase social	Nivel bajo
Ingresos	\$3,000 mensuales

Catálogo de Servicios del Departamento de Desarrollo Social del H.
Ayuntamiento de Fortín de las Flores

Nacionalidad	Mexicana
Edad	12 años en adelante
Educación	Estudiantes de secundaria en adelante
PSICOGRAFICAS	
Estilo de vida	Vida laboral
Personalidad	Introvertidos-Extrovertidos
CONDUCTUAL	
Frecuencia del servicio	Frecuente (Mensualmente)
Beneficios del servicio	Estudiantes beneficiarios al servicio de PROSPERA recibiendo un apoyo económico mensual.
Actitud hacia el servicio	Estudiantes becarios satisfechos

PROGRAMA INAPAM	
GEOGRAFICAS	
Ubicación geográfica	Localidades pertenecientes a la Ciudad de Fortín de las Flores, Veracruz
Zona:	Rural
DEMOGRAFICAS	
Clase social	Nivel bajo
Ingresos	\$3,000 mensuales
Nacionalidad	Mexicana
Edad	Adultos mayores de 65 años
PSICOGRAFICAS	
Estilo de vida	Adultos desempleados
Personalidad	Dependiente
CONDUCTUAL	
Frecuencia del servicio	Frecuente (Mensualmente)
Beneficios del servicio	Adultos mayores de 65 años con un apoyo económico mensualmente.
Actitud hacia el servicio	Adultos mayores satisfechos

Catálogo de Servicios del Departamento de Desarrollo Social del H.
Ayuntamiento de Fortín de las Flores

PROGRAMA DE ESTANCIAS INFANTILES PARA APOYAR A MADRES TRABAJADORAS	
GEOGRAFICAS	
Ubicación geográfica	Localidades pertenecientes a la Ciudad de Fortín de las Flores, Veracruz
Zona:	Rural
DEMOGRAFICAS	
Edad	18 años en adelante
Sexo	Femenino
Clase social	Nivel bajo
Ingresos	\$3,000 mensuales
Nacionalidad	Mexicana
PSICOGRAFICAS	
Estilo de vida	Vida laboral
Personalidad	Dependiente-Independiente
CONDUCTUAL	
Frecuencia del servicio	Frecuente (Diariamente)
Beneficios del servicio	Estancias infantiles de medio tiempo para mujeres que trabajan y están solas.
Actitud hacia el servicio	Madres trabajadoras satisfechas

Cada una de estas tablas es similar, ya que los servicios van dirigidos hacia toda la población de Fortín de las Flores, sin embargo, se deben de considerar las características que debe de tener cada uno de los servicios que se ofrecen y saber diferenciar hacia mercado o segmento del mercado se debe de dirigir el personal de Desarrollo Humano.

Estrategias convenientes de lanzamiento

Objetivo principal: El catálogo de servicios que se ofrece en el Ayuntamiento de Fortín de las Flores contiene diferentes servicios que muchas personas de la misma ciudad no conocen, por ello se deben de introducir nuevas estrategias para poder lanzar los nuevos servicios con los que cuenta, o aquellos que no tienen una gran demanda. El propósito de estas estrategias es que la población se mantenga comunicada e informada de los servicios con los que se cuentan y puedan hacer uso de estos.

Como se trata de un catálogo que de primera mano estará a la disposición de todos los ciudadanos que se acerquen al departamento de Desarrollo social, se escogieron estrategias necesarias para poder acercarse a cada uno de ellos

Incrementa tu visibilidad orgánica

Es conveniente que, en este apartado, se puedan anexar el diseño del catálogo de los servicios que ofrece el departamento de Desarrollo Social, a la página web que se encuentra en tratamiento. Una vez que se puedan anexar estos documentos a la plataforma, se deben de especificar cada uno de los componentes de cada servicio.

Para que esta estrategia de marketing en buscadores funcione, se recomienda que se le dé a los usuarios información que sea verdaderamente útil para ellos. Es necesario centrarse especialmente en optimizar estas tres áreas:

- **Las palabras clave.** No pensar en lo que es el ayuntamiento de Fortín de las Flores, sino en cómo lo buscaría un usuario nuevo, es decir ponerse en los zapatos del ciudadano al momento de la búsqueda de su servicio.
- **La meta descripción** (o las primeras palabras del texto). Los usuarios ven la meta descripción como el resumen de la página oficial del Gobierno de Fortín de las Flores en los motores de búsqueda, así que debe resultar atractiva
- **Los primeros párrafos del texto:** el objetivo es que el usuario quede bien informado de cuáles son los servicios que se están ofreciendo y qué hace con la menor inversión de tiempo de lectura posible.

Catálogo de Servicios del Departamento de Desarrollo Social del H.
Ayuntamiento de Fortín de las Flores

Estrategia de recomendaciones (boca en boca)

Esta resulta ser una buena estrategia que es muy conocida, ya que los usuarios hacen referencia a cualquier tipo de servicio que ya hayan ocupado o en ese caso ya hayan acudido a las oficinas del palacio Municipal de Fortín de las Flores y le ha servido de gran ayuda, pero que sobre todo hayan logrado lo que se pretendía hacer.

Fortín de las Flores es una pequeña ciudad, sin embargo, llena de mucha cultura y tradición al igual que todo el estado de Veracruz. Cuando un ciudadano se acerca a la ventanilla de atención para pedir información de cualquier asunto que desee tratar es necesario que el colaborador lo atienda de manera adecuada y amable, esto hará que la publicidad de boca en boca sea efectiva para el ayuntamiento.

Con la implementación del catálogo de servicios será el principal “producto” que se manejará en las oficinas del ayuntamiento, ya que de acuerdo con su elaboración se evaluará que tan eficiente pudiera ser la implementación de este. Si el catálogo resulta ser de manera fácil de uso para cualquier ciudadano, él ciudadano que haga uso de este catálogo podrá recomendar solo acercarse a la ventanilla para pedir el catálogo que se encontrará de manea física y también en el sitio web del Gobierno de Fortín de las Flores, así se logrará que la estrategia de boca en boca sea eficiente y pueda utilizarse de por vida.



ACCIONES QUE
UNEN
H. Ayuntamiento 2018-2021

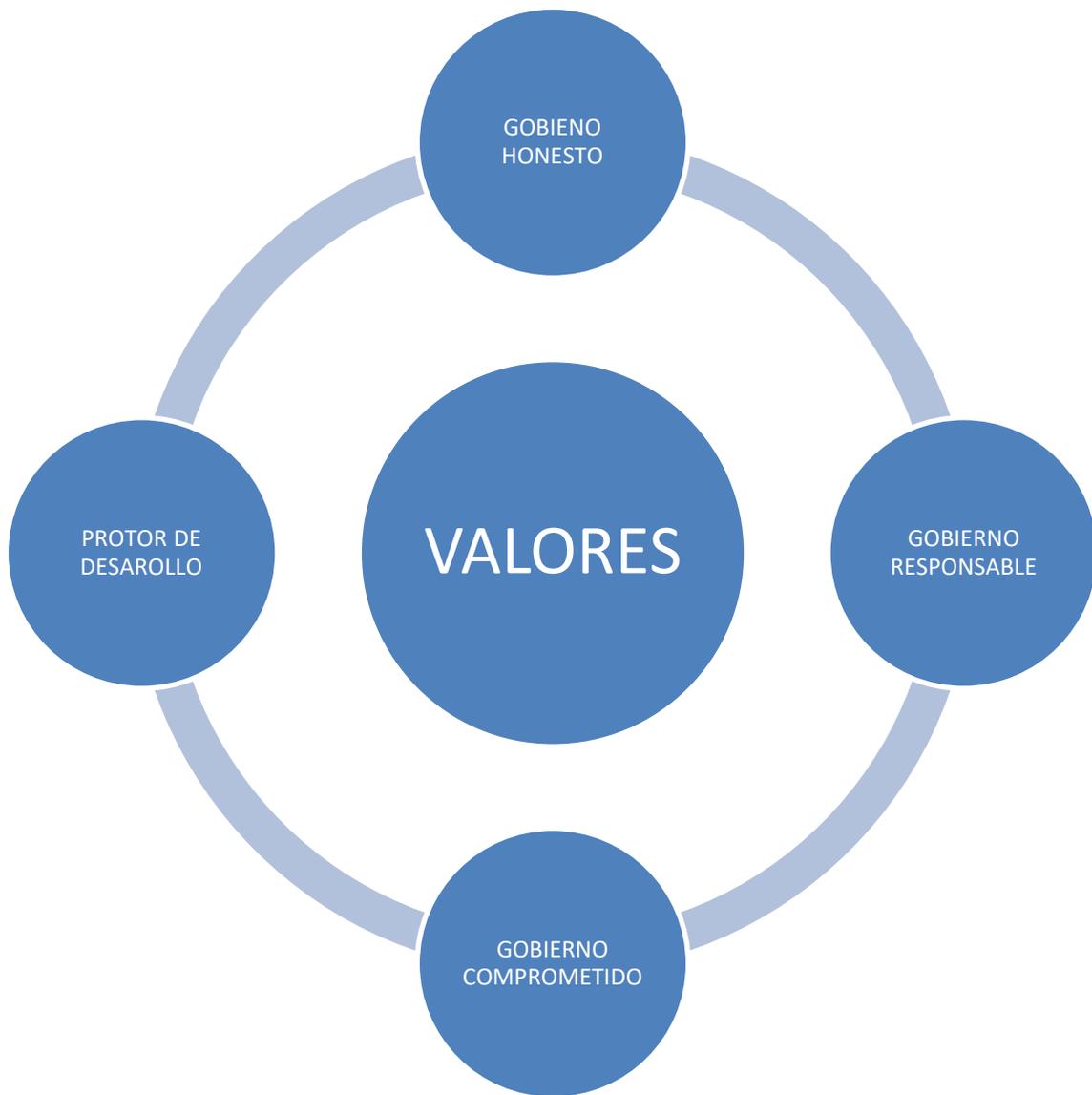
CATÁLOGO DE SERVICIOS

INTRODUCCIÓN

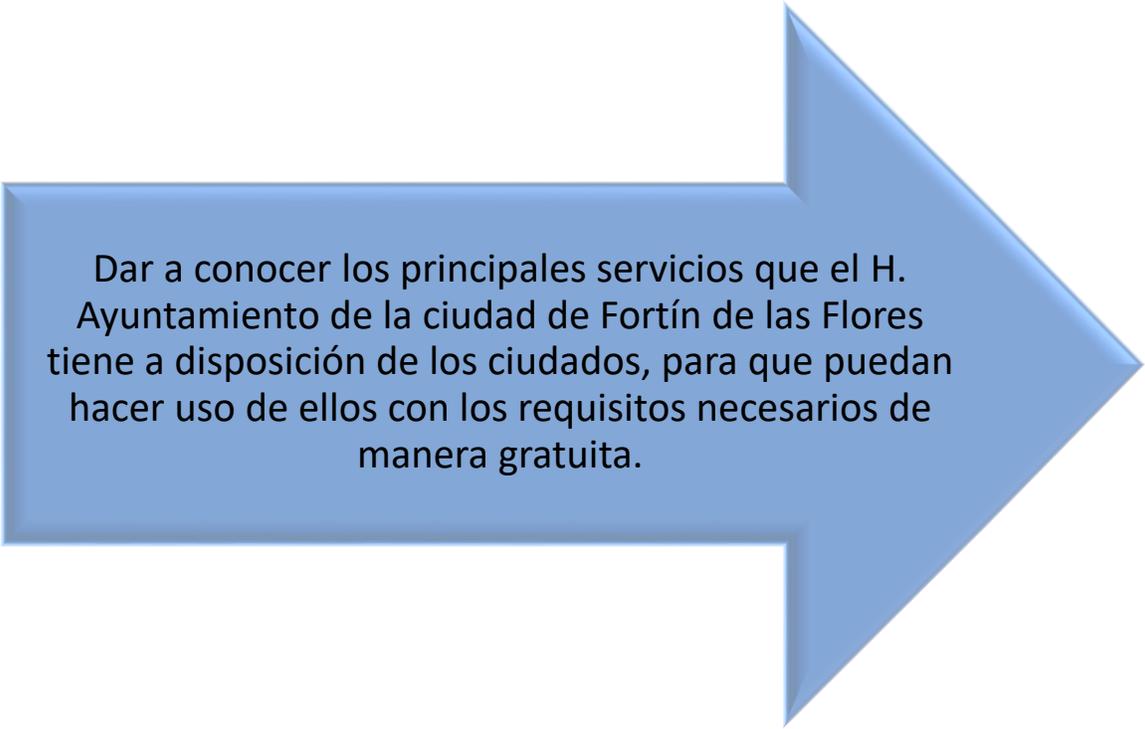
El H. Ayuntamiento de Fortín de las Flores ubicado en el bello estado de Veracruz tiene como objetivo principal brindar a cada uno de los ciudadanos el mejor servicio. Por ello el siguiente catálogo de servicios busca facilitar el trámite de los servicios que se encuentran a la disposición de toda la población. En el siguiente trabajo se encuentran cada uno de los servicios actualizados hasta el 2018.

Los ciudadanos podrán tener acceso a este catálogo de servicios de manera física en las ventanillas del departamento de Desarrollo Social ubicado en las oficinas del palacio de Fortín de las Flores, así como también podrán acceder a él en el portal de internet del Municipio de Fortín de las Flores.





OBJETIVO DEL CATÁLOGO



Dar a conocer los principales servicios que el H. Ayuntamiento de la ciudad de Fortín de las Flores tiene a disposición de los ciudadanos, para que puedan hacer uso de ellos con los requisitos necesarios de manera gratuita.

**SERVICIOS DEL
DEPARTAMENTO DE
DESARROLLO SOCIAL**

Catálogo de Servicios del Departamento de Desarrollo Social del H. Ayuntamiento de Fortín de las Flores

La "Secretaría de Desarrollo Social" (*SEDESOL*), es un órgano centralizado de la administración pública federal encargado de ofrecer programas y apoyos al pueblo, a través de la administración de recursos para el mismo propósito; además de crear programas para combatir la pobreza. Proporciona bienes y productos de interés social a personas necesitadas, incluyendo apoyos, servicios especiales, despensa básica, entre otros. Trabaja en coordinación con institutos para jóvenes, adultos mayores y personas con capacidades especiales. Al igual que la SAGARPA, fomenta la artesanía rural. Para el departamento de Desarrollo en el municipio de Fortín de las Flores.

Según la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal enfocada a Municipios de Veracruz incluidos Fortín de las Flores le corresponde la dirección y el aporte de ideas para el combate de la pobreza, además de la coordinación de los diferentes organismos para trabajar todos en la misma línea de interés del Estado y municipios.

Mediante la coordinación de los otros organismos de la administración pública buscará el desarrollo de planes de construcciones de viviendas para el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos.

De acuerdo al artículo 39 del Diario Oficial de la Federación (Vigente al 2 de abril de 2014) y a la Ley General de Desarrollo Social, SEDESOL será la dependencia encargada de regular el Fondo de Aportaciones para la Infraestructura Social por sus siglas FAIS, esto de acuerdo al Ramo 33 de a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), que comprende como dispositivo presupuestario creado para que distribuir los recursos Federales a los estados y municipios, con lo que buscan solucionar las necesidades en materia de:

- Educación
- Salud
- Infraestructura básica
- Fortalecimiento financiero y seguridad pública
- Programas alimenticios y de asistencia social
- Infraestructura educativa, dando atención a las demandas del gobierno.



Programa de Abasto Rural a cargo de Diconsa, S.A. de C.V.

Este programa contribuye a la seguridad alimentaria facilitando el que familias que habitan en localidades marginadas puedan comprar productos básicos y complementarios, económicos y de calidad.

¿Quiénes pueden ser los beneficiarios?

Las personas que estén en localidades de alta y muy alta marginación de entre 200 y 14,900 habitantes que no cuenten con un servicio de Abasto Local Suficiente y Adecuado; y, en su caso, localidades de menos de 200 habitantes que apruebe el Consejo de Administración de Diconsa, y localidades de creación posterior al Censo 2010 que no cuenten con una estimación de su grado de marginación, que se encuentren ubicadas en municipios de alto o muy alto grado de marginación que no cuenten con un servicio de Abasto Local Suficiente y Adecuado y que sean aprobadas por el Consejo de Administración.

Beneficios

El apoyo consiste en proporcionar en sus Puntos de Venta el servicio de abasto de productos básicos y complementarios de calidad. En el caso de los productos alimenticios, se procurará que además tengan un alto valor nutritivo.

Los artículos que se abastecen son productos alimenticios, nutricionales, para la higiene, la salud y de otro tipo. Se pueden consultar la “Canasta Básica DICONSA” y el “Catálogo de Productos del Programa de Abasto Rural”, en los Anexos 2 y 3 de las Reglas de Operación. Abasto Rural a cargo de DICONSA, S.A. de C.V.

Catálogo de Servicios del Departamento de Desarrollo Social del H. Ayuntamiento de Fortín de las Flores

El monto del apoyo equivale al valor de la transferencia de ahorro que Diconsa otorga a la población mediante la oferta de productos a precios menores a los que ofrecen las alternativas de abasto de la localidad. Se buscará que el Margen de Ahorro sea de por lo menos 15%.

DICONSA proporcionará el inventario inicial de mercancías y productos, que deberá ser suficiente para cubrir por lo menos 21 días de venta.

Asimismo, Diconsa promoverá la apertura de Tiendas en localidades que tengan las características de tamaño de población y grado de marginación.

¿Cómo se obtiene el o apoyo?

Cuando los habitantes de una comunidad que se encuentre dentro de la cobertura del Programa requieran de la instalación de una tienda comunitaria y estén dispuestos a organizarse para presentar la solicitud de Apertura de Tienda, avalada por la firma de al menos quince jefes de familia, así como a proporcionar el local.

¿Qué se tiene que hacer para obtener el apoyo?

Un representante de la comunidad deberá entregar al personal de DICONSA, una Solicitud de Apertura de Tienda mediante el llenado del formato de Solicitud de Apertura de la Tienda (Anexo 5 de las Reglas de Operación), el cual debe estar avalado por la firma de al menos 15 jefes de familia, señalando la Localidad, el Municipio y el Estado donde se requiere la apertura de la tienda.

El formato podrá ser solicitado en cualquiera de los almacenes rurales de Diconsa, así como en las sucursales y unidades operativas; o, en su caso, consulte el Anexo 5: Solicitud de apertura de tienda, de las Reglas de Operación.

PROSPERA

PROGRAMA
DE INCLUSIÓN SOCIAL

PROSPERA es un programa de la Secretaría de Desarrollo Social, el cual, a través de dos esquemas: con corresponsabilidad y sin corresponsabilidad, otorga recursos a casi 7 millones de familias mexicanas para fortalecer su alimentación, salud y educación; asimismo vincula a las personas beneficiarias con proyectos productivos, opciones laborales y servicios financieros.

PROSPERA otorga los siguientes apoyos y beneficios:

En educación: becas educativas a cada uno de los niños, niñas y jóvenes menores de 18 años integrantes de las familias beneficiarias que cursen y concluyan sus estudios de Educación Básica y Media Superior; apoyo para la adquisición de útiles escolares; apoyo para Jóvenes con PROSPERA; acceso a ex becarios para garantizar su continuidad educativa a estudios de nivel superior; becas para estudios de nivel superior y para jóvenes con discapacidad y nuevas modalidades educativas como la no escolarizada, educación técnica y formación para el trabajo.

En alimentación: apoyo monetario mensual a las familias beneficiarias con la finalidad de contribuir a la compra y diversificación de sus alimentos; promoción de la nutrición y alimentación saludable para los niños y las niñas menores de 5 años, las mujeres embarazadas y en periodo de lactancia; suplementos alimenticios para complementar su dieta diaria; adquirir a un bajo costo productos lácteos con un alto valor nutricional en las lecherías Liconsa.

En salud: Acceso al Paquete Básico Garantizado de Salud y su migración progresiva a las 27 intervenciones del CAUSES; Talleres para el Autocuidado de la Salud, atención médica a cada integrante de la familia beneficiaria; prevención y atención a la mala nutrición; apoyos

Catálogo de Servicios del Departamento de Desarrollo Social del H. Ayuntamiento de Fortín de las Flores

para adultos mayores; apoyo para integrantes de cero a nueve años; apoyo complementario para la alimentación; afiliación efectiva al Seguro Popular; incorporación de niños menores de cinco años al Seguro Médico Siglo XXI.

Inclusión laboral: apoyamos para que a través del Servicio Nacional del Empleo se facilite la incorporación de las familias beneficiarias al ámbito laboral.

Inclusión productiva: tendrás acceso prioritario a 15 programas federales con salidas productivas, para incrementar su productividad y favorecer la generación de ingresos autónomos y sostenibles: Programa de Apoyo para la Productividad de la Mujer Emprendedora; Programa de Apoyo a Jóvenes para la Productividad de Futuras Empresas Rurales; Programa de Productividad y Competitividad Agroalimentaria, Programa Opciones Productivas; Programa del Fondo Nacional para el Fomento de las Artesanías; Fondo para el Apoyo a Proyectos Productivos en Núcleos Agrarios; Programa de Fomento a la Agricultura; Componente Acceso al Financiamiento Productivo y Competitivo; Programa Integral de Desarrollo Rural; Programa para el Mejoramiento de la Producción y Productividad Indígena; Programa de Fomento a la Economía Social; Bécate; Fomento al Autoempleo, el Fondo Nacional del Emprendedor y Programa para la Constitución y Operación de Unidades y Promoción de Crédito de Garantías Líquidas y Reducción de Costos de Acceso al Crédito.

¿A QUIÉN VA DIRIGIDO PROSPERA?

PROSPERA va dirigido a los hogares de las familias cuyas condiciones socioeconómicas y de ingreso impiden desarrollar las capacidades de sus integrantes en materia de alimentación, salud y educación.

¿CUÁLES SON LOS REQUISITOS PARA SER BENEFICIARIO O BENEFICIARIA DE PROSPERA?

Para que una familia pueda ser beneficiaria es necesario que personal de PROSPERA acuda a su domicilio y le aplique una encuesta de características socioeconómicas, la cual determina si puede o no recibir los apoyos y beneficios de PROSPERA. Esta encuesta se aplica únicamente en localidades seleccionadas con base en estudios socioeconómicos de marginación y pobreza y en los periodos establecidos por la Coordinación Nacional de PROSPERA.

¿CADA CUÁNDO SE ENTREGAN LOS APOYOS DE PROSPERA?

Los apoyos se entregan de manera bimestral. Se entrega a cada titular beneficiario o beneficiaria un calendario personalizado donde se le indican las fechas programadas para poder recibir sus apoyos.

¿CÓMO RECIBIRÉ LOS APOYOS DE PROSPERA?

Los apoyos monetarios se entregan de forma directa y en efectivo a las familias beneficiarias a través de una tarjeta de débito o una tarjeta con chip. Este apoyo no pasa por las manos del personal de PROSPERA, sino a través de una institución liquidadora, que en este caso es Bansefi.

¿POR CUÁNTO TIEMPO RECIBIRÉ LOS APOYOS DE PROSPERA?

Los apoyos y beneficios que reciben las familias beneficiarias de PROSPERA son de carácter temporal. Es decir, si una familia ya no reúne los requisitos de permanencia y/o criterios de elegibilidad, se le pueden suspender de forma temporal o definitiva. Cuando una familia beneficiaria cae en un supuesto de suspensión indicado en las Reglas de Operación del Programa, PROSPERA le notifica previamente para que sea escuchada y analizadas sus razones, antes de determinar su continuidad o no en el Programa.



El Programa de Abasto Social de Leche Liconsa beneficia a más de 6.3 millones de mexicanos, en favor de su alimentación y desarrollo.

¿Quiénes pueden incorporarse al Programa de Abasto de Leche de Liconsa?

Pueden incorporarse al Padrón de Beneficiarios del Programa de Abasto Social de leche todos los hogares con:

- Niñas y/o niños de 6 meses a 12 años
- Mujeres de 13 a 15 años
- Mujeres en periodo de gestación o lactancia
- Mujeres de 45 a 59 años
- Personas con enfermedades crónicas
- Personas con discapacidad
- Personas adultas mayores de 60 años

Para la incorporación de personas beneficiarias al Programa de Abasto Social de Leche Liconsa, deberá existir suficiencia presupuestal del Programa y disponibilidad de leche. Los hogares solicitantes deben formar parte de la población objetivo del Programa, esto se determina de acuerdo con la situación socioeconómica de cada familia.

¿Qué se necesita para incorporarse?

Verificar en el punto de venta o lechería de Liconsa que se encuentre más cercano a su domicilio, día y horario de atención

Acudir a la lechería el día y en el horario en el cual asiste el personal de Promotoría Social encargado, con la documentación correspondiente (identificación, comprobante de domicilio, acta de nacimiento, CURP, etc.)

El trámite no tiene costo alguno, ni está condicionado a ningún partido político o social



Ilustración 2 Beneficiarios del Programa Liconsa



Atiende a nivel nacional a las personas adultas mayores de 65 años en adelante, otorgando apoyos económicos y de protección social, por ejemplo, participando en grupos de crecimiento y jornadas informativas sobre temas de salud, facilidades para acceder a servicios y apoyos de instituciones como el INAPAM, además de aquellas que ofrecen actividades productivas y ocupacionales.

I. ¿Quiénes pueden ser los beneficiarios?

Las personas de 65 años en adelante, mexicanos por nacimiento o con un mínimo de 25 años de residencia en el país, que no reciban pensión mayor a \$1,092.00 pesos mensuales por concepto de jubilación o pensión de tipo contributivo.

II. Modalidades.

Los apoyos que el programa proporciona a la población adulta mayor de 65 años en adelante son de 2 tipos: económicos y de protección social.

1. Económicos

Apoyos económicos directos Descripción	Monto	Receptor
Apoyos económicos mensuales con entregas bimestrales	\$ 580.00 mensuales	Personas Adultas Mayores en el Padrón Activo de Beneficiarios

Catálogo de Servicios del Departamento de Desarrollo Social del H.
Ayuntamiento de Fortín de las Flores

Apoyo económico de pago de marcha por única ocasión.	\$ 1,160.00	Personas nombradas como representantes por el beneficiario, el cual debe pertenecer al Padrón Activo de Beneficiarios.
--	-------------	--

Apoyos para la inclusión financiera Descripción	Monto	Receptor
Apoyos para el acceso a servicios y productos	Hasta \$ 300.00 por	Personas Adultas Mayores en el padrón activo de beneficiarios que se incorporen al esquema de entrega de apoyos mediante transferencias electrónicas.
Apoyos para que el mantenimiento y administración de las cuentas bancarias de las personas beneficiarias no afecten el monto de sus apoyos económicos mensuales, incluyendo la reposición de las tarjetas necesarias para recibir los apoyos.	Hasta \$ 85.00 por beneficiario por año	

2. PROTECCIÓN SOCIAL

Acciones para Aminorar el Deterioro de la Salud Física y Mental.

Servicios proporcionados en lugares con cobertura de la Red Social, mediante actividades relacionadas con:

Catálogo de Servicios del Departamento de Desarrollo Social del H.
Ayuntamiento de Fortín de las Flores

- Promoción de los Derechos Humanos, en específico derechos de las y los Adultos Mayores
- Desarrollo Personal
- Cuidados de la Salud
- Cuidado del Medio Ambiente
- Constitución y desarrollo de Comités comunitarios.
- Otros temas en beneficio de la población de Adultos Mayores.

Así mismo, se contempla una compensación económica y la capacitación a los gestores y facilitadores voluntarios, para el mantenimiento y ampliación de la Red Social.

Acciones para la protección social.

Son servicios o apoyos para atenuar los riesgos por pérdidas en el ingreso o salud, que promueven:

- La obtención de la Credencial del INAPAM.
- El acceso a los servicios de salud (Seguro Popular).
- El cuidado de la salud y fomentar la capacitación de los cuidadores de la población.
- La rehabilitación, acondicionamiento y equipamiento de Casas de Día para la atención de Adultos Mayores.)

III. Requisitos.

- Tener 65 años o más.
- Aceptar la suspensión de los beneficios del Apoyo para Adultos Mayores del Programa de Desarrollo Humano Oportunidades, en caso de ser beneficiario del mismo.
- No recibir ingresos superiores a \$1,092.00 pesos mensuales por concepto de pago de pensión por cesantía en edad avanzada o vejez.

IV. ¿Qué se tiene que hacer para obtener el servicio o apoyo?

Difusión	La Unidad Responsable del Programa y/o la Delegación en coordinación con la autoridad local y la Red Social, o mediante medios de
-----------------	---

Catálogo de Servicios del Departamento de Desarrollo Social del H.
Ayuntamiento de Fortín de las Flores

comunicación, avisarán a la población la fecha, hora y lugar donde se instalarán las Sedes de Atención para que la población Adulta Mayor interesada en recibir los apoyos acuda a dichas Sedes a realizar su solicitud de incorporación al Programa y cumplir con los requisitos establecidos.

Los interesados que cumplan los requisitos deberán acudir a las Sedes de Atención, presentar original y entregar copia para cotejo de alguno de los documentos siguientes:

1. Para los mexicanos y mexicanas por nacimiento:

- Credencial para votar vigente.
- Pasaporte vigente.
- Cédula Profesional.
- Credencial del Instituto Nacional de las personas Adultas Mayores (INAPAM).

En localidades donde los apoyos económicos se entreguen mediante transferencias en efectivo, se podrán presentar, además:

- Cartilla del Servicio Militar Nacional.
- Formas Migratorias.
- Cédula de Identidad Ciudadana.

Para acreditar la edad, presentarán:

- Clave Única de Registro de Población (CURP) o
- Acta de Nacimiento.

2. Para los solicitantes no nacidos en México deberán presentar un documento oficial de las autoridades migratorias mexicanas que acredite su identidad y edad, así como su permanencia en el país por más de 25 años.

Para acreditar su residencia tendrán que presentar recibo de pago de servicios con antigüedad no mayor a tres meses (energía eléctrica, agua, teléfono, impuesto predial).

3. Comprobante de domicilio:

Catálogo de Servicios del Departamento de Desarrollo Social del H. Ayuntamiento de Fortín de las Flores

Recibo de energía eléctrica, agua, teléfono o impuesto predial con antigüedad no mayor a tres meses.

En localidades de hasta 10,000 habitantes no incluidas en el esquema de Inclusión financiera, los solicitantes nacidos en México podrán presentar Constancia de identidad, edad y residencia con fotografía, expedida por autoridad municipal.

Cuando el adulto mayor sea integrado al padrón activo de beneficiarios, el promotor en Mesas de Atención le entregará el Formato de Aceptación, que lo acreditará como beneficiario del programa. Este formato contendrá las secciones desprendibles que deberán entregar para recibir sus apoyos. (Anexo 6, de las Reglas de Operación)

La entrega de los apoyos económicos directos se hará mediante alguna de las siguientes dos alternativas, dependiendo de la infraestructura bancaria disponible: en efectivo o mediante transferencias electrónicas.

En el caso de las transferencias en efectivo, el beneficiario debe acudir a las Sedes de Atención, entregar la sección desprendible de su Formato de Aceptación y una identificación oficial vigente para recibir el primer apoyo. Se le entregará también una planilla de etiquetas de seguridad, debiendo entregar una cada vez que acudan a recibir los apoyos subsecuentes.

En el caso de las transferencias en efectivo, el beneficiario debe acudir a las Sedes de Atención, entregar la sección desprendible de su Formato de Aceptación y una identificación oficial vigente para recibir el primer apoyo. Se le entregará también una planilla de etiquetas de seguridad, debiendo entregar una cada vez que acudan a recibir los apoyos subsecuentes.

Para los apoyos entregados mediante transferencia electrónica, SEDESOL proporcionará a los beneficiarios una tarjeta electrónica, en donde se realizarán depósitos bimestrales, debiendo acudir cada 4 meses a las Sedes de Atención para comprobar su supervivencia. En caso de no acudir a ésta, se suspenderá la entrega de los apoyos. En caso de enfermedad o incapacidad del beneficiario, un representante podrá cumplir esta obligación, cubriendo los requisitos que se establecen en el numeral 4.2.5.2 de las Reglas de Operación.

Programa de Estancias Infantiles para Apoyar a Madres Trabajadoras

Es un programa que apoya a las madres que trabajan, buscan empleo o estudian, así como a los padres solos con hijas, hijos, niñas o niños bajo su cuidado. El Programa de Estancias Infantiles apoya hogares con al menos una niña, o un niño de entre 1 y hasta 3 años 11 meses de edad (un día antes de cumplir los 4 años), o entre 1 y hasta 5 años 11 meses de edad (un día antes de cumplir los 6 años) en casos de niños o niñas con alguna discapacidad, de acuerdo con lo siguiente: Madres, padres solos, tutores o principales cuidadores que trabajan, buscan empleo o estudian, cuyo ingreso per cápita por hogar no rebasa la Línea de Bienestar (LB) y declaran que no tienen acceso a servicios de cuidado y atención infantil a través de instituciones públicas de seguridad social u otros medios.

El Gobierno de la República, a través de la Sedesol cubrirá el costo de los servicios de cuidado y atención infantil, este apoyo se entregará directamente a la persona responsable.

OBJETIVOS

General: Contribuir a dotar de esquemas de seguridad social que protejan el bienestar socioeconómico de la población en situación de carencia o pobreza mediante el mejoramiento de las condiciones de acceso y permanencia en el mercado laboral de las madres, padres solos y tutores que buscan empleo, trabajan o estudian y acceden a los servicios de cuidado y atención infantil.

Catálogo de Servicios del Departamento de Desarrollo Social del H.
Ayuntamiento de Fortín de las Flores

Específico: Mejorar las condiciones de acceso y permanencia en el mercado laboral de las madres, padres solos y tutores que trabajan, buscan empleo o estudian, mediante el acceso a los servicios de cuidado y atención infantil, como un esquema de seguridad social.

Modalidad de Apoyo a Madres Trabajadoras y Padres Solos

En esta modalidad la población objetivo son las madres, padres solos y tutores que trabajan, buscan empleo o estudian, cuyo ingreso per cápita estimado por hogar no rebasa la LB y declaran que no tienen acceso a servicios de cuidado y atención infantil a través de instituciones públicas de seguridad social u otros medios, y que tienen bajo su cuidado al menos a una niña o niño de entre 1 y hasta 3 años 11 meses de edad (un día antes de cumplir los 4 años), o entre 1 y hasta 5 años 11 meses de edad (un día antes de cumplir los 6 años), en casos de niñas o niños con alguna discapacidad.

Los criterios de elegibilidad de la población objetivo en la modalidad de Apoyo, establecidos en las Reglas de Operación, no serán retroactivos para aquellas personas beneficiarias que hubiesen solicitado su incorporación al Programa en dicha modalidad antes del 31 de diciembre de 2016.

Montos

El Gobierno Federal, por conducto de la Sedesol cubrirá el costo de los servicios de cuidado y atención infantil de la siguiente forma:

\$900 pesos mensuales por cada niña o niño de entre 1 a 3 años 11 meses de edad (un día antes de cumplir los 4 años), inscrita(o) en alguna Estancia Infantil afiliada al Programa que cuente con Autorización del Modelo, y

\$1,800 pesos mensuales por cada niña o niño de entre 1 a 5 años 11 meses de edad (un día antes de cumplir los 6 años) en los casos de niñas(os) con alguna discapacidad que cuente con certificado médico vigente, inscrita(o) en alguna Estancia Infantil afiliada al Programa que cuente con Autorización del Modelo.

Modalidad de Impulso a los Servicios de Cuidado y Atención Infantil

Catálogo de Servicios del Departamento de Desarrollo Social del H. Ayuntamiento de Fortín de las Flores

En esta modalidad la población objetivo son las personas físicas o personas morales, que deseen establecer y operar una Estancia Infantil, o que cuenten con espacios en los que se brinde o pretenda brindar el servicio de cuidado y atención infantil para la población objetivo del Programa en la modalidad de Apoyo a Madres Trabajadoras y Padres Solos, conforme a los criterios y requisitos establecidos en las presentes Reglas de Operación y sus Anexos. Para el apoyo otorgado en el numeral 3.5.2. de las Reglas de Operación, las personas beneficiarias serán las personas Responsables de las Estancias Infantiles afiliadas al Programa.

Para efecto de identificar y cuantificar a la población objetivo del Programa que se encuentra dentro de los 6.1 millones de personas en situación de pobreza alimentaria extrema que es la población objetivo y potencial de la estrategia de política social, integral y participativa de la Cruzada contra el Hambre, se deberán cumplir los criterios establecidos por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social y una vez identificadas dichas características, se dará atención preferente a ese conjunto de personas.

Estancias infantiles afiliadas

Es un espacio dedicado al cuidado y atención infantil operado por una persona que funge como responsable, esta persona se encuentra capacitada por el DIF Nacional y la Sedesol. Cada estancia infantil afiliada al Programa cuenta con asistentes de acuerdo con el número de niñas y niños que se atienden. Éstas se encuentran abiertas al público en general, pero principalmente a la población beneficiaria de este Programa.

Catálogo de Servicios del Departamento de Desarrollo Social del H.
Ayuntamiento de Fortín de las Flores

Número de Asistentes que debe haber en la estancia infantil además de la persona Responsable



Número de Asistentes que debe haber en la estancia infantil además de la persona Responsable

Número de Asistentes	1	2	3	4	5	6	7	8
Niñas(os) atendidos	1 a 8	9 a 16	17 a 24	25 a 32	33 a 40	41 a 48	49 a 56	57 a 60
Niñas(os) con discapacidad atendidas(os)	1 a 4	5 a 8	9 a 12	13 a 16	17 a 20	21 a 24	25 a 28	Así sucesivamente hasta llegar a 60

Ilustración 3 Número de niños asistentes en la instancia infantil por cada madre

¿Cómo puedo afiliarme en la modalidad de impulso a los servicios de cuidado y atención infantil?

Las personas físicas o morales, que deseen establecer y operar una Estancia Infantil o que cuenten con espacios en los que se brinde o pretenda brindar el servicio de cuidado y atención infantil para atender a la población objetivo del Programa en la modalidad de Apoyo, podrán solicitar a la Delegación de la SEDESOL correspondiente su afiliación al Programa. Asimismo, podrán recibir un Apoyo inicial de hasta \$70,000 pesos, que deberán utilizar para lo siguiente:

Adecuación, compra de mobiliario y equipo para el espacio validado que operará como Estancia Infantil, de acuerdo con lo indicado en las presentes Reglas de Operación, Anexo A y Oficio de Aprobación.

Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil y Daños a Terceros vigente de acuerdo con lo establecido en el numeral 3.5.6. de las presentes Reglas de Operación.

Gastos relacionados con la elaboración de un Programa Interno de Protección Civil o documento equivalente reconocido por la autoridad local, el cual deberá contar con el Visto Bueno y/o estar validado por la autoridad competente en materia de Protección Civil Estatal o Municipal, del inmueble que se proponga para operar como Estancia Infantil, conforme a la normatividad local correspondiente.



ACCIONES QUE
— UNEN —

**PROGRAMA DE
CAPACITACIÓN**

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL

Una vez diseñado el catálogo de los servicios que se ofrecen en el H. Ayuntamiento de Fortín de las Flores, en especial en el departamento de Desarrollo Social, el siguiente paso es poder dar una capacitación completa que se pueda extender y entender a cada uno de los empleados que están en contacto con los ciudadanos y que necesitan saber a la perfección como se manejan cada uno de los servicios anteriormente mencionados.

A continuación, se presenta un pequeño esquema en dónde se muestra cómo se llevará a cabo la capacitación destinando tiempos necesarios para que se pueda concluir en la segunda semana del mes de abril del 2018. El proceso de la capacitación se debe de considerar antes de implementarlo, ya que es necesario que se analicen cada uno de estos puntos.

1. Detección de las necesidades de capacitación

Problemática: en el departamento de Desarrollo Social del Ayuntamiento de Fortín de las Flores existe una falta de conocimiento de los servicios que ofrece el gobierno para poder ayudar a los ciudadanos por la cual es necesario el diseño de un Catálogo de Servicios dentro del mismo departamento, con el fin de actualizar cada uno de los servicios que se encuentran a la disposición de los ciudadanos por parte del gobierno mexicano. Para poder tener el conocimiento de estos servicios nuevos es importante que el personal esté capacitado para poder lograr una mejora en el servicio que ofrece, así como también poder conocer estos servicios para poder aclarar las dudas que surjan por parte de la población.

Solución: Elaborar un programa de capacitación en donde se describan las actividades a realiza y cuáles serán los costos de cada una de las etapas que traerá el programa de capacitación impartido en el Ayuntamiento de Fortín de las Flores.

2. Itinerario de las actividades durante la capacitación

DIA 1	ACTIVIDADES POR REALIZAR:
“Presentación del catálogo de servicios”	<ul style="list-style-type: none">• Presentación de los capacitadores• Presentación del nuevo catálogo

Catálogo de Servicios del Departamento de Desarrollo Social del H.
Ayuntamiento de Fortín de las Flores

<p>Lugar: Sala de juntas del Ayuntamiento de Fortín de las Flores</p> <p>Hora: 10 a.m. – 12:00 p.m.</p>	<p>de servicios del área de Desarrollo Social 2018.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentación de las nuevas actualizaciones de cada servicio.
<p style="text-align: center;">DÍA 2</p> <p>“Manejo de los módulos de atención para la adquisición y uso de un servicio”</p> <p>Lugar: Sala de juntas del Ayuntamiento de Fortín de las Flores</p> <p>Hora: 10 a.m. – 12:00 p.m.</p>	<p>ACTIVIDADES POR REALIZAR:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Simulación con cada uno de los servicios mediante módulos de atención ubicados en las oficinas del palacio municipal. • Simulación de unos de los servicios que son de manera presencial o que requieren ser atendidos en ventanilla con un colaborador.
<p style="text-align: center;">DÍA 3</p> <p>“Atención con el cliente”</p> <p>Lugar: Sala de juntas del Ayuntamiento de Fortín de las Flores</p> <p>Hora: 10 a.m. – 12:00 p.m.</p>	<p>ACTIVIDADES POR REALIZAR:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definición de “Atención al cliente” • Simuladores de atención al cliente con cada uno de los empleados que se encuentran en el departamento de Desarrollo Social. • Evaluación de la atención al cliente según la definición y los estándares establecidos al principio de la capacitación.
<p style="text-align: center;">DÍA 4</p> <p>“Resultados finales”</p> <p>Lugar: Sala de juntas del Ayuntamiento de Fortín de las Flores</p>	<p>ACTIVIDADES POR REALIZAR:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Motivación hacia los empleados • Importancia de la ciudadanía y el uso de los servicios • Evaluación final para los colaboradores que tomen la

Catálogo de Servicios del Departamento de Desarrollo Social del H.
Ayuntamiento de Fortín de las Flores

Hora: 10 a.m. – 12:00 p.m.	capacitación. <ul style="list-style-type: none">• Despedida del capacitador.
-----------------------------------	--

3. Coste de la capacitación

El departamento de Desarrollo Social debe de determinar si cada uno de los puntos mencionados anteriormente traerá beneficios para cada uno de los empleados. Una vez que se analice cada uno de los beneficios se debe determinar cuáles serán los costos que representa el tener una capacitación con una duración de 4 días.

CONCEPTO	COSTO
Capitador con especialidad en atención al cliente por 4 días	\$15,000.000
Proyector	\$8,000.00
Lapiceros	\$100.00
Hojas blancas tamaño carta	\$200.00
Reconocimiento al capitador	\$300.00
Nota en el periódico	\$200.00
TOTAL	\$23,800.00

Estos costos son estimados, y se consideran pocos ya que la capacitación será muy corta, porque se cuenta con el personal suficientemente apto para poder entender las actualizaciones del nuevo catálogo de productos. Por ello el costo total de la capacitación que se llevará a cabo en la segunda semana de abril del 2018.

CAPÍTULO 4. RESULTADOS Y CONCLUSIONES

4.1 Resultados

- **Análisis del mercado:** el resultado de los segmentos destinados a los que se dirige el catálogo de servicios del H. Ayuntamiento de Fortín de las Flores será:
 - Conocer el total de la población del Municipio de Fortín de las Flores
 - Medir la población para conocer la magnitud que debe de tener el catálogo de servicios.
 - Los niveles de edad que se manejan
 - Estrategias por utilizar para poder hacer uso del catálogo de manera física y virtual en la página del estado de Veracruz.
- **Catálogo de servicios:** los servicios que ofrece el catálogo son los más importantes en el Municipio de Fortín de las Flores. Cabe destacar que muchos de ellos generarán más información al momento de acercarse a ventanilla debido a que existen diferentes procesos para poder realizar un trámite de los servicios de manera exitosa.

Los resultados que generen este catálogo serán aumentar el índice de respuesta de aceptación positiva para que los ciudadanos conozcan de manera general y específica los servicios que se ofrecen en el ayuntamiento y que se encuentran disponibles para el uso de los ciudadanos, siempre y cuando cumplan con los requisitos solicitado. Al hacer lectura de este catálogo antes de acudir a solicitar el servicio que se desea, los ciudadanos disponen del conocimiento de lo que se necesita para evitar hacer más largo el trámite y/o proceso.

- **Programa de capacitación para el personal:** dentro del área de Desarrollo Social que se encuentra en el municipio de Fortín de las Flores existen personas con un poco tiempo de haber ingresado a trabajar, o en su momento algunas de ellas desconocen cómo hacer uso de algunos de los servicios que se están ofreciendo en las oficinas del palacio municipal, esto porque conforme el paso de la que una nueva administración ocupe los cargos, muchas cosas son actualizadas por el gobierno federal.

Catálogo de Servicios del Departamento de Desarrollo Social del H. Ayuntamiento de Fortín de las Flores

La capacitación básica de manera sencilla y clara reforzar el aprendizaje que se tiene de cada uno del uso de los servicios, así como de cada una de las características que se encuentran descritas en el catálogo. Cabe mencionar que los resultados de esta capacitación se verán reflejadas al final de esta ya que se espera que la atención con la ciudadana represente una respuesta positiva que se verá reflejado cuando el ciudadano este enterado de todo lo necesario para poder acceder a un servicio o postularse para un recibo de ayuda económica o física según sea el caso.

4.2 Trabajos Futuros

Para poder tener mejores resultados del área de Desarrollo Social se implementan diversas estrategias que sirven de apoyo para que durante la implementación del catálogo de servicios junto con la capacitación den los resultados que se desean obtener, así como se estableció durante el inicio de este proyecto de mejora para el Municipio de Fortín de las Flores.

A continuación, se muestran los posibles trabajos futuros que se pudieran desarrollar durante la implementación de los documentos adjuntos a este proyecto.

Para la segmentación de mercado los resultados obtenidos fueron: positivos.

Durante la segmentación se detectó que es imposible determinar cuántas personas usarán el catálogo de servicios ya sea de manera virtual o de manera física en las oficinas del palacio de Fortín de las Flores. Debido a esto los trabajos futuros son:

- Obtener diversas fuentes de cuantas personas asisten con frecuencia a las oficinas del área de Desarrollo Social para solicitar información de los servicios que ofrecen el municipio y el gobierno a nivel general.
- Realizar cálculos de muestra con el fin de invitar a toda la comunidad a que sea parte de participar en los servicios que el gobierno ofrece.
- Censos en donde se monitoreen cada mes los usos de los servicios, para poder concluir si la segmentación se realizó de manera correcta y si las estrategias que se implementaron fueron las correctas durante el desarrollo del proyecto.

Para el desarrollo del catálogo de servicios del Municipio de Fortín de las Flores los resultados obtenidos fueron: positivos.

Es muy considerable que la participación de los gobiernos de todo el país se vea en la necesidad de incitar a sus ciudadanos a ser partes de los movimientos que lo conforman, no con el afán de promover al partido político ganador o para poder lucir su puesto como tal, aunque muchas veces pareciera que eso hacen los gobiernos, en el estado de Veracruz, se promueven los valores que los gobernantes ofrecen a sus ciudadanos. En Fortín de las Flores hacer uso de los servicios que ofrecen todas las áreas y no solo las de Desarrollo Social, es importante porque la gente carece de muchos conocimientos de lo que realmente se están ofreciendo en los municipios de las demás localidades.

Catálogo de Servicios del Departamento de Desarrollo Social del H. Ayuntamiento de Fortín de las Flores

Los trabajos futuros para el catálogo de servicios son:

- Monitorear en localidades del municipio de Fortín de las Flores, con el propósito de invitar a que todos los ciudadanos hagan uso de estos servicios que se están ofreciendo en el municipio, y que se den a conocer de manera detallada cada uno de ellos.
- Imprimir el catálogo de servicios y repartirlo en diversos puntos de venta dentro de la Ciudad de Fortín de las Flores como si fuera un tipo periódico.
- Promover aquellos servicios que no son de mayor uso o que las personas no saben que existe para poder explotar al máximo los recursos que se cuentan en el municipio de Fortín de las Flores.

Para el curso de capacitación para el personal los resultados obtenidos fueron: positivos.

Durante el curso que se llevó a cabo para que los colaboradores del área de Desarrollo Social conocieran los servicios que se ofrecen para los ciudadanos, se impartieron los nuevos requisitos que se necesitan para que las personas puedan acudir a los módulos de atención y poder hacer uso del servicio y recibir el apoyo que se ofrece en el servicio que se adapte a sus necesidades. Y como anteriormente se mencionó no solo es necesario contar con los conocimientos para poder dar un servicio, sino también conocer cuáles son los métodos para atender a los ciudadanos que se acerquen a las oficinas del departamento para poder aclarar dudas, la parte de atención al cliente también fue indispensable durante el taller.

Los trabajos futuros para el curso de capacitación son:

- Los capacitados del área de Desarrollo Social deben de dar a conocer los servicios que se están ofertando en el municipio de Fortín de las Flores a las demás áreas que conforman todo el gobierno, con el fin de que ellos también puedan proporcionar información.
- Mantener en constante capacitación a los empleados para cuando sean cambiados los lineamientos de algún servicio por parte del gobierno federal.
- Evaluaciones de atención al cliente por parte de los ciudadanos, implementando el uso de un buzón de quejas y sugerencias a un costado del departamento de Desarrollo Social con el fin de mejorar o felicitar el servicio que ofrecieron los empleados hacia los ciudadanos.

4.3 Recomendaciones

Durante el desarrollo del proyecto destinado para el departamento de Desarrollo Social del municipio de Fortín de las Flores fue indispensable considerar todo el macroentorno desde el comienzo de las oficinas del municipio de Fortín de las Flores. Por ello a lo largo de la elaboración de este proyecto es importante concluir con los resultados que se obtuvieron durante la implementación de cada una de las etapas del desarrollo del proyecto hasta el final que es la etapa de la evaluación y de las recomendaciones.

Para empezar cada uno de estos factores que se analizaron durante el desarrollo del mismo fueron los necesarios. La selección del mercado fue imposible descartarla ya que muchas de las personas aún no tienen acceso a muchos de los servicios que se están ofreciendo en el municipio de Fortín de las Flores, para este apartado de la segmentación es importante que el jefe del departamento de Desarrollo Social considere afiliarse a más programas que ofrece el país a cada una de las viviendas del sector rural, para que absolutamente todos los ciudadanos puedan hacer beneficios de los mismo. Tal vez haya programas que no estén habilitados para el estado de Veracruz, por lo que se debe de considerar es estar en alerta y en constante comunicación con los directivos para cuando haya posibilidad de implementar nuevos programas se acceda de manera rápida teniendo todos los requerimientos.

Dentro del catálogo de servicios que se realizó para el Ayuntamiento de Fortín de las Flores es importante que también se consideren las maquinas que se encuentran fuera del palacio, ya que muchas personas no saben cómo ocupar cada una de ellas y no siempre hay una persona que pueda orientarlas. En el catálogo no se incluyeron ya que este tipo de trámites son considerados de otro departamento, sin embargo, en la capacitación que se le dio al personal se mencionaron el uso de ellos ya que muchas personas recién comienzan a tomar conocimiento de cómo utilizarlas. Por ello mismo se deben de considerar parte del servicio que se está ofreciendo para con los ciudadanos.

Y por último durante el desarrollo de la capacitación cada uno de los colaboradores que forman parte del departamento de Desarrollo Social debe de considerar la atención al cliente como algo primordial. Este caso es muy especial ya que para una empresa de cualquier giro es algo totalmente vital, pero para las instituciones públicas es algo nuevo, ya que en esta ocasión el flujo de dinero no depende de alguna persona, sin embargo, al igual que en las empresas se debe de considerar que las clientes, en este caso ciudadanos, son el principal motor del municipio de Fortín de las Flores

ANEXOS

Imágenes de la ciudad de Fortín de las Flores



Ilustración 4 Palacio de Fortín de las Flores de noche



Ilustración 5 Monumento del Palacio de Fortín de las Flores

Catálogo de Servicios del Departamento de Desarrollo Social del H.
Ayuntamiento de Fortín de las Flores



Ilustración 6 Vista panorámica del palacio municipal de Fortín de las Flores

Imágenes del programa PROSPERA



Ilustración 7 Beneficiarias del programa PROSPERA

Catálogo de Servicios del Departamento de Desarrollo Social del H.
Ayuntamiento de Fortín de las Flores



Ilustración 8 Beneficiarias del programa PROSPERA

Imágenes de INAPAM



Ilustración 9 Beneficiarias del programa INAPAM



Ilustración 10 Beneficiarios del programa INAPAM



Ilustración 11 Convivencia del programa INAPAM

Imágenes del programa DICONSA



Ilustración 12 Entregando despensa DICONSA



Ilustración 13 Entrega de DICONSA a beneficiarios

Catálogo de Servicios del Departamento de Desarrollo Social del H.
Ayuntamiento de Fortín de las Flores



Ilustración 14 Entrega de despensa DICONSA

IMÁGENES DEL PROGRAMA LICONSA



Ilustración 15 Beneficiarios del programa LICONSA



Ilustración 16 Niños beneficiarios del programa LICONSA

PROGRAMA DE ESTANCIAS INFANTILES PARA MUJERES TRABAJADORAS



Ilustración 17 Niños en estancias infantiles

Catálogo de Servicios del Departamento de Desarrollo Social del H.
Ayuntamiento de Fortín de las Flores



Ilustración 18 Menores beneficiarios de estancias infantiles



Ilustración 19 Niños beneficiarios de estancias infantiles



Ilustración 20 Actividades dentro de estancias infantiles

Catálogo de Servicios del Departamento de Desarrollo Social del H.
Ayuntamiento de Fortín de las Flores

EVIDENCIAS DE SERVICIOS

IMAGEN	DESCRIPCIÓN
	<p>Entrega de diversas becas para alumnos de la Telesecundaria "Antonio Ruiz Galindo". Además de entregar mobiliario para la institución. La entrega realizada por el H. Ayuntamiento de Fortín en coordinación con el DIF Fortín es solo un primer paso para tratar de solucionar las necesidades de este plantel educativo.</p>
	<p>Festival de la primavera de las diferentes estancias infantiles para las mujeres que trabajan. Se llevó a cabo con alegría y entusiasmo el tradicional desfile de primavera en Fortín, organizado por la coordinación de educación del Ayuntamiento y encabezado por el presidente municipal, Antonio Mansur Oviedo quien acompañado de Sol Jordán de Mansur Presidenta del DIF Fortín.</p>
	<p>Entrega de reconocimientos de niños que fueron beneficiarios del programa DICONS, al igual que sus familias con el fin de apoyarlos en sus escuelas y en apoyo a su economía se hizo entrega de uniformes para su competencia de natación y de futbol.</p>

Catálogo de Servicios del Departamento de Desarrollo Social del H.
Ayuntamiento de Fortín de las Flores

	<p>Inauguración del Club del Abuelo, con el fin de crear más espacios para las personas pertenecientes al INAPAM y llevar actividades útiles para estas personas de la ciudad de Fortín de las Flores.</p>
	<p>Jornada de salud por parte del centro médico del DIF y del departamento de Desarrollo Social a personas que cuentan con PROSPERA, DICONSA y a todas las zonas rurales de la ciudad de Fortín de las Flores.</p>
	<p>El departamento de Desarrollo Social junto con apoyo del DIF de Fortín de las Flores realizo una entrega de juguetes a personas de escasos recursos, llegando a los rincones de esta ciudad con el fin de que los reyes magos visitaran a todos los niños de las comunidades lejanas.</p>

Catálogo de Servicios del Departamento de Desarrollo Social del H.
Ayuntamiento de Fortín de las Flores

GLOSARIO

Segmentación	La segmentación de mercado divide un mercado en segmentos más pequeños de compradores que tienen diferentes necesidades, características y comportamientos que requieren estrategias o mezclas de marketing diferenciadas.
Capacitación	Capacitación , o desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal.
Catálogo	En términos generales, un catálogo es la lista ordenada o clasificada que se hará sobre cualquier tipo de objetos (monedas, bienes a la venta, documentos, entre otros) o en su defecto personas y también catálogo será aquel conjunto de publicaciones u objetos que se encuentran clasificados normalmente para la venta.
Servicios	Un servicio es un conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente. Los servicios incluyen una diversidad de actividades que se pueden planificar desempeñadas por un gran número de personas (funcionarios, empleados, empresarios) que trabajan para el estado (servicios públicos).
Desarrollo Social	El desarrollo social se refiere al desarrollo del capital humano y capital social en una sociedad. Implica una evolución o cambio positivo en las relaciones de individuos,

Catálogo de Servicios del Departamento de Desarrollo Social del H.
Ayuntamiento de Fortín de las Flores

	<p>grupos e instituciones en una sociedad. Implica principalmente Desarrollo Económico y Humano. Su proyecto a futuro es el Bienestar social.</p>
SEDESOL	<p>La "Secretaría de Desarrollo Social" (SEDESOL) de México, es un órgano centralizado de la administración pública federal encargado de ofrecer programas y apoyos al pueblo, a través de la administración de recursos para el mismo propósito; además de crear programas para combatir la pobreza.</p>
PROSPERA	<p>Es un programa de la Secretaría de Desarrollo Social, el cual, a través de dos esquemas: con corresponsabilidad y sin corresponsabilidad, otorga recursos a casi 7 millones de familias mexicanas para fortalecer su alimentación, salud y educación; asimismo vincula a las personas beneficiarias con proyectos y con escasos recursos.</p>
INAPAM	<p>El Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (Inapam) es el organismo público rector de la política nacional a favor de las personas adultas mayores.</p>
LICONSA	<p>Empresa de participación estatal mayoritaria, industrializa leche de elevada calidad y la distribuye a precio subsidiado en apoyo a la nutrición de millones de mexicanos, especialmente de niños de hasta 12 años, de familias en condiciones de pobreza, contribuyendo así a su adecuado compromiso por el bienestar de</p>

Catálogo de Servicios del Departamento de Desarrollo Social del H.
Ayuntamiento de Fortín de las Flores

	las personas que consumen los productos que ofrece.
DICONSA	Es la red de abasto social más grande del país, que se mueve para garantizar la distribución de alimentos con alto contenido nutricional y económicamente accesibles, en favor de la población en condiciones de marginación.
Atención al cliente	El servicio de atención al cliente, o simplemente servicio al cliente, es el que ofrece una empresa para relacionarse con sus clientes. Es un conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece la empresa con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

BIBLIOGRAFÍA

Referencias

- Ana Garrido Rubio, Y. P. (2001). *Dialnet*. Recuperado el 03 de 04 de 2018, de Dialnet:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo;jsessionid=81F6792B6DECBFC620C6E707CCD3B599.dialnet01?codigo=1146910>
- Best, R. J. (2007). *Marketing Estrategico* .
- Brown, A. (1992). *Gestión de la atención al cliente*. México: Díaz de Santos S.A.
- Camrén Blanco García, F. L. (2013). *Comunicación y atención al cliente*. MacMillian Iberia S.A.
- casal, J. P. (2014). *Manual de atención a clientes y usuarios*. España: Profit Editorial.
- Constantino, Á. E. (Enero de 2012). *Repositorio digital*. Obtenido de Repositorio digital:
<http://www.repositoriodigital.ipn.mx/handle/123456789/7189>
- Dunning, D. (2013). *Capacitación, Dirección y Asesorameinto en el trabajo*. Recuperado el 02 de Marzo de 2018, de Repositorio digital:
<http://repositoriodigital.ipn.mx/handle/123456789/16468>
- Encina, G. B. (2003). Administración laboral agrícola, Cultivando la productividad del personal. En G. B. Encina, *Administración laboral agrícola, Cultivando la productividad del personal* (págs. 59-72). California: Universidad de California.
- Joseph F. Hair, R. P. (2004). *Investigación de mercados, en un ambiente de información digital*.
- Kirchner, A. E. (2010). *Desarrollo de nuevos productos: Una visión integral* . México, D.F.: Cengage Learning Editores S.A de C.V.
- Klotler, P. y. (2006). *Dirección de Marketing*.
- Malhotra, N. K. (2008). *Investigación de Mercados, Quinta Edición*.
- Martínez, M. P. (2014). *Atención al cliente*. España: Ediciones Paraninfo S.A.
- Mauro Rodríguez Estrada, P. R.-B. (1991). *Administración de la capacitación*. McGraw-Hill Interamericana: Colombia.
- Morales, L. R. (2004). *Diseño: estrategia y táctica*. Siglo XXI.

Catálogo de Servicios del Departamento de Desarrollo Social del H.
Ayuntamiento de Fortín de las Flores

Ortega, R. H. (2008). *La capacitación en la empresa base para el proceso de cambio organizacional*. Ciudad de la Habana: Dirección de Capacitación de Cuadros y Estudios de Dirección (DCCED-Cuba).

Salinas, V. (3009). *EUMED*. Recuperado el 02 de Marzo de 2018, de EUMED:
<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/mx/2012/capacitacion-adiestramiento-personal.pdf>