

Mtra. María de Jesús Gómez Cruz
Directora de la División y Artes para el
Diseño UAM Xochimilco

INFORME FINAL DE SERVICIO SOCIAL

Secretaría de Hacienda y Crédito Público

Subdirección de Servicios de información

Periodo: **01 de junio al 03 de Diciembre de 2012**

Proyecto: **“Difusión Interna”**

Clave: **XCAD000239**

Responsable del proyecto: **Ing. Guillermo Canseco Navarrete**

Erick Gerardo Ramírez Barbosa Matrícula: **203215119**

Licenciatura: **Diseño de la Comunicación Gráfica**

División de Ciencias y Artes para el Diseño

Asesor Interno: **Roberto Antonio Padilla Sobrado**

Tel. 5581 2088

Cel. 55 1401 6813

Correo electrónico: vikdrago@hotmail.com

INTRODUCCION

El servicio social es una actividad formativa y de servicio, es decir, por un lado afirma y amplía la información académica del estudiante y además permite fomentar en él una conciencia de solidaridad con la sociedad.

El Servicio Social como estrategia educativa en su más amplio sentido, es una práctica comprometida con la sociedad que permite consolidar la formación y es también un factor estratégico en la tarea de impulsar el desarrollo personal, académico y profesional; así como para mejorar los mecanismos de introducción al campo laboral, propiciando mayores oportunidades para un desarrollo individual y comunitario.

El proyecto de “Difusión Interna” es el programa de servicio social dirigido por el Ing. Guillermo Canseco Navarrete, Subdirector de Servicios de información de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, el cual cuenta con diversas áreas administrativas y operativas para desarrollar e impulsar este proyecto, donde se informa al personal interno, así como a la sociedad sobre los eventos de la institución gubernamental, así como programas de difusión interna y formativos para el personal, haciendo de este programa un aspecto esencial en la comunicación interna y externa de la Secretaría.

El área de Servicios de Información donde se presentó y desarrollo la práctica del servicio social se da como parte del compromiso que se hace con la Universidad Autónoma Metropolitana unidad Xochimilco a través de la Promotoría de Proyectos de Servicio Social del departamento de Ciencias y Artes para el Diseño.

OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Como parte del desarrollo académico y por convicción personal, era indispensable realizar el servicio social en una institución promotora la comunicación, donde se pudiera aplicar y desarrollar los métodos aprendidos en la carrea de Diseño de la Comunicación Gráfica, haciendo el uso de la retórica una parte fundamental del proceso de trabajo para la elaboración de diversos materiales gráficos, así como aplicar las diversas técnicas desarrolladas a lo largo de mis estudios profesionales, esto con el fin de dirigirme al público específico, obteniendo así, satisfactorios resultados entre la comunicación gráfica y el prestador del servicio.

Un punto de especial interés era el desenvolverme con numerosos grupos de personas, involucradas en diversas actividades pero con un mismo fin, observar y analizar el campo laboral donde la cooperación y la coordinación desempeñan un papel fundamental para obtener excelentes resultados. Siendo el área operativa una opción ideal para mis intereses y desarrollo personal y profesional. Involucrándome y mejorando mi practica de socializar y desarrollar mejores proyectos colectivos conjugando a los involucrados como un todo.

METODOLOGÍA

La metodología es una pieza esencial de toda investigación que permite sistematizar los procedimientos y técnicas que se requieren para concretar el desafío. Sin embargo al iniciar el proyecto no se planteó esta pregunta como tal pero se hicieron claras ciertas acciones que ayudarían a mis objetivos iniciales, como era la observación de las tareas a realizar y asignadas por los enlaces del proyecto, realizarlas con rapidez y eficiencia según lo solicitado, proponer y mejorar los procedimientos realizados, hacer pruebas y elaborar propuestas de forma comparativa para hacer más eficientes las actividades; finalmente evaluar los resultados y comparar con las demás propuestas para poder elegir las más adecuada a las necesidades enriqueciéndola con los comentarios y experiencias de los involucrados.

ACTIVIDADES REALIZADAS

1. Auxiliar en el diseño de propuestas de material de difusión, esto con la finalidad de mejorar la imagen gráfica en cada uno de los recursos tanto impresos como digitales que se requerían en el proyecto.
2. Elaborar las diferentes aplicaciones de material de difusión, donde la metodología comentada con anterioridad formó parte fundamental para concretar propuestas gráficas y de comunicación que eran requeridos.
3. Aporte de elementos gráficos para la comunicación interna en los

diversos canales informativos y de difusión de la Secretaría, propiciando la elaboración de procesos del diseño que fueran capaces de crear conceptos de comunicación gráfica.

4. Elaboración de presentaciones ejecutivas para la Secretaría de Hacienda y Crédito Público en los diferentes eventos masivos de la misma, sirviendo como apoyo los fundamentos retóricos para la elaboración de materiales interactivos que acercarán al público con los intereses de la Secretaría.
5. Crear proyectos internos de materiales de apoyo al personal, reafirmando así el compromiso que tiene el sector público con los trabajadores y sus necesidades, es por esto que la formación académica basada en el sistema modular sirvió como apoyo en la realización de proyectos útiles.
6. Diseño y mantenimiento de la identidad gráfica, utilizando los principios básicos de los conceptos de diseño que da cimiento a los proyectos multidisciplinarios enfocados al posicionamiento de la imagen gráfica.

Diseño gráfico y editorial para la Intranet

Antes de realizar algún elemento gráfico como recurso de comunicación, era necesario definir con los responsables de la Subdirección de Servicios de Información el papel de la comunicación interna en la Secretaría ya que ésta es una herramienta esencial para el trabajador.

Es así que en el proceso de información y documentación se me hizo constar que la comunicación interna nace como respuesta a las nuevas necesidades de la Secretaría para motivar a su equipo humano y retener a los mejores en un entorno empresarial donde el cambio es cada vez más rápido.

Para aumentar la eficacia del personal era necesario hacerlos sentir a gusto e integrados dentro de la Secretaría con los mensajes e información clara. Que cada uno de estos mensaje gráficos reflejaran la pertinencia a su misión, su filosofía, sus valores, su estrategia, reduciendo la incertidumbre, un elemento muy peligroso para la Secretaría.

Por ello, transmitir mensajes corporativos e informar sobre lo que ocurre dentro de la Secretaría, motivar y establecer una línea de comunicación eficaz entre los empleados, la dirección y los diferentes departamentos de la misma son algunos de los objetivos que se lograron concretar en el servicio social prestado.

El elemento principal y uno de los canales utilizados en este servicio fue la utilización de la INTRANET, la cual es una red de comunicación dentro de la Secretaría. Su ventaja principal es ser un medio rápido e instantáneo con disponibilidad inmediata de la información, material compartido o base de datos. Esta red comunica a cada uno de los empleados por medio de su correo electrónico y una página web.

El trabajo consistió en diseñar con lo antes mencionado, material gráfico y editorial como banners para web, postales, ilustraciones, documentos, folletos, flyers. El proceso de diseño se basó en dar identidad a la intranet, homogenizando los elementos gráficos conforme indica el manual de identidad gráfica de la Secretaría, ya que presentaba un desorden en la jerarquización de la información gráfica, así como la errónea aplicación de los colores y tipografía institucional.

Es por esto que se rediseña la Intranet la cual tuvo un proceso de diseño alrededor de un mes, en el cual se presentaron diversas propuestas de diseño, aplicando herramientas de diagramación y conceptualización gráfica como el uso de elementos web: landing pages, mailing, newsletter, elementos que refrescaron el portal, haciendo más dinámico e interesante el mismo.

En conjunto con el departamento de programación se pudo concretar esta actualización. Asimismo, se diseñaron planitllas de diseño para información interna como: eventos, felicitaciones, cursos, promociones, activaciones, que son de uso frecuente en la Secretaría.

Diseño editorial para manuales

Uno de los trabajos realizados durante el servicio social en la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, fue el rediseñar la identidad corporativa de la Subdirección de Servicios de Información, misma que siguió los lineamientos del manual de identidad de la dependencia gubernamental,

esto por la necesidad de mejorar el impacto visual de los documentos e información que se genera dentro de la subdirección.

Partiendo del análisis del manual de identidad y de las necesidades de mejoramiento gráfico, propuse diversos ajustes a la imagen en aplicaciones de diseño como lo fueron, hojas membretadas, tarjetas de presentación, firmas digitales para correo electrónico, catálogos y manuales informativos y procedimientos.

El proceso de diseño consistió en diagramar cada una de las aplicaciones en sus diversos formatos ya que el material que se tenía carecía de este proceso por lo cual no se llevaba adecuadamente la identidad corporativa. Además se unificaron los criterios de utilización del logotipo y los colores, tanto en escalas como en legibilidad dentro de las aplicaciones. El uso de la adecuada paleta de colores crea un balance en las composiciones y responde a una necesidad de lectura y contraste. Generando con esto una pertenencia adecuada a la imagen que proyecta la Secretaría.

Un elemento importante en todos los materiales de comunicación de la Secretaría fue el uso correcto de la tipografía institucional que aplicada correctamente destaca por su neutralidad en los mensajes, además de otorgar variaciones de pesos (grosos) suficientes para crear jerarquías gráficas en los mensajes, que se complementan perfectamente con los colores.

Con el uso tipográfico adecuado se facilita la lectura y versatilidad de los textos. La composición del mensaje gráfico como ya se menciono con anterioridad se dio por la necesidad de conseguir una pertinente diagramación misma que después de un proceso creativo se definió con la jerarquización de las imágenes y textos quedando de la siguiente manera. (Anexo1)

Un problema detectado fue que las imágenes no eran coherentes con la idea a transmitir. Por lo cual se sugirió que se debe proporcionar al espectador un nuevo canal por el cual recibir el mensaje: El canal visual. Si un mensaje dice una cosa y la imagen que se proyecta a su lado dice otra muy distinta, el receptor detecta la incongruencia y centra su interés en resolver el conflicto dejando de atender el mensaje central. Aquello que se proyecta debe estar en consonancia con lo que decimos, amplificando así el alcance de nuestro mensaje. Una vez concretada esta sugerencia fue mucho más fácil generar los mensajes de comunicación para los

empleados.

Para el uso de la imagen se definió el tamaño óptimo para ser utilizadas correctamente. Esto significa que no debían tener dimensiones ni demasiado pequeñas ni demasiado grandes. En el primer caso corremos el riesgo de que al imprimir o ser presentadas, las imágenes salgan pixeleadas, dejando ver a los trabajadores la mala calidad de la imagen. En el segundo caso, un excesivo tamaño de la imagen puede influir en el peso del archivo final.

Videos Institucionales

Los videos institucionales son de suma importancia para la dependencia son un soporte audiovisual que contiene la presentación de la Secretaría junto con una serie de informaciones básicas de la misma, que variarán según el diseño conceptual que se haya aplicado en cada caso. En principio, pretende aprovechar el carácter más atractivo y de más fácil asimilación del código audiovisual para transmitir una imagen de la dependencia que resultaría más complejo difundir a través de otros soportes escritos o gráficos.

Durante mi estancia en el servicio social realice un videos institucional, para reconocer el trabajo de los empleados por años de servicios en la Secretaría, por lo cual diseñe el guión gráfico para dicha presentación, el cual consistió en hacer una breve presentación de la dependencia, así como su cercanía con los trabajadores, esto se pudo llevar acabo recopilando información atractiva y verás de los logros de ésta y su empoderamiento con los trabajadores.

En seguida, definí los criterios de diseño con base al manual de identidad gráfica pero aportando un concepto mas solemne y refinado acorde a la ocasión. Su utilizaron colores sobrios que no opacarán tanto al nombre de las personas reconocidas, así como sus fotografías personales.

El uso de cortinillas introductorias resalto el trabajo de diseño, ya que en lo general las presentaciones siempre eran realizadas en power point, así mismo la realización de plantillas para facilitar el trabajo de edición y compilación de la información proporcionada por el área correspondiente.

Para la entrega final del video realice una prueba en el lugar del evento, siendo parte de las opiniones de proyección, iluminación y sonido del mismo, esto con el fin de poder hacer correcciones al diseño, mismas que no fueron necesarias.

Página web de estancias infantiles y guarderías

Dentro del trabajo realizado en el servicio social realice el proyecto de una página web de localización de guarderías e instancias infantiles de la SEDESOL dentro del Distrito Federal para trabajadores de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, dicho proyecto surgió por la necesidad de que los trabajadores por medio de la Intranet tuvieran conocimiento de estos espacios de apoyo para sus hijos.

El primer paso fue realizar una búsqueda detallada de las guarderías y estancias por medio de google maps, esto para verificar que las direcciones proporcionadas por SEDESOL coincidían, aunado a esto se hizo la recopilación de imágenes de dichos centros para utilizarlos en la página web, así como la ubicación geográfica de los mismos para realizar un mapa detallado que fuera útil en la geolocalización.

Teniendo la información completa, se realizó la estructuración de la página, la cual sólo se basó en tres páginas, el home con una breve introducción al programa de estancias y guarderías de la SEDESOL, la hoja de las estancias infantiles en la cual se dividieron por zonas circundantes a las diferentes instalaciones de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público en el Distrito Federal teniendo seis subdivisiones para los edificios de: Constituyentes, Coyoacán, Guatemala, Insurgentes Sur I, Insurgentes Sur II, La Virgen, Legaria y Palacio Nacional. Y por último la hoja de contacto e informes de la SEDESOL.

Para el proceso creativo, se manejaron los estilos gráficos y tipográficos del manual de identidad de la Secretaría, esto con el fin de no perder vinculación a la página principal de la dependencia, así como la Intranet. Se diseñó una retícula en la cual el aspecto visual prevaleciera sobre los textos, en un porcentaje de 70-30, ya que al contener el sitio demasiada información resultaría tedioso para el empleado la lectura.

El desarrollo de la página web se diseñó en dreamweaver, ya que proporciona las herramientas necesarias para contener la información

requerida y al final del servicio social la dependencia pudiera dar mantenimiento sin tener complicaciones en la programación o modificación del diseño. El primer proceso fue la reticulación de la página, dando amplio margen a las imágenes y fotografías, subsecuentemente se realizó el diseño de botones y elementos gráficos de la página.

Una vez teniendo la maqueta principal, se trabajó con el tamaño, peso y retoque de imágenes para lograr un equilibrio y contraste de color adecuado al formato de la página. Asimismo se realizaron las fichas técnico-informativas de las diferentes estancias y guarderías, mismas que fueron colocadas en ventanas pop over, para mejor rendimiento y aprovechamiento del sitio. En dichas fichas se colocó un link a la geolocalización de los lugares por medio de google maps, donde se tuvo que recolectar las coordenadas y vincular la dirección a la ficha técnica antes mencionada. (Anexo2)

OBJETIVOS Y METAS ALCANZADAS

Una vez que ha concluido el servicio social en la Secretaría de Hacienda y Crédito Público confirmo un crecimiento de manera personal y profesional con un gran equipo de trabajo, siendo una experiencia satisfactoria y muy estimulante el acercamiento al ámbito laboral, enfrentarme a problemas reales y solucionarlos de manera colectiva enriquece mi concepción del desarrollo de mis actividades como individuo, pero más allá, del trabajo colectivo.

El realizar satisfactoriamente cada uno de los proyectos que se me encomendaron forjaron mi seguridad y profesionalismo frente a las necesidades que se generaron en el servicio social genera una amplia expectativa a mi futuro profesional y laboral, sabiendo que las bases teóricas y prácticas aprendidas a lo largo de la carrera en Diseño de la Comunicación Gráfica son y seguirán siendo el eje de proyección de mi vida profesional.

RESULTADOS Y CONCLUSIONES

Durante mi estancia en el servicio social y elaborando satisfactoriamente los proyectos que se me encomendaron puedo concluir que la comunicación interna desempeña un rol protagonista en la estrategia de las

organizaciones, impacta directamente sobre la gestión diaria y en los resultados finales de la dependencia ya que reduce la conflictividad y mejora el clima laboral.

Donde el diseño ejerce un papel importante y decisivo para que ésta se lleve a cabo, al final el mensaje escrito en cualquier medio, carece de jerarquía si no es acompañado de un mensaje gráfico que lo refuerce.

Por esto los trabajos de diseño implementados en el servicio social fueron enfocados a complementar el sentido gráfico con el comunicacional, forjando conceptos aprendidos durante la carrera en Diseño de la Comunicación Gráfica, haciendo premisa el compromiso del diseño con los agentes que interactúan con él.

Todos y cada uno de los trabajos fueron realizados bajo el sistema modular de la UAM unidad Xochimilco, donde el “proyecto” es el eje del diseño ya que sigue una metodología con la cual se resuelven problemas de comunicación o identificación gráfica de marcas, empresas, negocios o en este caso una dependencia de gobierno.

En este proceso de trabajo me pude vincular a las formas y medios de trabajo que se ejercen en el sector gubernamental, mismo que tiene deficiencias propias de la burocracia, pero que sin duda fomentan un orden y trabajo de metas y resultados que en cierta medida contribuyen al profesionalismo de los individuos.

Es por esto que concluir con el servicio social da herramientas de inducción laboral, donde la relación interpersonal, el trabajo multidisciplinario, y la elaboración de proyectos forjan el sentido de trabajo responsable, eficaz y útil en el sector que se desempeña.

RECOMENDACIONES

Con base a la experiencia conseguida y los métodos de realización de mi servicio social me permito elaborar las siguientes recomendaciones:

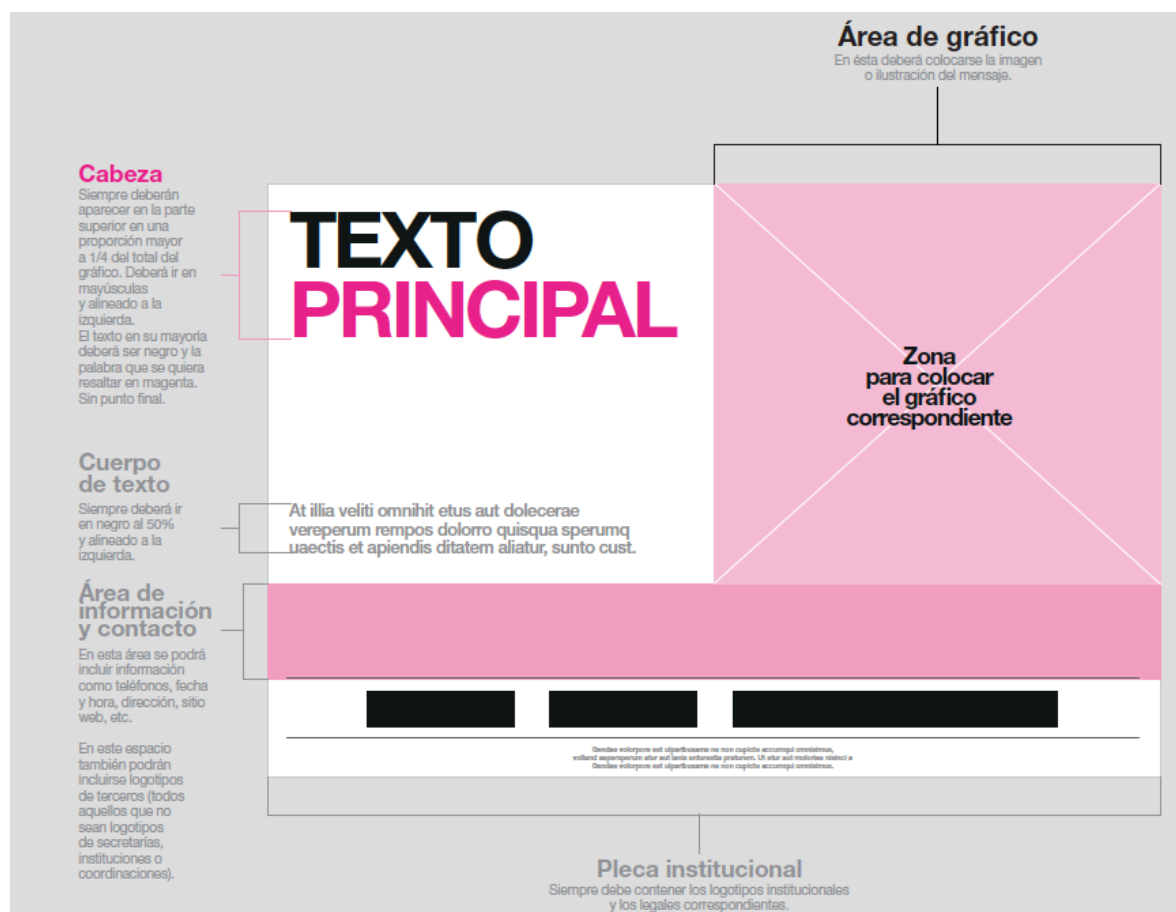
. La dependencia carece de las herramientas de software necesarias para desarrollar un trabajo profesional, por lo que deben tomar en cuenta las necesidades de sus áreas para un mejor aprovechamiento laboral, esto

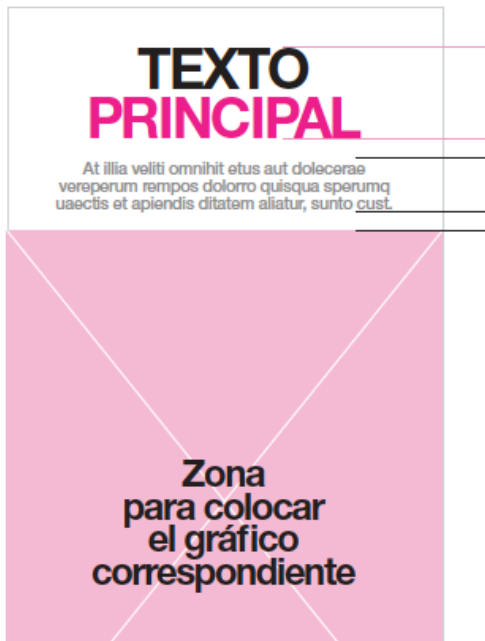
porque no se diseña en programas de diseño, lo cual hace más complejo y tardío el trabajo. Teniendo que hacer uso de equipo personal para poder alcanzar las metas y objetivos trazados al inicio del servicio social.

. No se tienen claros los proyectos que se tienen que realizar, pasa mas por necesidad inmediata que por una planeación correcta de las necesidades de la Secretaría.

. No se cuenta con la inmediatez de la información para realizar los proyectos, es necesario crear un acervo con la información, no sólo de contenidos, sino gráfica para dar una continuidad a los trabajos que se han realizado con anterioridad.

ANEXO 1





Cabeza

Siempre deberán aparecer en la parte superior en una proporción mayor a 1/4 del total del gráfico. Deberá ir en mayúsculas y centrado. El texto en su mayoría deberá ser negro y la palabra que se quiera resaltar en magenta. Sin punto final.

Cuerpo de texto

Siempre deberá ir en negro al 50% y alineado al centro.

Área de gráfico

En ésta deberá colocarse la imagen o ilustración del mensaje.



Cabeza

Siempre deberán aparecer en la parte superior en una proporción mayor a 1/4 del total del gráfico. Deberá ir en mayúsculas y centrado. El texto en su mayoría deberá ser negro y la palabra que se quiera resaltar en magenta. Sin punto final.

Cuerpo de texto

Siempre deberá ir en negro al 50% y alineado al centro.

Área de gráfico

En ésta deberá colocarse la imagen o ilustración del mensaje.

Área de información y contacto


En esta área se podrá incluir información como teléfonos, fecha y hora, dirección, sitio web, etc.

En este espacio también podrán incluirse logotipos de terceros (todos aquellos que no sean logotipos de secretarías, instituciones o coordinaciones).

Pleca institucional

Siempre debe contener los logotipos institucionales y los legales correspondientes.


ANEXO 2

SHCP 

SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO


INICIO ESTANCIAS INFANTILES CONTACTO


ESTANCIAS INFANTILES



← →


Instituto Cultural Santa Fe
Avenida Escuadrón 201 No. 32
Col. Cristo Rey
Del. Álvaro Obregón, C.P. 01150
Tel.: 55166471
Atención: JULIA PEREZ SANTANA

 OFICIALÍA MAYOR
Dirección General de Recursos Humanos
Dirección General Adjunta de Administración de Personal
Dirección de Servicios al Personal y Glosa

SHCP 


SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

INICIO ESTANCIAS INFANTILES CONTACTO



ESTANCIAS INFANTILES

Estancias Infantiles para Apoyar a Madres Trabajadoras es un Programa de la SEDESOL que apoya a las madres que trabajan, buscan empleo o estudian y a los padres solos con hijos o niños bajo su cuidado entre 1 y hasta 3 años 11 meses de edad (un día antes de cumplir los 4 años) y entre 1 y hasta 5 años 11 meses de edad (un día antes de cumplir los 6 años) en caso de niños o niñas con alguna discapacidad, que viven en hogares con ingresos mensuales de hasta 1.5

 OFICIALÍA MAYOR
Dirección General de Recursos Humanos
Dirección General Adjunta de Administración de Personal
Dirección de Servicios al Personal y Glosa