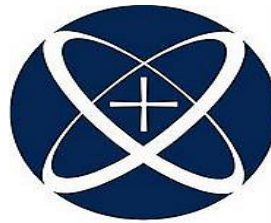


INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS SUPERIORES DE OCCIDENTE

Departamento de Estudios Sociopolíticos y Jurídicos

PROYECTO DE APLICACIÓN PROFESIONAL (PAP)

Gestión de las Políticas Públicas y del Derecho



ITESO

Universidad Jesuita
de Guadalajara

PAP PROGRAMA DE INCIDENCIA Y DISEÑO DE LAS POLITICAS PÚBLICAS I
Tlajomulco: seguridad, educación y economía.

Formación en comunicación estratégica para los coordinadores sociales.

PRESENTAN:

Lic. Publicidad y Comunicación Estratégica Ana Paula Lares Monrraz

Lic. Publicidad y Comunicación Estratégica Rocio Valdez Velarca

Lic. Publicidad y Comunicación Estratégica Sandra Jiménez García

Lic. Publicidad y Comunicación Estratégica Fryda Magaña Flores

Lic. Diseño Tanya Caballero Sevilla

Profesor PAP: Guerrero Anaya Francisco Javier

Tlaquepaque, Jalisco, 29 de noviembre de 2016

Contenido

Abstract.....	4
Abstract en inglés.....	5
Introducción.....	6
Antecedentes del proyecto.	6
Identificación del problema.....	6
Identificación de la(s) organización(es) o actores que influyen o son beneficiarios del proyecto.....	7
1.- Marco teórico – metodológico.	7
1.1.- ¿Qué es la comunicación estratégica?	7
2.- Pasos básicos: Identificar la cultura y la Identidad Organizacional de la institución con que se trabaja y contextualizar nuestra contribución.....	9
2.1.- Misión del Gobierno de Tlajomulco.....	9
2.2.- De los consejos sociales.	9
2.3.- Específica: de la comunicación estratégica.....	9
3.- Comunicación Operativa.....	10
3.1.- Estrategia de Comunicaciones.....	10
3.2.- identificar audiencias.....	10
3.3.- Legitimidad.....	10
3.4.- Preguntas clave.....	11
4.- Desarrollo del Programa.....	13
4.1- Paso 1: Definir Objetivos.....	13
4.2.- Paso 2: Identificar audiencias.....	13
4.3.- Paso 3: Analizar percepciones.....	14
4.4.- Paso 4: Desarrollo de estrategia.....	17
4.5.- Paso 5: Creación de mensajes.....	18
4.6.- Paso 6: Definición de iniciativas tácticas.....	20
4.7.- Paso 7: Definición de estructura.....	21
4.8.- Paso 8: Implementación.....	21
4.9.- Paso 9: Revisión y ajuste de estrategias.....	24
5.- Aprendizajes Grupales.....	24
6.- Aprendizajes Individuales:.....	25
7.- Conclusiones.....	29

8.- Recomendaciones.	29
9.- Bibliografía.....	31

Abstract

El objetivo de este proyecto fue construir mecanismos de comunicación efectiva entre los ciudadanos y el gobierno, para que así la sociedad organizada cuente con más capacidad propositiva e incidencia en la vida pública.

Por lo cual se trabajó con los consejeros sociales para brindarles metodologías, estrategias y herramientas de comunicación efectiva.

Se logró incidir en la creación y estandarización de los objetivos de los coordinadores sociales, mediante el trabajo en equipo y acuerdos, se recopiló información precisa, que permitió la creación de herramientas comunicativas, eficientes para generar un mejor diálogo entre el gobierno y los coordinadores, el cual se verá reflejado en el trabajo diario con los ciudadanos.

Entre los resultados más importantes se puede decir que se descubrió una ruptura de comunicación entre los encargados del área de participación ciudadana y los consejeros sociales, para lo cual se propusieron estrategias de comunicación eficientes.

Se logró que los coordinadores expresaran la realidad de las comunidades en donde laboran y se contrastó con el perfil ideal de cada comunidad que ellos mismos crearon mediante las diferentes actividades desarrolladas en el taller que se impartió.

Al igual, se estandarizaron los lineamientos, para el uso de las redes que ellos utilizan para comunicarse y obtuvieron las herramientas necesarias para el manejo adecuado de las imágenes dentro de las mismas.

Se estableció de manera democrática en conjunto con el gobierno y los coordinadores sociales, los deberes de un consejero social y la creación de nuevas herramientas por parte del gobierno para brindar una retroalimentación y soporte constante a los consejeros.

Por lo cual concluimos que este proyecto creó herramientas eficientes y eficaces de mejora y comunicación tanto para los encargados del área de participación ciudadana dentro del gobierno, y los consejeros sociales, a las cuales se les debe dar seguimiento y continuidad para su aplicación y visualizar el progreso.

Abstract en inglés.

The goal for this Project was build mechanism of effective communication between the government and the citizen, so this way the organized society can have more positive capability and empowerment on the public life.

For this, we worked with social counselors in order to give them methodology's, strategy's, and effective communications tools.

It was possible to introduce the standardization and creation of social coordinators objectives through teamwork and agreements, we collect accurate information, this allowed the creation of communicative tools, effective to generate a better dialogue among government and coordinators, which will be reflected on daily work with citizen.

Among the most important results, you can tell that it has been discover a communication rupture between the managers of the civic participants and social counselors, strategy's of efficient communication were proposed.

It was achieved that coordinators show the reality on the communities where they work and contrasted with the ideal profile of each community that themselves created through the different activities there were development on the workshop given.

So the guidelines were standardized for the usage of the networks that they use to communicate and the they obtain the necessary tool for the right handle of the images inside.

It was establish on a democratic way, with agreement of the government and the social coordinator regarding the social counselor duties and the creation of new tools from the government to give a feedback and constant support to the counselors.

Whereby we conclude that this project creates efficient and effective tools of improve and communication, both for civic participation inside the government and the socials counselors, which should be continue followed up, for their application and view their progress.

Introducción

El equipo de Comunicación conformado por estudiantes de Publicidad y Comunicación Estratégica, y Diseño trabajó dentro del Ayuntamiento de Tlajomulco en el área de participación ciudadana y los treinta y dos consejeros sociales, en la creación de estrategias comunicativas y apoyo en recursos visuales para los mismos.

El principal objetivo establecido es el crear piezas y herramientas que faciliten la comunicación entre los coordinadores sociales y el gobierno, los cuales tengan un vocabulario adecuado para nuestro público meta, contenido coherente y con la información adecuada. Todo con el fin de obtener una respuesta satisfactoria en los ciudadanos.

Antecedentes del proyecto.

El Gobierno Municipal de Tlajomulco o Ayuntamiento es una forma democrática de llevar la organización de una zona, donde existe el derecho al voto y los ciudadanos eligen a su Presidente Municipal.

Actualmente el Presidente Municipal es Alberto Uribe Camacho, el cual a implementado cambios en cuanto a la Participación Ciudadana del Municipio, haciendo cambios positivos en los reglamentos de Participación Ciudadana y buscando la ampliación de los Consejos Sociales, los cuáles existen con el fin de llevar una organización adecuada, donde se escuchen las necesidades de cada zona y se propongan distintos proyectos de mejora en las comunidades. El promover los Consejos Sociales, es uno de los principales objetivos del proyecto con el fin de motivar a los habitantes e invitarlos a formar parte de manera activa e involucrándose en los proyectos de su comunidad.

Identificación del problema

Uno de los principales objetivos de la Participación Ciudadana es la promoción de los Consejos Sociales, para que los ciudadanos se motiven, entren a éstos y comiencen los cambios dentro de cada zona.

El reglamento de participación Ciudadana y la información que hay acerca de la forma de llevar un Consejos Sociales están en un vocabulario bastante complejo además de ser bastante extensos y poco atractivos. Por lo que el Gobierno busca a Profesionales capacitados para realizar contenidos fáciles de entender, coherentes, concisos, llamativos y eficientes para la comprensión de cualquier ciudadano.

La identificación del problema es la delimitación clara y precisa del objeto del Proyecto de Aplicación Profesional.

Identificación de la(s) organización(es) o actores que influyen o son beneficiarios del proyecto

El gobierno de Tlajomulco ha trabajado para comenzar nuevos proyectos en los cuáles se han implementado los mecanismos de Participación Ciudadana, con el fin de tener un mayor orden y calidad de vida dentro de las diversas comunidades que habitan dentro del Municipio. También, recientemente se ha inaugurado la Escuela de Participación Ciudadana, con el objetivo de que los habitantes comiencen a informarse y a conocer los reglamentos, así como de formar parte de los cambios en sus respectivas zonas, formando así Consejos Sociales, los cuáles son las formas de organización ciudadana conformadas por representantes de las organizaciones vecinales, sectores de la sociedad, liderazgos locales del Municipio y la ciudadanía en general, con el fin de llevar a cabo proyectos que resulten necesarios para la beneficiar a su comunidad, Realizando actividades como: el cuidar la transparencia de los procesos ciudadanos, evaluar la prestación de servicios públicos, presentar denuncias y quejas, informar a las entidades gubernamentales sobre los problemas que afectan a la comunidad y Proponer soluciones y acciones para mejorar los servicios públicos y los programas de gobierno.

Dentro de los Consejos Sociales, existe una pirámide sobre la logística o división de estos dentro del Municipio de Tlajomulco, ésta funciona así:

La pirámide se despliega dentro de 6 zonas que tiene cada uno 32 subzonas y dentro de esas subzonas, nacen los fraccionamientos, agencias y delegaciones que forman en total los 596 consejos. En los que se trabaja con los 19 mecanismos de participación ciudadana.

Los Consejos Sociales, seguirán aumentando, por lo que es de gran importancia darles un seguimiento y promoverlos adecuadamente. Por lo que se busca llamar la atención de los ciudadanos, invitarlos y motivarlos a activarse y formar parte de éstas organizaciones que ayudan en gran manera al bienestar de la sociedad y de la mejora de ésta.

1.- Marco teórico – metodológico.

1.1.- ¿Qué es la comunicación estratégica?

Nosnik (1991) define a la comunicación estratégica como una forma de pensar sistémicamente en cualquier nivel, ya sea personal, grupal o social. Este pensamiento sistémico obliga a concebir el proceso de la comunicación como un sistema para lo cual se necesita estar consciente de todas las partes que la integran.

Mientras que para Garrido (2004) la comunicación estratégica está destinada a un largo plazo, donde se deben cumplir objetivos y a la vez generar una imagen y respaldar una marca para conseguir una permanencia en el tiempo, además menciona que la comunicación estratégica debe crear redes de mensajes las cuales den coherencia a la organización pero no olvidando a quien va dirigidos los mensajes.

En resumen, la comunicación estratégica es un proceso que consta en rescatar los recursos más significativos de la organización, para después traducirlos hacia un público de manera armoniosa, esto se logra diseñando las estrategias de comunicación a partir del contexto en el que el público se encuentra, siempre buscando causar una impresión, preferiblemente positiva.

Por tanto, podemos decir que para poder comprender la comunicación estratégica debemos verlo como un todo, es decir, sistémicamente. Debemos conocer a profundidad todas las partes que componen el objeto que se va a estudiar, interna y externamente. Para así, dar un diagnóstico apropiado de lo que está sucediendo. Y poder crear estrategias que se adecúen a todos los involucrados en el proyecto. Para así, implementarlas y poder conocer qué cambios positivos se han notado y cómo continuar con ellos, Así como también, reconocer qué áreas de oportunidad siguen presentes y trabajar en ellas.

A partir de estos conceptos se decidió aplicar la “Guía Práctica para Proyectos de Desarrollo: Comunicación Estratégica” Del Fondo Multilateral de Inversiones Miembro del Grupo BID” Editado en Washington D.C. en septiembre 2011, y que enmarca el proceso en un marco sobre el éxito de una estrategia de comunicación y los nueve pasos que hay que seguir.

Entre otros pasos señala que se debe:

- Seguir una metodología.
- Mantener la disciplina en la implementación.
- Conocer a fondo las percepciones de nuestras audiencias.
- Usar mensajes que sean adecuados y resuenen en nuestros públicos y
- Utilizar las herramientas que nuestras audiencias prefieran para comunicarse.

Los pasos a seguir, según el manual ya mencionado, son:

Pasos básicos.

1. Definir objetivos
2. Identificar audiencias
3. Analizar percepciones

4. Definir estrategias
5. Definir mensajes claves
6. Definir tácticas
7. Definir estructura
8. Implementar
9. Evaluar y ajustar

Los cuales se abordan a continuación.

2.- Pasos básicos: Identificar la cultura y la Identidad Organizacional de la institución con que se trabaja y contextualizar nuestra contribución.

2.1.- Misión del Gobierno de Tlajomulco

“Diseñar y aplicar programas de Asistencia Social Pública que promuevan el mejoramiento de las condiciones de vida tanto de las personas como de las familias y las comunidades del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, que se encuentran en situación de desamparo, extrema pobreza, discapacidad o vulnerabilidad física, psicológica y social”

2.2.- De los consejos sociales.

Misión

Impulsar a los ciudadanos a ejecutar las políticas públicas mediante una democracia participativa y protagónica.

Visión

Integrar instancias de participación ciudadana efectiva a nivel comunitario, formando consejos sociales. (Con esto lograremos que la misión se cumpla.)

Valores

Inclusión, corresponsabilidad, cooperación y colaboración, capacidad propositiva y argumentativa.

2.3.- Específica: de la comunicación estratégica

Misión

Construir mecanismos de comunicación efectiva entre los ciudadanos y el gobierno, para que la sociedad organizada cuente con más capacidad propositiva y de incidencia en la vida pública.

Visión

Que los consejeros sociales cuenten con metodologías, estrategias y herramientas de comunicación efectiva entre los ciudadanos y el gobierno.

Valores

Horizontalidad, comunicación equitativa, libertad de expresión, respeto a un protocolo de comunicación acordado.

3.- Comunicación Operativa

Desarrollar y dar metodología para crear un vínculo de comunicación para los coordinadores sociales. Formar a los coordinadores sociales como comunicadores estrategas, para que faciliten la interacción de los ciudadanos con el gobierno basados en el empoderamiento social.

3.1.- Estrategia de Comunicaciones

Desarrollar manejo de medios, específicamente las redes sociales: Whatsapp y Facebook. Mejorar la calidad y construcción de imágenes y gráficos. Siendo la audiencia, los integrantes de los consejos sociales.

3.2.- identificar audiencias

Nuestras audiencias fundamentales son los coordinadores sociales que median, a través de la comunicación, entre el sector público y las organizaciones ciudadanas. Están limitadas porque sus mediaciones van dirigidas a los consejos sociales para que estos los amplíen a toda la ciudadanía y se conviertan en audiencias irrestrictas.

Entre otras, las restricciones de nuestras audiencias son económicas ya que se pretende que los ciudadanos generen proyectos que sean objeto de los presupuestos participativos. También las restricciones son políticas en la medida que el municipio pretende gobernar junto con la ciudadanía. Son legales, además, porque se ajustan a un reglamentos de participación ciudadana y gobernanza.

3.3.- Legitimidad

Existen funciones que contribuyen a fortalecer la legitimidad de la comunicación del proyecto y contribuyen a promover la participación entre las audiencias involucradas. A continuación se destacan cinco funciones necesarias para aportar legitimidad.

Informar a las audiencias el objetivo sobre el proyecto, ya que de esta manera se justifican las actividades a las que están sujetos los participantes involucrados dentro

del proyecto y en un futuro servirán para evaluar las acciones, la eficacia y la productividad de los involucrados.

Ayudar a generar los consensos sociales necesarios para que éstos puedan salir adelante o se fortalezcan, ya que como se plantea en el objetivo general del proyecto, se pretende modificar y fortalecer la visión propositiva de los ciudadanos e integrarlos en la ejecución de las políticas públicas para obtener un beneficio colectivo.

Promover la imagen y la credibilidad de la institución implementadora, la índole del proyecto rescata este punto, ya que es una manera en que la institución implementadora está haciendo participe e incluyente a sus audiencias, dándole una imagen más humana y cercana, que se preocupa por integrar y ejecutar.

Generar la retroalimentación que la organización requiere por parte de la sociedad, es de suma importancia debido a que es un proyecto unilateral, tanto a las audiencias les interesa ser escuchadas y tomadas en cuenta, como a la institución le interesa que su audiencia participe para dar solución a problemáticas, que muchas veces pasan por desapercibidas.

3.4.- Preguntas clave

¿Es necesario explicar los beneficios del proyecto a diferentes audiencias involucradas y establecer un diálogo continuo con ellas?

Evidentemente las audiencias deben estar enteradas de lo que se hará, porque ellos son los elementos principales, por lo tanto, la respuesta es sí. Es necesario dar a conocer los cambios, para que todos puedan participar en las nuevas actividades. Además, es importante también establecer un diálogo que continúe aun cuando terminen los talleres para resolver dudas y para que puedan expresar cualquier inconformidad.

¿Pueden rumores, las percepciones erróneas y la falta de información sobre el alcance del proyecto afectar negativamente la ejecución del mismo?

En efecto, existen muchos problemas de comunicación dentro de la comunidad. Por lo que fue para nosotros muy importante establecer antes de iniciar el proyecto qué podíamos hacer y qué no. Establecimos fechas de entregas con base en las necesidades del equipo de los Consejos Sociales para que de esta forma pudiéramos seguir un plan acordado por ambas partes y evitar falta de información y problemas de comunicación.

¿Qué puede pasar si el proyecto no considera los intereses y las expectativas de las comunidades a las cuales se quiere llegar? ¿Qué opiniones se deben considerar?

El taller, necesariamente debe adecuarse a las necesidades de la comunidad. En nuestro caso, todo se planteó con el fin de reforzar las áreas de oportunidad en el aspecto de la comunicación interna de los Coordinadores de los Consejos Ciudadanos.

¿El proyecto espera cambiar/influenciar comportamientos?

El objetivo de este proyecto pretende mejorar la actitud de las personas y sus habilidades de comunicación. Nos parece que los comportamientos en general son buenos, sin embargo, hay aspectos que mejorar. Como puede ser hacer énfasis en la importancia del trabajo en equipo y la calidad de sus herramientas de comunicación.

¿Es necesario educar a líderes políticos acerca de las fortalezas y metas del proyecto?

Efectivamente, uno de los objetivos es darles a conocer la importancia de los temas que se trabajarán en los talleres. Que no solo sea un momento de atención a lo propuesto, sino que trascienda en sus actividades diarias y en actitudes.

¿El proyecto busca incidir en políticas públicas?

Como fin primero no. Busca empoderar a los Consejos Sociales para que éstos, a su vez, puedan llevar a cabo sus tareas con liderazgo, en las comunidades que les corresponden. Para que puedan también empoderar a los ciudadanos y así incidir en las políticas públicas. En este sentido se trata de construir las condiciones para que la sociedad sea capaz de incidir en la vida pública.

¿El proyecto requiere o depende de la participación comunitaria para lograr sus objetivos?

Sí, ya que se busca el empoderamiento en los ciudadanos y sean partícipes de esta nueva forma de organización social para que junto con el Gobierno se realicen diversas propuestas a problemáticas y se trabaje en la solución de las mismas. Los coordinadores sociales son sólo un intermediario y se encargan de crear una agenda de trabajo de la localidad que les corresponde.

¿Los beneficiarios tendrán que aprender a usar o adoptar nuevas tecnologías?

Si, los beneficiarios tienen que mantenerse informados y adaptarse a la nuevas tecnologías ya que estas pueden ser útiles herramientas, sin embargo se tiene que tomar en cuenta consejos, restricciones, normas y reglas para el buen uso de estas. Es por ello que se sugieren capacitaciones y/o difundir información de cómo hacer uso adecuado de las nuevas tecnologías. para el beneficio de la comunidad.

¿Existe desconfianza entre los distintos actores que influyen en la implementación del proyecto?

Afortunadamente todos los actores estamos en una misma dirección y gracias a los talleres, se hicieron lazos estrechos entre todos los actores. Por lo tanto, no existe espacio para la desconfianza entre nosotros. En las pláticas, se habló de liderazgo y valores que esperamos que puedan repetir cuando los miembros de los Consejos Sociales salgan a las comunidades.

¿Qué rol pueden jugar los medios de comunicación en influenciar a las comunidades sobre el proyecto?

En primera instancia, los medios de comunicación juegan un papel esencial en nuestro proyecto. Estaremos haciendo uso de las nuevas tecnologías de información para que fluya la comunicación mejor entre los miembros de los Consejos Sociales.

4.- Desarrollo del Programa

4.1- Paso 1: Definir Objetivos

Este es un paso esencial para dar a conocer qué haremos, a definir las etapas en la que consistirá en proyecto y las metas que alcanzaremos.

Operacionales	Comunicacionales
<p>Misión (¿Para qué existimos?) Nuestra misión en incidir positivamente en el proceso de empoderamiento de los ciudadanos de Tlajomulco.</p> <p>Visión (¿Qué queremos ser/lograr?) Queremos lograr que los coordinadores aprovechen al máximo sus cualidades como líderes</p> <p>Estrategia (¿Cómo?) Crear instrumentos de comunicación e impartir talleres que nos permitan darles a los coordinadores una herramienta para mejorar su labor diaria como mediadores entre gobierno y ciudadanía.</p>	<p>¿A quién queremos influir? A los coordinadores de los Consejos Ciudadanos.</p> <p>¿Cómo queremos que nos perciban? Como un grupo de estrategias que pretenden mejorar los métodos de funcionamiento laboral en el Gobierno.</p> <p>¿Para qué? Para que cada coordinador explote sus cualidades de liderazgo positivamente y que las herramientas que usen sean aprovechadas de la mejor forma.</p> <p>¿Cómo definimos el éxito? Cuando los coordinadores sociales se desempeñen positivamente con los ciudadanos y cuando los materiales de comunicación tengan mejor calidad.</p>

4.2.- Paso 2: Identificar audiencias

Una organización que aspira a conformar un buen programa de comunicaciones debe también poder identificar muy claramente a las audiencias que busca influir. (Garrido,

2004.) De todas las mencionadas a continuación, solo las resaltadas son las que tienen que ver con nuestro proyecto.

Gobierno	Medios	Sector Privado	Academia	ONG's
Nacional	Nacionales	Empresarios	Universidades	Nacionales
Local	Locales	Asociaciones	Centros de Investigación	Locales
Legislativo	Internacionales	Inversionistas	Líderes de Opinión	Internacionales
Poder Judicial	Agencias	Analistas		
Reguladores	Internet			

4.3.- Paso 3: Analizar percepciones

-Entrevistas a coordinadores sociales (análisis + conclusión)

Entrevista 1

Coordinador Social: Javier Álvarez

Zona de coordinación: Chula Vista y Alcatraces, Valles E

Cel: 3338466719

Para Javier un coordinador social es el primer contacto con el gobierno y con la ciudadanía para lograr acuerdos de acuerdo a sus necesidades. Su labor es algo que le apasiona y hace con mucho gusto ya que aprende algo diferente cada día, para él es algo indispensable hacer ciudad, organizarse y conseguir bienestar de la comunidad.

Los medios de comunicación que utilizan son:

Medios impresos como volantes, trípticos y carteles que el ayuntamiento les facilita.

Comunicación Cara a cara

Medios digitales: Mensajes de texto, Grupos en Facebook y Whatsapp de 810 integrantes.

Detección de necesidades:

1. Realizar un taller de empoderamiento ciudadano
2. Cómo convocar liderazgos
3. Cómo hacer trabajo en equipo
4. Gestionar proyectos
5. Realizar adecuadamente peticiones
6. Cómo comunicar las recomendaciones para mejorar

Entrevista 2

Coordinador Social: Humberto de León

Zona de coordinación: Zona Valles #6, (es la zona más extensa)

Para Humberto un coordinador social es el enlace entre la comunidad y el gobierno. Es maestro de preparatoria y disfruta mucho ser coordinador de la zona donde labora y lograr acuerdos para el bienestar de los demás.

Realiza múltiples disciplinas como: Monitorear situaciones vecinales Monitorear conflictos en escuelas de la zona Realizar propuestas de mejora.

Resolver problemas y enfrentarlos Es el que da la cara al gobierno Brindar atención al ciudadano.

Los medios de comunicación que utilizan son:

1. Medios impresos como volantes, trípticos y carteles situados en puntos estratégicos y transitados como tortillerías, escuelas, etc.
2. Comunicación Cara a cara
3. Medios digitales: Mensajes de texto, Grupos en Facebook y Whatsapp
4. Detección de necesidades:
5. Compartir información solo redes institucionales
6. Crear un grupo de coordinadores sociales
7. Empoderar a los ciudadanos

Entrevista 3

Coordinador Social: Leticia Mariscal Cel: 3338466719

Un coordinador social es el vínculo entre el gobierno y la ciudadanía. Le gusta mucho el contacto con los vecinos, detectar problemas para solucionarlos o encontrar una alternativa

Los medios de comunicación que utilizan son:

Medios impresos como volantes, trípticos y carteles (Mencionó que son muy pocas copias las que les brindan para poder repartirlo en distintos puntos)

Comunicación Cara a cara (ha sido la más efectiva)

Medios digitales: Mensajes de texto y Whatsapp. Ella no utiliza Facebook.

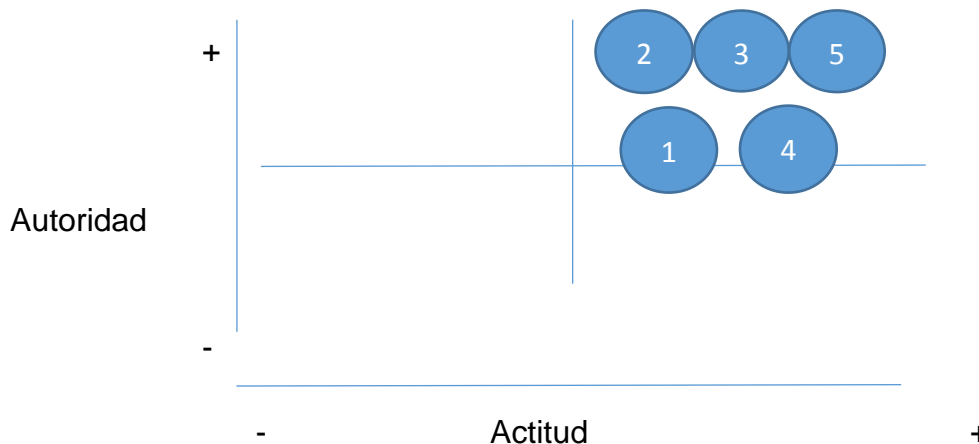
Necesidades:

1. Un mejor espacio para realizar las juntas de consejo
2. Empoderar a los ciudadanos
3. Involucrar y despertar el interés a la ciudadanía en proyectos de Tlajomulco

En este acercamiento con los coordinadores sociales nos pudimos percatar que tienen clara su función ya que todos coincidieron que son un vínculo entre los ciudadanos y el gobierno para que entre ellos puedan lograr acuerdos que resuelvan problemáticas y se den seguimiento a los procesos, sin embargo los entrevistados mencionaron que es necesario empoderar a los ciudadanos y además internamente, realizar más juntas del consejo para tener una comunicación continua y efectiva.

Mapa de actores

1. Consejos sociales
2. Coordinadores sociales
3. Coordinación de participación ciudadana: Nacho y Julián
4. Comunicación social: Denisse
5. Coordinador General de Participación Ciudadana: Omar



*Autoridad: Capacidad de influir en la autoridad de la ley.

*Actitud: Actitud frente a participación ciudadana.

(El cuadro dinámico del mapeo de actores no está aquí porque necesitamos asesorías sobre el lugar que ocupa cada uno en relación a la autoridad y la actitud)

Análisis FODA

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none">• Apoyo por parte del ayuntamiento de Tlajomulco• Entusiasmo por parte de los Coordinadores Sociales• Representan una nueva forma de organización social	<ul style="list-style-type: none">• Herramientas de comunicación como Facebook y Whatsapp• Cursos y capacitaciones para su desarrollo profesional• Juntas de trabajo para llegar a acuerdos
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none">• No todos saben utilizar las herramientas de comunicación de una manera adecuada• Resolver los problemas requiere de tiempo y organización.• Falta de empoderamiento en los ciudadanos.	<ul style="list-style-type: none">• Existen muchos problemas en las comunidades y los ciudadanos creen que es responsabilidad de los coordinadores resolverlo.

4.4.- Paso 4: Desarrollo de estrategia

En esta etapa definiremos lineamientos e ideas generales de este programa de comunicación que dependen de 3 ejes temáticos: emoción, dimensión y beneficios.

En la emoción encontramos que:

- El fin de realizar los consejos sociales es mejorar la calidad de vida de la comunidad a partir del empoderamiento ciudadano.
- Los consejos sociales están conformados por ciudadanos interesados en mejorar su comunidad y su entorno.

En la dimensión nos referimos a:

- Los coordinadores sociales son un vínculo entre los ciudadanos y el Gobierno para que puedan tener contacto, realizar propuestas, peticiones y trabajar juntos para la solución y el seguimiento de sus problemáticas.,

Los beneficios que podemos percibir son los siguientes:

- Promover la participación ciudadana en el Municipio de Tlajomulco
- Simplificar la participación de los ciudadanos
- Organización para mejorar su entorno.

4.5.- Paso 5: Creación de mensajes

“En esta etapa se busca “traducir” la información más importante del proyecto en una serie de argumentos que sean fáciles de atender.”

Con el fin de tener una mejor y mantener una estrecha comunicación entre los coordinadores sociales y la comunidad se recomienda hacer mensajes con la siguientes características:

*Claros

*Cortos

*Concisos

*Interesantes

*Sencillos

*Efectivos

Los materiales que usamos, se pensaron desde esta lógica y buscamos que contaran con todas las características mencionadas. Decidimos hacer infográficos porque son dinámicos, y porque ellos se pueden quedar con éstos para revisarlos cada vez que sea necesario. Ejemplo:

Whatsapp es una aplicación de mensajería (o chat) ágil, eficiente, accesible y con posibilidades de retroalimentación que permite enviar localización geográfica, adjuntar contactos desde la agenda, enviar fotos, vídeos, documentos y notas de voz.

La finalidad de utilizar esta herramienta de comunicación entre los coordinadores sociales es intercambiar avisos importantes como horarios de reunión, o recordatorios de cita, información útil e interesante para el beneficio del proyecto.

Se debe de poner normas y reglas en el uso de este medio para evitar malas interpretaciones y contenido obsoleto en el grupo, si no se cumplen puede afectar el desarrollo profesional y productivo del consejo.

En el caso de la fotografía es muy sencillo tratar de retratar algo o sacar una imagen. Sin embargo, es mucho más complejo de lo que realmente parece. Es importante tener en cuenta varios puntos sencillos para tomar una fotografía con la calidad debida. Un

material de comunicación fotográfica profesional debe contar los requerimientos mínimos, como lo es la composición de una fotografía.

Planteamos como uno de los objetivos una clase master de fotografía para mejorar la calidad de los materiales generados por los coordinadores sociales.

Se adjunta el infográfico de whatsapp y Facebook en donde se habla acerca de los límites, alcances y usos de estas redes que los coordinadores sociales pueden tener. Al igual se realizó un infográfico para el uso adecuado de las fotografías dentro de las redes, y su vez otorgarles las herramientas necesarias para la creación de fotos.

Cómo tomar correctamente una FOTOGRAFÍA

8 Tips Básicos para Lograrlo

A continuación se presentan 8 tips básicos para lograr una fotografía de buena calidad sin importar el dispositivo que se use.

01 Horizonte

Es muy importante para tomar fotografías de buena calidad que las líneas que aparecen, estén "derezadas". Es decir, hay que procurar que las líneas del horizonte sean paralelas a los bordes interiores y superiores de la misma.

02 Encuadres y Composición

¿Qué proporción de la escena vas a capturar en una fotografía? La respuesta está en buscar el equilibrio. En este ejemplo, se retrata a una persona, pero podría ser cualquier objeto.

03 Enfoque

Muchas veces, tomamos una fotografía y todo está borroso. Es necesario tomarse el tiempo que sea necesario para revisar que el objeto que deseamos retratar salga claro. No importa que los fondos sean borrosos, siempre y cuando el objeto a fotografiar, esté bien definido.

04 Nuestro Movimiento

Es importante que a la hora de tomar un retrato, procuremos tener el objeto enfocado y para esto, necesitamos tomarnos un par de segundos para disparar la fotografía.

05 Aprovechar Luz Natural

Nunca pierdas de vista desde donde viene la luz al tomar una fotografía. Evita que lo que vas a fotografiar se ponga a contraluz. Eres tú el que debe estar en esa posición. Si sacas la foto en interiores, posícionalate cerca de una ventana o de una fuente de luz.

06 Fotos Quemadas o Demasiado Oscuras

Nada es peor que una foto con demasiadas zonas oscuras, o quemadas por la luz. Echa un buen vistazo a lo que estás encuadrando y muévete ligeramente para ajustar la iluminación de la mejor manera posible. A veces no hay nada que hacer, pero otros un ligero cambio de encuadre mejora la foto sustancialmente. Igualmente, si crees que la imagen se ve demasiado clara, pulsa en diferentes puntos de la pantalla para tratar de compensar el exceso de luz.

07 Limpia el Lente

El lente de la cámara de tu smartphone generalmente está muy expuesto, no tiene gran protección. Entre otras cosas es susceptible a que le pongas los dedos encima. Limpia el lente con un paño de microfibra o papel kleenex en forma circular con cuidado y delicadeza.

08 Inténtalo de Nuevo

Si la fotografía no es como deseabas, no te preocupes, inténtalo una y otra vez hasta que logres la fotografía esperada.

MANERAS DE UTILIZAR FACEBOOK

NO PUBLIQUES COSAS PERSONALES EN TU PERFIL

PARA CREAR UN PERFIL PÚBLICO, CREA UN PERFIL CON TU NOMBRE

UTILIZA BUENA ORTOGRAFÍA Y NO PUBLIQUES TODO EN MAYÚSCULAS (REDACCIÓN Y ESTILO)

CONTESTAR PUBLICACIONES RELEVANTES CON TU PERFIL

VINCULA TU CORREO ELECTRÓNICO PARA QUE TE ENCUENTREN FÁCILMENTE

ADMINISTRA TUS DATOS Y ACTUALIZA TU INFORMACIÓN EN TU PERFIL

Concepto	Beneficio	Mensaje Clave	Vocero
Mejor aprovechamiento	Estar conscientes del uso de la red social Facebook	Úsalo profesionalmente	Fryda Magaña
Mejor aprovechamiento	Estar conscientes del uso de la red social Whatsapp	No es perfecto, no es la única herramienta, ni es oficial	Fryda Magaña
Calidad	Tomar mejor fotografías	Hazlo mejor, sin importar el dispositivo que tengas	Rocio Valdez

4.6.- Paso 6: Definición de iniciativas tácticas

1. El espacio se gana en la interacción cotidiana de coordinadores sociales con la ciudadanía.
2. El objetivo es que exista mayor credibilidad de los coordinadores sociales ante la ciudadanía y, por lo tanto, el gobierno. Ya que los coordinadores lo representan, siempre y cuando orienten su acción al empoderamiento. "Forma es fondo". La Credibilidad a través de la calidad y el profesionalismo de los materiales producidos de comunicación.
3. El Método que se aplicó fue el de las relaciones interpersonales tanto cara a cara como usando redes sociales como (WhatsApp, Facebook y mejoramiento de imágenes).
4. Tiene valor comunicacional en medida de que el valor es noticioso en términos de que estoy informando qué sucede y qué va a suceder y los resultados obtenidos. Además, tiene valor comunicacional porque pretende dar cuenta de lo que se ha hecho.
No solo te informa también hasta cierto punto reflexionar sobre la trascendencia de lo que ha sucedido.

Las herramientas que se utilizaron no fueron de relaciones públicas ni publicidad. Fueron de comunicación interpersonal. Para eso usamos entrevistas semiestructuradas diseño de mensajes en Whatsapp, discusión y análisis en grupos, construcción de mensajes comunicacionales de carácter horizontal que permitió por un lado definir el perfil del coordinador social, mejorar el aprovechamiento de medios de comunicación cotidiana en redes, establecer reglas del juego construidas colectivamente para su uso. Y definiendo los contenidos y su sentido. ¿Para qué comunicar?

4.7.- Paso 7: Definición de estructura

En este caso, lo que se hizo fue reportar de manera horizontal entre los coordinadores sociales y a su vez les comunican a los directores y al coordinador General. Se diseñó una plataforma de comunicación horizontal y estos a su vez comunican desde abajo hacia arriba. Que fluye de abajo hacia arriba, es un planteamiento táctico y diferente, no es una estructura vertical que comunica de arriba a abajo. La línea de autoridad está invertida porque los de abajo les comunican a los de arriba, pero en primera instancia, lo hacen horizontalmente primero.

4.8.- Paso 8: Implementación

Planeamos e implementamos un taller que habla sobre lo que debe hacer un coordinador social haciendo énfasis en el empoderamiento en la comunicación social, en que son facilitadores de la comunicación de ciudadanía: Construcción de ciudadanía al empoderarlos.

Actividad	Fecha de Realización	Responsable
1. Entrevistas con 5 coordinadores		Sandra Fryda
2. Planear un taller para remediar las áreas de oportunidad encontradas		Sandra Tanya Fryda Rocio
3. Generación de material didáctico para el taller y se planear actividades de reflexión		Rocio Fryda Sandra Ana Paula
4. Impartición de taller		Sandra

Derivado del taller se elaboró un infográfico sobre las funciones de los coordinadores sociales, que se muestra a continuación:



Para promover la participación activa en la resolución de problemáticas sociales relevantes e impulsar las ideas innovadoras que surgen en cada comunidad



4.9.- Paso 9: Revisión y ajuste de estrategias

Propuesta de continuidad

¿Cómo garantizamos que trascienda la estrategia de comunicación que propusimos?

Los materiales que elegimos se entregarán en digital, y pueden ser impresos por lo que pueden reproducirse muchas veces. Se busca que el taller cree un cambio en los coordinadores sociales y que éstos a su vez lo repliquen en la ciudadanía.

5.- Aprendizajes Grupales.

Fue una experiencia muy enriquecedora, el poder trabajar con un equipo interdisciplinarios.

Logramos crear un espacio en donde pudimos poner ideas en común, generar debates, expresar puntos de vista diferentes y similares, siempre teniendo nuestro objetivo en mente.

Las competencias que más desarrollamos y pusimos a prueba fueron las siguientes: creación de ideas innovadoras, trabajo en equipo, estrategias de comunicación y diálogo, liderazgo, organización, e implementación de estrategias.

Durante el desarrollo del proyecto, entendimos un poco más las estrategias políticas que se implementan hacia los ciudadanos, mediante un contexto sociopolítico, en el cual tuvimos la oportunidad de crear redes de comunicación.

Este tipo de proyectos sociales, nos deja un gran aprendizaje y satisfacción al poder aportar nuestros conocimientos, para ayudar y buscar la mejora de un grupo social.

Como equipo, después de esta experiencia, nos sentimos con la capacidad de implementar estrategias adecuadas a los diferentes proyectos que se nos presenten en la vida profesional y poder tomar decisiones de manera adecuada y enfocadas a un objetivo en específico.

Agradecemos la oportunidad que nos brindaron de poder innovar e implementar nuestras estrategias metodológicas prácticas y dinámicas dentro del área de participación ciudadana.

Por lo cual logramos resultados significativos para el empoderamiento de los coordinadores, con el beneficio de que sea transmitido hacia los ciudadanos. Por lo

cual esperamos que se le de continuidad a las propuestas realizadas, para generar un cambio en la manera de la interacción entre gobierno-ciudadanos.

Este proyecto nos dio oportunidad de conocer comunidades, personas, y problemáticas, de las cuales en algunos casos no teníamos conocimientos, y así poder buscar ideas creativas, desde nuestra profesión.

Por lo cual podemos concluir que nos llevamos aprendizajes muy valiosos, para aplicarlos en nuestra vida personal y profesional.

6.- Aprendizajes Individuales:

Ana Paula Lares

En el PAP nos enfocamos en crear metodologías, estrategias y herramientas para que los consejeros sociales puedan tener una comunicación efectiva entre ciudadanos y gobierno. Para llegar a estas conclusiones hicimos una investigación en donde descubrimos que es lo que necesitaban y desarrollamos las metodologías enfocadas a crear un vínculo de comunicación para los coordinadores, formándolos como comunicadores estrategas, todo esto con el fin de facilitar la interacción de los ciudadanos con el gobierno, basados en el empoderamiento social.

En mi opinión para que este proyecto siga funcionando y siga ganando peso en credibilidad, se tiene que hacer siempre participe a los ciudadanos e incluirlos, siempre tiene que existir una retroalimentación por parte de los ciudadanos y respuesta del gobierno, ya que hablamos de un proyecto unilateral.

Los talleres que realizamos sirvieron para hacer lazos de confianza entre los coordinadores, tocamos temas de liderazgo y valores para que los coordinadores sociales salgan y den ejemplo de lo visto en los talleres, ya que ellos son los líderes.

Es una cadena en la que todos los eslabones son importantes y sobre todo que estén conectados, en este caso es la comunicación la que ayuda a mantener todo unido y en la misma dirección, la cual es el empoderamiento social, el trabajo en equipo.

Rocío Valdez

Entre los aprendizajes más importantes que obtuve en este Proyecto, me parece importante rescatar que existen varios grupos sociales que están influyendo positivamente para cambiar las formas hegemónicas de gobierno. Es un sector económicamente desprotegido del gobierno el que está trabajando de la mano de él mismo, para mejorar la calidad de vida de las comunidades en las que viven.

En este Proyecto puse mis saberes profesionales a prueba. En mi carrera he desarrollado la capacidad de diagnosticar cómo fluye la comunicación dentro y fuera de las empresas. Esto, me fue muy útil para conocer cuáles eran las áreas de oportunidad de los Consejos Sociales del Gobierno de Tlajomulco. Una vez listo el diagnóstico, pudimos plantear una estrategia para mejorar el funcionamiento de los Consejos y por ende, su relación con el Gobierno.

Tras terminar este proyecto me siento capaz de preparar un proyecto, de dirigirlo con base en objetivos, de tomar decisiones, hacer el seguimiento y evaluar su puesta en práctica de manera eficaz, con impacto social. Cuando iniciamos el proyecto este semestre, nos dimos cuenta que había muchísimas formas en las que podrían incidir en los Consejos Sociales, sin embargo, por cuestiones de tiempo tuvimos que hacer una de prioridades y hablarlo con ellos para estar de acuerdo. A su vez, hicimos un listado de fechas para saber qué teníamos que entregar en qué momento.

Me pareció que fue un acierto poder dialogar qué si podíamos hacer y qué no y fijar una meta en un punto medio que nos funcionara a ambos. en mi caso, me enfoqué en generar un material de comunicación que fuera replicable, como lo es en este caso un infográfico. Puse especial atención en el lenguaje que utilicé, en qué fuera dinámico, comprensible y atractivo a la vista.

Los grupos sociales que se vieron beneficiados con el Proyecto, fueron los ciudadanos de Tlajomulco de Zúñiga porque a través de un mejoramiento en los Consejos de Participación Ciudadana, ellos empoderarse y dar a conocer las necesidades que tienen y que estas se puedan satisfacer con eficacia y eficiencia.

Sandra Jiménez García

Este proyecto me gustó mucho, ya que fue un equipo de trabajo interdisciplinario, en el cual apliqué mis habilidades de comunicación estratégica aprendidas durante mi carrera, y los pude aplicar en un proyecto social, el cual busca la mejora de treinta y dos comunidades, mediante la interacción entre los coordinadores sociales, y los encargados del área de participación ciudadana dentro del ayuntamiento.

Cuando yo inicié este proyecto no imaginé la cantidad de emociones y aprendizajes que tendría, ya que pensé que solo sería trabajo con los funcionarios de gobierno, pero me encantó trabajar con los responsables de las treinta y dos comunidades, poniendo a prueba nuevas habilidades de liderazgo, organización y trabajo en equipo, ya que desarrollamos e impartimos un taller para treinta y dos personas, con ideologías

diferentes y problemáticas muy fuertes por la inseguridad que se vive en cada comunidad. Por lo cual me llevo una riqueza inmensa de nuevos aprendizajes sociales y profesionales.

Gracias a este proyecto tengo un curriculum más amplio, y me siento con la plena seguridad que desarrolle habilidades de comunicación, organización, liderazgo, y dirección. Al igual aprendí a escuchar a las personas de una manera más detallada, y de alguna manera interpretar las cosas que no pueden decir por miedo a ser juzgados.

Me llevo la satisfacción de haber desarrollado estrategias y herramientas de comunicación útiles eficientes y eficaces para el gobierno y los coordinadores, ya que el principal objetivo es que les sea de utilidad a ellos.

Me da gusto conocer que en algunos casos la manera de hacer gobierno y redes este cambiando, ya que se preocupan por escuchar la voz de los ciudadanos, y con estos proyectos vamos formando una cadena de buenas acciones y herramientas para y ayudar a nuestro país en un aspecto social, político y económico.

En este proyecto tuve que tomar decisiones pensando en que fueran funcionales para ambas partes y buscaran la mejora de las personas para las que estaba trabajando, y en todas las ocasiones las propuestas las fundamentamos con base a la información obtenida mediante las entrevistas y cuestionarios. Por lo cual también aprendí a decir de mediar y decir de manera prudente las cosas que no se estaban realizando de manera correcta. Generando un diálogo abierto y democrático.

Me voy muy contenta y satisfecha de haber tenido la oportunidad de participar en este proyecto de aplicación profesional, y con la certeza de que realice un trabajo profesional.

Fryda Magaña Flores

Mi experiencia en la segunda etapa de PAP fue muy enriquecedora tanto en el ámbito profesional como en lo personal ya que reflexione sobre la importancia de tejer red en comunidad y llegar acuerdos a través de estrategias de comunicación para el bienestar del proyecto y de los integrantes que lo forman.

Aplicar y proponer estrategias en este proyecto tan interesante e importante para el ayuntamiento de Tlajomulco fue muy satisfactorio por qué puse en práctica lo que he aprendido en la carrera y obtuve nuevos aprendizajes en el ámbito de la comunicación interna y estratégica. Crear reuniones y contenido visual para los coordinadores fue de

las partes que más me gustaron ya que me permitieron conocer las necesidades y hacer un diagnóstico de mejora para el proyecto.

Tanya Caballero Sevilla

Me siento satisfecha con la experiencia que generé durante la duración de este proyecto de aplicación profesional de diseño de políticas públicas. Considero que al trabajar en un escenario fuera de la institución universitaria me ayudó a aprender a desenvolverme y expresarme dentro de un campo profesional, me gustó la libertad con la que se nos permitió trabajar, desde la propuesta hasta la acción no existió una actitud negativa y autoritaria, tanto por parte del profesor, como del actor involucrado, en este caso, el gobierno de Tlajomulco.

Dentro de los aprendizajes de este proyecto, destaco los más valiosos para mi, que fueron la autonomía para actuar, esto implica el disponer y organizar mi tiempo de una manera adecuada, la interacción con un grupo de trabajo, así como también con una institución a quien se debe de responder y dar resultados, el desarrollar la capacidad de una comunicación asertiva involucrando más actores ajenos a mi. Profesionalmente hablando, como licenciada en diseño, aprendí factores que me faltaban afinar, como lo es la síntesis de información y la traducción de esta a un lenguaje gráfico, el mejorar mi redacción y ortografía para comunicarme por medios escritos, el funcionamiento y las bases para compartir mis conocimientos (implementación de un taller), la manera de escuchar, proponer y negociar con un cliente (participar en juntas de trabajo).

Creo que este proyecto fue una buena oportunidad para abrir mis expectativas, generar conocimientos y acercarme más a lo que es un ambiente profesional, rescato la valiosa experiencia de participar en un ambiente multidisciplinario, considero que es una forma en donde el trabajo y el resultado fueron mejores y mejor elaborados.

7.- Conclusiones.

Se logró incidir en los coordinadores sociales, generando trabajo en equipo, con base en el mutuo reconocimiento, para generar un equipo integro de trabajo entre ellos. Y a la vez resaltar que son el uno de los recursos más significativos para establecer comunicación con los ciudadanos.

Se obtuvo información significativa, que nos permitió definir el quehacer de los coordinadores sociales, y generar propuestas para mejorar sus actividades diarias. Mediante la democracia y construcción junto con el ayuntamiento.

Se reconocieron los estilos de liderazgo dominantes y elección del modelo democrático. Para que se los coordinadores sociales puedan aplicar este modelo en sus comunidades, y a su vez, compartieron y aprendieron de las experiencias de otros al aplicarlo.

Se establecieron las pautas para el manejo de redes a través de Facebook, Whatsapp, e imágenes, mediante el taller y trabajo dinámico, lo cual causó unión entre ellos.

Los coordinadores sociales plasmaron gráficamente la situación actual de las comunidades con que interactúan, y algunos el perfil ideal, para seguir mejorando continuamente y poder llegar a el éxito.

Este taller nos dio la oportunidad de recopilar información para generar propuestas con verdadero impacto social y eficiente para los ciudadanos y el ayuntamiento.

8.- Recomendaciones.

Nuestras recomendaciones van enfocadas al ayuntamiento y a los coordinadores , ya que detectamos que se les debe de dar soporte y seguimiento adecuado para que puedan desarrollar sus actividades.

- Propuesta de un curso de ortografía y redacción impartido para todos los consejeros, en el cual aprendan las bases para crear documentos sin faltas de ortografía y con buena redacción, ya que se detectaron demasiados errores a la hora de escribir y expresar sus ideas.
- Juntas periódicas dentro del CAT en donde participen los directores y coordinadores sociales para que reciban retroalimentación de ambas partes, acuerdos, preguntas etc.

- Establecer la minuta de las juntas periódicas, ya que se necesita un orden y temas previos a tratar, porque los treinta y dos coordinadores tienen casos diferentes a resolver.
- Dentro de las juntas periódicas, se propone que se reconozcan las buenas prácticas de los coordinadores sociales, promoviendo la participación. Ya que detectamos que muchos de ellos realizan muy buenas prácticas de organización, que no son reconocidas, ni compartidas para que los demás consejeros las puedan aplicar.
- Crear herramientas y formatos para facilitar el trabajo de los coordinadores sociales, ya que ellos no tienen establecida la manera de actuar, dar seguimiento a un reporte, ni entregar de manera ordenada la información.
- Impartir Talleres con personas externas e internas, para que los coordinadores sociales tengan claras las instancias a las que se deben dirigir, para solicitar ayuda a sus casos y detectar si se debe acudir con de manera municipal, estatal o federal.
- Retroalimentación y reconocimiento continuo justo y equitativo. Ya que se detectaron dos tipos de ideologías dentro de los coordinadores, la del protagonista y el que deja que el ciudadano sea el protagonista, por lo tanto en algunas ocasiones no se reconoce a todas las personas por igual.
- Solicitar apoyo al responsable de redes sociales, para comunicar de manera visual e interactiva los pedimentos y avisos del gobierno hacia los coordinadores, mediante las redes creadas en el taller.
- Buscar la impartición de talleres por diferentes dependencias, sobre temas relevantes de acuerdo a las necesidades de los coordinadores por ejemplo: La procuraduría social, para tratar los temas de seguridad, y organización vecinal. Ya que se detectó que se imparten talleres, pero no con base en las necesidades de las comunidades.
- Brindarles tiempo y espacio a los coordinadores para crear documentos y herramientas que les faciliten el flujo de información hacia el gobierno y con los ciudadanos. Ya que son personas capaces, que pueden generar ideas creativas para mejorar su trabajo ya que ellos son los expertos.

- Generar dinámicas mediante los coordinadores, para que les transmitan a los ciudadanos que no todo es queja, y que también se pueden proponer ideas positivas y participativas.
- Sistematizar y documentar las buenas prácticas de los coordinadores sociales. Mediante manuales que sean institucionalizados por el ayuntamiento.

Temas a resolver en la relación gobierno-ciudadanía.

Se propone que el gobierno realice programas para los ciudadanos, en donde se enfoque en los siguientes temas, que fueron detectados mediante los coordinadores:

- Recuperar la credibilidad del ciudadano hacia el gobierno.
- Generar sentido de pertenencia, en los ciudadanos y los coordinadores sociales.
- Reducir apatía entre los ciudadanos

9.- Bibliografía

Garrido, F. J. (2004). Comunicación estratégica: las claves de la comunicación empresarial en el Siglo XXI. Barcelona: Ediciones Gestión 2000.

Nosnik, A. (1991). El análisis de Sistemas de Comunicación en las organizaciones. en Fernández, C. (Comp). La comunicación en las organizaciones. México: Trillas.

Gamboa, Juan Carlos, Comunicación Estratégica, Guía práctica para proyectos de desarrollo, Development Communications Consultants, Washington D.C.; septiembre 2011.

<http://olddif.tlajomulco.gob.mx/mision>