



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN
GENERAL ADJUNTA DE DIFUSIÓN.**

***DIRECCIÓN GENERAL DEL SERVICIO PÚBLICO DE
INFORMACIÓN.***

FECHA DE ELABORACIÓN: DICIEMBRE 2010

Nombre del Área o Unidad Administrativa.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
12

AÑO.
2010

PÁGINA:

2

INTEGRÓ:

NATALIA E. VOLKOW FERNÁNDEZ,
DIRECTORA GENERAL ADJUNTA
DE DIFUSIÓN.

VALIDÓ:

ENRIQUE JESÚS ORDAZ LÓPEZ,
DIRECTOR GENERAL DEL SERVICIO
PÚBLICO DE INFORMACIÓN.

DICTAMINÓ:

LUIS M. ZAPATA FERRER,
DIRECTOR GENERAL ADJUNTO DE
PROGRAMACIÓN, ORGANIZACIÓN Y
PRESUPUESTO.

Vo.Bo:

JORGE VENTURA NEVARES,
DIRECTOR GENERAL ADJUNTO DE
ASUNTOS JURÍDICOS.

AUTORIZÓ:

FROYLÁN R. HERNÁNDEZ LARA,
DIRECTOR GENERAL DE
ADMINISTRACIÓN.

Número de Registro: MP_503

ÍNDICE:

	Página
I. INTRODUCCIÓN;	4
II. MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO;	5
III. GLOSARIO;	7
IV. OBJETO;	8
V. POLÍTICAS GENERALES;	8
VI. PROCEDIMIENTOS;	10
VII. FORMATOS E INSTRUCTIVOS, Y TRANSITORIOS.	97 123

I. INTRODUCCIÓN.-

La Dirección General Adjunta de Difusión a fin de dar cumplimiento a las disposiciones señaladas en la Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica, proporciona el Servicio Público de Información.

La elaboración de este manual de procedimientos, es con la finalidad de cumplir con lo dispuesto en la fracción XIV del artículo 11 del Reglamento Interior del Instituto Nacional de Estadística y Geografía, y con el propósito de que los servidores públicos de la Dirección General Adjunta de Difusión desarrollen sus actividades de manera eficaz, en el proceso de reproducción, publicación y difusión de los productos y servicios del Instituto Nacional de Estadística y Geografía.

II. MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO.-

a) Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

b) Leyes:

- b.1. Ley Federal del Derecho de Autor;
- b.2. Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria;
- b.3. Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos;
- b.4. Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, y
- b.5. Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica.

c) Reglamentos:

- c.1. Reglamento de la Ley Federal del Derecho de Autor 14/09/2005;
- c.2. Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria 05/09/2007;
- c.3. Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 27/07/10;
- c.4. Reglamento Interior del Instituto Nacional de Estadística y Geografía 02/09/2010, y
- c.5. Reglamento de Servicios de la Red de Consulta Interna 2007.

d) Decretos:

- d.1. Decreto por el que se declaran reformados los artículos 26 y 73 fracción XXIX-D de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 07/IV/06.

e) Acuerdos:

- e.1. Acuerdo de la Junta de Gobierno del Instituto Nacional de Estadística y Geografía por el que se autoriza la publicación de la Estructura Ocupacional del Instituto Nacional de Estadística y Geografía para el Ejercicio Fiscal 2010, 14/XII/2010, y
- e.2. Acuerdo por el que se aprueba el Programa Estratégico del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica. D.O.F. 16/IV/2010.

f) Documentos Administrativos:

- g.1. Circular No. 011 – En la cual se difunden los descuentos a aplicar en la comercialización de productos y servicios. Dirección General Adjunta de Difusión. 30/XI/2008;
- g.2. Circular No. 016– Mediante la cual se difunden los mecanismos para que las áreas encargadas de integrar requerimientos en las Direcciones Regionales cuenten con los elementos que les permitan determinar con mayor precisión sus necesidades de productos para comercialización. Dirección de Atención a Usuarios y Comercialización. 28/II/2002;
- g.3. Lineamientos para la elaboración y actualización de manuales de procedimientos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía. 16/III/2010;
- g.4. Manual de Identidad Institucional. 12/XI/2009;
- g.5. Manual de Organización Específico de la Dirección General del Servicio Público de Información. 17/XI/2009;
- g.6. Manual de Organización General del Instituto Nacional de Estadística y Geografía. 31/VIII/2009;
- g.7. Manual de Usuario de Tirajes, Reimpresión y Precios ConProVe 2007;
- g.8. Manual de Políticas y Normas de Comercialización, 2005;
- g.9. Manual de normas de operación de la Red de Consulta Externa, 2007;
- g.10. Manual de normas de operación de la Red de Consulta Interna, 2007, y
- g.11. Manual para la Red de Distribuidores, 1995.

g) Otras disposiciones:

- h.1. Código Organizacional del Instituto Nacional de Estadística y Geografía. 15/IV/2009;
- h.2. Criterios Normativos de Estilo Editorial Institucional VII/2006;
- h.3. Normas de difusión y fomento del uso de la información estadística y geográfica del Instituto Nacional de Estadística y Geografía. Agosto 2009, y
- h.4. Normas para la presentación de Cuadros Estadísticos III/2006.

III. GLOSARIO.-

1. **Área generadora.-** Son todas aquellas áreas que elaboran publicaciones o información estadística y geográfica, que se da a conocer públicamente mediante formato impreso, discos compactos o internet;
2. **CECCOM.-** Centro(s) de Consulta y Comercialización;
3. **CONPROVE.-** Control de Producción y Ventas;
4. **Evento.-** Atención presencial que se realiza a través de las vertientes de las actividades;
5. **INDAUTOR.-** El Instituto Nacional del Derecho de Autor;
6. **INEGI o Instituto.-** El Instituto Nacional de Estadística y Geografía;
7. **Interactivo.-** El programa o aplicación que permite interacción, a modo de diálogo, entre el usuario y la computadora, se trata de una interfaz agradable que da paso a diferentes funciones disponibles sin esquemas preestablecidos y un tiempo de respuesta corto;
8. **Investigador.-** Es aquel usuario que solicita el acceso al Laboratorio de Microdatos y que proviene de alguna Universidad o Instituto de Investigación;
9. **Keet.-** El Sistema para el registro de correspondencia;
10. **LM.-** El Laboratorio de Microdatos del INEGI;
11. **Recursos gráficos.-** La generación y desarrollo de ilustraciones como gráficas, esquemas, animaciones, fotografías, interactivos;
12. **R-TI-DCL-016.-** Formato: Problemática de producto generado por el INEGI no conforme, utilizado para reportar quejas o inconformidades de productos o servicios vendidos o consultados en los CECCOM;
13. **RNC.-** Red Nacional de Consulta;
14. **RCE.-** Red de Consulta Externa;
15. **SASE.-** Sistema de Atención de Servicios Especiales;
16. **SICONIN.-** El Sistema de Consulta Nacional Integrada;
17. **Talleres de formación de usuarios.-** Actividades que contemplan la participación activa de los usuarios para desarrollar en ellos habilidades en el manejo, uso y aprovechamiento de la información estadística y geográfica;
18. **UA o Unidades Administrativas.-** Las Direcciones Generales del INEGI, previstas en el artículo 3 del Reglamento Interno del INEGI, y
19. **Usuario Especializado.-** Es aquel usuario que solicita el acceso al Laboratorio de Microdatos y que proviene de alguna Unidad del Estado.

IV. OBJETO.-

El presente Manual tiene por objeto reglamentar la forma y términos en que las áreas adscritas a la Dirección General Adjunta de Difusión ejercerán las atribuciones y facultades específicas establecidas en el Art. 32 del Reglamento Interior del INEGI, además de cumplir con lo dispuesto en la Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica.

V. POLÍTICAS GENERALES.-

1. A toda obra generada en el INEGI y elaborada por el personal de las áreas generadoras de productos institucionales, se le deberá gestionar su registro ante el Instituto Nacional del Derecho de Autor.
2. Para llevar a cabo un estudio de opinión, producción de información y requerimientos de usuarios reales y potenciales, es necesario que el área solicitante elabore la solicitud correspondiente, y los aspectos a evaluar serán definidos en conjunto con el área solicitante.
3. Para la elaboración de un plan de mercadotecnia, las áreas generadoras deberán enviar la información relacionada con el producto o servicio (características generales y técnicas del producto, contenido, beneficios, usos, atributos, ventaja competitiva, perfil de usuarios, precio y tiraje).
4. El precio que se determine deberá asegurar cubrir el costo de recuperación de los recursos asignados en la generación del producto en cuestión.
5. El esquema de distribución de los tirajes de productos institucionales, así como de las solicitudes de reimpresión de productos, se determinará considerando las necesidades de las áreas de atención al público.
6. Cada año, dentro del período que se indique, las áreas generadoras de productos del Instituto deberán registrar en el Programa Anual Editorial, los productos institucionales sujetos a su difusión a través de publicaciones.
7. Para la generación de contenidos de divulgación deberá de utilizarse la información estadística y geográfica de interés nacional.
8. Todos los materiales didácticos y de difusión que se desarrollen deberán de tener el logotipo institucional conforme las especificaciones del Manual de Identidad Institucional.
9. Todos los materiales didácticos y de divulgación deberán contar con la validación de la Dirección de Divulgación para su incorporación al repositorio que para tal fin se encuentra en la Intranet Institucional.
10. La atención que se brinda en las actividades presenciales es de carácter gratuito para los usuarios y se requiere de una solicitud para proporcionar el servicio.
11. La atención presencial buscará la formación de usuarios a través de talleres para el uso y manejo de la información estadística y geográfica.
12. La Dirección de Servicios de Información elaborará las disposiciones normativas en materia de atención a usuarios, comercialización y difusión de la información por Internet, de la información estadística y geográfica, así como de la información de interés nacional.

13. La normatividad en materia de atención a usuarios, comercialización y difusión de la información deberá ser difundida a los CECCOM y áreas centrales relacionadas con dichas actividades, una vez que haya sido autorizada por las instancias correspondientes.
14. Se atenderán las solicitudes de los requerimientos que hacen las Unidades Administrativas del INEGI con relación a la consulta, comercialización y entrega de información estadística y geográfica que genera el Instituto, en el marco de la normatividad establecida para cada fin.
15. Los informantes serán atendidos vía telefónica de manera gratuita para proporcionar orientación y certidumbre sobre los operativos que el INEGI realiza a nivel nacional.
16. Se atenderá a los usuarios especializados para que accedan al Laboratorio de Microdatos, garantizando la confidencialidad y reserva de los datos de los informantes.
17. El acceso a la información actualizada generada por el INEGI y las demás Unidades del Estado será gratuito.
18. El servicio público de información estadística y geográfica se proporcionará a través del Sitio del INEGI en Internet.

VI. PROCEDIMIENTOS.-

Página

1. Registro de Obras ante el Instituto Nacional del Derecho de Autor. 11
2. Investigación del Producto y de Mercado. 19
3. Elaboración de Planes Mercadológicos por Producto y Servicio a Colocar o Reposicionar en el Mercado. 28
4. Realización del Cálculo de Precio, Definición de Tiraje y Reimpresión Vía ConProVe por Producto o Servicio de Línea. 32
5. Producción Editorial. 43
6. Desarrollo de Materiales Didácticos y de Divulgación. 50
7. Atención Presencial. 70
8. Coordinación de las Actividades de Atención a Usuarios y Comercialización. 73
9. Atención a Solicitudes de las Unidades Administrativas del INEGI. 78
10. Atención a Usuarios en el Centro de Atención Telefónica y en el Laboratorio de Microdatos. 85
11. Prestación del Servicio Público de Información Estadística y Geográfica a través de Internet. 90

1. Registro de Obras ante el Instituto Nacional del Derecho de Autor.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.

12

AÑO.

2010

PÁGINA:

11

1. Objetivo.-

Gestionar la inscripción y reconocimiento de los Derechos de Autor de las obras susceptibles de registro, generadas por el INEGI y a favor de éste.

2. Ámbito de Aplicación.-

- 2.a. A nivel interno, el procedimiento es aplicable al Departamento de Control y Análisis de Procesos Editoriales perteneciente a la Dirección de Producción Editorial, una de sus principales funciones es el gestionar el registro ante el Instituto Nacional del Derecho de Autor, de las publicaciones generadas en el INEGI.
- 2.b. A nivel externo, el procedimiento aplica a las Direcciones Generales que generan publicaciones y cartografía, ya sean en medios impresos o electrónicos, ya que están sujetas a gestionar su registro ante el INDAUTOR y a través de los servidores públicos que se designaron para realizar estas actividades y que fungen como enlaces ante la Dirección de Producción Editorial.

3. Políticas de Operación.-

- 3.a. Las áreas generadoras de productos institucionales, deberán gestionar su registro de obra ante la Dirección de Producción Editorial.
- 3.b. Las áreas generadoras de productos institucionales serán responsables de solicitar el registro de las obras generadas en sus Direcciones Generales.
- 3.c. La gestión de los registros de las obras, solamente deberá solicitarla el enlace responsable de la Dirección General, a la Dirección de Producción Editorial.

1. Registro de Obras ante el Instituto Nacional del Derecho de Autor.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.

12

AÑO.

2010

PÁGINA:

12

4. Descripción Narrativa.-

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Dirección de Producción Editorial.	1.	Recibe y turna solicitud de registro de obra, a la Subdirección de Planeación y Control de la Producción.	Atenta nota u oficio. Cartas de colaboración (4 tantos). Obra a registrar (2 ejemplares).
Subdirección de Planeación y Control de la Producción.	2.	Recibe solicitud de registro de la obra y la turna al Departamento de Control y Análisis de Procesos Editoriales.	Atenta nota u oficio. Cartas de colaboración (4 tantos). Obra a registrar (2 ejemplares).
Departamento de Control y Análisis de Procesos Editoriales.	3.	Recibe solicitud y revisa que la documentación este completa y/o correcta la información, registrando fecha en el módulo de derechos de autor.	Atenta nota u oficio. Cartas de colaboración (4 tantos). Obra a registrar (2 ejemplares).
		¿Está correcta la documentación y/o la información?	
		No.	
	4.	Notifica al enlace responsable de la Dirección General.	
		Continúa en la actividad No. 1.	
	5.	Valida documentación e información, registra la fecha en el módulo de derechos de autor.	Atenta nota u oficio. Cartas de colaboración (4 tantos). Obra a registrar (2 ejemplares).
	6.	Solicita a la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales realice el pago de registro de obra, registrando la fecha de solicitud en el módulo de derechos de autor, elabora nota y requisita formato hoja de ayuda.	Atenta nota. Hoja de ayuda para pago de derechos, productos y aprovechamientos (1 original).
	7.	Recibe pago (capturando la fecha de recepción de dicho pago en el módulo de derechos de autor) e integra documentación, así como los ejemplares de la obra a registrar.	Cartas de colaboración (4 tantos originales) Pre-recibo bancario de pago de contribuciones. Obra a registrar (2 tantos en original).
Departamento de Control y Análisis de Procesos Editoriales.			

1. Registro de Obras ante el Instituto Nacional del Derecho de Autor.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.

12

AÑO.

2010

PÁGINA:

13

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Departamento de Control y Análisis de Procesos Editoriales.	8.	Elabora nota y envía documentación de la obra a la Dirección de Consultoría Jurídica, para su validación y trámite ante el Instituto Nacional del Derecho de Autor, registrando la fecha de envío en el módulo de derechos de autor.	Atenta Nota Cartas de colaboración (4 tantos originales). Obra a registrar (2 ejemplares). Atenta nota. Pre-recibo bancario de pago de contribuciones, productos y aprovechamientos federales (2 tantos originales).
	9.	Crea expediente de la obra, el cual debe contener lo siguiente: Atentas notas de solicitud de registro por parte del enlace responsable, solicitud de pago y de la solicitud de registro que se realiza a la Dirección de Consultoría Jurídica. Así como las cartas de colaboración de cada uno de los autores.	Atentas notas. Carta colaboración.
	10.	Recibe notificación que ya está cargado el certificado de registro de obra en el módulo de derechos de autor y recibe ejemplar de la misma con el certificado de registro y el recibo de pago en original sellado por el INDAUTOR.	Atenta nota. Obra registrada (2 ejemplar) Pre-recibo bancario de pago de contribuciones, productos y aprovechamientos federales (1 tanto original).
Subdirección de Planeación y Control de la Producción.	11.	Envía al Departamento de Control y Análisis de Procesos Editoriales, atenta nota, 1 ejemplar de la obra y el recibo de pago.	Atenta nota. Obra registrada (2 ejemplar) Pre-recibo bancario de pago de contribuciones, productos y aprovechamientos federales (1 tanto original).
Departamento de Control y Análisis de Procesos Editoriales.	12.	Recibe atenta nota, 1 ejemplar de la obra y el recibo de pago, capturando la fecha de recibido en el módulo de derechos de autor.	Atenta nota. Obra registrada (2 ejemplar). Pre-recibo bancario de pago de contribuciones, productos y aprovechamientos federales (2 tanto original).
	13.	Archiva 1 copia en el expediente de la obra, de la atenta nota con la que la Dirección de Consultoría Jurídica, notifica del certificado y envía el ejemplar de la obra registrada.	Atenta nota.
	14.	Envía recibo original a la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales.	Atenta nota. Pre-recibo bancario de pago de contribuciones, productos y aprovechamientos federales (2 tanto original).

1. Registro de Obras ante el Instituto Nacional del Derecho de Autor.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.

12

AÑO.

2010

PÁGINA:

14

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Departamento de Control y Análisis de Procesos Editoriales.	15.	Notifica al enlace responsable de la Dirección General, que el certificado ya está cargado en el módulo de derechos de autor; así mismo, envía el ejemplar de la obra con el sello de registro, capturando la fecha de envío en el módulo de derechos de autor.	Atenta nota. Obra registrada (2 ejemplar).
	16.	Archiva 1 copia de la atenta nota en el expediente de la obra, con la que notifica y envía al enlace responsable de la Dirección General; así como del envío del recibo de pago a la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, de la Dirección de Administración y copia del recibo de pago. Fin del Procedimiento.	Atentas notas. Pre-recibo bancario de pago de contribuciones, productos y aprovechamientos federales (1 tanto original).

1. Registro de Obras ante el Instituto Nacional del Derecho de Autor.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.

12

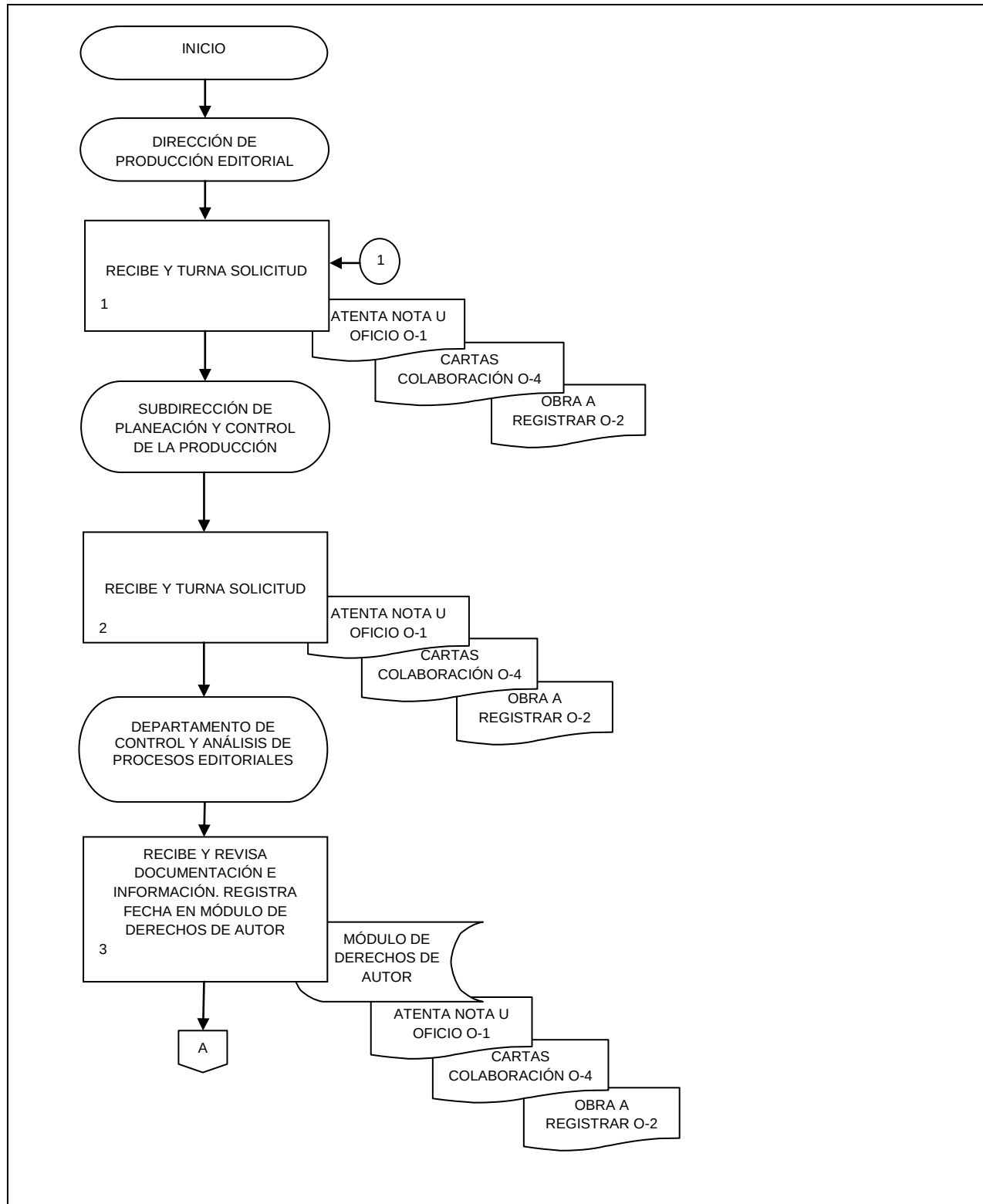
AÑO.

2010

PÁGINA:

15

5. Diagrama de Flujo.-



1. Registro de Obras ante el Instituto Nacional del Derecho de Autor.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.

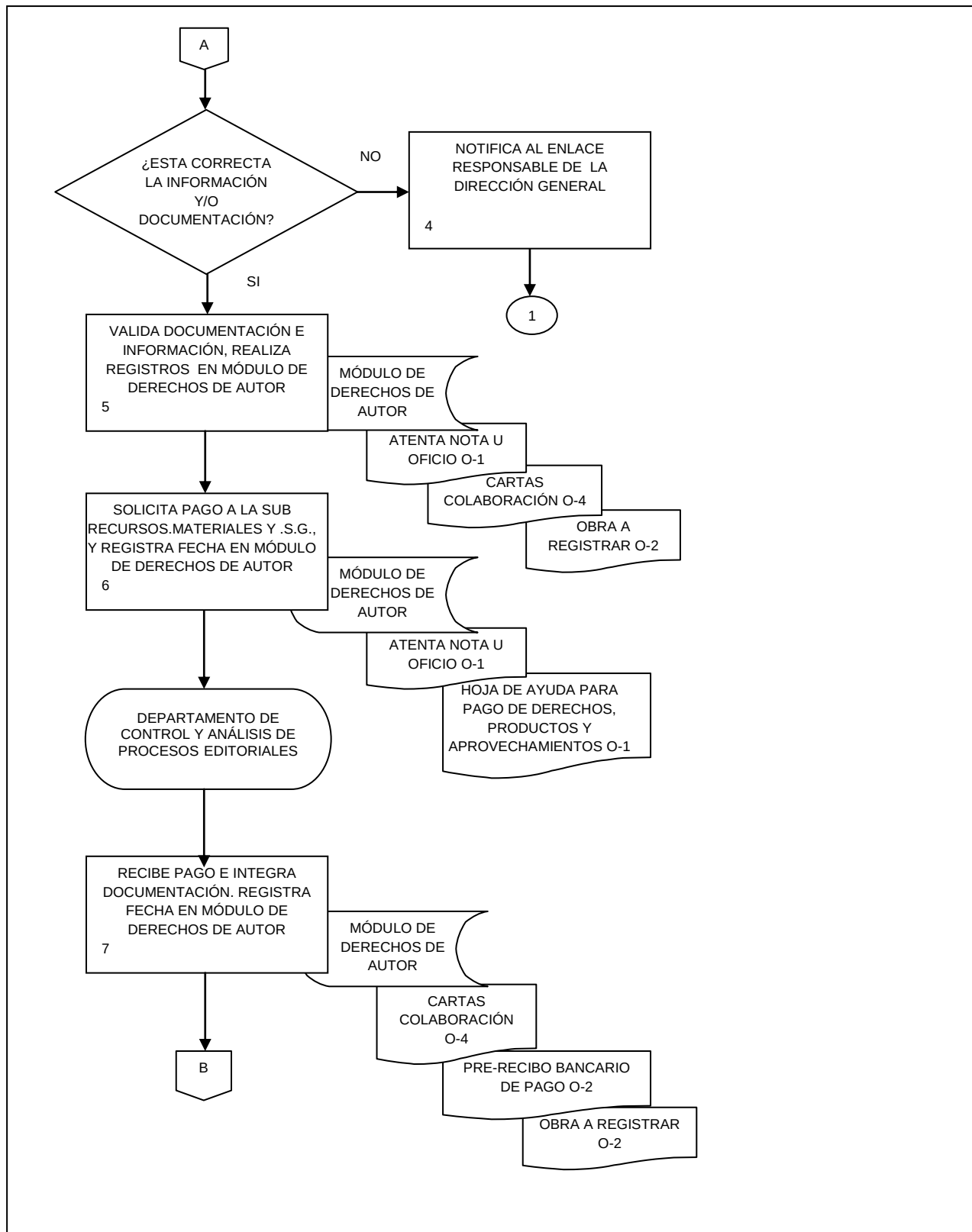
12

AÑO.

2010

PÁGINA:

16



1. Registro de Obras ante el Instituto Nacional del Derecho de Autor.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.

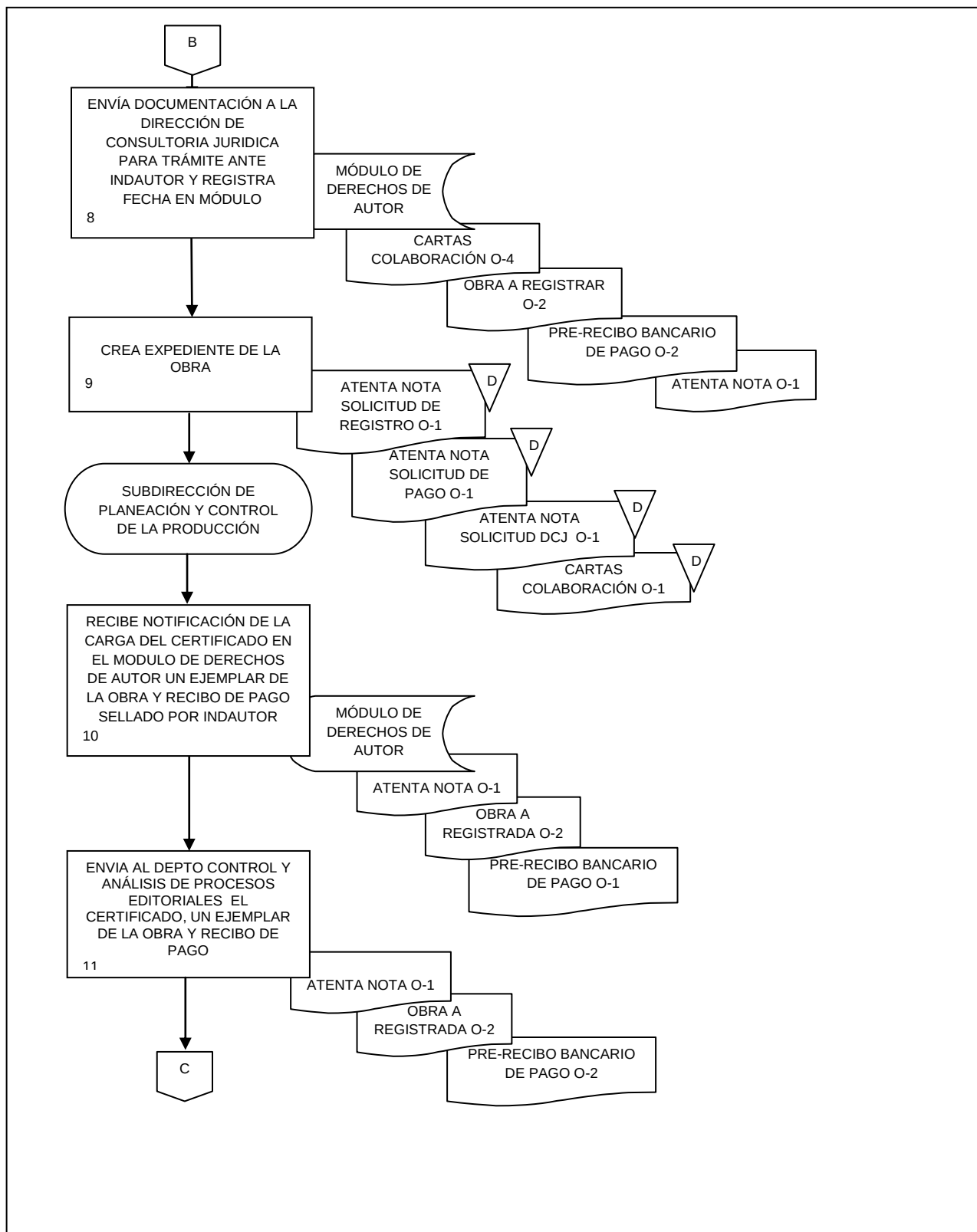
12

AÑO.

2010

PÁGINA:

17



1. Registro de Obras ante el Instituto Nacional del Derecho de Autor.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.

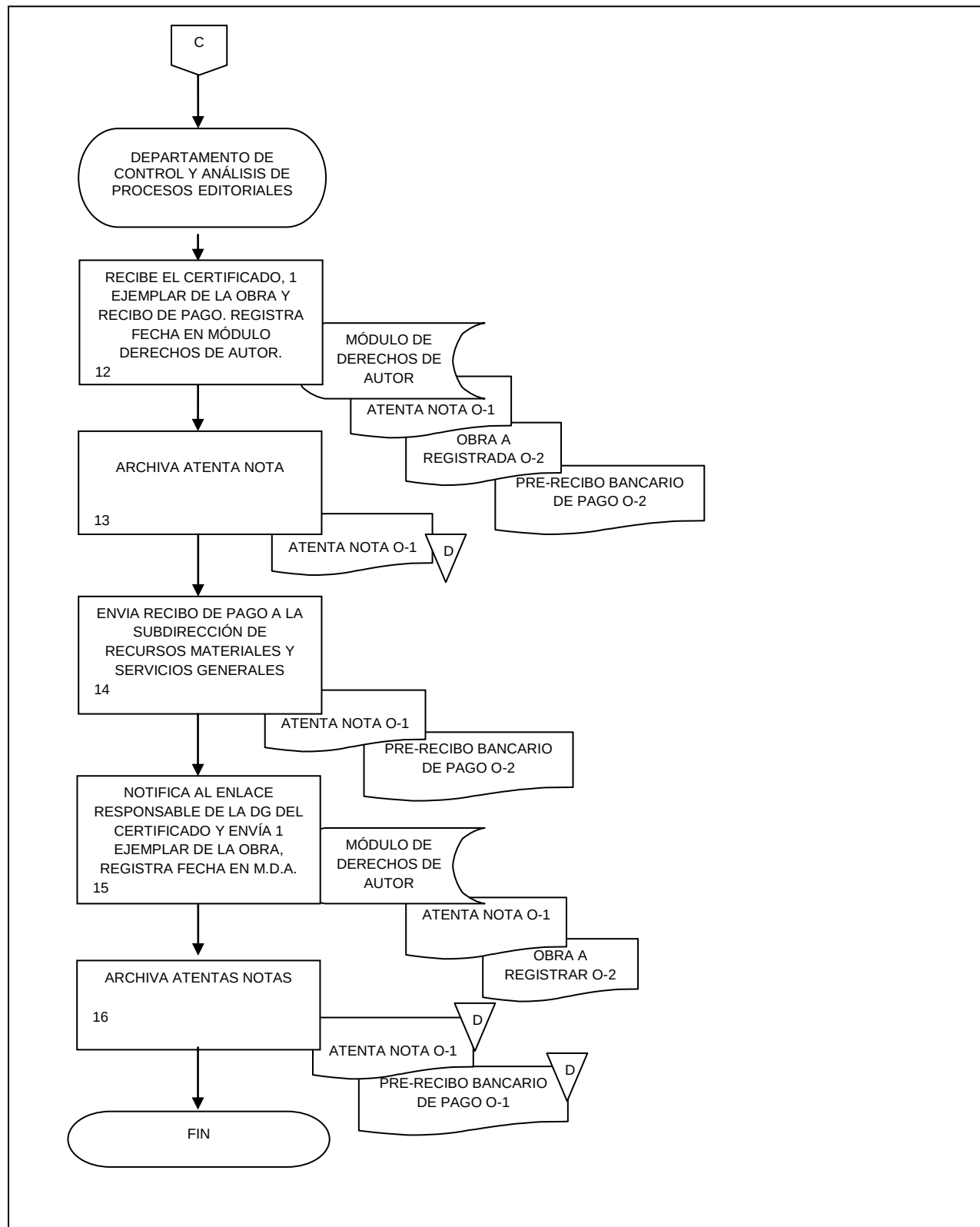
12

AÑO.

2010

PÁGINA:

18



2. Investigación del Producto y de Mercado.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.

12

AÑO.

2010

PÁGINA:

19

1. Objetivo.-

Proporcionar información cuantitativa y cualitativa de los estudios de opinión, producción de información y de los requerimientos de los usuarios reales y potenciales, para orientar la oferta institucional en función de la demanda de productos, servicios, posicionamiento y niveles de competitividad de la oferta institucional.

2. Ámbito de Aplicación.-

- 2.a. A nivel interno, la Subdirección de Detección de Necesidades de los Usuarios debido a que coordina las evaluaciones de las expectativas y necesidades de información estadística y geográfica de los usuarios reales y potenciales del INEGI, así como la evaluación de la satisfacción de los mismos.
- 2.b. El Departamento de Detección de Necesidades de Información como encargado de examinar las expectativas y necesidades de información estadística y geográfica de los usuarios reales y potenciales del INEGI en diferentes puntos de contacto.
- 2.c. El Departamento de Evaluación de Servicios como encargado de examinar las expectativas y niveles de satisfacción de los usuarios con los servicios de información estadística y geográfica a nivel institucional.
- 2.d. La Subdirección de Análisis de la Oferta y la Demanda, coordinadora del desarrollo de información a fin de establecer el análisis de la oferta y demanda de productos y servicios institucionales.
- 2.e. El Departamento de Integración de la Oferta, porque supervisa la elaboración de la oferta de productos y servicios.
- 2.f. El Departamento de Integración de la Demanda, porque supervisa la elaboración del análisis e integración de la demanda de productos y servicios institucionales.

3. Políticas de Operación.-

- 3.a. En coordinación con las áreas generadoras de los proyectos institucionales se definirán los aspectos a evaluar de los diferentes prototipos, productos de línea, análisis de oferta y demanda y campañas de comunicación.
- 3.b. Los estudios de opinión operarán con el apoyo de la estructura regional y/o estatal de difusión.
- 3.c. Se seleccionará la metodología y técnica a utilizar para la elaboración de los estudios de opinión conforme a cada tipo de estudio (análisis de registros administrativos, sesión de grupo, entrevista en profundidad o corta y sistemas informáticos).
- 3.d. La información se obtendrá directamente de los segmentos objetivos a nivel nacional, a través de las metodologías, registros administrativos y técnicas aplicadas.
- 3.e. Una vez aplicados los instrumentos de evaluación a nivel nacional se validará y procesará la información recabada a nivel central.
- 3.f. La captación de información de estudios de mercado se realizará mediante el uso de medios electrónicos e impresos.
- 3.g. Se buscará la comparación referencial de las mejores prácticas en materia de estudios de mercado.

2. Investigación del Producto y de Mercado.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
12

AÑO.
2010

PÁGINA:

20

3.h. Se determinarán los requerimientos de las aplicaciones informáticas para que se elaboren los sistemas de captación y reportes.

3.i. Los resultados deberán emitirse en forma oportuna conforme a las fechas preestablecidas.

2. Investigación del Producto y de Mercado.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
12

AÑO.
2010

PÁGINA:

21

4. Descripción Narrativa.-

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Dirección de Investigación del Servicio a Usuarios. Subdirección de Detección de Necesidades de Usuarios. Subdirección de Análisis de la Oferta y la Demanda.	1.	Recibe solicitud de estudio de opinión.	Programa de trabajo. Solicitudes adicionales de estudios de opinión.
	2.	Turna el programa de trabajo y solicitudes adicionales de estudios de opinión.	Programa de trabajo. Solicitudes adicionales de estudios de opinión.
	3.	Analiza requerimientos de evaluación, define metodología y técnicas a utilizar.	Productos. Servicios. Directorios de usuarios. Evaluaciones anteriores. Registros administrativos. Campañas de difusión.
	4.	Elabora lineamientos para estructura regional y estatal y áreas generadoras (en los casos que proceden).	Productos Servicios Directorios de usuarios Evaluaciones anteriores. Registros administrativos Campañas de difusión
		¿Están de acuerdo las áreas?	
		No.	
	5.	Establece acuerdos por medio de correo electrónico con estructura regional, estatal y áreas generadoras. Continúa en la actividad No. 4. Si.	Lineamientos.
	6.	Supervisa a nivel nacional, a través de correo electrónico y vía telefónica y el levantamiento de la información.	

2. Investigación del Producto y de Mercado.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
12

AÑO.
2010

PÁGINA:

22

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Subdirección de Detección de Necesidades de Usuarios. Subdirección de Análisis de la Oferta y la Demanda.		¿El levantamiento es correcto?	
		No.	
	7.	Verifica con el área técnica las fallas para resolverlas a la brevedad posible.	
		Continúa en la actividad No. 6.	
		Si.	
	8.	Revisa, valida e integra la información recibida o consultada a través de los sistemas denominados "Reportes de Boletas por Centro de Información" y "Sistema de Codificación y Reportes de los Centros de Información INEGI".	Entrevistas. Encuestas. Productos. Servicios. Boleta tu opinión es importante.
		¿Es correcta la información recibida?	
		No.	
	9.	Señala imprecisiones en la información recibida vía correo electrónico o telefónica.	Documento ejecutivo.
		Continúa en la actividad No. 6.	
Dirección de Investigación del Servicio a Usuarios.		Si.	
	10.	Entrega reporte a la Dirección de Investigación del Servicio a los Usuarios.	Reporte de la evaluación correspondiente.
	11.	Revisa el documento para validar que contenga la información correcta.	Reporte de la evaluación correspondiente.
		¿El documento está elaborado correctamente?	
		No.	

2. Investigación del Producto y de Mercado.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
12

AÑO.
2010

PÁGINA:

23

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Dirección de Investigación del Servicio a Usuarios.	12.	Señala las correcciones o modificaciones para ser aplicadas para que el documento sea corregido. Continúa en la actividad No.11. Si.	Documento ejecutivo de la evaluación correspondiente.
	13.	Envía documento final al área solicitante Vía Sistema, así como formato PHVA, registra oficio en sistema KEET y manda copia vía correo electrónico.	Oficio.
Subdirección de Detección de Necesidades de Usuarios.	14.	De conformidad al perfil del estudio se difunde en la voz del usuario.	Reporte de la evaluación correspondiente.
Dirección de Investigación del Servicio a Usuarios	15.	Recibe vía correo electrónico comentarios de los estudios de opinión. Fin del Procedimiento.	Oficio.

2. Investigación del Producto y de Mercado.

FECHA DE ELABORACIÓN:

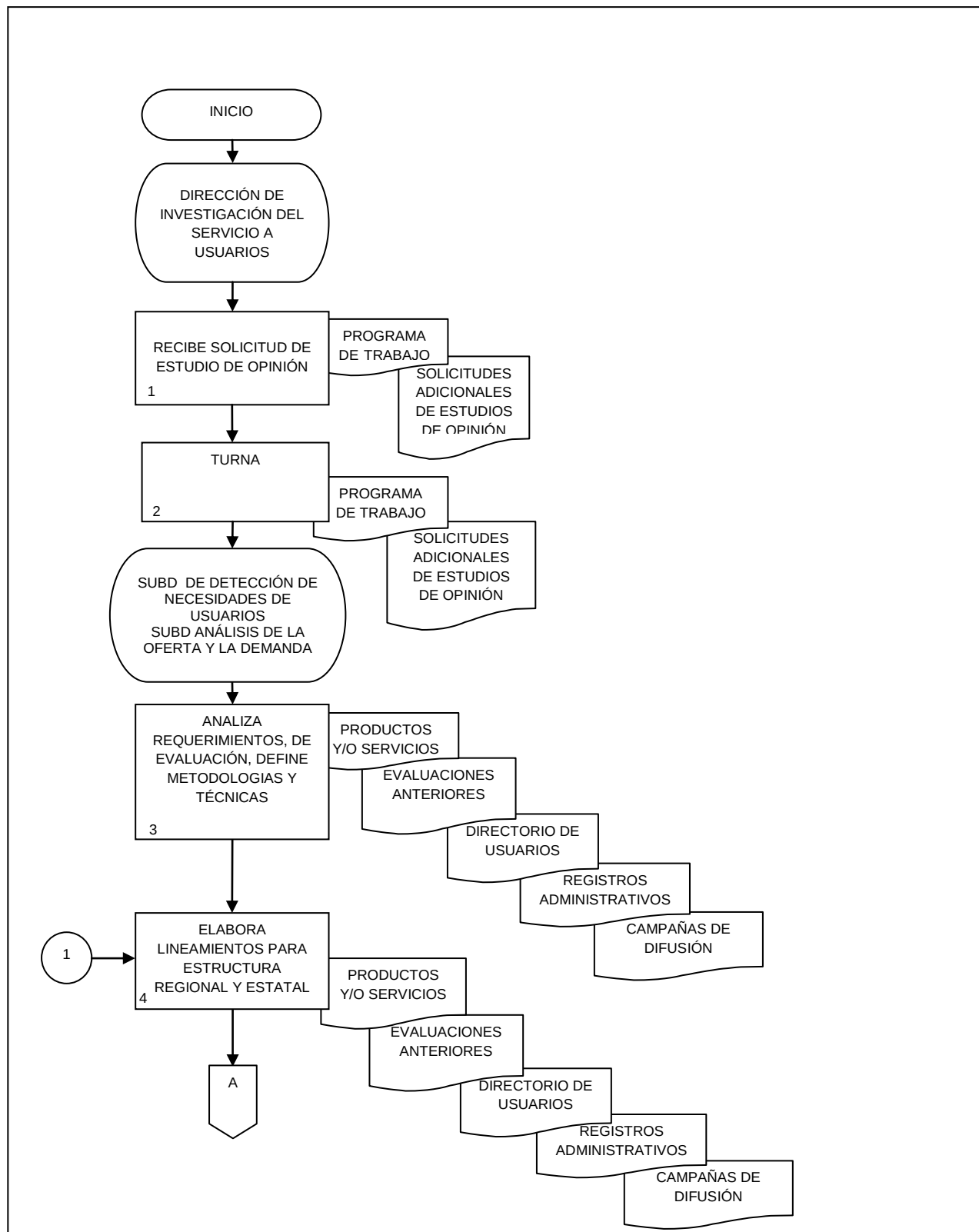
MES.
12

AÑO.
2010

PÁGINA:

24

5. Diagrama de Flujo.-



2. Investigación del Producto y de Mercado.

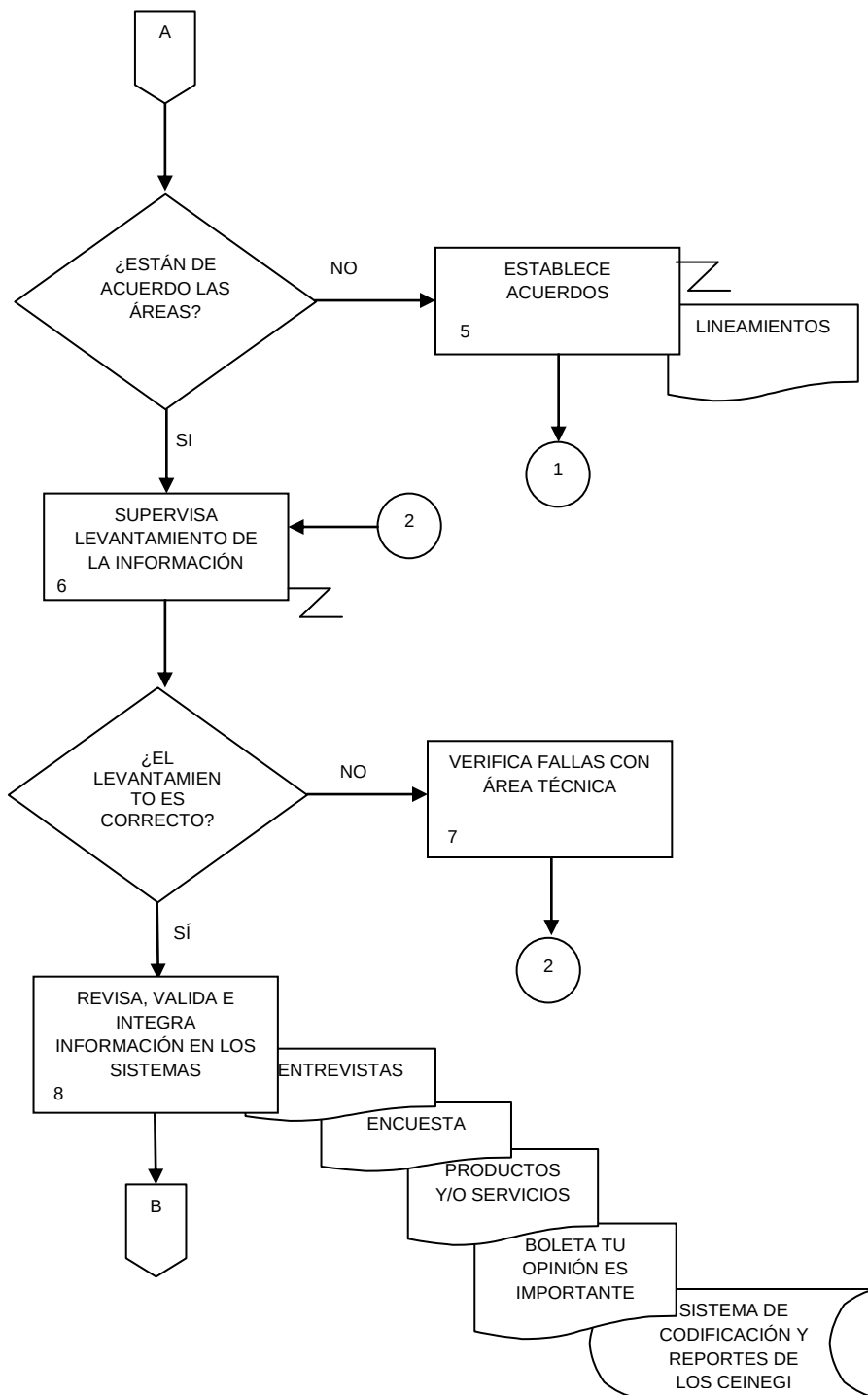
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
12

AÑO.
2010

PÁGINA:

25



2. Investigación del Producto y de Mercado.

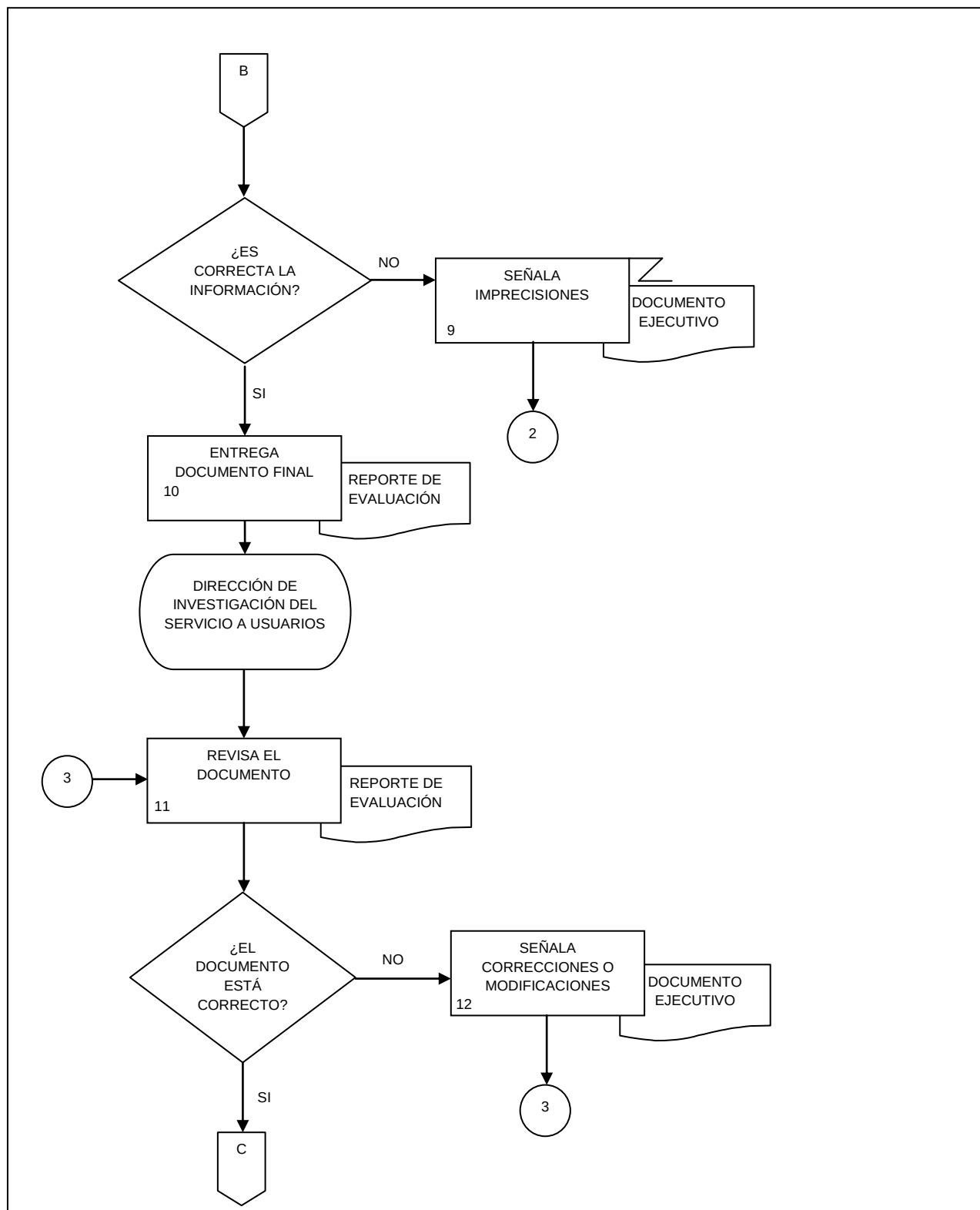
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
12

AÑO.
2010

PÁGINA:

26



2. Investigación del Producto y de Mercado.

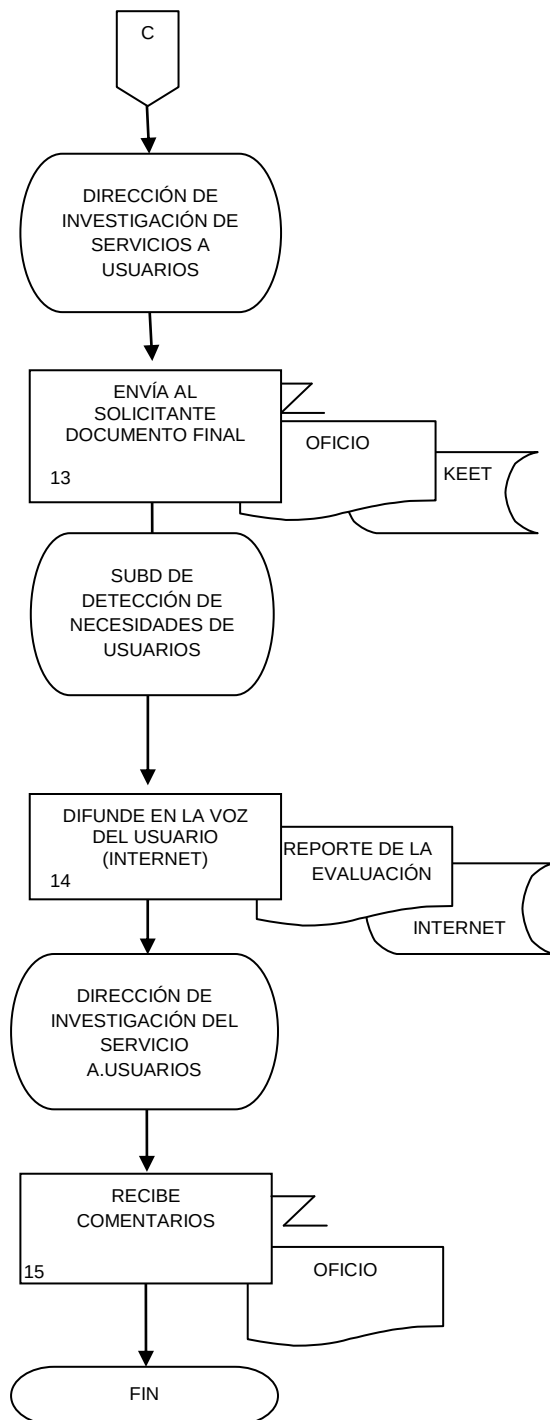
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
12

AÑO.
2010

PÁGINA:

27



3. Elaboración de Planes Mercadológicos por Producto y Servicio a Colocar o Re Posicionar en el Mercado.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
12

AÑO.
2010

PÁGINA:

28

1. Objetivo.-

Promover los productos y servicios del Instituto Nacional de Estadística y Geografía, mediante la elaboración de planes de mercadotecnia, con la finalidad de fomentar el uso de la información estadística y geográfica, a través de los diferentes puntos de contacto con los usuarios.

2. Ámbito de Aplicación.-

- 2.a. El procedimiento es aplicable a la Subdirección de Estrategias de Mercado para el desarrollo de estrategias y planes mercadológicos y al Departamento de Diseño de Estrategias de Mercado para el diseño de estrategias de mercadotecnia de productos y servicios del INEGI.

3. Políticas de Operación.-

- 3.a. La información con la que se integran los planes de mercadotecnia, se obtendrán de fuentes internas, tal es el caso del Sistema de Control de Producción y Ventas (CONPROVE), Sistema de Consulta Nacional Integrada (SICONIN), evaluaciones cualitativas, monitoreos, reporte de usuarios de correo electrónico, Reporte de Boleta "Tu opinión es importante", estadísticas de usuarios en Internet, la intranet, y fuentes externas (Internet).
- 3.b. La Dirección General Adjunta de Difusión y la Dirección de Investigación del Servicio a Usuarios son las áreas encargadas de solicitar los planes de mercadotecnia que se requieran.
- 3.c. La información relacionada con las necesidades de los usuarios (evaluaciones cualitativas y monitoreos) que se utilice en los Planes de Mercadotecnia será la generada por la Subdirección de Detección de Necesidades de los Usuarios.
- 3.d. Los tirajes y precios de los productos de los cuales se realice un Plan de Mercadotecnia serán los autorizados por la Dirección de Investigación del Servicio a Usuarios.
- 3.e. Los planes de mercadotecnia se realizarán una vez que se cuente con la información necesaria sobre el producto, que permita conocer las principales características, usos y beneficios que brinde el producto o servicio en cuestión; misma que deberá facilitar el área solicitante.

3. Elaboración de Planes Mercadológicos por Producto y Servicio a Colocar o Re Posicionar en el Mercado.

FECHA DE ELABORACIÓN:

PÁGINA:

MES.
12

AÑO.
2010

29

4. Descripción Narrativa.-

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Subdirección de Estrategias de Mercado.	1.	Recibe y analiza toda la información del producto proporcionada por las diferentes áreas involucradas, la cual incluye características generales y técnicas del producto, contenido, beneficios, usos, atributos, ventaja competitiva, perfil de usuarios, precio y tiraje.	Ficha técnica. Evaluaciones cuantitativas y monitoreos. Análisis de Referencia Esquema de tiraje, distribución, y precio.
	2.	Realiza análisis referencial de productos similares cuando se requiera en materia de comercialización.	Directorios.
	3.	Consulta los módulos de reportes de ventas, existencias y consumos de los Sistemas CONPROVE Y SICONIN para analizar el comportamiento de ventas, inventario y consultas del producto.	Boleta tu opinión es importante. Inventario Nacional.
	4.	Documenta antecedentes del producto, justificación, objetivos del plan, análisis de venta, consulta e inventarios, comportamiento del consumidor y de competencia, segmentación de mercado y establece mercado meta, así como cuantificación del mismo.	Documento preliminar Plan de Mercadotecnia.
	5.	Elabora y documenta estrategia de mercadotecnia para producto, promoción, precio, canales de distribución, comunicación, material promocional, comercialización, divulgación, relaciones públicas, vinculación y fomento.	Plan preliminar de Mercadotecnia.
Dirección de Investigación del Servicio a Usuarios.	6.	Envía al área generadora para su validación.	Plan de Mercadotecnia.
	7.	Autoriza y publica el plan en el espacio de Intranet y lo envía a las áreas involucradas.	Plan de Mercadotecnia.
	8.	Da seguimiento al material promocional y Plan de Mercadotecnia.	Plan de Mercadotecnia.
		Fin del Procedimiento.	

3. Elaboración de Planes Mercadológicos por Producto y Servicio a Colocar o Re Posicionar en el Mercado.

FECHA DE ELABORACIÓN:

PÁGINA:

MES.

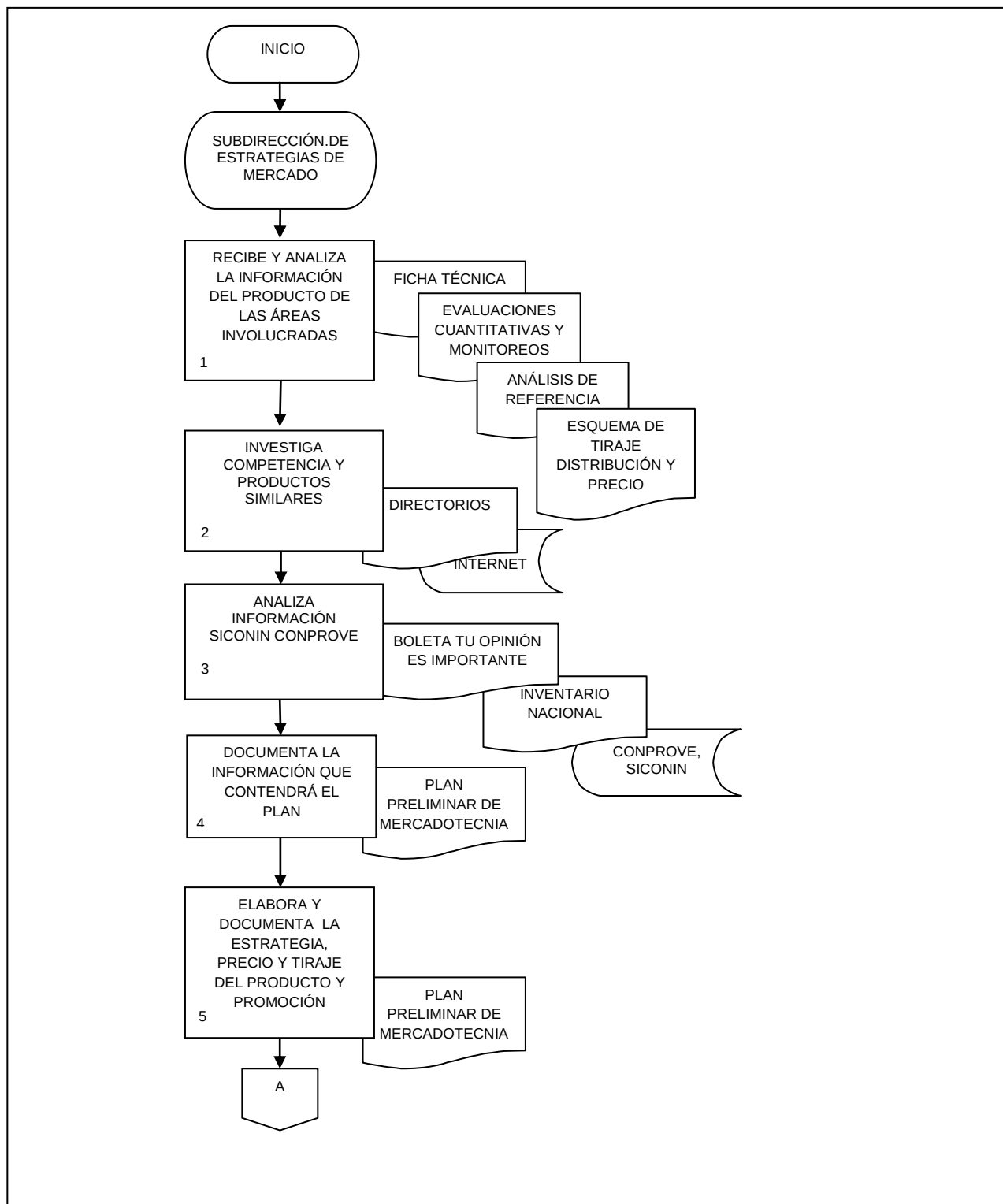
12

AÑO.

2010

30

5. Diagrama de Flujo.-



3. Elaboración de Planes Mercadológicos por Producto y Servicio a Colocar o Re Posicionar en el Mercado.

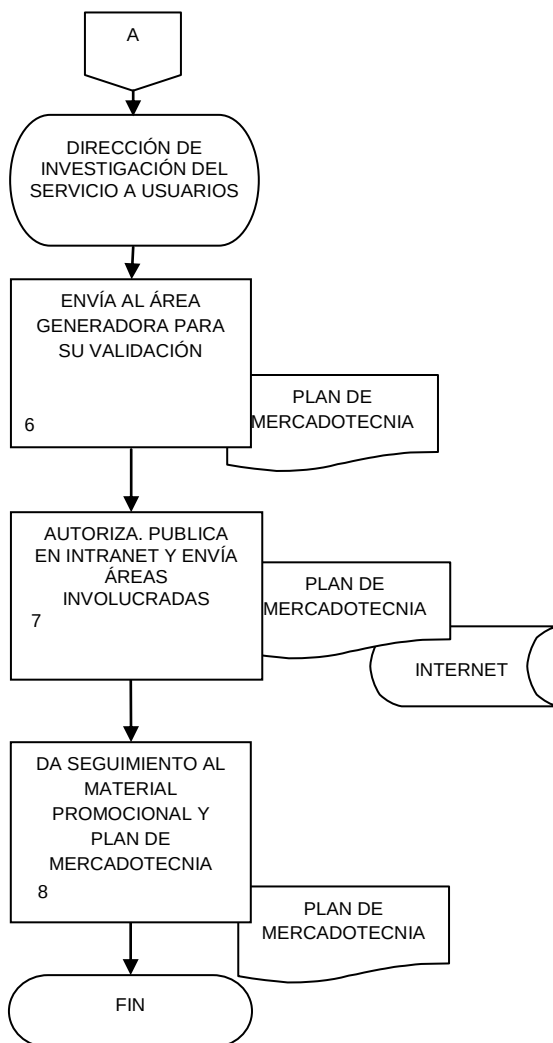
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
12

AÑO.
2010

PÁGINA:

31



4. Realización del Cálculo de Precio, Definición de Tiraje y Reimpresión Vía ConProVe por Producto o Servicio de Línea.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.

12

AÑO.

2010

PÁGINA:

32

1. Objetivo.-

Asignar precio y determinar el esquema de tiraje y distribución a los productos y servicios que genera el INEGI destinados a la consulta, promoción y venta mediante criterios de accesibilidad, recuperación de costos y satisfacción de los requerimientos de los canales de distribución; así como gestionar la transferencia de productos entre almacenes regionales y evaluar la conveniencia de llevarla a cabo para cubrir las necesidades de productos en las Direcciones Regionales.

2. Ámbito de Aplicación.-

- 2.a. El procedimiento es aplicable a la Subdirección de Estrategias de Mercado, como coordinadora para evaluar los elementos que integran el precio de los productos y servicios del INEGI y al Departamento de Análisis de Precios, por ser el responsable de diseñar las estrategias de precios y esquemas de tirajes de productos institucionales.

3. Políticas de Operación.-

- 3.a. La metodología utilizada para la fijación de precios de los productos institucionales se establecerá de acuerdo a lo estipulado en el Manual de Políticas para la Determinación de Tirajes, Distribución y Precios de los Productos y Servicios del INEGI y se podrán modificar atendiendo a las diferentes etapas de su ciclo de vida útil.
- 3.b. Para la asignación de precios se deberá analizar el costo de producción, gastos de distribución y almacenamiento, con el propósito de garantizar su recuperación los cuales deberán ser fijados por la Dirección de Producción Editorial y las áreas generadoras de productos institucionales.
- 3.c. Se deberán revisar los niveles del inventario del almacén central, almacenes regionales, así como el comportamiento de venta de los productos al momento de fijar el precio a los productos generados por el INEGI.
- 3.d. Para la determinación de tirajes, todas las áreas involucradas en el proceso, deberán sujetarse a lo establecido en el Manual de Políticas para la Determinación de Tirajes, Distribución y Precios de los Productos y Servicios del INEGI.
- 3.e. Se deberán revisar los niveles del inventario del almacén central, almacenes regionales, así como el comportamiento de venta de los productos al momento de determinar el tiraje de un nuevo producto o reimpresión.
- 3.f. La determinación de tiraje de productos, para satisfacer las necesidades de atención a usuarios, red de consulta, estructura interna del INEGI, comercialización, ventas por medio de convenio, servirá para efectuar la distribución de dichos productos, en las cantidades establecidas.
- 3.g. Se deberán integrar los requerimientos a nivel nacional y determinar para cada producto la factibilidad de transferencia o reimpresión de acuerdo a los criterios establecidos.

4. Realización del Cálculo de Precio, Definición de Tiraje y Reimpresión Vía ConProVe por Producto o Servicio de Línea.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
12

AÑO.
2010

PÁGINA:

33

4. Descripción Narrativa.-

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Dirección de Investigación del Servicio a Usuarios.	1.	Recibe vía correo electrónico, solicitud de fijar precio y/o determinar tiraje.	Manual de Políticas para la Determinación y Distribución de Tiraje de Productos Geográficos y Estadísticos.
Subdirección de Estrategias de Mercado.	2.	En el caso de fijar precio: Determina qué tipo de precio se debe fijar: Precio por Producto, Precio por Servicio. Para el caso de precio por producto:	
	3.	Recibe del sistema un correo electrónico una vez que la Dirección de Producción Editorial autoriza los costos del producto, con la información correspondiente para la asignación del precio.	
Dirección de Investigación del Servicio a Usuarios Subdirección de Estrategias de Mercado.	4.	Formula la propuesta de precios de productos, mediante el Módulo de Precios del Sistema ConProVe, de acuerdo a criterios establecidos en el Manual y envía correo a la DISU para conocimiento y validación.	
		¿Es correcta la propuesta? No.	
	5.	Verifica cambios propuestos. Continúa en la actividad No. 4. Si.	
	6.	Envía a la Dirección de Investigación del Servicio a Usuarios para su validación Continúa en la actividad No. 11. Para el caso de precio por servicio:	Manual de Políticas para la Determinación y Distribución de Tiraje de Productos Geográficos y Estadísticos. Propuesta para fijar precio. Propuesta para fijar precio.

4. Realización del Cálculo de Precio, Definición de Tiraje y Reimpresión Vía ConProVe por Producto o Servicio de Línea.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
12

AÑO.
2010

PÁGINA:

34

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Dirección de Investigación del Servicio a Usuarios Subdirección de Estrategias de Mercado. Subdirección de Estrategias de Mercado.	7.	Recibe costos de generación del servicio, del área generadora.	Costos de operación.
	8.	Recibe y formula propuesta de acuerdo a criterios para fijar precio a servicio y lo presenta para su autorización. ¿Es correcta la propuesta? No.	Manual de políticas para la Determinación y Distribución de Tiraje de Productos Geográficos y Estadísticos. Cotización.
	9.	Verifica cambios propuestos. Continúa en la actividad No. 8. Si.	Propuesta para fijar precio.
	10.	Envía a la Dirección de Investigación del Servicio a Usuarios para su validación.	Propuesta para fijar precio.
	11.	Valida información y autoriza el precio.	Cuadro de Análisis de precios.
	12.	Notifica vía correo electrónico a la Dirección de Producción Editorial y Direcciones Regionales el precio mediante del Módulo de precios del Sistema CONPROVE. Fin del procedimiento. En el caso de determinar tiraje: ¿Es solicitud de reimpresión? No	
Dirección de Investigación del Servicio a Usuarios.			
Subdirección de Estrategias de Mercado.	13.	Integra análisis de ventas, e inventarios por producto a través del Sistema Conprove (Módulo de Inventarios). Continúa en la actividad No. 17. Si	

4. Realización del Cálculo de Precio, Definición de Tiraje y Reimpresión Vía ConProVe por Producto o Servicio de Línea.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
12

AÑO.
2010

PÁGINA:

35

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Subdirección de Estrategias de Mercado.	14.	Integra análisis de existencias y desplazamiento del producto por Dirección Regional por medio del sistema CONPROVE y SICONIN. ¿Procede la reimpresión? No.	
	15.	Analiza las existencias y desplazamiento del producto por medio de CONPROVE y SICONIN y notifica estatus del producto e invita en su caso, a realizar transferencias del producto entre las Direcciones Regionales.	
	16.	Recibe por medio del sistema CONPROVE y SICONIN notificación de transferencias de productos. Fin del procedimiento. Si.	
	17.	Se genera en el sistema CONPROVE la circular tiraje y emite correo electrónico a las áreas correspondientes.	
Subdirección de Estrategias de Mercado	18.	Integra requerimientos totales.	
	19.	Envía vía módulo de Circular Tiraje del Sistema CONPROVE, propuesta para autorización de tiraje y esquema de distribución a la DISU.	
Dirección de Investigación del Servicio a Usuarios	20.	Revisa para autorización la información. ¿Es correcta la información? No. Continúa en la actividad No. 19 Si.	
	21.	Notifica vía CONPROVE y correo electrónico a la Dirección de Producción Editorial y Direcciones Regionales el tiraje/cuadro de distribución Fin del procedimiento.	

4. Realización del Cálculo de Precio, Definición de Tiraje y Reimpresión Vía ConProVe por Producto o Servicio de Línea.

FECHA DE ELABORACIÓN:

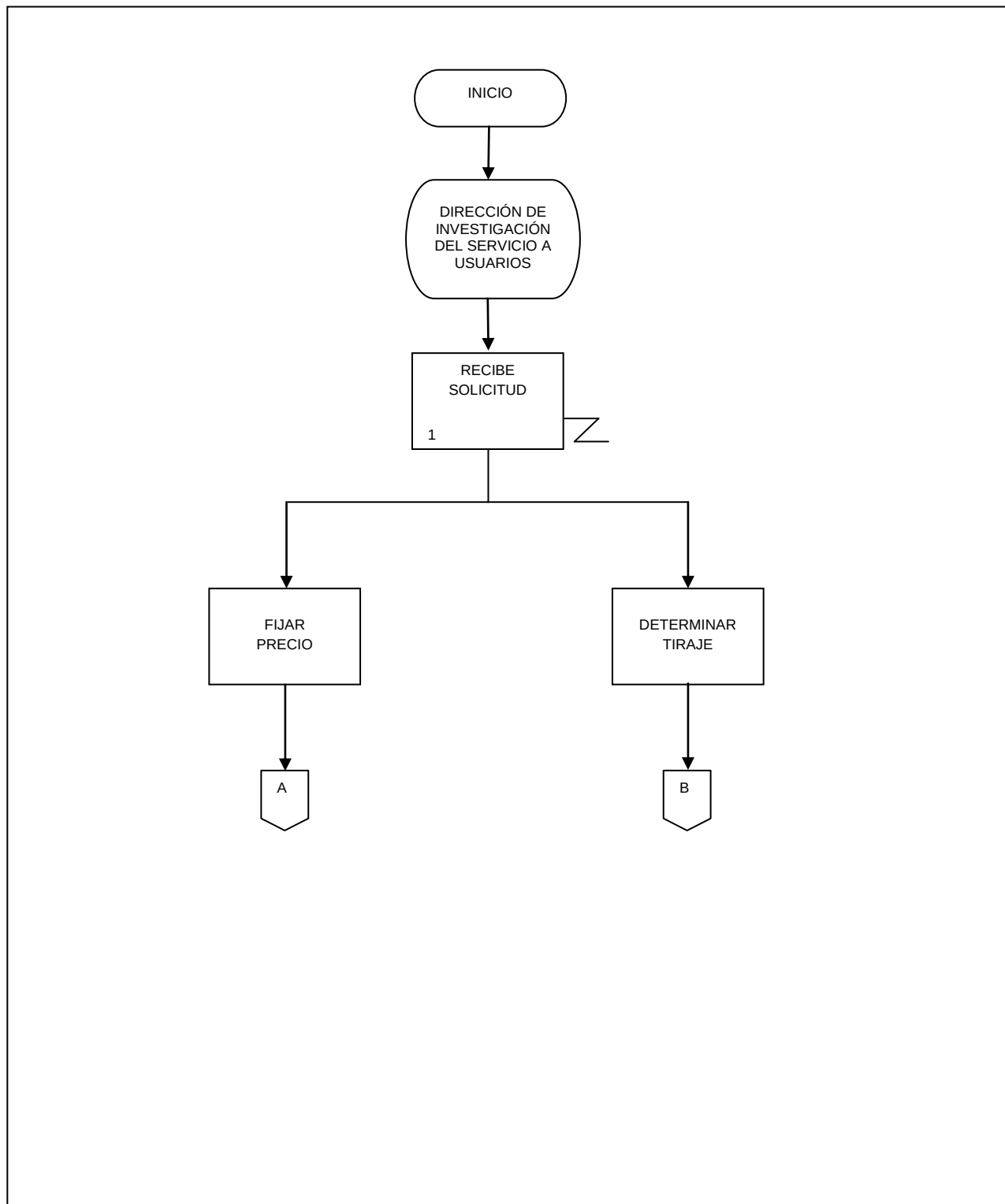
MES.
12

AÑO.
2010

PÁGINA:

36

5. Diagrama de Flujo.-



4. Realización del Cálculo de Precio, Definición de Tiraje y Reimpresión Vía ConProVe por Producto o Servicio de Línea.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.

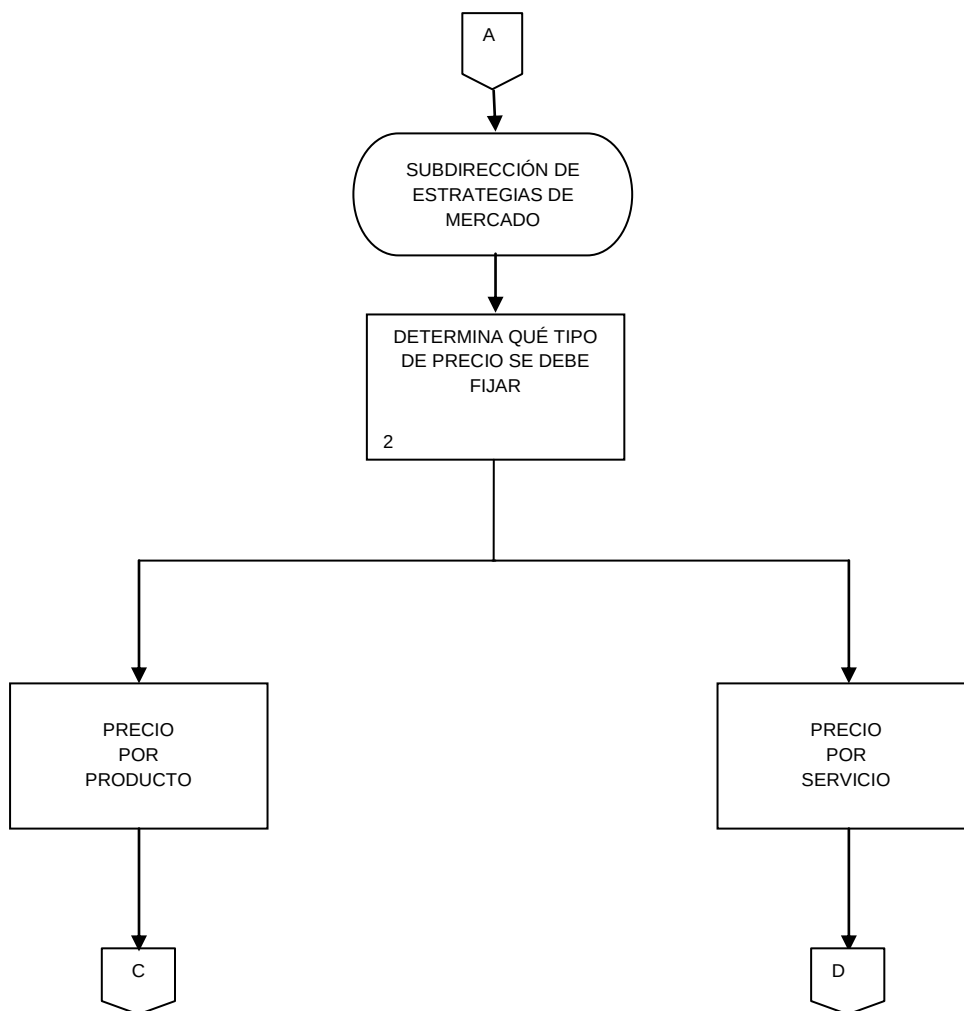
12

AÑO.

2010

PÁGINA:

37



4. Realización del Cálculo de Precio, Definición de Tiraje y Reimpresión Vía ConProVe por Producto o Servicio de Línea.

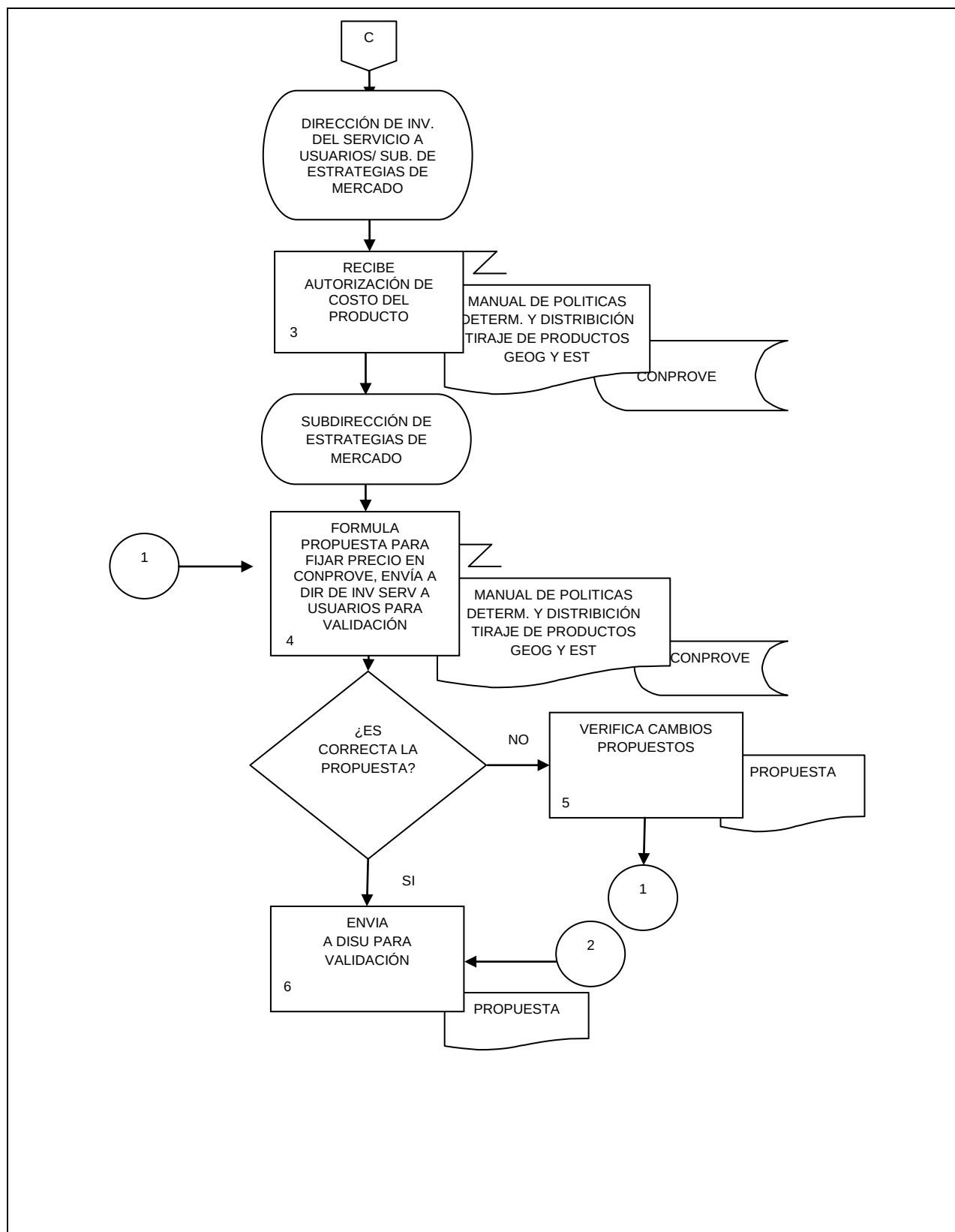
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
12

AÑO.
2010

PÁGINA:

38



4. Realización del Cálculo de Precio, Definición de Tiraje y Reimpresión Vía ConProVe por Producto o Servicio de Línea.

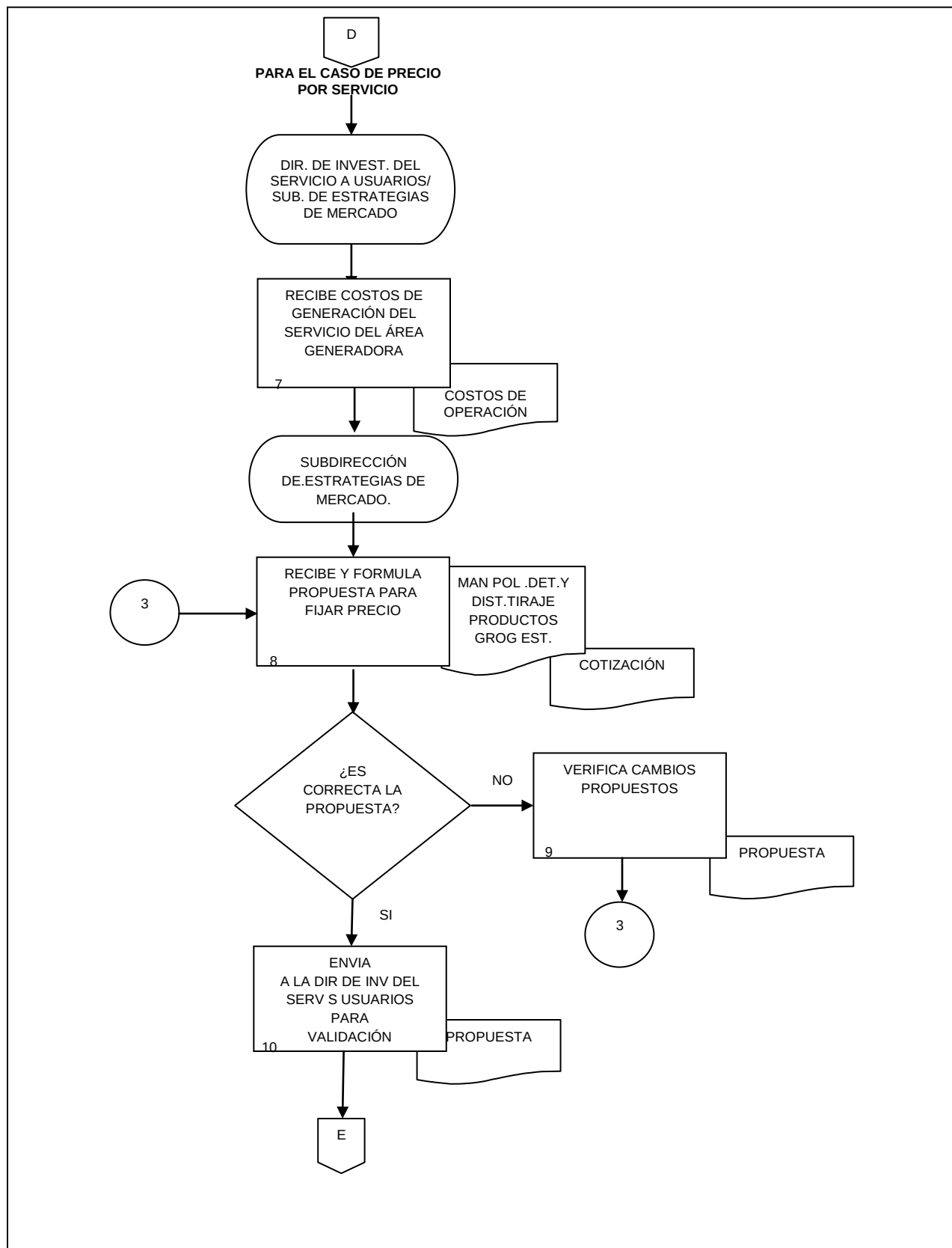
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
12

AÑO.
2010

PÁGINA:

39



4. Realización del Cálculo de Precio, Definición de Tiraje y Reimpresión Vía ConProVe por Producto o Servicio de Línea.

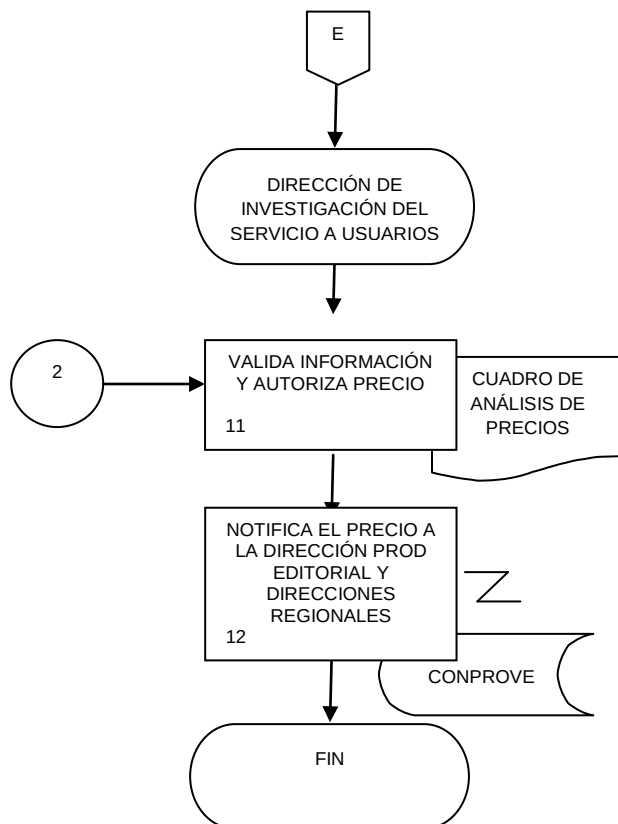
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
12

AÑO.
2010

PÁGINA:

40



4. Realización del Cálculo de Precio, Definición de Tiraje y Reimpresión Vía ConProVe por Producto o Servicio de Línea.

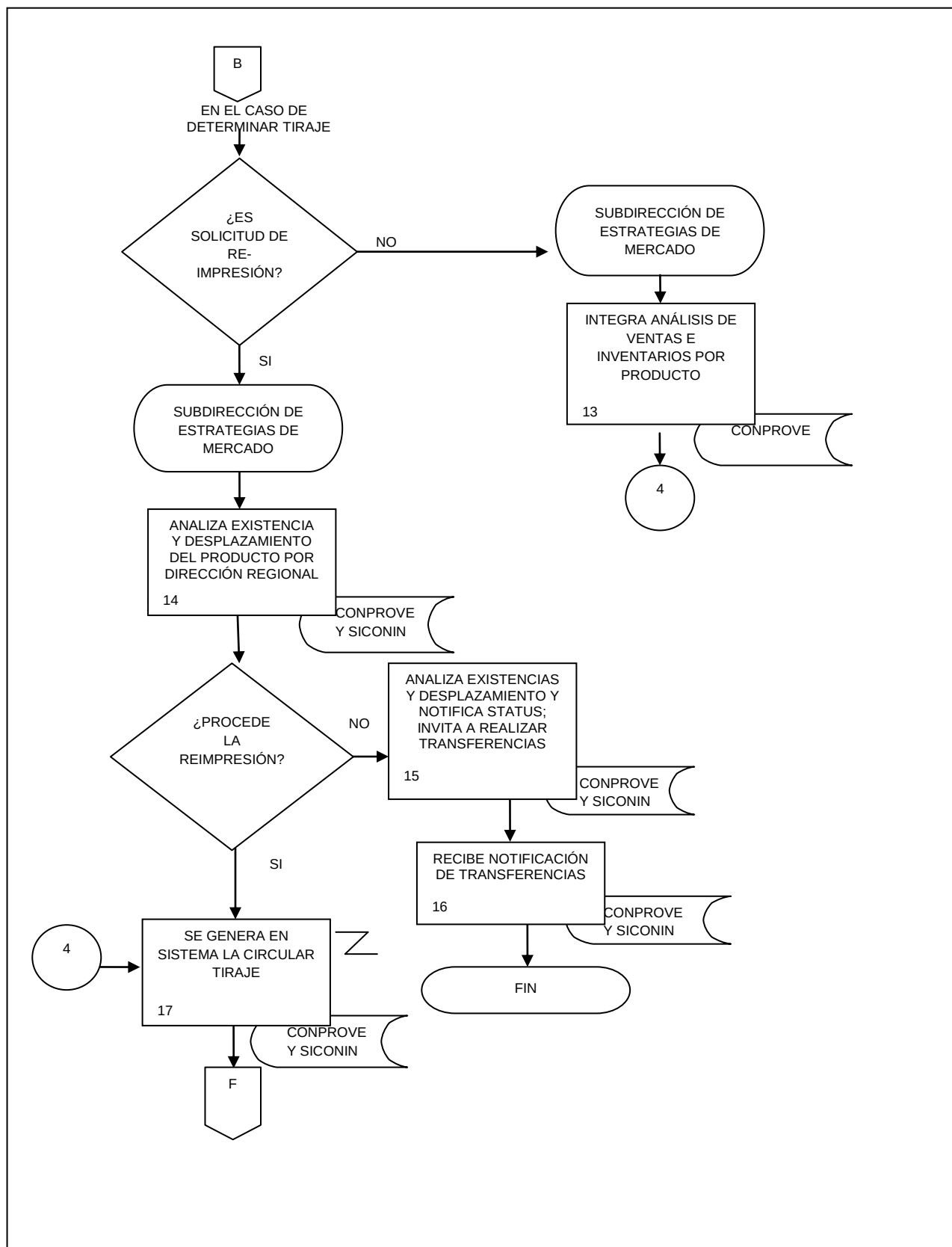
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
12

AÑO.
2010

PÁGINA:

41



4. Realización del Cálculo de Precio, Definición de Tiraje y Reimpresión Vía ConProVe por Producto o Servicio de Línea.

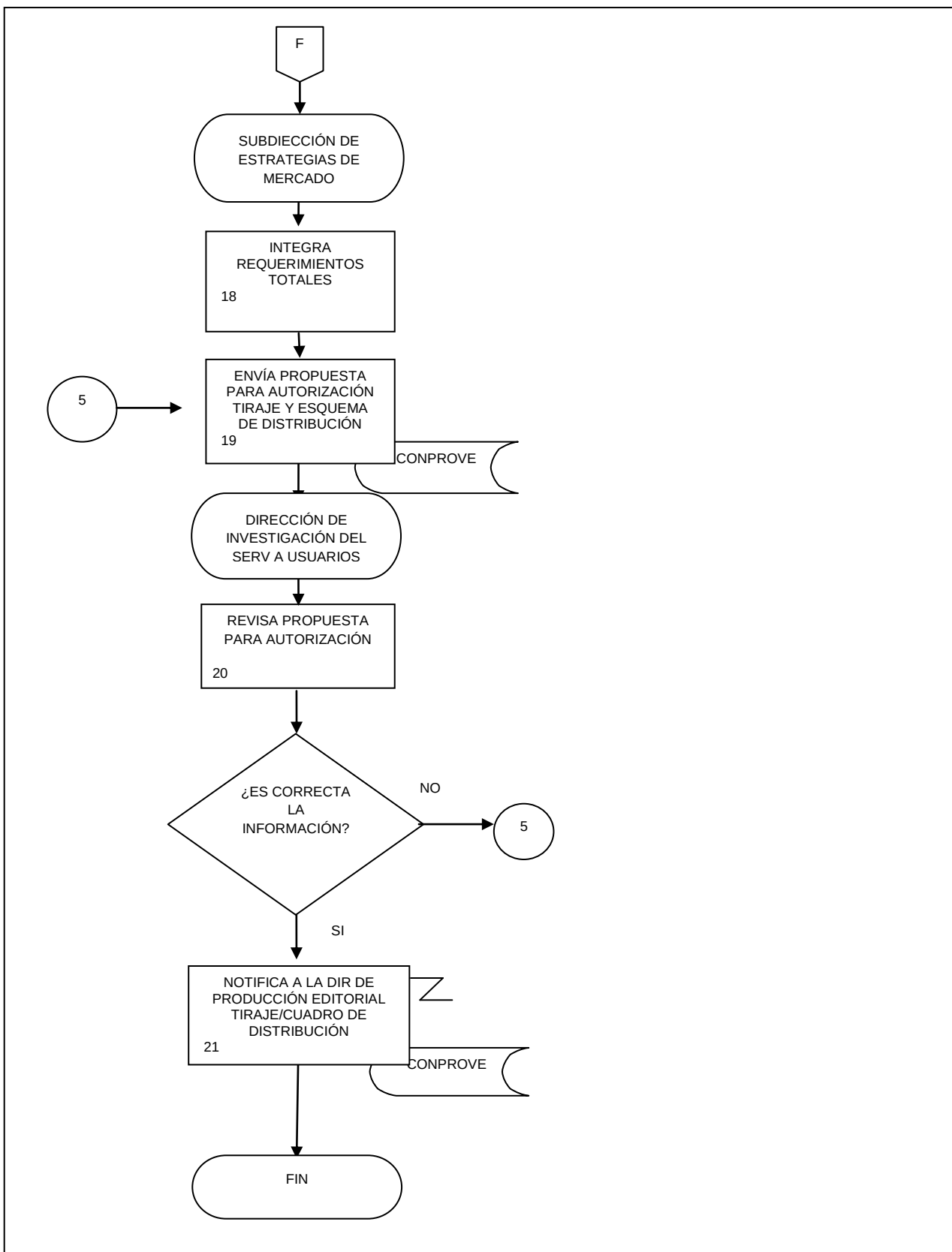
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
12

AÑO.
2010

PÁGINA:

42



1. Objetivo.-

Planear, organizar, controlar y coordinar el diseño de la edición, impresión, encuadernación y distribución de productos institucionales, para atender las necesidades editoriales del Instituto.

2. Ámbito de Aplicación.-

- 2.a. A nivel interno, el procedimiento es aplicable a la Dirección de Producción Editorial, llevar a cabo la edición, reproducción y distribución de los productos que se generan en el Instituto, como publicaciones en impreso y discos compactos, material de difusión, formatos, cuestionarios y cartografía.
- 2.b. A nivel externo, el procedimiento aplica a todas las áreas del Instituto generadoras de productos institucionales, que requieran que sus materiales se editen o se impriman, para difundirlos. Por lo que el enlace designado por Dirección General ante la Dirección de Producción Editorial, para integrar y actualizar el Programa Anual Editorial, deberá enviar a producción las obras que registro en dicho programa.

3. Políticas de Operación.-

- 3.a. Las áreas generadoras de productos institucionales deberán realizar la edición, el diseño y la solicitud de sus materiales a través de la Solicitud de Edición e Impresión y conforme a las características técnicas editoriales vigentes en el INEGI.
- 3.b. La solicitud de reproducción deberá operar mediante los mecanismos establecidos en las herramientas modulares del Conprove.

5. Producción Editorial.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.

12

AÑO.

2010

PÁGINA:

44

4. Descripción Narrativa.-

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Dirección de Producción Editorial.	1.	Solicita a las áreas generadoras de productos institucionales, registren sus requerimientos de edición e impresión en el módulo programa anual editorial.	Programa anual editorial
Dirección de Producción Editorial.	2.	Recibe vía electrónica, integra y valida Programa Anual Editorial, en el módulo de programa anual editorial.	Programa anual editorial
	3.	Envía vía electrónica a las áreas generadoras, su Programa Anual Editorial (P.A.E.), del módulo programa anual editorial.	Programa anual editorial
	4.	Recibe solicitud de edición e impresión y materiales, y turna a la Subdirección de Planeación y Control de la Producción con instrucciones.	Solicitud de edición e impresión (1 tanto). Materiales.
Subdirección de Planeación y Control de la Producción.	5.	Recibe solicitud de edición e impresión y materiales, y turna al Departamento de Planeación y Control Editorial con instrucciones.	Solicitud de edición e impresión (1 tanto). Materiales.
Departamento de Planeación y Control Editorial.	6.	Recibe solicitud de edición e impresión con instrucciones y materiales.	Solicitud de edición e impresión (1 tanto). Materiales.
	7.	Elabora orden de producción y/o trabajo menor en el módulo de orden de producción y crea expediente.	Solicitud de edición e impresión (1 tanto). Materiales.
	8.	Envía vía electrónica orden de producción y/o trabajo menor, vía módulo orden de producción y materiales a la Subdirección de Edición y Reproducción Electrónica.	Materiales.
Subdirección de Edición y Reproducción Electrónica.	9.	Recibe vía electrónica orden de producción y/o orden de trabajo menor y materiales para su edición y diseño.	Materiales.
	10.	Forma y edita los materiales.	Materiales.
	11.	Entrega los materiales editados al Departamento de Planeación y Control Editorial con el formato constancia de entrega a planeación.	Materiales. Constancia de entrega a planeación (1 tanto).
Departamento de Planeación y Control	12.	Recibe los materiales y formato constancia de entrega a planeación.	Materiales. Constancia de entrega a

5. Producción Editorial.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.

12

AÑO.

2010

PÁGINA:

45

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Editorial.	13.	Complementa orden de producción y/o trabajo menor en el M.O.P. y los envía de manera electrónica al Departamento de Fotomecánica junto con los materiales.	planeación (1 tanto). Materiales.
Departamento de Fotomecánica.	14.	Recibe vía electrónica orden de producción y/o trabajo menor y materiales.	Materiales.
	15.	Toma negativos, forma y transporta laminas.	Láminas.
	16.	Envía láminas al Departamento de Impresión (D.I.), mediante el formato entrega de láminas y dummy, capturando la fecha en el módulo tablero de seguimiento (M.T.S.).	Recibo de láminas y dummy (1 tanto). Láminas.
Departamento de Impresión.	17.	Reproduce y entrega materiales impresos al Departamento de Encuadernación mediante el formato entrega de material impreso al área de acabado, capturando la fecha en el M.T.S.	Material impreso. Formato de entrega de material impreso al área de acabado (1 tanto). Material impreso.
Departamento de Encuadernación.	18.	Recibe materiales impresos, realiza acabado final y captura la fecha en el M.T.S.	Formato de entrega de material impreso al área de acabado. Material impreso.
	19.	Realiza el acabado final de los productos.	Formato entrega de material impreso (1 tanto). Producto terminado.
	20.	Entrega producto terminado al Departamento de Abastecimiento de Productos Editoriales (D.A.P.E.), mediante el formato entrega de material impreso capturando la fecha en el M.T.S.	Formato entrega de material impreso (1 tanto). Producto terminado.
Departamento de Abastecimiento de Productos Editoriales.	21.	Recibe producto terminado y los prepara para su distribución, capturando la fecha en el módulo de almacenes.	Producto terminado. Formato movimiento de almacén (1 tanto).
	22.	Distribuye producto terminado al esquema de distribución, mediante el formato movimiento de almacén, capturando fecha en el M.A. Fin del procedimiento.	

5. Producción Editorial.

FECHA DE ELABORACIÓN:

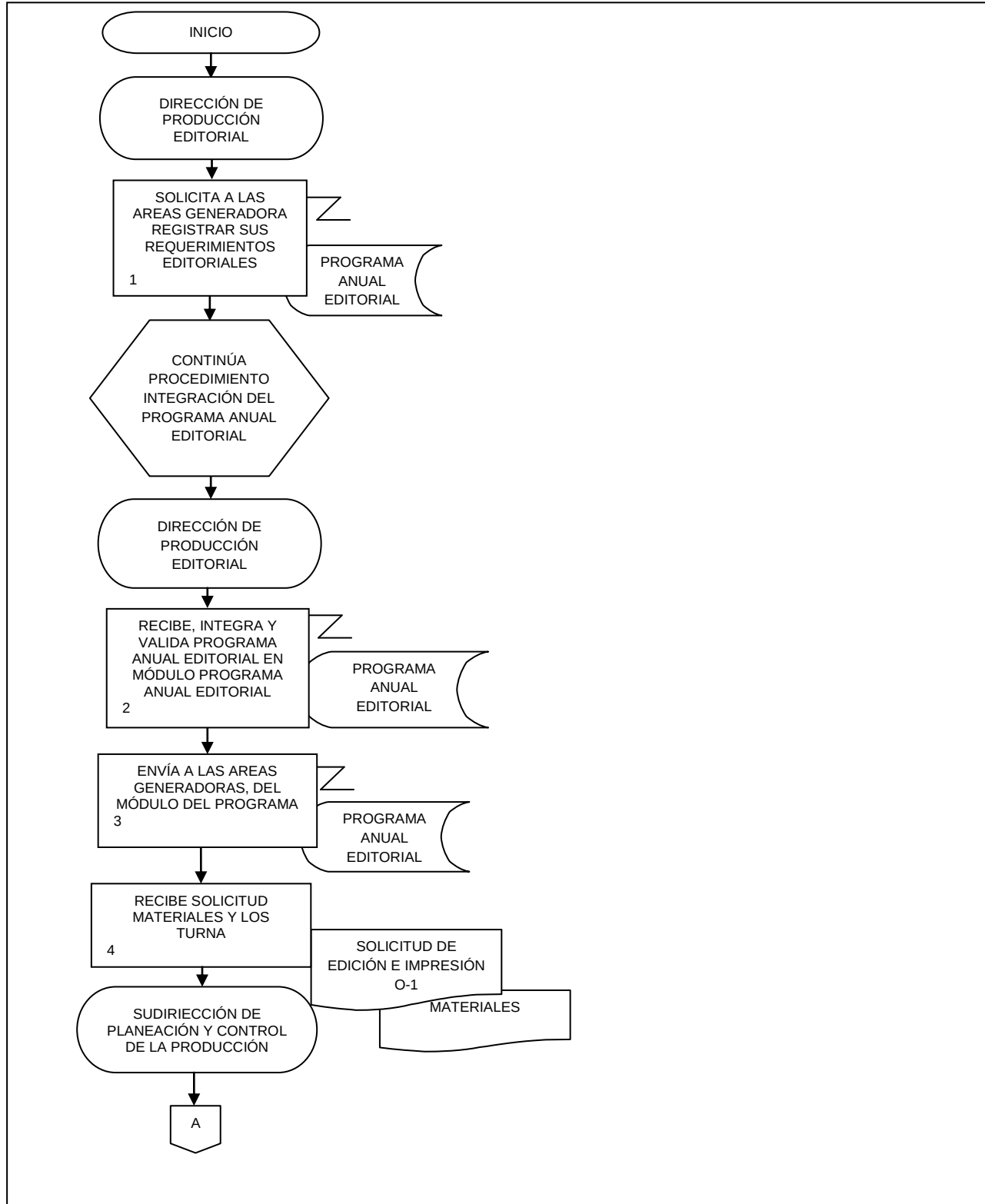
MES.
12

AÑO.
2010

PÁGINA:

46

5. Diagrama de Flujo.-



5. Producción Editorial.

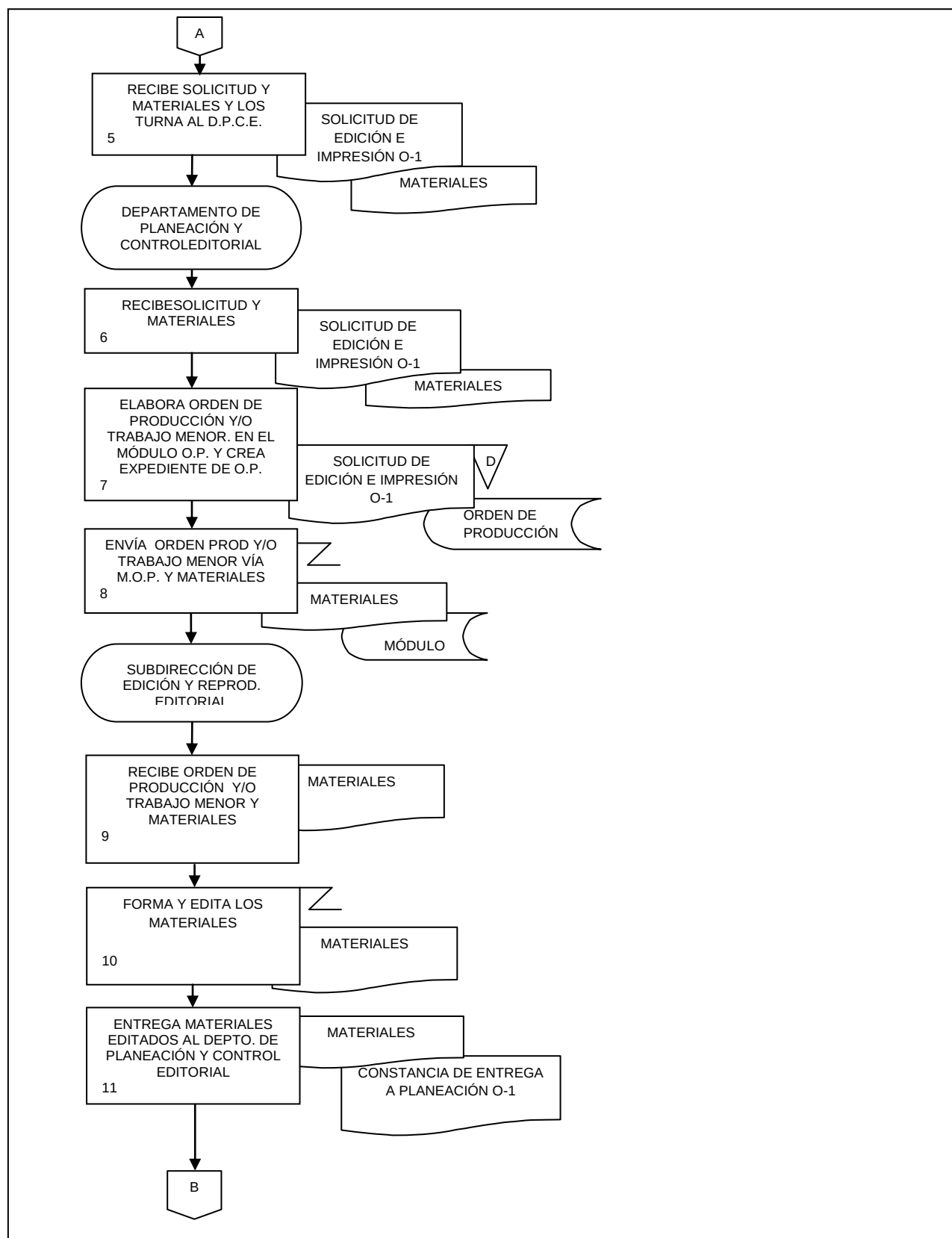
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
12

AÑO.
2010

PÁGINA:

47



5. Producción Editorial.

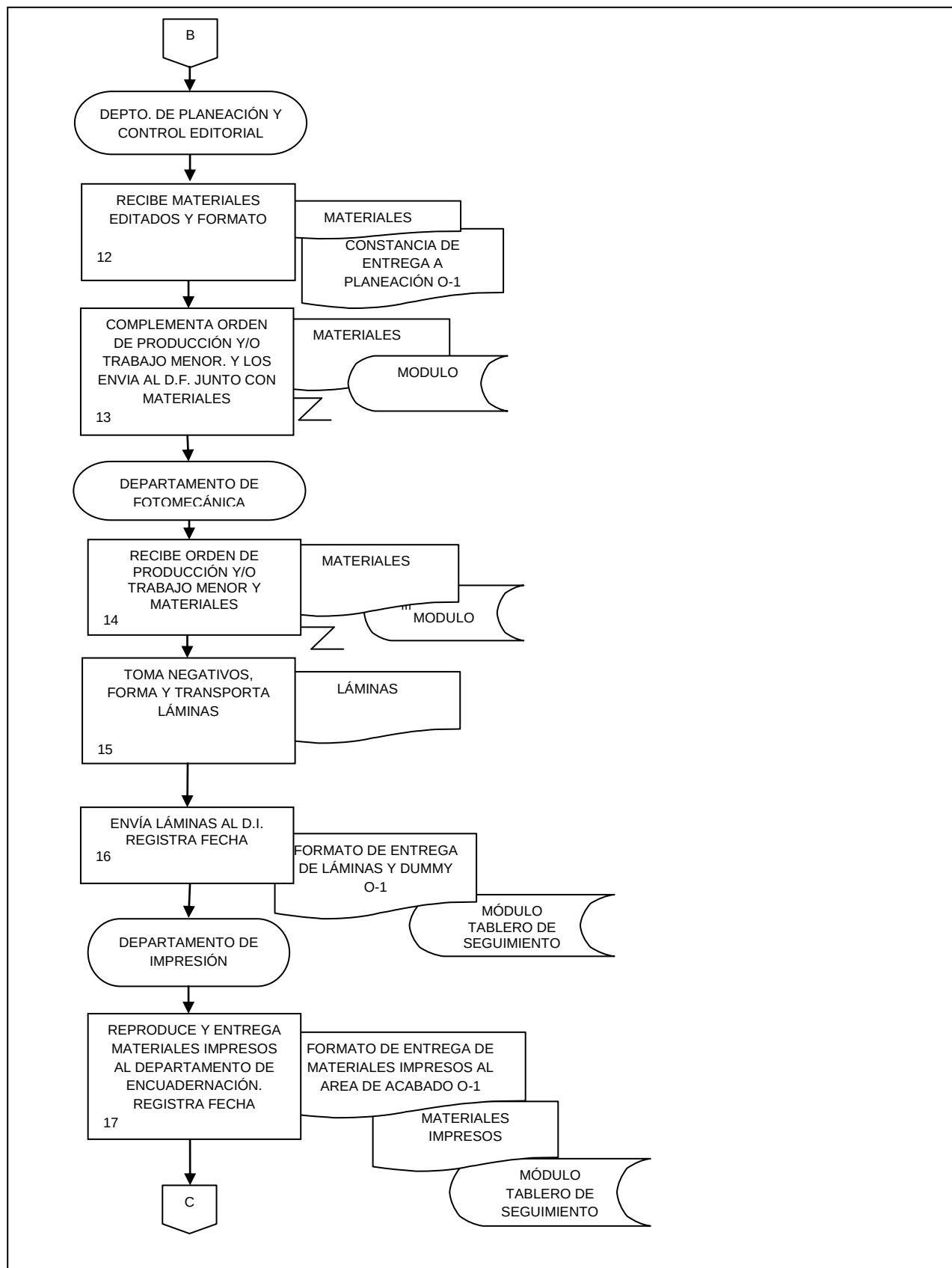
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
12

AÑO.
2010

PÁGINA:

48



5. Producción Editorial.

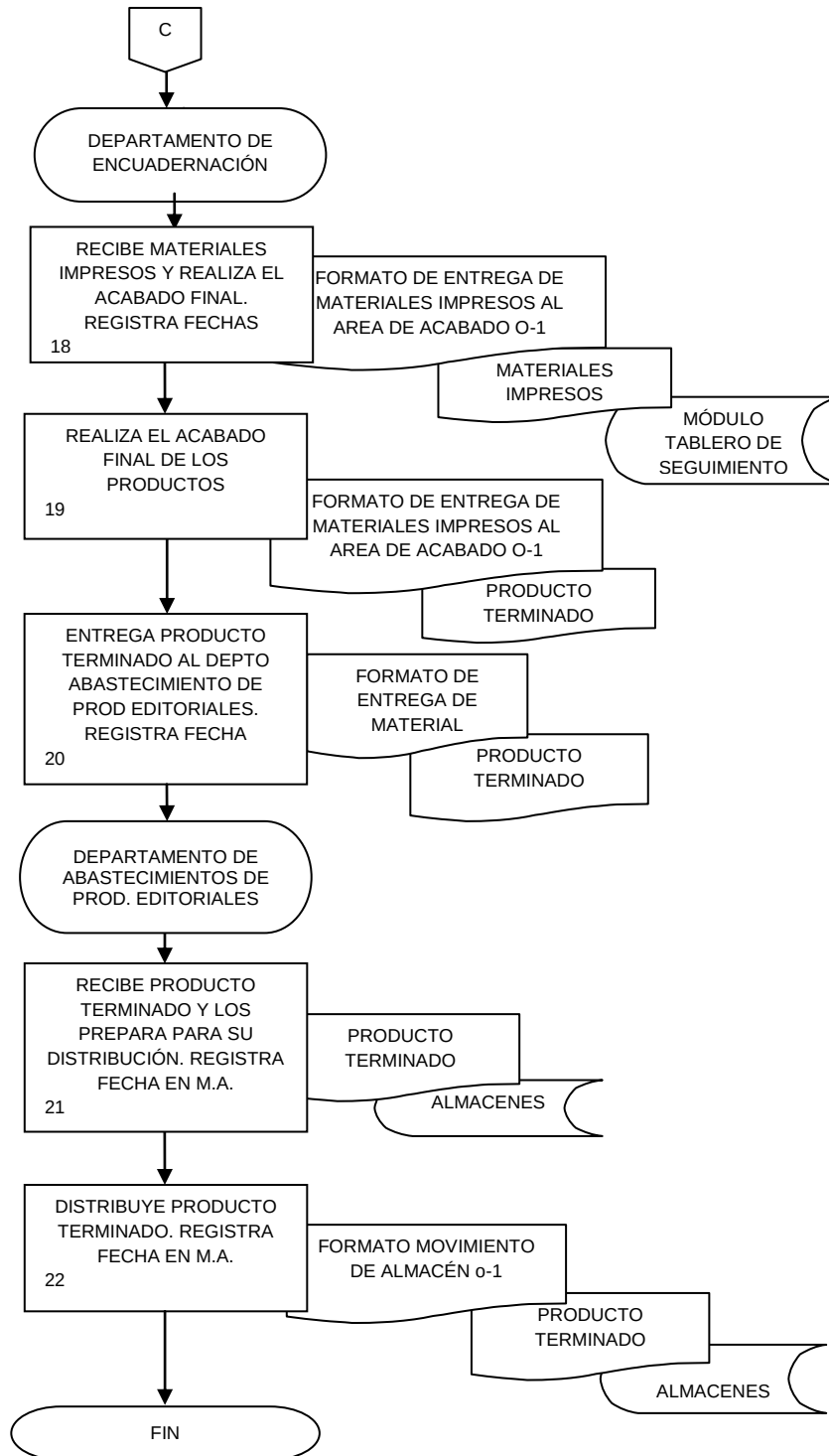
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
12

AÑO.
2010

PÁGINA:

49



6. Desarrollo de Materiales Didácticos y de Divulgación.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.

12

AÑO.

2010

PÁGINA:

50

1. Objetivo.-

Divulgar la información estadística y geográfica que genera el INEGI en diversos formatos de presentación, como materiales didácticos, carteles, folletos, dípticos, trípticos, cuadernillos, material promocional, material gráfico en gran formato, gráficas para exhibición, audio, video e Internet con el fin de apoyar la difusión de los productos, operativos y programas institucionales para promover su conocimiento, uso y aprovechamiento en la sociedad.

2. Ámbito de Aplicación.-

- 2.a. A nivel interno el procedimiento es aplicable a la Dirección de Divulgación quien autoriza el desarrollo y libera los materiales de divulgación en diferentes formatos de presentación.
- 2.b. A nivel externo, el procedimiento aplica para las Direcciones Generales del Instituto, Subdirecciones Regionales de Difusión y todas las áreas del INEGI que desarrollen materiales de divulgación en apoyo de las actividades de difusión de la información estadística y geográfica.

3. Políticas de Operación.-

- 3.a. El material didáctico que se desarrolle deberá de adaptarse a formatos de presentación diferentes para ofrecer más opciones y llegar al mayor número de usuarios posible.
- 3.b. Los textos que se desarrollen para los materiales didácticos deberán de tener una redacción corta y en lenguaje coloquial para una mejor comprensión entre la población infantil y público no especializado.
- 3.c. Para el desarrollo de contenidos y de los materiales didácticos se considerará el plan de estudios vigente de la SEP.
- 3.d. La solicitud de desarrollo de productos y materiales de divulgación, deberá venir acompañada de la siguiente información: Nombre con el que se identifica el producto de divulgación requerido, Objetivo, Indicar el programa, producto o servicio que se publicita, Audiencia a la que está destinado, Mensaje a transmitir, Logística de distribución, Tiraje solicitado, Fecha comprometida en el Programa Anual Editorial, Fecha en la que debe estar en campo.
- 3.e. Sólo se cubrirán las actividades de carácter institucional.
- 3.f. Las imágenes que resulten de la cobertura, se integrarán al banco de imágenes que conforma la memoria institucional.
- 3.g. Los programas y cápsulas en audio y video se realizarán para atender los requerimientos de los programas y proyectos institucionales.
- 3.h. Los programas y cápsulas en audio y video deberán contar con los siguientes elementos: Logotipo institucional a la entrada y/o salida del producto, voz institucional (masculina y/o femenina). el logotipo de cada uno de los tres operativos censales que realiza el Instituto, se difundirá a través de este medio, alineado al Manual de Imagen Institucional, música institucional a la entrada y salida del producto, guión autorizado por autoridades institucionales y ficha técnica del producto a realizar, en donde se describa el diseño conceptual y creativo del programa o cápsula.
- 3.i. Los temas a ilustrar deberán ser relevantes a los ámbitos de competencia institucional.

6. Desarrollo de Materiales Didácticos y de Divulgación.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.

12

AÑO.

2010

PÁGINA:

51

- 3.j. El levantamiento de imágenes, se realizará de acuerdo con un plan producción basado en las necesidades temáticas de la fototeca.
- 3.k. El servicio se proporcionará mediante solicitud por escrito del área institucional que lo requiera, en donde se especifique el uso que se le dará al material solicitado, así como las características del mismo.
- 3.l. Los negativos fotográficos no se prestarán.
- 3.m. Se dará el apoyo necesario a Direcciones Generales, a Direcciones Regionales y Coordinaciones Estatales que lo soliciten, en el diseño, elaboración y montaje. Estos servicios se prestarán de acuerdo a los programas y prioridades que determine la Dirección de Divulgación.
- 3.n. Asimismo se brindará apoyo para diseño y producción de señalización y otro tipo de materiales gráficos a todas las áreas que lo soliciten para atender sus reuniones, siempre conservando la imagen institucional.

6. Desarrollo de Materiales Didácticos y de Divulgación.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.

12

AÑO.

2010

PÁGINA:

52

4. Descripción Narrativa.-

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Dirección de Divulgación.	1.	Autoriza el desarrollo de materiales didácticos y de divulgación para los diferentes sectores de la sociedad, mediante Atenta Nota, Oficio o correo electrónico.	
		EN CASO DEL DESARROLLO DE MATERIALES DIDÁCTICOS:	
Dirección de Divulgación/ Subdirección de Recursos Educativos.	2.	Define conjuntamente con la Subdirección de Recursos Educativos el formato del material didáctico a desarrollar y se consideran los requerimientos y público al cual se dirige.	
Departamento de Contenidos Didácticos.	3.	Desarrolla la propuesta de contenido de acuerdo al formato definido.	Documento de trabajo.
Departamento de materiales Didácticos/ Departamento de Diseño Didáctico.	4.	Presenta una propuesta de diseño que comunique visualmente los contenidos mediante la composición de recursos gráficos.	Documentos y archivos de trabajo que contienen texto e imágenes.
Dirección de Divulgación/ Subdirección de Recursos Educativos/ Departamento de Corrección de Estilo.	5.	Revisa la propuesta.	Crucigramas, sopa de letras, interactivos, rompecabezas, cuadernos de actividades y juegos interactivos.
		¿La propuesta se envía a validación?	
		No	
	6.	Solicita aplicar correcciones y atender observaciones.	Crucigramas, sopa de letras, interactivos, rompecabezas, cuadernos de actividades y juegos interactivos.
		Continúa en la actividad No. 3.	

6. Desarrollo de Materiales Didácticos y de Divulgación.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.

12

AÑO.

2010

PÁGINA:

53

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Dirección de Divulgación/ Subdirección de Recursos Educativos/ Departamento de Corrección de Estilo.	7.	Si Solicita por correo electrónico, Atenta Nota u Oficio la validación de las áreas generadoras de la información y/o especialistas o en su caso, revisa conjuntamente con la Secretaría de Educación.	Atenta Nota u Oficio Documentos y archivos de trabajo
	8.	Revisa la propuesta con la validación correspondiente. ¿Autoriza los materiales didácticos?	Documentos y archivos de trabajo
	9.	No. Solicita aplicar correcciones y atender observaciones. Continúa en la actividad No. 3.	
	10.	Si. Autoriza para su entrega a: producción editorial para su reproducción y distribución; o para integrarse a los contenidos de la sección educativa del sitio del INEG en Internet; o para su incorporación al repositorio que para tal fin se encuentra en la Intranet Institucional o para su entrega a la Secretaría de Educación Pública.	Solicitud de edición e impresión del material didáctico. Material didáctico terminado en el formato definido. Oficio
	11.	Cuando se produce un disco compacto con juegos didácticos se continúa con la gestión del Registro ante Derechos de autor.	Oficio Atenta Nota
		Fin del procedimiento.	

6. Desarrollo de Materiales Didácticos y de Divulgación.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.

12

AÑO.

2010

PÁGINA:

54

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Dirección de Divulgación/ Subdirección de Recursos Educativos.	12.	EN CASO DE LA ADMINISTRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SECCIÓN EDUCATIVA DEL SITIO DEL INEGI EN INTERNET: Determina los contenidos a desarrollar o la adaptación de materiales didácticos a incorporar en la sección, con base en el Plan de estudios de educación básica de la SEP.	
Subdirección de Recursos Educativos / Departamento de Contenidos Didácticos.	13.	Desarrolla la propuesta de contenido.	Documento de trabajo.
Departamento de Materiales Didácticos Departamento de Diseño Didáctico.	14.	Presenta una propuesta de diseño que comunique visualmente los contenidos mediante la composición de recursos gráficos.	Documento y archivos de trabajo.
Dirección de Divulgación/ Subdirección de Recursos Educativos/ Departamento de Corrección de Estilo.	15.	Revisa la propuesta de texto con los recursos gráficos incorporados. ¿Procede la propuesta? No.	Documento y archivos de trabajo.
	16.	Solicita la validación de las áreas generadoras de la información o especialistas. Continúa en la actividad No. 13. Si.	
	17.	Codifica el contenido para su incorporación en Internet.	Documento y archivos de trabajo.
	18.	Identifica los contenidos a actualizar y modifica conforme la información estadística y geográfica más reciente.	Documento y archivos de trabajo, tabulados, Publicaciones institucionales.

6. Desarrollo de Materiales Didácticos y de Divulgación.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.

12

AÑO.

2010

PÁGINA:

55

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Dirección de Divulgación/ Subdirección de Recursos Educativos/ Departamento de Corrección de Estilo.	19.	¿Procede el texto actualizado? No. Revisa y atiende las observaciones. Continúa en la actividad No. 13.	Documento y archivos de trabajo.
	20.	Si. Codifica para su incorporación en Internet. Fin del procedimiento.	

6. Desarrollo de Materiales Didácticos y de Divulgación.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.

12

AÑO.

2010

PÁGINA:

56

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Subdirección de Contenidos de Divulgación.	21.	Propone vía correo electrónico contenidos de divulgación con base a las necesidades expresadas y a las audiencias a las que van dirigidas.	Tabulados
Departamento de Investigación.	22.	Investiga e integra la información para el desarrollo de productos de comunicación operativa con base en los requerimientos de los informantes.	Textos
Departamento de Comunicación Gráfica.	23.	Integra, selecciona y procesa información estadística y geográfica a través de tabulados, gráficas y mapas que envía por correo electrónico para la elaboración de productos de divulgación: exposiciones dípticos, trípticos, folletos, presentaciones digitales y exposiciones.	Gráficos
Subdirección de Contenidos de Divulgación.	24.	Supervisa que los contenidos cubran los requerimientos establecidos y envía correo electrónico para su validación.	Láminas
Dirección de Divulgación.	25.	Valida y envía por correo electrónico la información para su diseño final.	Láminas
Subdirección de Producción Gráfica y Audiovisual.	26.	Coordina y tramita por correo electrónico el diseño y edición del material gráfico y la prestación de servicios de impresión y acabado.	Láminas
Departamento de Contenidos Promocionales.	27.	Diseña y verifica que las presentaciones gráficas cumplan las especificaciones de imagen para la participación en ferias y eventos de carácter institucional.	Exposición Presentación
Dirección de Divulgación.	28.	Aprueba y tramita vía correo electrónico la reproducción y distribución de los productos de divulgación.	Folletos Dípticos Trípticos Exposiciones
		CONTINÚA CON EL PROCEDIMIENTO PRODUCCIÓN EDITORIAL	

6. Desarrollo de Materiales Didácticos y de Divulgación.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.

12

AÑO.

2010

PÁGINA:

57

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
		EN CASO DE LA GENERACIÓN DE MATERIAL AUDIOVISUAL E IMAGEN GRÁFICA PARA EXPOSICIONES Y REUNIONES INSTITUCIONALES:	
Dirección de Divulgación.	29.	Recibe solicitud del área solicitante mediante Atenta Nota y correo electrónico y turna a la Subdirección de Producción Gráfica y Audiovisual.	Atenta Nota
Subdirección de Producción Gráfica y Audiovisual.	30.	Recibe correo electrónico con instrucciones, verifica requerimiento y turna según servicio solicitado.	Atenta Nota
Departamento correspondiente.	31.	Recibe el material por correo electrónico, revisa y programa la producción, en caso necesario lo regresa a la Subdirección de Producción Gráfica y Audiovisual.	.
	32.	Prepara copia de trabajo y/o bocetos para revisión y turna a la Subdirección de Producción Gráfica y Audiovisual.	Copia de trabajo y/o bocetos
Subdirección de Producción Gráfica y Audiovisual.	33.	Revisa y turna a la Dirección de Divulgación para su autorización y/o corrección de estilo y ortotipográfica.	Copia de trabajo y/o bocetos
Dirección de Divulgación.	34.	Revisa y en su caso, autoriza y regresa a la Subdirección de Producción Gráfica y Audiovisual para su trámite.	Copia de trabajo y/o bocetos
Subdirección de Producción Gráfica y Audiovisual.	35.	Envía documentos autorizados por la Dirección de Divulgación, al área solicitante para su aprobación.	Copia de trabajo y/o bocetos
Área solicitante.	36.	Recibe copia de trabajo y revisa si está conforme a lo solicitado, y aprueba para la producción definitiva.	Copia de trabajo y/o bocetos
Dirección de Divulgación.	37.	Recibe respuesta del área solicitante y turna a la Subdirección de Producción Gráfica y Audiovisual para su trámite.	Copia de trabajo y/o bocetos y en su caso Hoja de observaciones
Subdirección de Producción Gráfica y Audiovisual.	38.	Recibe documentos y turna al Departamento que corresponda para producción definitiva o correcciones.	Copia de trabajo y, en su caso, hoja de observaciones

6. Desarrollo de Materiales Didácticos y de Divulgación.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.

12

AÑO.

2010

PÁGINA:

58

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Departamento correspondiente. Subdirección de Producción Gráfica y Audiovisual.	39.	Recibe material y procede a su producción definitiva, o correcciones necesarias.	Copia de trabajo y, en su caso, hoja de observaciones.
	40.	Turna a la Subdirección de Producción Gráfica y Audiovisual el trabajo terminado o correcciones.	Producto final
	41.	Recibe, analiza y determina si son correctos. ¿Son correctos? No.	Producto final o corregido
	42.	Regresa al Departamento correspondiente. Continúa en actividad 39 Sí	
	43.	Envía al área solicitante. Fin del procedimiento.	Producto final Atenta Nota

6. Desarrollo de Materiales Didácticos y de Divulgación.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.

12

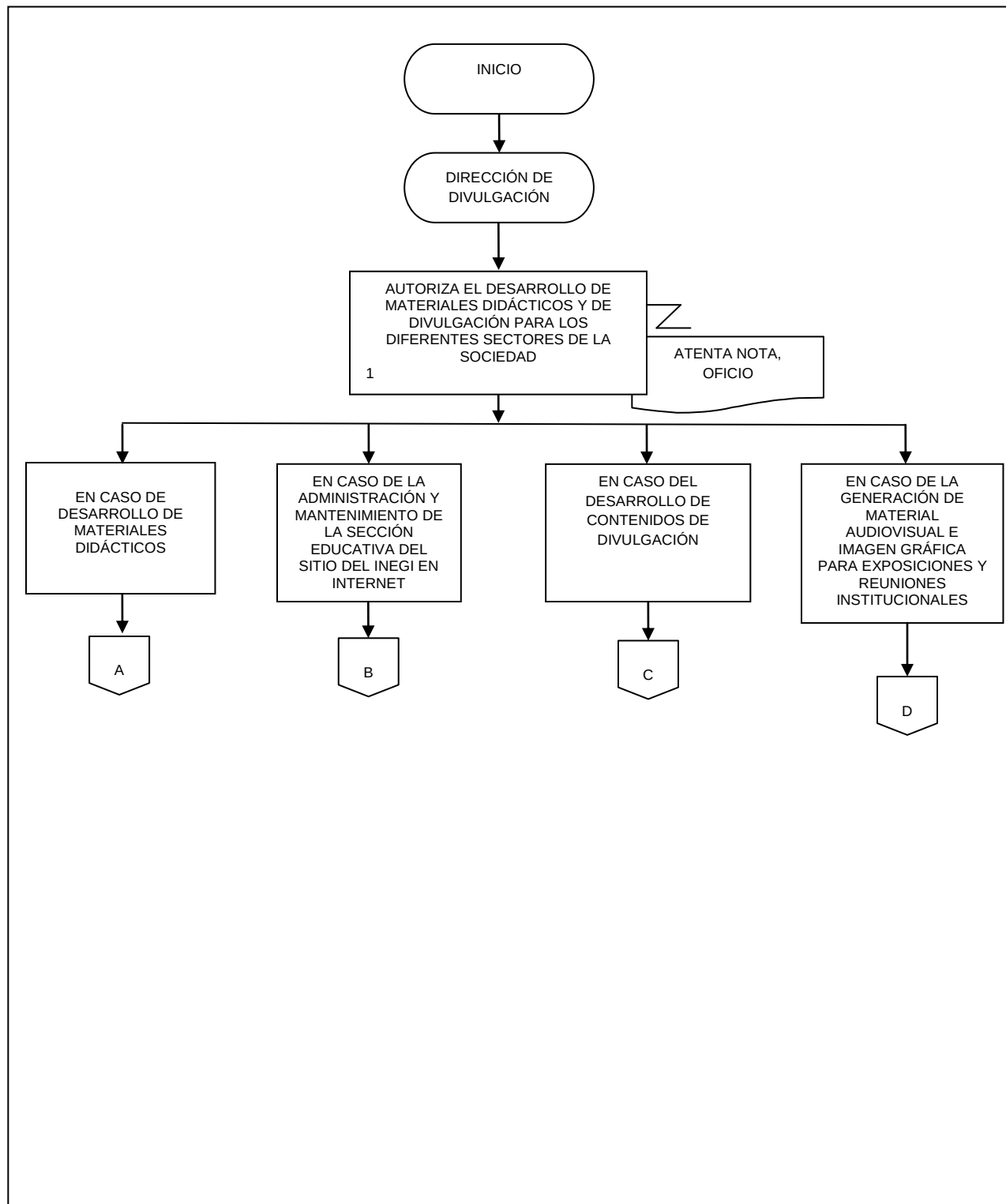
AÑO.

2010

PÁGINA:

59

5. Diagrama de Flujo.-



6. Desarrollo de Materiales Didácticos y de Divulgación.

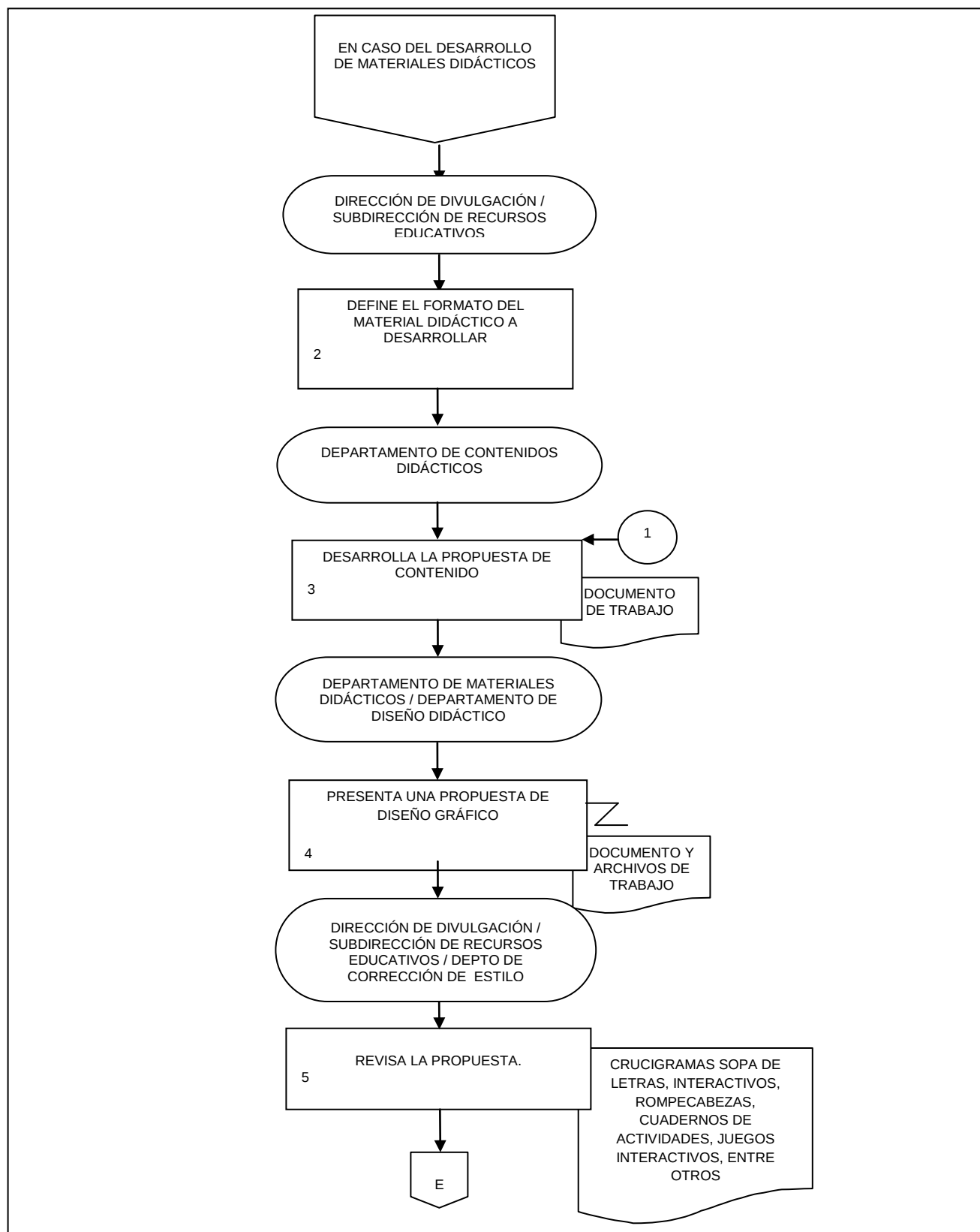
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
12

AÑO.
2010

PÁGINA:

60



6. Desarrollo de Materiales Didácticos y de Divulgación.

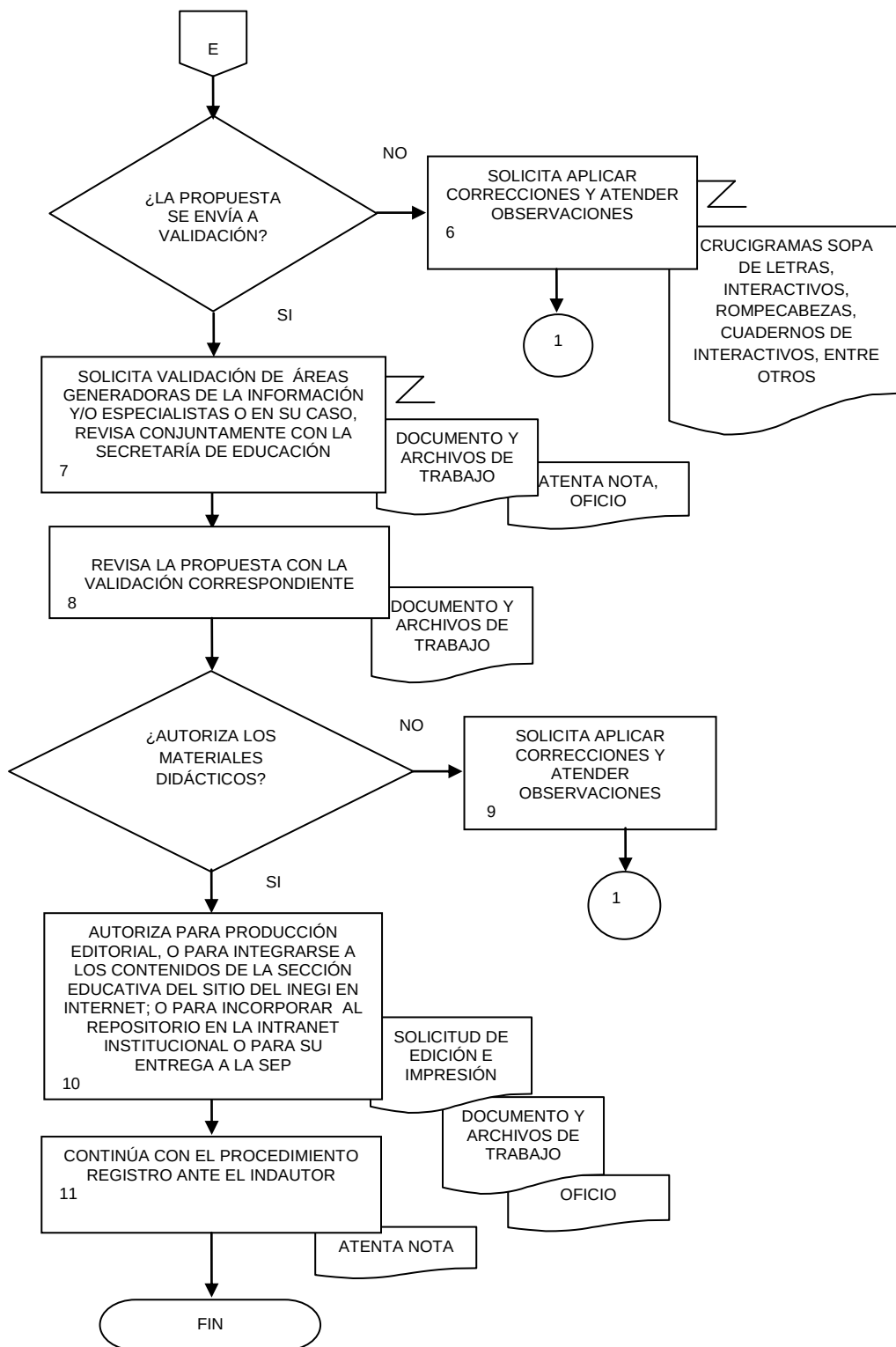
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
12

AÑO.
2010

PÁGINA:

61



6. Desarrollo de Materiales Didácticos y de Divulgación.

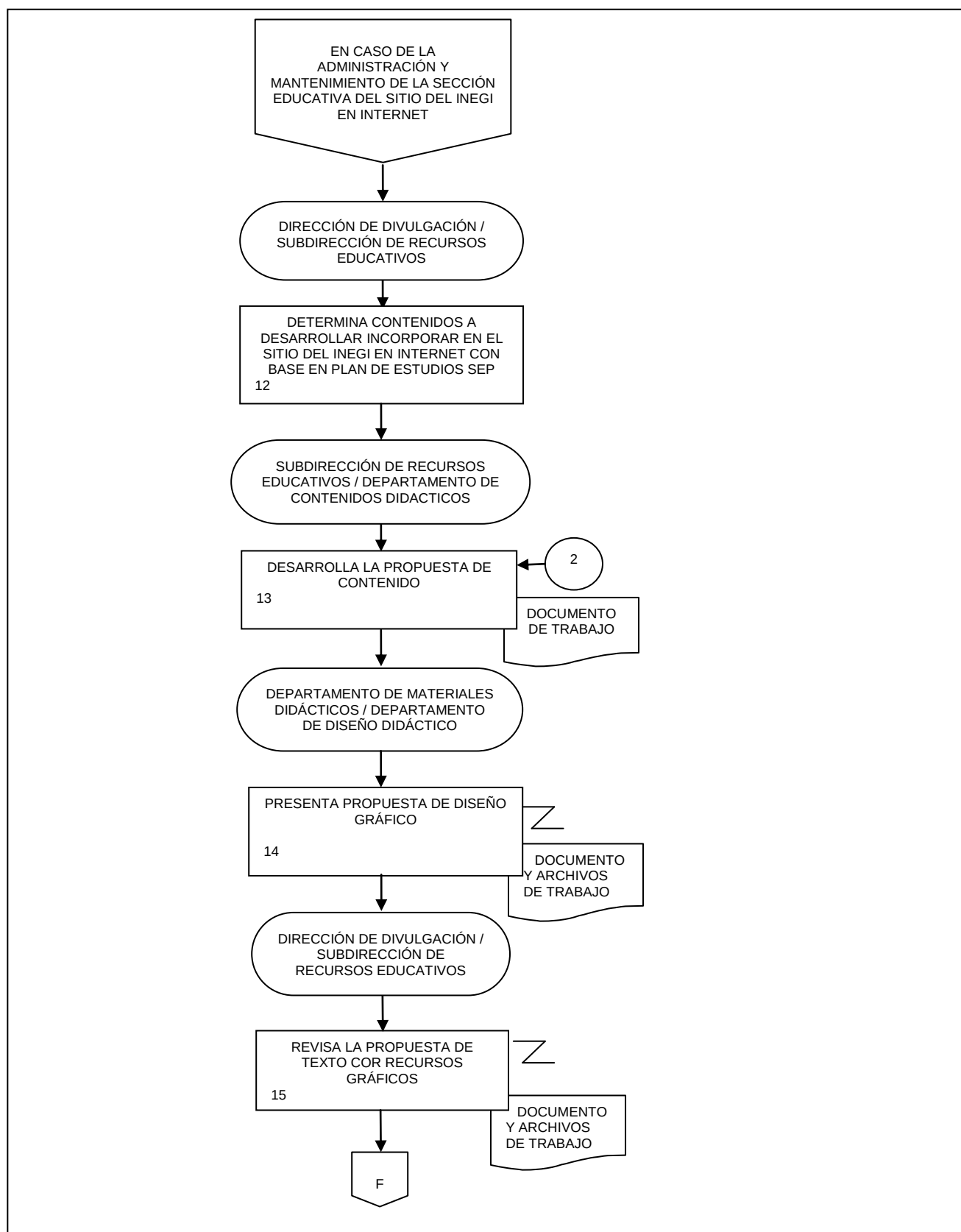
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
12

AÑO.
2010

PÁGINA:

62



6. Desarrollo de Materiales Didácticos y de Divulgación.

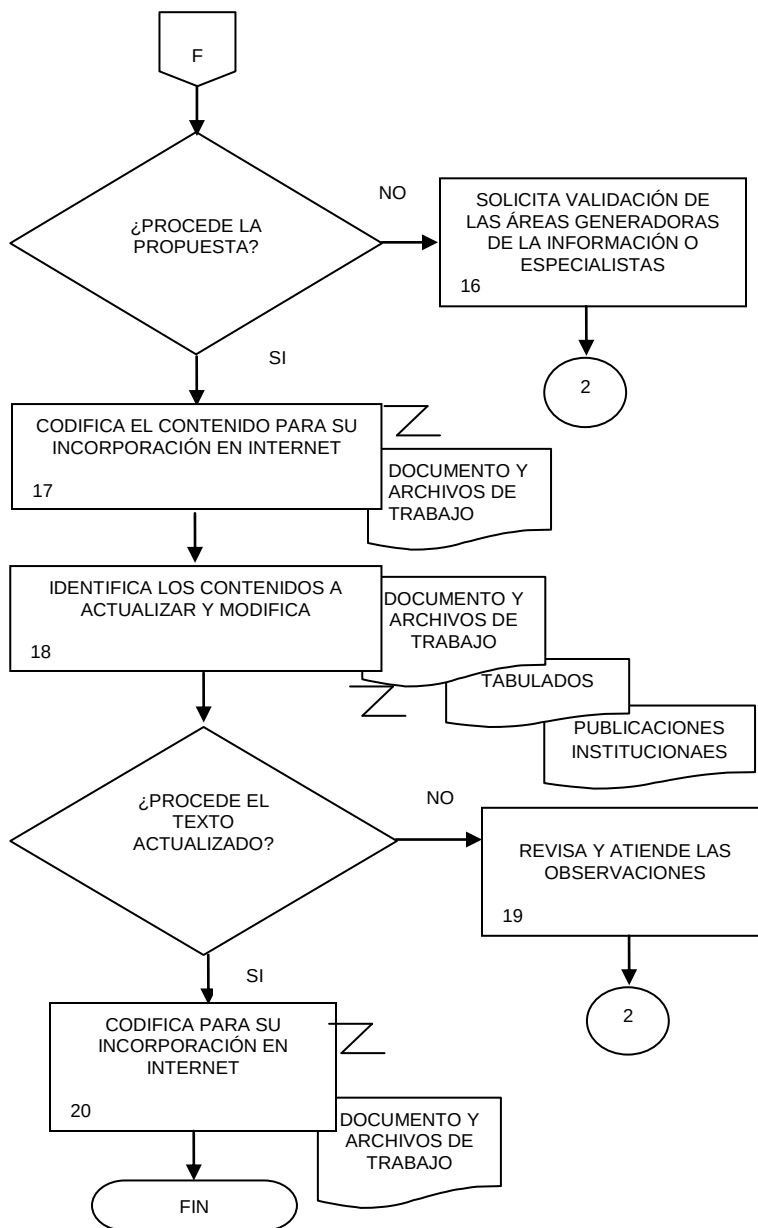
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
12

AÑO.
2010

PÁGINA:

63



6. Desarrollo de Materiales Didácticos y de Divulgación.

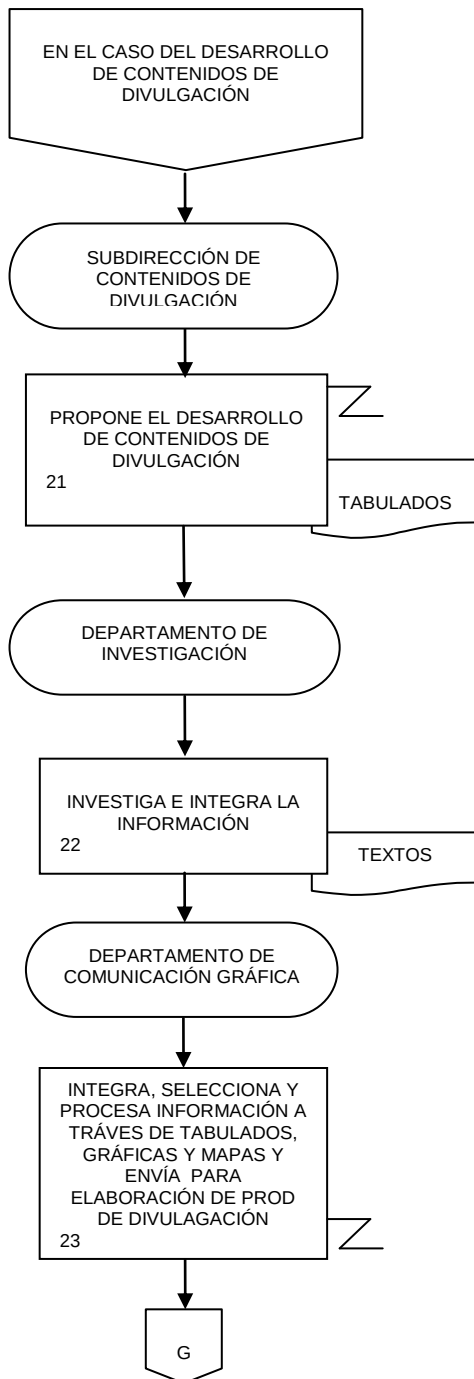
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
12

AÑO.
2010

PÁGINA:

64



6. Desarrollo de Materiales Didácticos y de Divulgación.

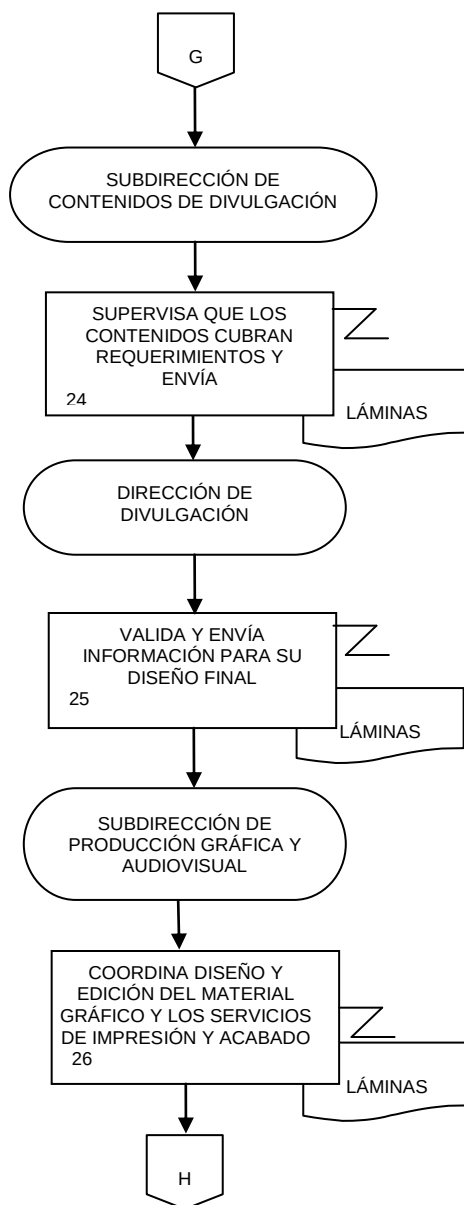
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
12

AÑO.
2010

PÁGINA:

65



6. Desarrollo de Materiales Didácticos y de Divulgación.

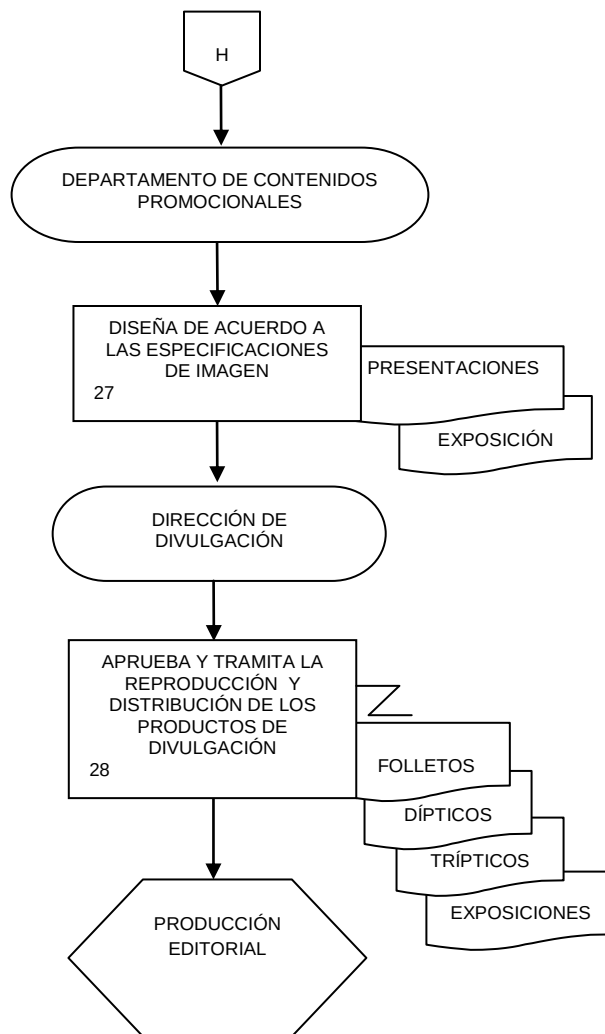
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
12

AÑO.
2010

PÁGINA:

66



6. Desarrollo de Materiales Didácticos y de Divulgación.

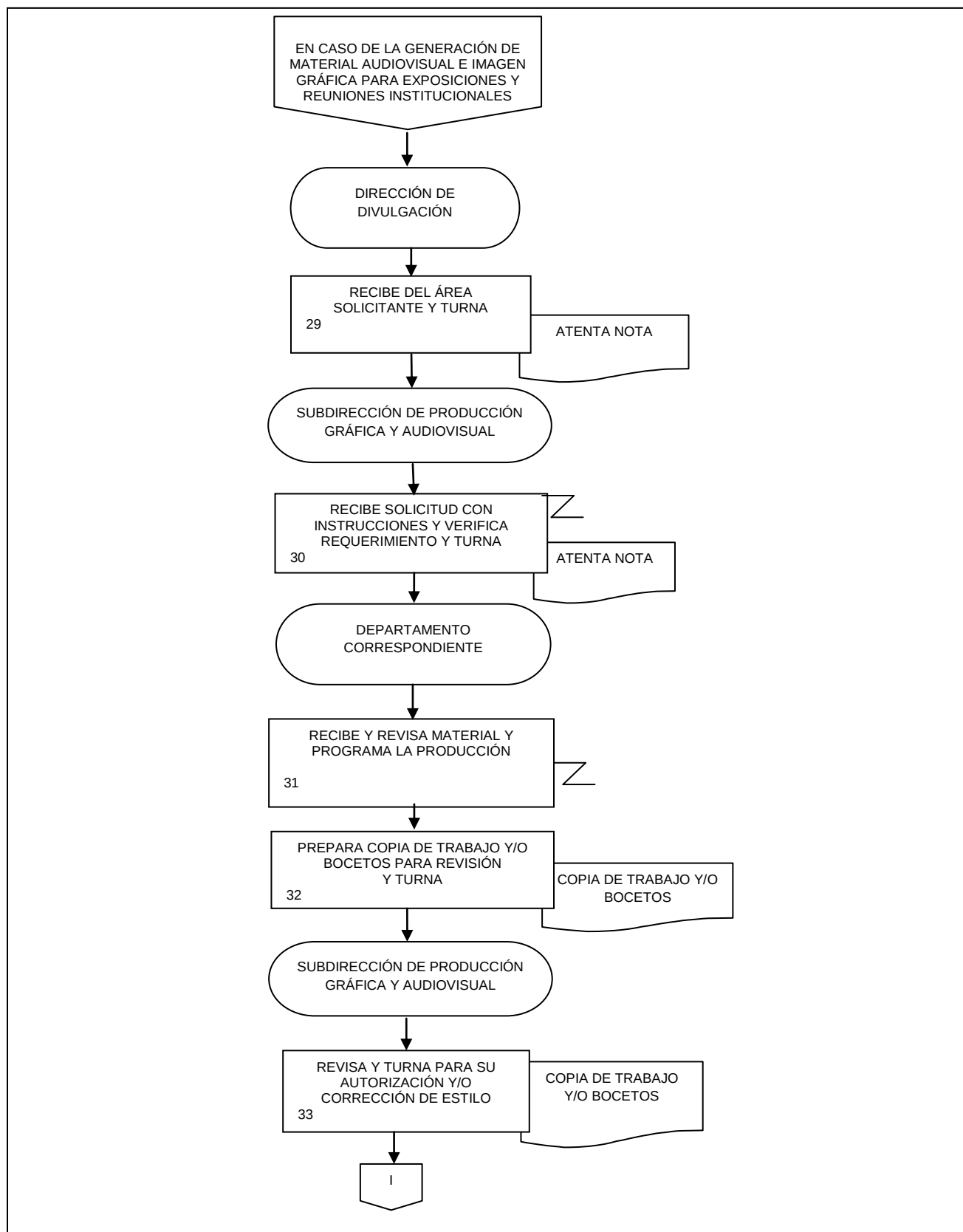
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
12

AÑO.
2010

PÁGINA:

67



6. Desarrollo de Materiales Didácticos y de Divulgación.

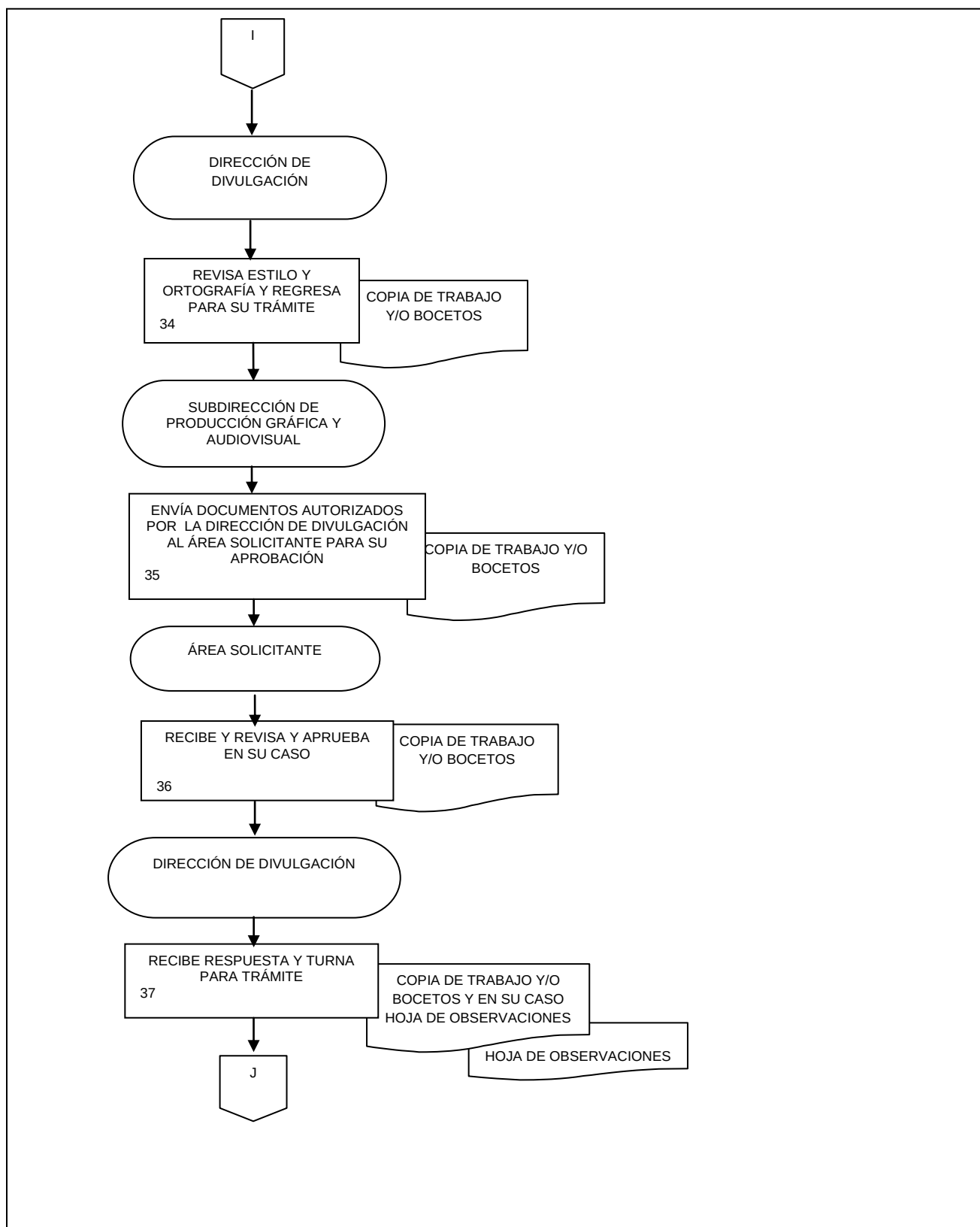
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
12

AÑO.
2010

PÁGINA:

68



6. Desarrollo de Materiales Didácticos y de Divulgación.

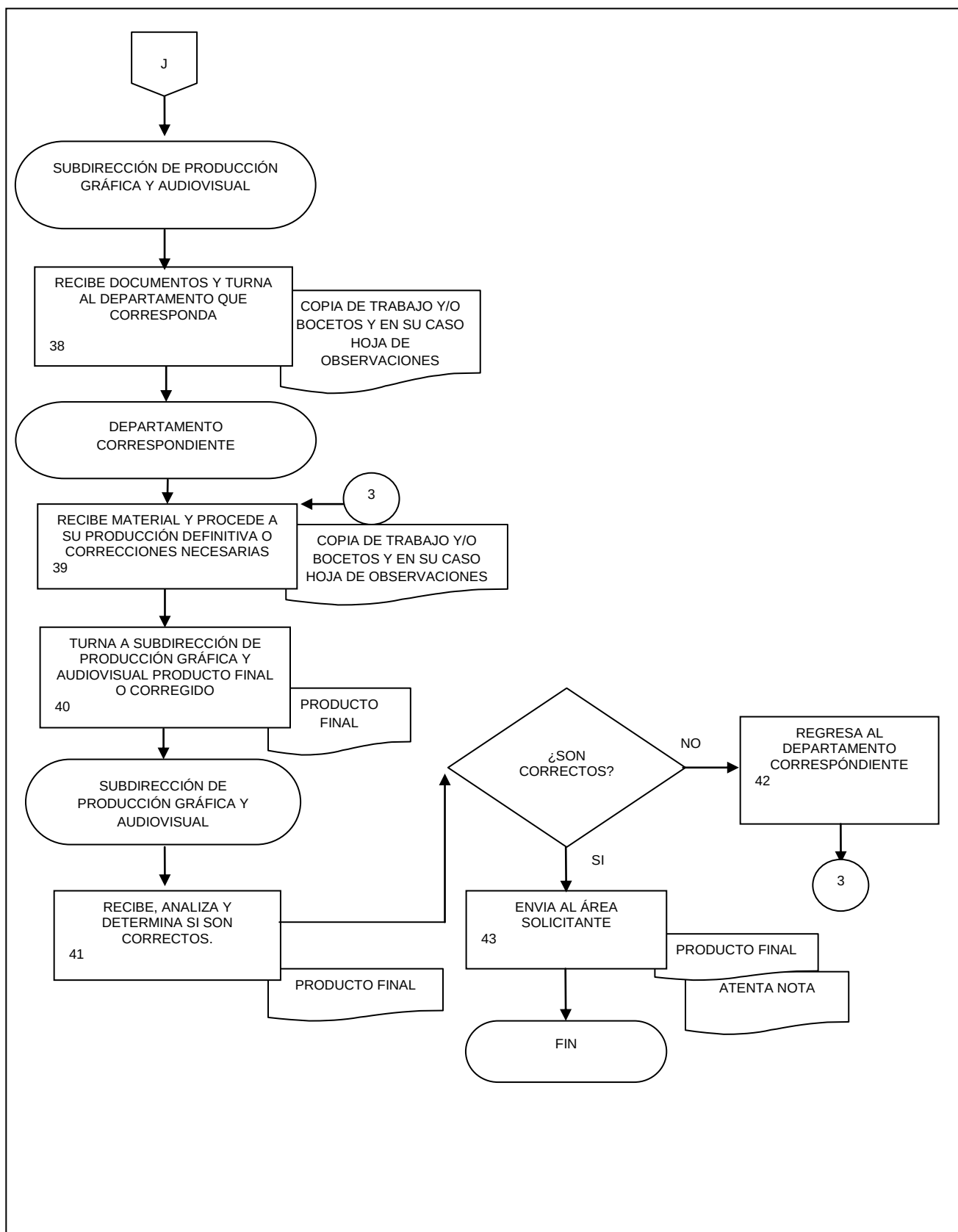
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
12

AÑO.
2010

PÁGINA:

69



7. Atención Presencial.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
12

AÑO.
2010

PÁGINA:

70

1. Objetivo.-

Atender usuarios para fomentar el conocimiento y uso de la información estadística y geográfica entre los distintos sectores de la sociedad, a través de las vertientes de presentaciones a alumnos de educación básica y los diferentes sectores de la sociedad, incluye a alumnos de nivel medio y superior; impartición de talleres de formación de usuarios; atención de visitas guiadas, en edificio sede y participación en ferias y exposiciones.

2. Ámbito de Aplicación.-

2.a. El procedimiento es aplicable a nivel interno, a la Dirección de Divulgación quien dirige las acciones de divulgación.

2.b. En el nivel externo este procedimiento aplica para las Direcciones Regionales del Instituto a través de las Subdirecciones de Difusión y en las Coordinaciones Estatales a través de las Jefaturas de Atención a Usuarios y Comercialización quienes llevan a cabo las actividades de atención sectorial.

3. Políticas de Operación.-

3.a. Las presentaciones dirigidas a la población infantil y a las visitas guiadas deberá incluir una inducción acerca del INEGI y temáticas sobre población, economía, territorio y medio ambiente.

3.b. Los contenidos dirigidos a la población de educación básica, media superior y superior deberán tener información de acuerdo con el grado escolar de los grupos y conforme el programa de estudios vigente.

3.c. El público objetivo se segmenta conforme a la siguiente clasificación: preescolar, primaria, secundaria, medio superior, superior, público especializado y público en general.

3.d. Las ferias y exposiciones tendrán las siguientes modalidades: con costo por la renta del stand y por concertación gratuita.

3.e. Los días y horarios de atención a los usuarios serán de lunes a viernes en horario de 9:00 a 16:30 horas. Se podrá realizar la atención presencial en días y horarios especiales, de conformidad con la normatividad vigente del área de recursos humanos.

3.f. Los espacios destinados para las actividades de atención presencial deberán observar las medidas de seguridad que al respecto sean emitidas por el área de seguridad y protección civil del INEGI.

3.g. El personal de los ámbitos central, regional y estatal podrán diseñar presentaciones y materiales didácticos como apoyo a sus funciones. Las propuestas se enviarán al Subdirector de Atención Presencial que en conjunto con la Subdirección de Recursos Educativos revisan y pasan a validación de la Dirección de Divulgación para su incorporación al repositorio que para tal fin se encuentra en la Intranet.

3.h. Las presentaciones de proyectos, programas, productos y servicios que se desarrollen para las actividades de atención presencial deberán contener la información estadística y geográfica más reciente que genere el INEGI.

3.i. Las Coordinaciones Estatales deberán mantener actualizados los registros de las actividades presenciales y realizar los reportes correspondientes al programa de trabajo.

7. Atención Presencial.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
12

AÑO.
2010

PÁGINA:

71

4. Descripción Narrativa.-

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
JEAUC, JDAS, JDAI SRD, SAP	1.	Recibe y registra solicitudes.	Oficio Calendario de Registro
	2.	Elabora solicitud de recursos para ejercer la partida correspondiente.	Oficio Calendario de Registro
	3.	Gestiona espacios, empleando el sistema determinado (Reservación de salas: http://intranet.inegi.gob.mx/Servicios/Administrativos/ReservaSalas/Paginas/default.aspx sistema.	
	4.	Actualiza la programación y atención de eventos institucionales, y realiza las gestiones a que haya lugar.	Formato de agenda
	5.	Elabora agendas.	Formato de agenda
	6.	Atiende el evento.	
	7.	Registrar los datos en el sistema de Registro de Satisfacción del Cliente R-TI-DCL-017.	
		Fin del procedimiento.	

7. Atención Presencial.

FECHA DE ELABORACIÓN:

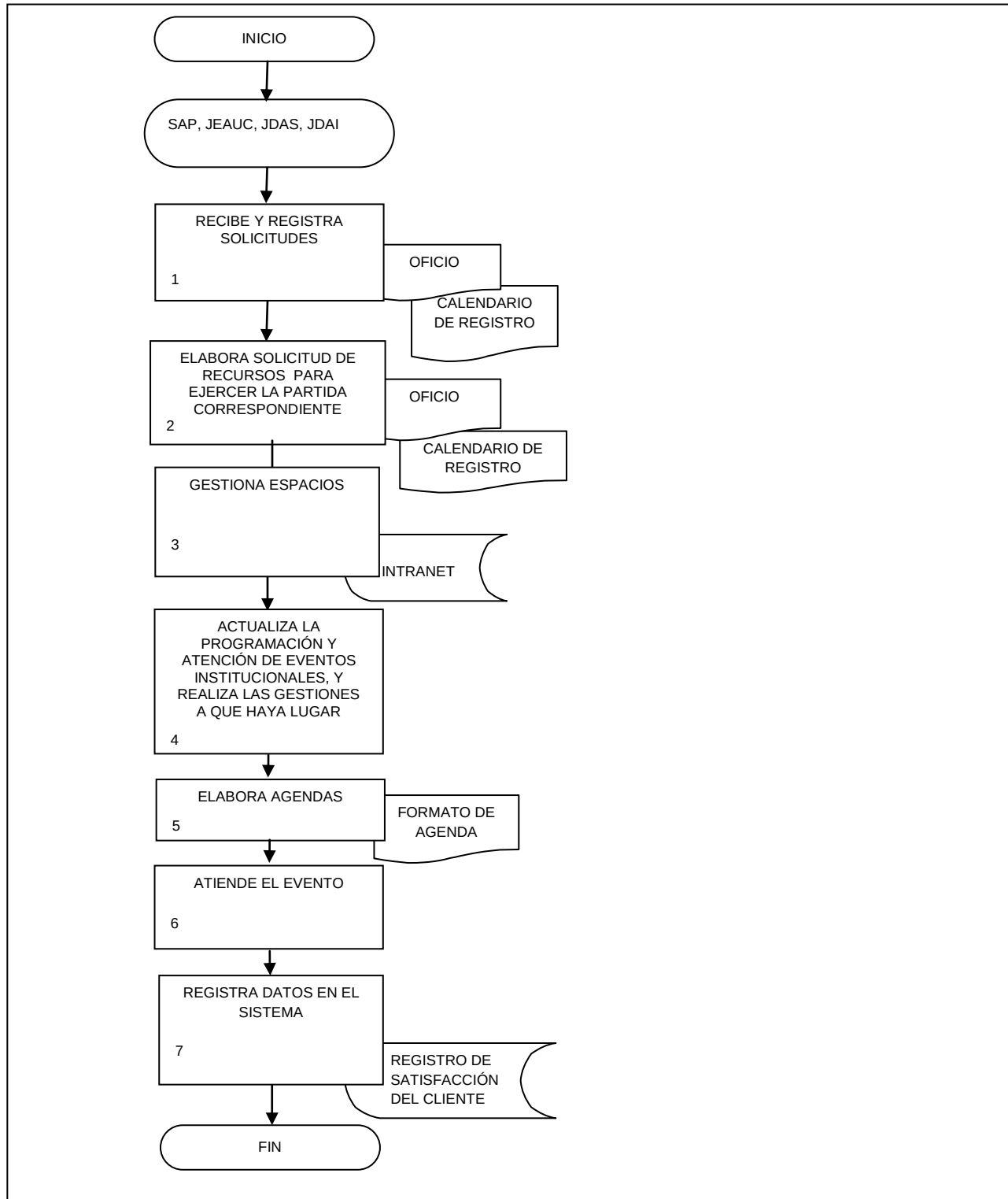
MES.
12

AÑO.
2010

PÁGINA:

72

5. Diagrama de Flujo.-



8. Coordinación de las Actividades de Atención a Usuarios y Comercialización.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.

12

AÑO.

2010

PÁGINA:

73

1. Objetivo.-

Coordinar el desarrollo, actualización y verificación del cumplimiento de la normatividad en materia de atención a usuarios y comercialización; así como de la difusión de la información generada por el INEGI y las demás Unidades Administrativas, para garantizar el desarrollo de las actividades de consulta, venta en los CECCOM y difusión de la información por internet.

2. Ámbito de Aplicación.-

2.a. El procedimiento es aplicable a nivel interno, a la Subdirección de la Red Nacional de Consulta, en lo relacionado con las actividades de la red de consulta interna, la red de consulta externa y el Centro de Atención Telefónica.

2.b. A nivel externo, el procedimiento es aplicable a las Subdirecciones de Difusión, en lo relativo a la normatividad de la atención a usuarios y comercialización en los CECCOM, a fin de proporcionar el servicio de consulta y venta de información estadística y geográfica a la sociedad.

3. Políticas de Operación.-

3.a. La Dirección de Servicios de Información, siguiendo las instrucciones y recomendaciones de la Dirección General del Servicio Público de Información y de la Dirección General Adjunta de Difusión, deberá proporcionar a las áreas de su adscripción, las directrices para elaborar e implementar la normatividad en materia de atención a usuarios, comercialización y difusión de la información por internet, de la información estadística y geográfica; así como de la información de interés nacional.

3.b. La Dirección de Servicios de Información a través de las Subdirecciones a ella adscritas, deberá poner a consideración de las Subdirecciones de Difusión institucional y/o Jefaturas de Atención a Usuarios y Comercialización en Coordinaciones Estatales, las propuestas de normatividad para que emitan los comentarios y observaciones necesarias, con la finalidad de considerar la operación real de las actividades de atención a usuarios y comercialización.

3.c. La Dirección General del Servicio Público de Información, a través de las Subdirecciones adscritas a la Dirección de Servicios de Información, deberá poner a consideración de la Dirección General Adjunta de Asuntos Jurídicos y en su caso, de las áreas administrativas correspondientes, la normatividad en materia de atención a usuarios, comercialización y difusión de la información por internet.

3.d. La normatividad en materia de atención a usuarios, comercialización y difusión de la información deberá ser difundida a los CECCOM y áreas centrales relacionadas con dichas actividades, una vez que haya sido autorizada por la Junta de Gobierno del Instituto.

3.e. Las Subdirecciones de la Dirección de Servicios de Información, a través de los Departamentos a ellas adscritas y de las Subdirecciones de Difusión Institucional, deberán supervisar mensual y anualmente, el cumplimiento de la normatividad de las actividades de atención a usuarios, comercialización y difusión de la información por internet, de acuerdo a su ámbito de gestión.

3.f. El Departamento de Administración de Ventas, revisará anualmente y de manera conjunta con los usuarios del Sistema de Administración de Clientes las ventajas y utilidad del Sistema en sus actividades de planeación y operación de la comercialización.

3.g. Con base en resultados de la revisión, el Departamento de Administración de Ventas propondrá anualmente las mejoras al Sistema de Administración de Clientes para apoyar el trabajo de la fuerza de venta, así como de los responsables de coordinar la comercialización en los CECCOM.

8. Coordinación de las Actividades de Atención a Usuarios y Comercialización.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
12

AÑO.
2010

PÁGINA:

74

4. Descripción Narrativa.-

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Dirección de Servicios de Información. Subdirección de Comercialización. Subdirección de la Red Nacional de Consulta. Subdirección de Difusión por Internet.	1.	Proporciona directrices para elaborar ó actualizar la normatividad en materia de atención a usuarios y comercialización, así como en materia de difusión de la información generada por el INEGI y las demás Unidades del Estado.	Propuesta de normatividad. Atenta Nota Propuesta de normatividad
	2.	Revisa y analiza normatividad vigente de acuerdo al ámbito de su competencia: Comercialización; Red de Consulta Interna y/o Externa; Difusión de la información estadística y geográfica, a través del sitio del INEGI en internet; Difusión de la información generada por las UA a través del Portal del SPI.	
	3.	Elabora propuesta de normatividad de acuerdo a su ámbito de gestión.	
	4.	Envía mediante atenta nota propuesta normativa a las áreas que operan la normatividad en las Unidades Administrativas, a la Dirección General Adjunta de Asuntos Jurídicos y a las áreas administrativas centrales y/o regionales para que revisen y envíen visto bueno de la propuesta. ¿Estuvieron de acuerdo con la normatividad propuesta? No. Continúa en la actividad No. 3. Si.	
Dirección de Servicios de Información.	5.	Gestiona autorización correspondiente de la normatividad propuesta por parte de la Dirección General Adjunta de Asuntos Jurídicos y de la Junta de Gobierno.	Propuesta de normatividad

8. Coordinación de las Actividades de Atención a Usuarios y Comercialización.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
12

AÑO.
2010

PÁGINA:

75

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Dirección de Servicios de Información.	6.	Recibe la normatividad autorizada por la Dirección General Adjunta de Asuntos Jurídicos y la Junta de Gobierno del INEGI y la difunde a las áreas correspondientes de acuerdo a su ámbito de competencia, a través de la Normateca y/o la Comunidad de Difusión.	Normatividad autorizada
	7.	Supervisa mensualmente el cumplimiento de la normatividad y de los programas en materia de atención a usuarios y comercialización; así como en materia de difusión de la información generada por el INEGI.	Plan de Trabajo Anual de Atención a Usuarios y Comercialización
	8.	Genera reportes de gestión y detecta las desviaciones para el cumplimiento de la normatividad y de los programas de trabajo.	Reportes de actividades de atención a usuarios y comercialización
	9.	Recibe y/o propone adecuaciones a la normatividad a fin de proponer mejoras para evitar que las desviaciones encontradas se vuelvan a presentar durante la operación de las actividades normadas.	
		¿Se rechazan las modificaciones a la normatividad?	
		No.	
		Continúa en la actividad No. 1.	
		Si.	
	10.	Notifica y justifica a las áreas que operan la normatividad o a las áreas que proponen cambios, que su propuesta de modificación a la norma (de atención a usuarios, comercialización y/o difusión de información por internet) no procede; por lo que la supervisión mensual de las actividades se continuará evaluando en base a la normatividad vigente.	
		Fin del procedimiento.	

8. Coordinación de las Actividades de Atención a Usuarios y Comercialización.

FECHA DE ELABORACIÓN:

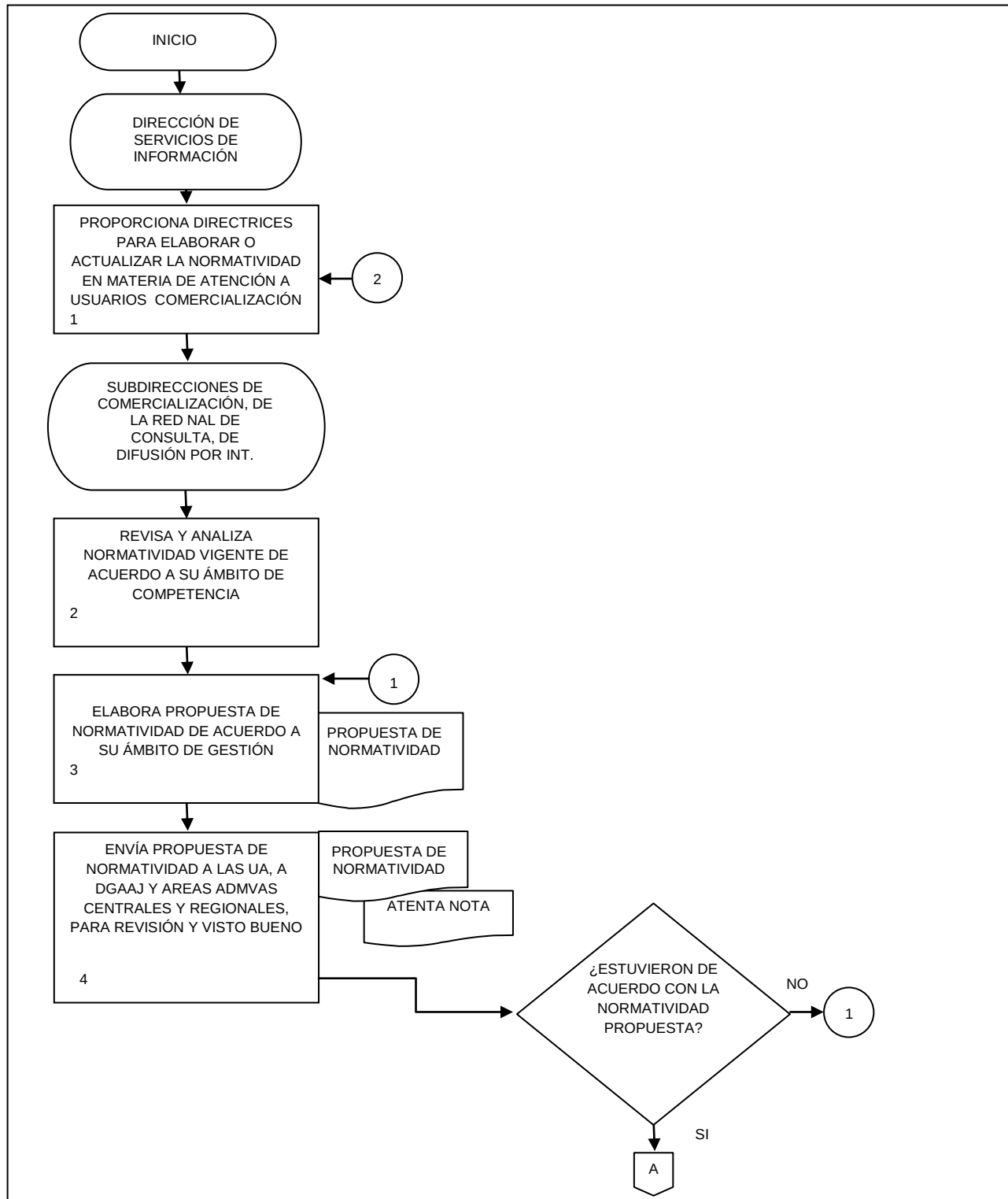
MES.
12

AÑO.
2010

PÁGINA:

76

5. Diagrama de Flujo.-



8. Coordinación de las Actividades de Atención a Usuarios y Comercialización.

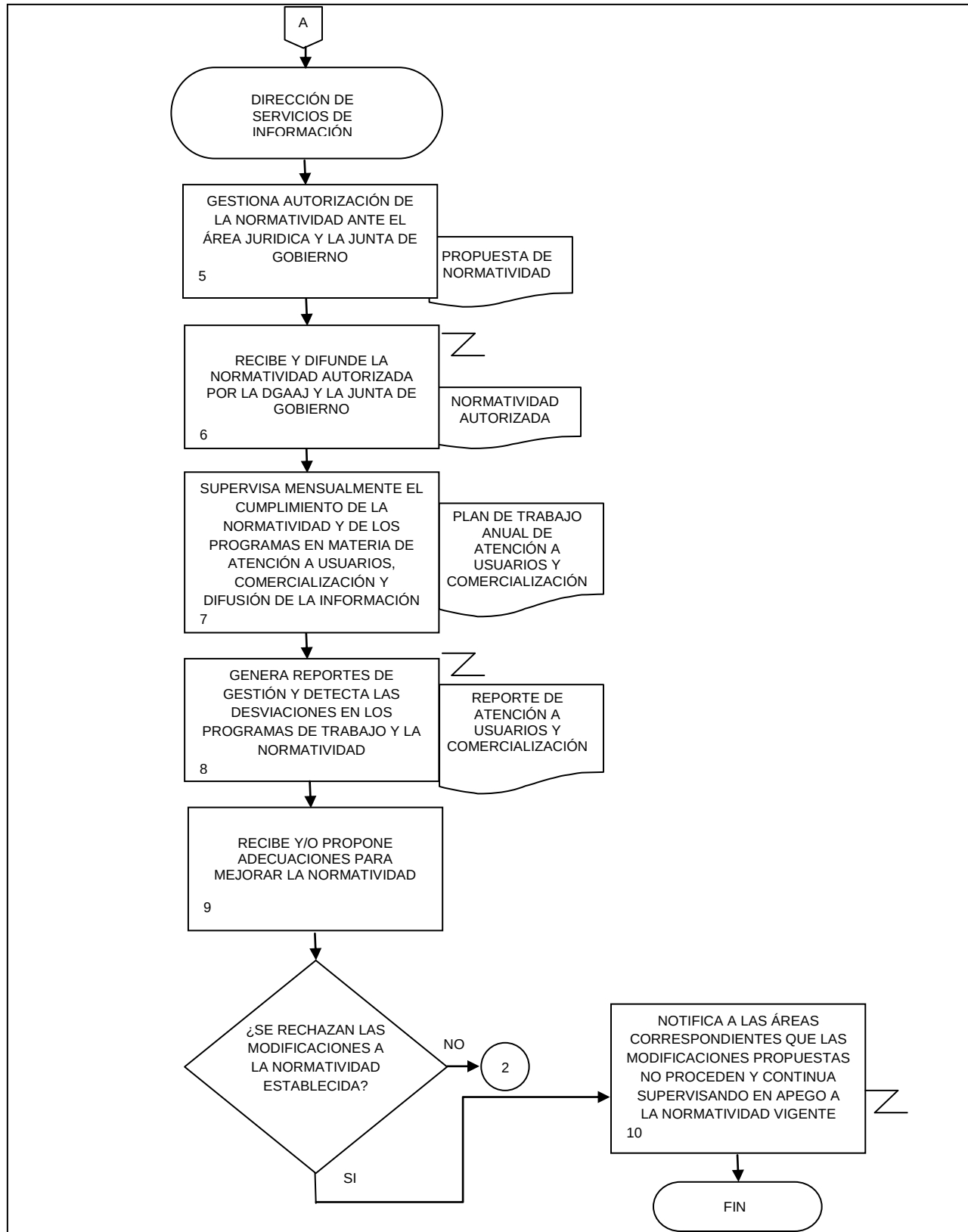
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
12

AÑO.
2010

PÁGINA:

77



9. Atención a Solicitudes de las Unidades Administrativas del INEGI.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.

12

AÑO.

2010

PÁGINA:

78

1. Objetivo.-

Coordinar la atención de los requerimientos que hacen las Unidades Administrativas del INEGI a la Dirección General Adjunta de Difusión y a la Dirección de Servicios de Información, para garantizar el desarrollo de las actividades de venta de servicios especiales, solicitud de opiniones técnicas y cobro de convenios, requerimientos de información mediante condiciones de uso y aprovechamiento de productos, solicitud de incorporación de Unidades de información a la Red Nacional de Consulta, así como solicitudes de información de la gestión administrativa del INEGI.

2. Ámbito de Aplicación.-

2.a. El procedimiento es aplicable a nivel interno, a la Subdirección de la Red Nacional de Consulta, en lo relacionado con la incorporación de Unidades de Información a la Red Nacional de Consulta.

2.b. A nivel externo, el procedimiento es aplicable para las Direcciones Regionales.

3. Políticas de Operación.-

3.a. El plazo máximo para pagar el producto o servicio ordenado mediante convenio será el establecido en el Manual de Políticas y Normas de Comercialización, ubicado en la Normateca Institucional.

3.b. Los cobros que se generen derivados de instrumentos jurídicos, deberán ser solicitados por el área generadora responsable del proyecto convenido para que la Subdirección de Comercialización gestione la facturación correspondiente.

3.c. La gestión ante las áreas generadoras de los servicios especiales, servicios de línea y productos digitales bajo demanda que realicen los CECCOM para su venta, deberán apegarse a lo establecido en el Manual de Políticas y Normas de Comercialización vigente.

3.d. El Asesor informará la fecha de entrega del servicio al cliente, de acuerdo a la factibilidad, el tiempo de entrega y el costo de producción que proporcione el área generadora correspondiente.

3.e. La atención a los productos digitales bajo demanda no se ofrecerá inmediata al cliente, debido a las implicaciones técnicas y tecnológicas que estos conllevan.

3.f. Toda inconformidad o queja acerca de los servicios que se proporcionan, deberá reportarse mediante el formato R-TI-DCL-016 Problemática de producto generado por el INEGI (Anexo X); la inconformidad se atenderá de acuerdo al dictamen emitido por las áreas generadoras correspondientes.

3.g. El Departamento de Atención a Requerimientos de Información, deberá realizar la atención de requerimientos de información de los sectores público, privado y social, mediante condiciones de uso y aprovechamiento de productos, en apego a lo establecido en el Capítulo VIII de las Normas de Difusión y Fomento del Uso de la Información Estadística y Geográfica del INEGI, ubicadas en la Normateca Institucional.

3.h. Las actividades de atención a la Red de Consulta Externa, deberán alinearse a lo establecido en el Manual de Normas de Operación de la Red de Consulta Externa, ubicado en la Normateca del INEGI.

3.i. Para ser incorporadas las Unidades de Información, deberán cumplir con los requisitos, tanto jurídicos como de infraestructura técnica y de servicios, para garantizar la prestación del servicio.

9. Atención a Solicitudes de las Unidades Administrativas del INEGI.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.

12

AÑO.

2010

PÁGINA:

79

4. Descripción Narrativa.-

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Dirección de Servicios de Información.	1.	Proporciona las directrices para atender las solicitudes de las Unidades Administrativas del INEGI. ¿Es una solicitud relacionada con opinión técnica o seguimiento al cobro de crédito por convenios? No.	
	2.	Determina si la solicitud se refiere a gestión de servicios especiales. ¿Es una solicitud para gestionar un servicio especial? No.	
	3.	Determina si es un requerimiento de información mediante condiciones de uso y aprovechamiento de productos. ¿Es un requerimiento de información mediante condiciones de uso y aprovechamiento de productos? No.	
	4.	Determina si es un requerimiento relacionado con la incorporación de Unidades de Información a la RNC. ¿Es una solicitud relacionada con la incorporación de unidades de información a la RNC? No.	
	5.	Recibe y responde a la Subdirección de Coordinación de Operación de la Unidad de Enlace, las solicitudes de información relacionada con la gestión administrativa del INEGI (Solicitudes de transparencia). Continúa en la actividad No 11.	
Departamento de Administración de Ventas.			Solicitud de transparencia

9. Atención a Solicitudes de las Unidades Administrativas del INEGI.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.

12

AÑO.

2010

PÁGINA:

80

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Subdirección de la Red Nacional de Consulta Departamento de Atención a la Red de Consulta Externa	6.	Si. Gestiona la incorporación de Unidades de Información a la Red de Consulta Externa de acuerdo a lo establecido en el Manual de normas de operación de la RCE. Continúa en la actividad No 11. Si, viene de la actividad No. 3.	Instrumento Jurídico (convenio) Nombramiento del representante Cuestionario de incorporación Legalidad de la Institución.
Subdirección de Comercialización. Departamento de Atención a Requerimientos de Información	7.	Gestiona la atención de solicitudes de información de los sectores público, privado y social, mediante condiciones de uso y aprovechamiento de productos, de acuerdo a la normatividad establecida. Continúa en la actividad No. 11. Si, viene de la actividad No. 2.	Formato de condiciones de uso.
Subdirección de Comercialización. Departamento de Operación Comercial.	8.	Gestiona ante las UA generadoras de la información, las solicitudes de servicios especiales, servicios de línea, y productos digitales bajo demanda que realicen los CECCOM, a través del SASE, asimismo gestiona la revisión de las inconformidades reportadas por los clientes ante las UA. Continúa en la actividad No. 12. Si, viene de la actividad No. 1.	Solicitudes del SASE Problemática de producto generado por el INEGI (Anexo X)
Subdirección de Comercialización. Departamento de Administración de Ventas	9.	Fórmula la opinión técnica de los convenios correspondiente a las condiciones de comercialización para validación por parte de la DSI.	Oficio de Opinión técnica

9. Atención a Solicitudes de las Unidades Administrativas del INEGI.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.

12

AÑO.

2010

PÁGINA:

81

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Subdirección de Comercialización. Departamento de Administración de Ventas	10.	Da seguimiento al estatus de los créditos otorgados en los CECCOM.	Convenio Estado de cuenta bancario Facturas
	11.	Envía por correo electrónico la respuesta correspondiente para la Unidad Administrativa que hizo la solicitud ¿La Dirección de Servicios de Información está de acuerdo con la respuesta? No. Continúa en la actividad No. 1. Si.	Comunicado Oficio, Atenta Nota Circular
	12.	Entrega la respuesta o la información mediante Oficio, Atenta Nota, correo electrónico y registra la atención en el sistema correspondiente (Keet, SASE, en Excel, etc.), para su control. Fin del procedimiento.	Comunicado Oficio, Atenta Nota Circular
Dirección de Servicios de Información			

9. Atención a Solicitudes de las Unidades Administrativas del INEGI.

FECHA DE ELABORACIÓN:

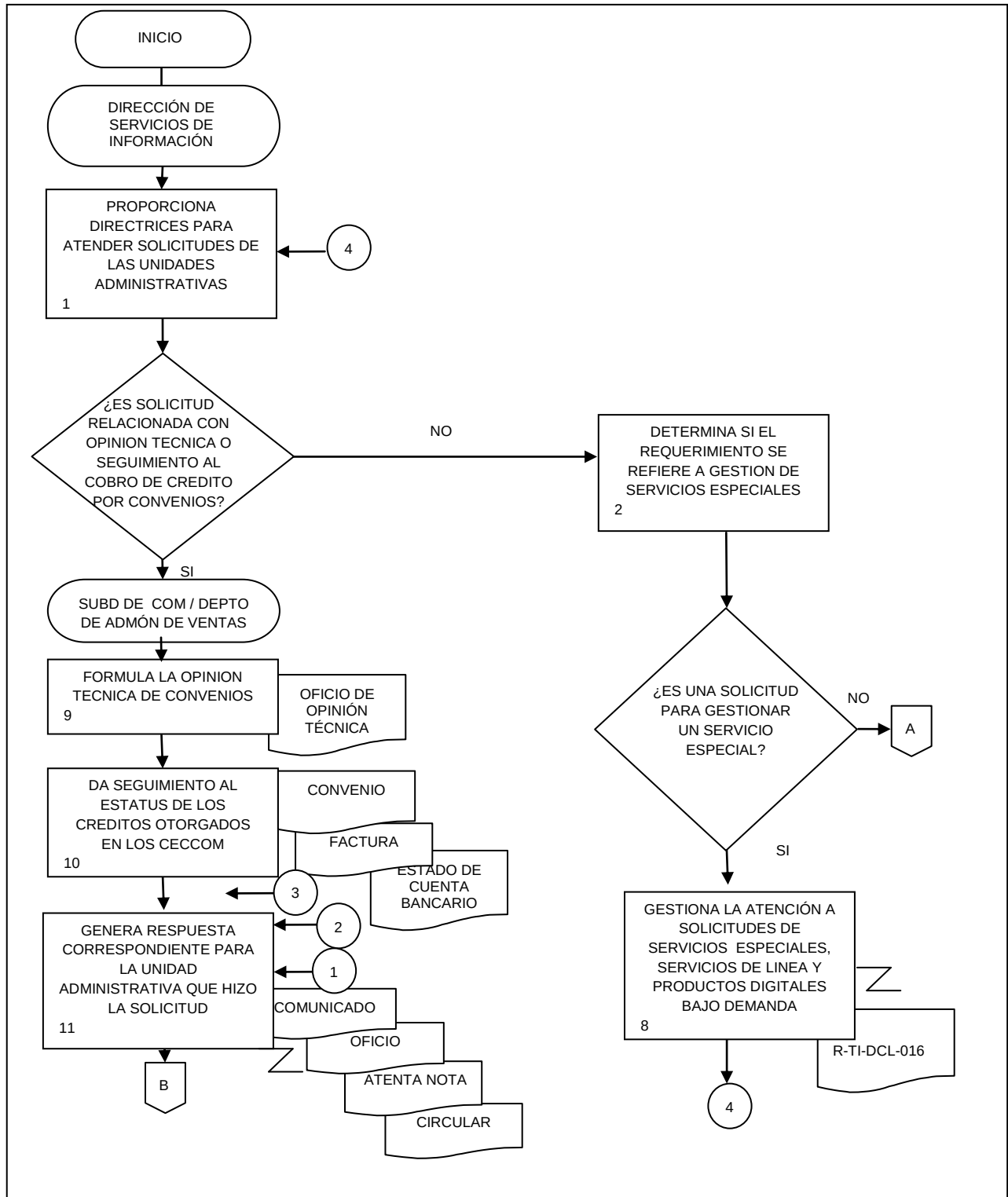
MES.
12

AÑO.
2010

PÁGINA:

82

5. Diagrama de Flujo.-



9. Atención a Solicitudes de las Unidades Administrativas del INEGI.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.

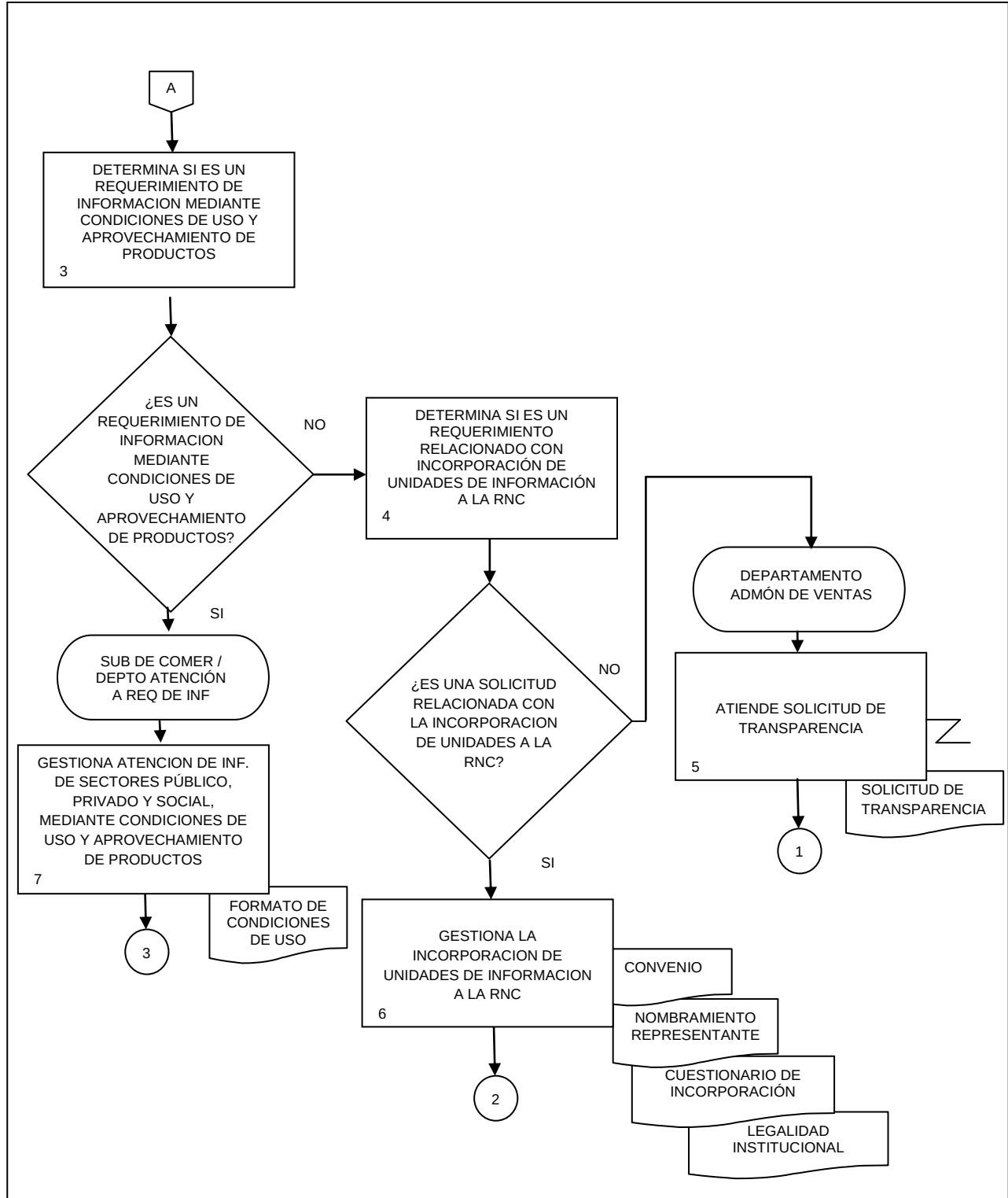
12

AÑO.

2010

PÁGINA:

83



9. Atención a Solicitudes de las Unidades Administrativas del INEGI.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.

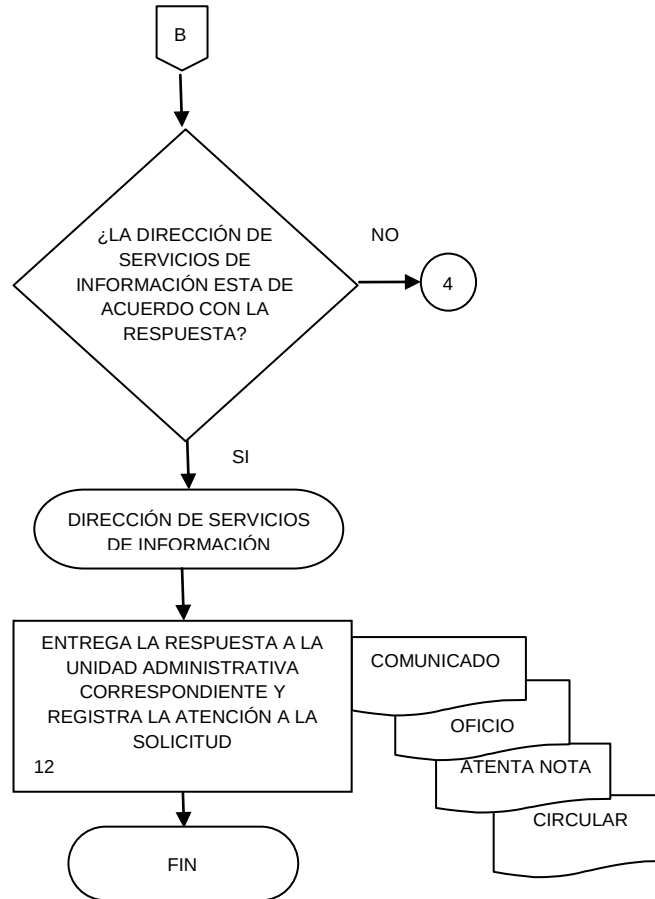
12

AÑO.

2010

PÁGINA:

84



1. Objetivo.-

Coordinar la atención del Centro de Atención Telefónica del INEGI (CAT), el cual recibe las solicitudes de información estadística y geográfica recibidas a través de correo electrónico y vía telefónica; así como coordinar la atención telefónica a los informantes, para proporcionarles orientación y certidumbre sobre los operativos que el Instituto realiza a nivel nacional, a fin de apoyar al personal de campo del Instituto y brindarles seguridad en la realización de sus labores y coordinar el acceso al Laboratorio de Microdatos del INEGI; para satisfacer las necesidades de información de los usuarios especializados que realicen proyectos de investigación en beneficio de nuestro país, garantizando la confidencialidad y reserva de los datos de los informantes.

2. Ámbito de Aplicación.-

2.a. El procedimiento es aplicable a nivel interno a la Subdirección de la Red Nacional de Consulta.

2.b. A nivel externo, el procedimiento es aplicable a las áreas administrativas del INEGI que son poseedoras de los microdatos derivados de los eventos estadísticos, a fin de satisfacer las necesidades de información estadística y geográfica de los usuarios.

3. Políticas de Operación.-

3.a. El acceso al Laboratorio de Microdatos y el uso de los microdatos consultados, deberán cumplirse en apego a lo establecido en la normatividad relacionada con el acceso a microdatos disponible en la Normateca del INEGI.

3.b. Los usuarios que soliciten el acceso al Laboratorio de Microdatos y que no estén contemplados en las Normas para el uso del Laboratorio de Microdatos del INEGI, podrán acceder al Laboratorio únicamente previa la autorización de la Junta de Gobierno del INEGI.

3.c. Cuando la información solicitada por el usuario requiera ver físicamente mapas o productos en CD, el asesor de información invitará al usuario a visitar el CECCOM más cercano a su domicilio o se le orientará para que asista a alguna biblioteca de la red de consulta externa que este a su alcance.

3.d. Cuando la información solicitada vía telefónica por el usuario sea muy extensa o requiera ver físicamente cuadros, gráficas, estadísticas, etc., el asesor de información invitará al usuario a enviar sus consultas o dudas a la cuenta de correo institucional.

3.e. Cuando el personal del área de consulta telefónica tenga que integrar información para resolver el requerimiento, solicitará al usuario su cuenta de correo para enviarle posteriormente la respuesta.

3.f. El asesor en un plazo no mayor de tres días proporcionará vía correo electrónico, la información u orientación necesaria para satisfacer al usuario, siempre y cuando la información solicitada sea competencia del INEGI.

3.g. Cuando las consultas vía correo electrónico, rebasen la capacidad de respuesta de los asesores, la consulta se enviará al área generadora correspondiente para que se prepare una respuesta adecuada.

3.h. Cuando los asesores consideren que posiblemente se trata de un servicio especial se deberá canalizar el correo al área de comercialización para que se atienda directamente.

10. Atención a Usuarios en el Centro de Atención Telefónica y en el Laboratorio de Microdatos.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.

12

AÑO.

2010

PÁGINA:

86

4. Descripción Narrativa.-

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Subdirección de la Red Nacional de Consulta. Subdirección de Comercialización. Subdirección de Comercialización.	1.	Recibe solicitud de información estadística, geográfica, o relacionada con algún operativo estadístico, por parte del usuario, ya sea a través del correo electrónico o vía telefónica e identifica el tipo de información solicitada. ¿Es información estadística y/o geográfica o relacionada con algún operativo estadístico? No.	Solicitud
	2.	Determina si el usuario requiere el servicio de acceso al Laboratorio de Microdatos del INEGI. ¿Solicita el acceso al laboratorio de microdatos? No.	
	3.	Notifica al usuario que su solicitud no es competencia del INEGI o de la DSI y en su caso, lo orienta. Continúa en la actividad No. 13 Sí. ES UNA SOLICITUD DE ACCESO AL LABORATORIO DE MICRODATOS.	
	4.	Revisa que el formato de Solicitud de acceso al LM este debidamente requisitado para poderlo enviar a las Unidades Administrativas para su evaluación.	Solicitud de acceso al Laboratorio de Microdatos
	5.	Obtiene el dictamen técnico de las Unidades Administrativas, el cual incluye la viabilidad técnica para proporcionar los microdatos solicitados.	Oficio de Viabilidad Técnica
	6.	Gestiona la firma del Acuerdo de confidencialidad por parte de las figuras establecidas en las Normas para el uso del LM.	Acuerdo de confidencialidad

10. Atención a Usuarios en el Centro de Atención Telefónica y en el Laboratorio de Microdatos.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.

12

AÑO.

2010

PÁGINA:

87

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Subdirección de Comercialización.	7.	Proporciona el acceso al LM del investigador o usuario especializado a quien previamente identifica y notifica las condiciones de uso del Laboratorio.	
	8.	Gestiona ante las Unidades Administrativas correspondientes la revisión de los archivos de microdatos procesados por el investigador y en su caso la anonimización de los datos que no cumplan con los términos de confidencialidad y reserva establecidos.	
	9.	Entrega al usuario especializado o investigador los archivos de microdatos anonimizados previo pago de los mismos.	Factura de venta
	10.	Solicita evaluación del servicio al investigador o usuario especializado para conocer el nivel de satisfacción del servicio recibido en el LM.	Evaluación del servicio
		Continúa en la actividad No 13.	
Subdirección de la Red Nacional de Consulta. Departamento de Atención Remota.		Si.	
	11.	Proporciona la orientación ó información solicitada a través del correo electrónico o vía telefónica, en su caso consulta a las Unidades Administrativas correspondientes para atender al usuario.	Formulario de registro de llamadas Formulario de registro de correos electrónicos
	12.	Registra la atención a la solicitud en el Sistema de control establecido de acuerdo al ámbito de competencia.	Formulario de registro de llamadas Formulario de registro de correos electrónicos Formulario de registro de accesos al LM.
	13.	Integra mensualmente o cuando se requiera, el Reporte de usuarios atendidos de acuerdo al medio por el cual se dio la atención (correo electrónico, vía telefónica, LM).	Reporte de usuarios atendidos.
		Fin del procedimiento.	

10. Atención a Usuarios en el Centro de Atención Telefónica y en el Laboratorio de Microdatos.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.

12

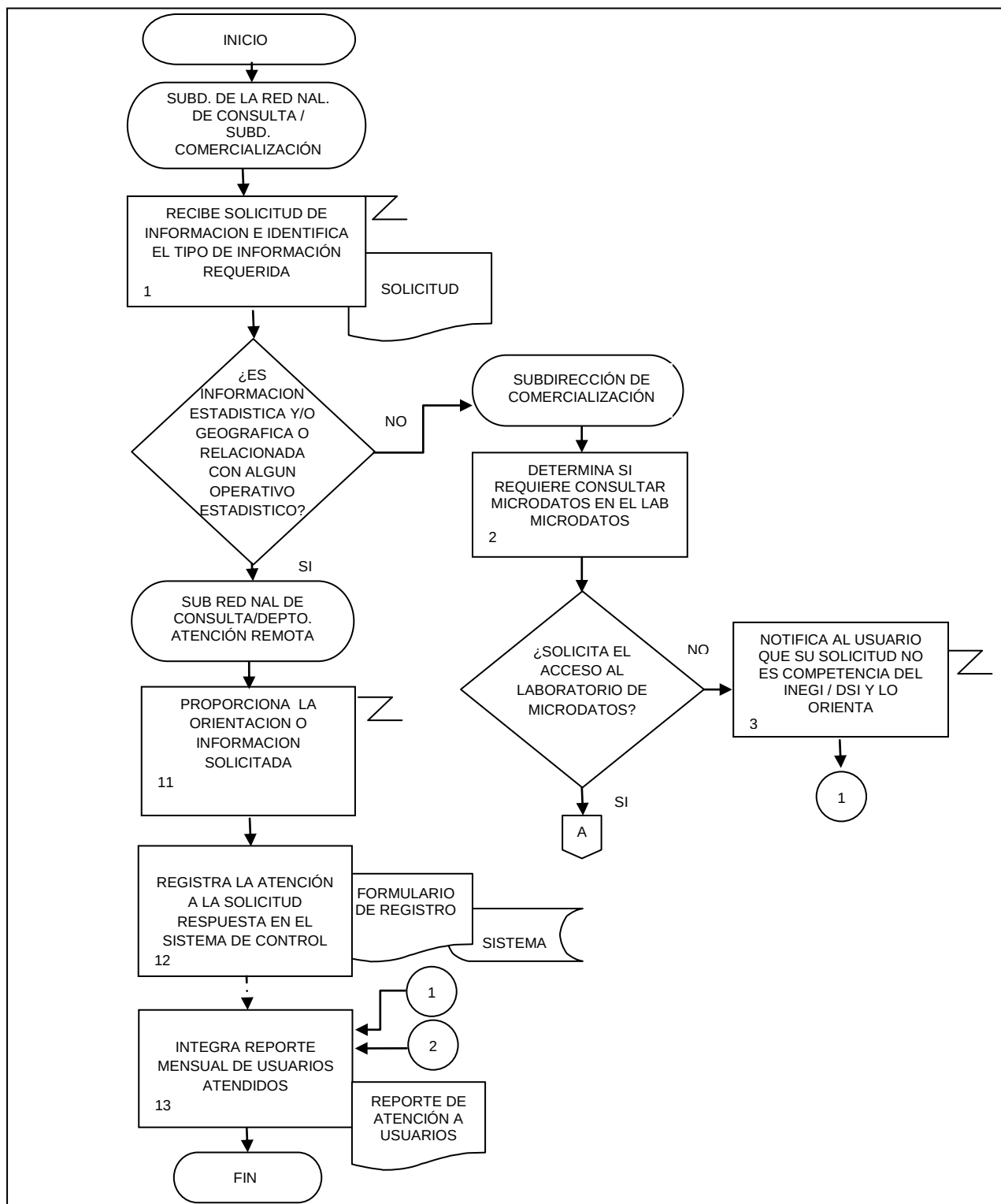
AÑO.

2010

PÁGINA:

88

5. Diagrama de Flujo.-



10. Atención a Usuarios en el Centro de Atención Telefónica y en el Laboratorio de Microdatos.

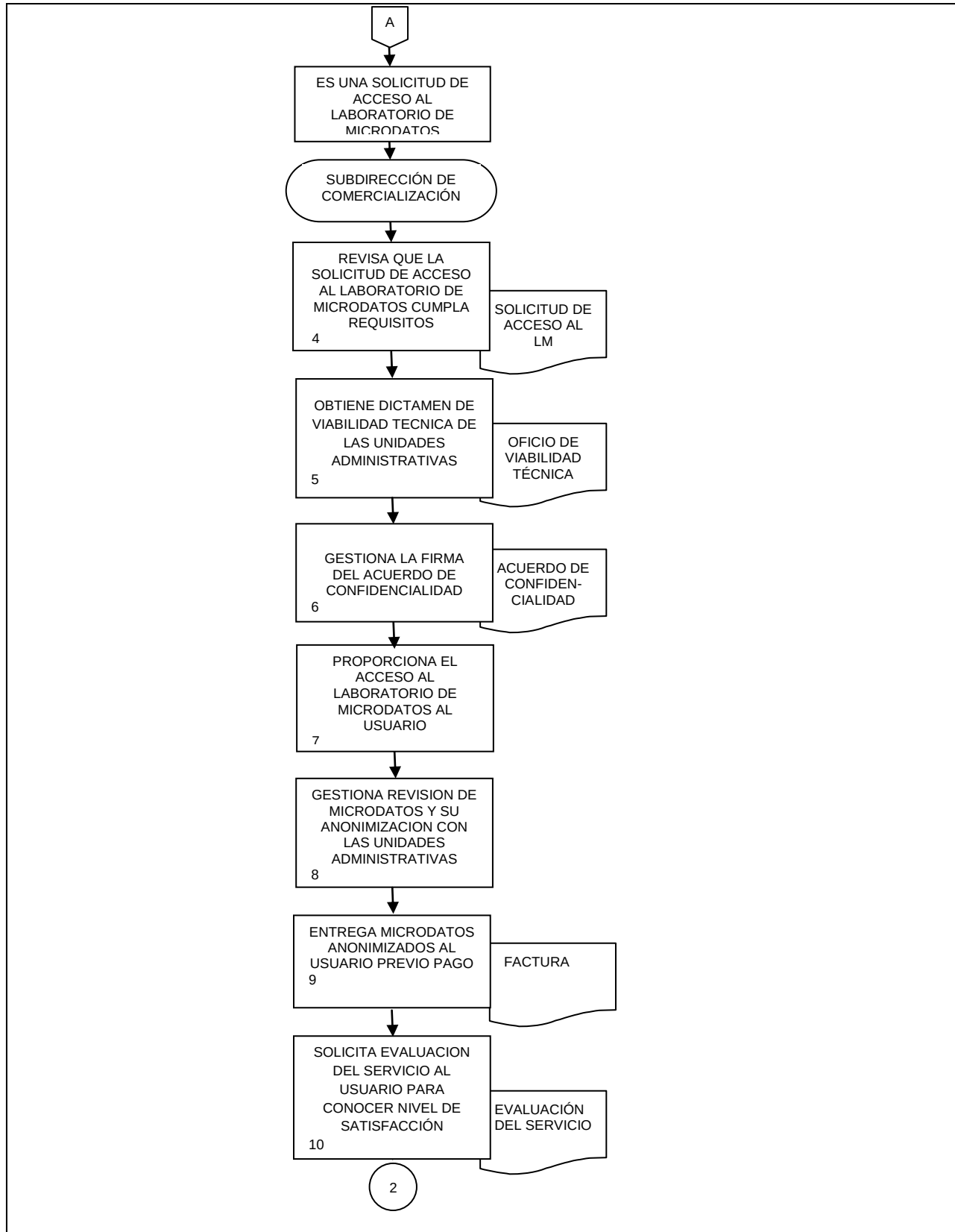
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES:
12

AÑO:
2010

PÁGINA:

89



11. Prestación del Servicio Público de Información estadística y geográfica a través de Internet.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.

12

AÑO.

2010

PÁGINA:

90

1. Objetivo.-

Coordinar la prestación del servicio público de información estadística y geográfica a través del Sitio del INEGI en internet, para garantizar el acceso gratuito a información actualizada generada por el INEGI y las demás Unidades del Estado.

2. Ámbito de Aplicación.-

2.a. El procedimiento es aplicable a la Subdirección de la Red Nacional de Consulta.

3. Políticas de Operación.-

3.a. La publicación se deberá integrar en uno o más archivos PDF, los necesarios para que no excedan de 3 Mb de tamaño cada uno, al nombrar el o los archivo(s) PDF no se deben utilizar espacios en blanco entre las palabras, así mismo se debe procurar que los nombres de los archivos no excedan de 15 caracteres.

3.b. El documento electrónico (PDF) deberá contener la portada y la página de derechos, los materiales que integran la publicación liberados por el área generadora, al igual que las versiones impresas, en las electrónicas se debe cuidar que el nombre de la publicación sea el mismo en la portada y en los interiores (presentación, introducción, página de derechos, etcétera).

3.c. Los documentos digitalizados se guardarán en formato PDF y serán leídos por un OCR (software de reconocimiento óptico de caracteres) y reducidos en su tamaño; al nombrar el archivo no se deben utilizar espacios en blanco entre las palabras, el producto se debe integrar en uno o más archivos PDF, los necesarios para que no excedan de 3 Mb de tamaño cada uno.

3.d. Se agregará a todas las publicaciones en formato PDF, el título de la publicación en cada una de las hojas de manera vertical (marca de agua).

3.e. El Departamento de Integración del Portal del Servicio Público de Información, basará su relación de Unidades Productoras de Información en la relación de Entidades Paraestatales de la Administración Pública Federal, que se publica anualmente en el Diario Oficial de la Federación en el mes de agosto.

3.f. La Subdirección de Difusión por Internet, se asegurará que los títulos y palabras clave del contenido del sitio del INEGI, se registren en los buscadores de Internet, en forma regular, para mantener su presencia en este medio, a fin de que los usuarios puedan encontrar información relacionada con la estadística y geografía que se presenta.

3.g. Una copia de los archivos de bitácoras estará resguardada en el Departamento de Integración del Portal del Servicio Público de Información.

3.h. La liberación de cualquier contenido o información en el Sitio del INEGI, deberá ser autorizada por la DGAD.

3.i. Las mejoras que se pretendan realizar a las aplicaciones publicadas en el sitio deberán ser expuestas al titular de la Dirección General de la cual procede dicha aplicación.

3.j. Toda mejora que sea realizada en las aplicaciones del sitio, deberá ser hecha del conocimiento del responsable de contenidos específicos.

- 11.** Prestación del Servicio Público de Información estadística y geográfica a través de Internet.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.

12

AÑO.

2010

PÁGINA:

91

- 3.k. Toda mejora realizada a cualquier aplicación, deberá ser sometida a las pruebas técnicas que determine el área de informática.
- 3.l. Toda mejora realizada en las aplicaciones existentes en el sitio, deberán ser dadas a conocer a la Subdirección de Difusión por Internet, para su difusión a las áreas centrales y regionales que atienden a usuarios.

11. Prestación del Servicio Público de Información estadística y geográfica a través de Internet.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.

12

AÑO.

2010

PÁGINA:

92

4. Descripción Narrativa.-

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Dirección de Servicios de Información. Subdirección de Difusión por Internet. Departamento de Arquitectura de la Información. Departamento de Atención a Requerimientos de Información. Departamento de Integración del Portal del Servicio Público de Información. Departamento de Integración del Portal del Servicio Público de Información. Departamento de Coordinación de Contenidos. Departamento de Atención a la Red de Consulta Interna.	1.	Proporciona directrices para mantener actualizado y accesible el Sitio del INEGI en internet. ¿Se requiere actualización en los contenidos del sitio? No.	
	2.	Realiza las actividades necesarias para mantener la funcionalidad y accesibilidad del Sitio del INEGI en internet. Continúa en la actividad No. 10. Si.	
	3.	Proporciona mantenimiento y actualiza el apartado del Calendario en tu Agenda (WebCalendar) ubicado en el Sitio del INEGI, a través del servidor de producción.	
	4.	Proporciona mantenimiento a los resultados sugeridos en el buscador del Sitio del INEGI, incluidos en el servidor directo.	
	5.	Proporciona mantenimiento al Portal del Servicio Público de Información, a través del software phpMyAdmin.	
	6.	Actualiza en los servidores la información estadística y geográfica contenida en el Sitio del INEGI y que proporcionan las Unidades Administrativas generadoras de dicha información.	
	7.	Digitaliza el acervo histórico de publicaciones del INEGI.	
	8.	Incorpora las publicaciones del INEGI a la Biblioteca Digital del Sitio.	

11. Prestación del Servicio Público de Información estadística y geográfica a través de Internet.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.

12

AÑO.

2010

PÁGINA:

93

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
Departamento de Atención a Requerimientos de Información.	9.	Envía comunicados de coyuntura a través del SIEC, Twitter y RSS, a través de los servidores.	Informe mensual
Departamento de Integración del Portal del Servicio Público de Información.	10.	Elabora mensualmente los reportes de estadísticas de acceso al sitio, mediante la aplicación AwStats. Fin del procedimiento.	

11. Prestación del Servicio Público de Información estadística y geográfica a través de Internet.

FECHA DE ELABORACIÓN:

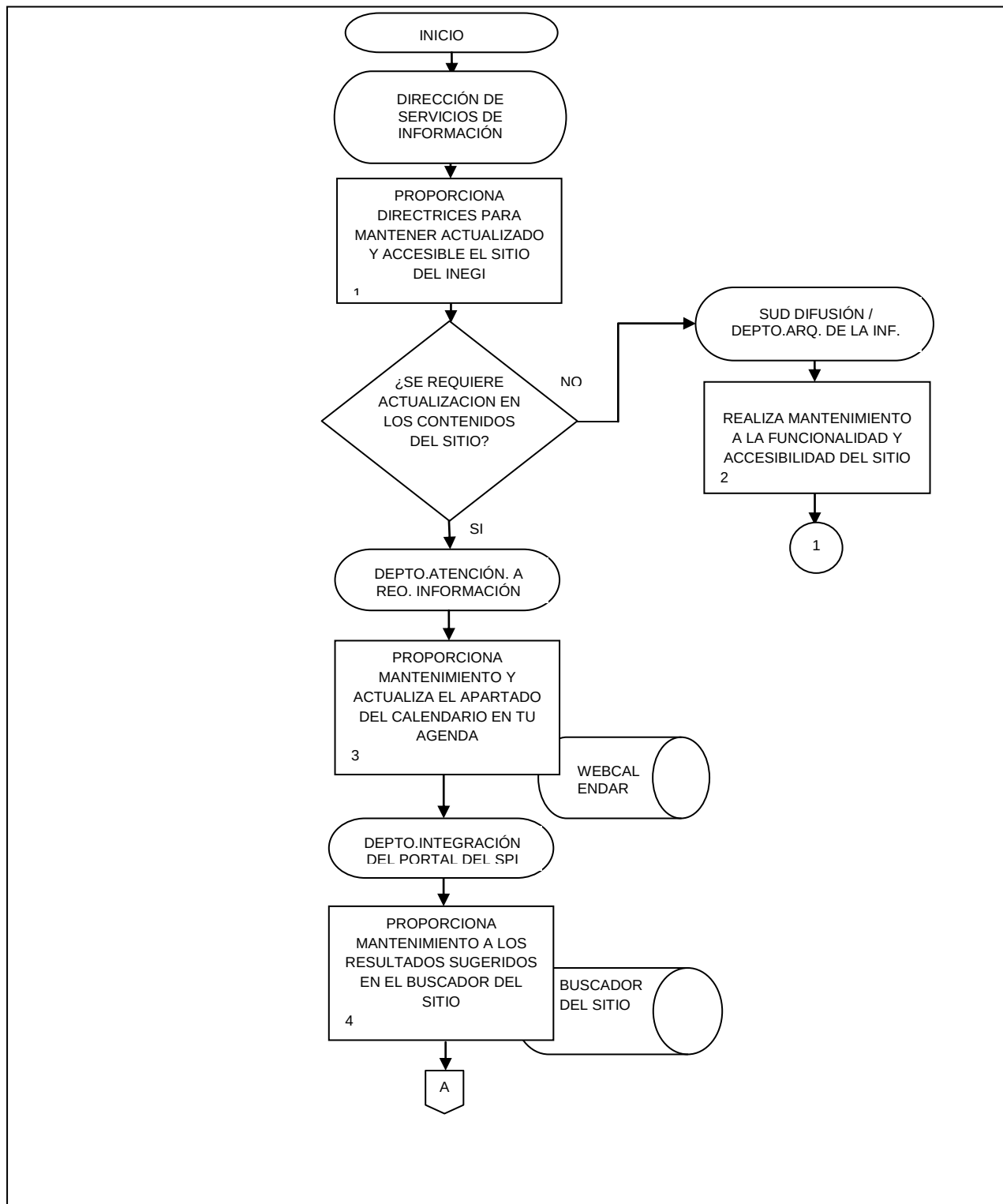
MES.
12

AÑO.
2010

PÁGINA:

94

5. Diagrama de Flujo.-



11. Prestación del Servicio Público de Información estadística y geográfica a través de Internet.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.

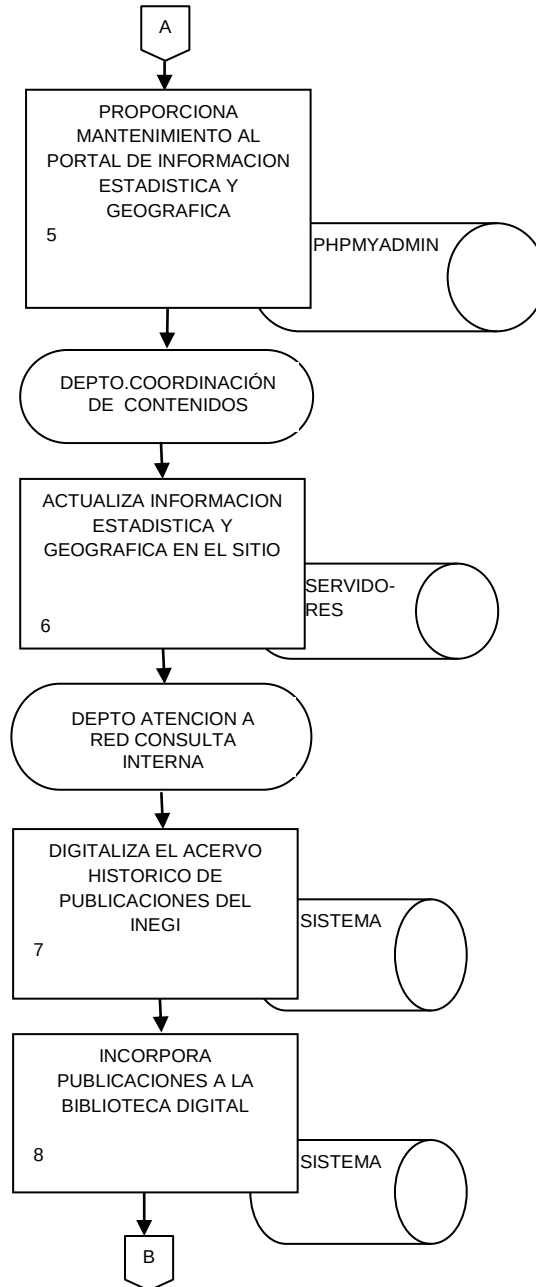
12

AÑO.

2010

PÁGINA:

95



11. Prestación del Servicio Público de Información estadística y geográfica a través de Internet.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.

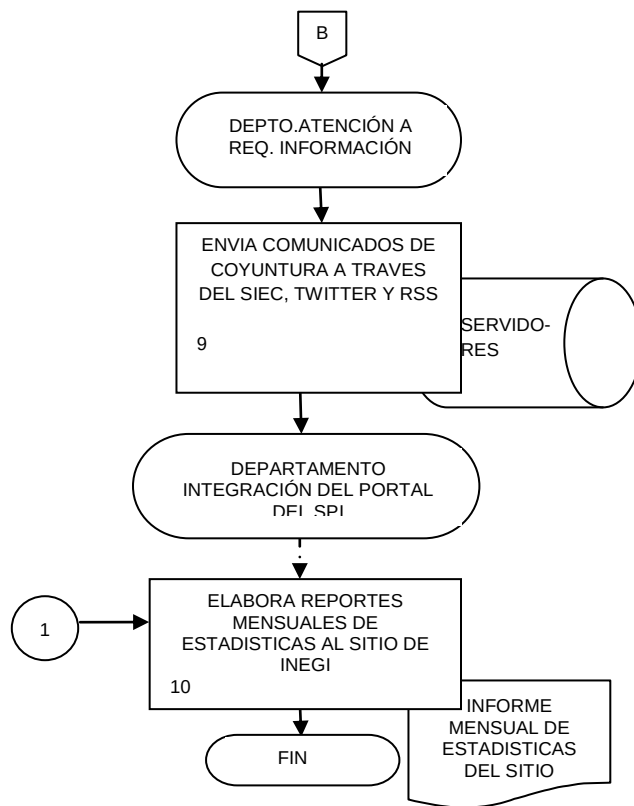
12

AÑO.

2010

PÁGINA:

96



VII. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.-

Anexo I.

BOLETA "TU OPINIÓN ES IMPORTANTE"

INEGI **BOLETA** **R-TI-DCL-018**
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA
GEOGRAFÍA E INFORMÁTICA
¡TU OPINIÓN ES IMPORTANTE!

Estimado usuario: con el objetivo de conocer su punto de vista sobre el servicio en los centros de información y así poder brindarle una mejor atención, agradecemos su colaboración al contestar el siguiente formato, seleccionando la(s) respuesta(s) que corresponda(n) a su opinión.

PERFIL DEL USUARIO

Nombre del usuario: 1
Teléfono, correo electrónico o domicilio: 2

3 Sexo: Mujer ☐ Hombre ☐ 4 Edad:
Escolaridad: 5 Primaria ☐ Secundaria ☐ Bachillerato ☐
Técnica ☐ Licenciatura ☐ Posgrado ☐

Especifique:
Institución de donde proviene el usuario: 6
Sector: 7
Uso de la información: 8
¿Ha consultado el sitio del INEGI en Internet? 9 Sí ☐ No ☐

1. ¿Encontró la información que buscaba? 10
☐ Sí ☐ No
¿Qué información no encontró? (Especifique el tema)

2. El tiempo que esperó para ser atendido por un asesor del INEGI fue de: 11
☐ 0 a 5 minutos ☐ Más de 5 minutos

3. La atención que recibió fue: 12
☐ Muy satisfactoria ☐ Satisfactoria ☐ Poco satisfactoria ☐ Nada satisfactoria

4. La orientación que recibió fue: 13
☐ Muy satisfactoria ☐ Satisfactoria ☐ Poco satisfactoria ☐ Nada satisfactoria

5. El orden y limpieza de las instalaciones es: 14
☐ Muy satisfactorio ☐ Satisfactorio ☐ Poco satisfactorio ☐ Nada satisfactorio

6. ¿Qué sugiere para mejorar nuestro servicio? 15

Anexo I.

INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO

“BOLETA ¡TU OPINIÓN ES IMPORTANTE!”

OBJETIVO:

Conocer el nivel de satisfacción -mediante un registro administrativo- de los usuarios de los Centros de Consulta y Comercialización, respecto a la información buscada, demandas adicionales, tiempo de espera, atención recibida, orientación brindada, orden y limpieza, así como los comentarios y sugerencias; conocer el perfil sociodemográfico de los usuarios que consultan y/o adquieren información del INEGI a fin de contar con elementos para mejorar dicho servicio.

Formulación a cargo de:

Usuarios que acuden al área de consulta, venta o ambos en algunos de los Centro de Consulta y Comercialización INEGI.

Ejemplares:

Original.

Distribución:

Original.- Dirección de Investigación del Servicio a Usuarios.

EN EL CONCEPTO:

DEBERÁ ANOTARSE:

PERFIL DEL USUARIO

1. Nombre del Usuario
2. Teléfono, correo electrónico o domicilio
3. Sexo
4. Edad
5. Escolaridad
6. Institución de donde proviene el usuario
7. Sector
8. Uso de la Información

El nombre del usuario que acude al área de consulta, o venta en los Centros de Consulta y Comercialización INEGI.
Datos generales del usuario.

Género.

Número de años cumplidos-La del usuario.

En caso de que la respuesta sea carrera técnica, Licenciatura o Posgrado, deberá anotarse el nombre de la carrera.

El nombre de la institución de la que acude el usuario.

El sector adopta la clasificación del SCIAN agregándole tres rubros: 1. estudiante y 2. ama de casa, desempleado y jubilado y 3. Personal INEGI.

La clasificación es: actividad comercial, estudios de mercado, información para opinión pública, investigación/docencia, desarrollo de políticas

9. ¿Ha consultado el sitio del INEGI en internet?
10. ¿Encontró la información que buscaba?
11. El tiempo que esperó para ser atendido por un asesor del INEGI fue de:
12. La atención que recibió fue:
13. La orientación que recibió fue:
14. El orden y limpieza de las instalaciones es:
15. ¿Qué sugiere para mejorar nuestras instalaciones?
- públicas/planes de desarrollo, trabajo escolar (primaria y secundaria) y otra.
Elegir sólo una opción.
- En caso de que pregunta se conteste “No” se pide especificar el tema, el cual se clasificará en los grandes rubros de información económica, sociodemográfica, geográfica, productos, ciencia y tecnología, otros, no especificó y medio ambiente.
- Contestar en el recuadro correspondiente por favor. Sólo se deberá elegir una opción.
- Contestar en el recuadro correspondiente por favor. Sólo se deberá elegir una opción.
- Contestar en el recuadro correspondiente por favor. Sólo se deberá elegir una opción.
- Contestar en el recuadro correspondiente por favor. Sólo se deberá elegir una opción.
- Se plasmará las opiniones del usuario.

Notas importante:

- La aplicación de la boleta es permanente.
- Aunque se aplica a todos los usuarios que acuden a los Centros de Consulta y Comercialización, no es obligatorio el llenado.
- Al momento en que el usuario acude al área de consulta, venta o a ambas el asesor le entrega la boleta de evaluación para ser devuelta al término de la visita. Si no llenó la boleta el usuario, hay un apartado para ser llenado obligatoriamente por el asesor.
- El llenado es manual por parte del usuario y se captura después por el asesor.
- Se puede responder sólo una pregunta y las demás no.

(*) Para el caso de reimpresión de cartografía no se entregarán materiales, ya que el responsable de estos, es la Dirección General de Geografía y Medio Ambiente.

Anexo 2.

INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO

“SOLICITUD DE EDICIÓN E IMPRESIÓN”

OBJETIVO:

Servir como comprobante de la entrega de originales y/o archivos y de la solicitud para su reproducción.

Formulación a cargo de:

Personal asignado al seguimiento del
Programa Anual Editorial

Ejemplares:

Original y acuse

Distribución:

Original.- Departamento de Planeación y Control
Editorial
Copia.- Acuse de recibo.

Respaldo Página de Internet

-Intranet del INEGI

EN EL CONCEPTO:

DEBERÁ ANOTARSE:

1. Información general del registro

La información de estos apartados ya la contiene desde su registro y validación en el Programa Anual Editorial, los cuales no se deberán requisitar.

Núm. de fotografías

2. Color

El número de fotografías a color entregadas

3. B/N

El número de fotografías en blanco y negro entregadas

4. D. Positiva

El número de fotografías en diapositiva

5. Negativo

El número de fotografías en película negativa

6. Descripción del material entregado

Detallar los materiales y/o archivos que se entregan

7. Sugerencias o especificaciones

En su caso, anotar las aclaraciones o modificaciones al producto

8. Funcionario responsable

El nombre completo del servidor público responsable a quien recurrir en caso de dudas y/o aclaraciones

9. Puesto

El puesto del servidor público responsable la persona responsable

10. Domicilio
El nombre de la calle y número, colonia, código postal, estado y municipio en donde se ubica físicamente el puesto del servidor público responsable dentro del INEGI
11. Teléfono
La clave de larga distancia y el número de telefónico del servidor público
12. Fax
El número de fax
13. Ext.
El número de Extensión asignada al servidor público.
14. Correo Electrónico
La cuenta de correo Electrónico Institucional
15. Puesto
El nombre completo, cargo y firma autógrafa del funcionario facultado para autorizar la reproducción del material.
16. Nombre y firma
Nombre completo y la firma autógrafa del funcionario que autoriza la solicitud de edición y diseño.
17. Fecha y Sello
El sello, nombre completo y firma autógrafa del personal de la Dirección de Producción Editorial que recibe los materiales y/o archivos.

Anexo 3.

"CONSTANCIA DE ENTREGA A PLANEACIÓN"

DIRECCIÓN GENERAL DE COORDINACIÓN DE LOS SISTEMAS
NACIONALES ESTADÍSTICO Y DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA
DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN EDITORIAL

SUBDIRECCIÓN DE EDICIÓN Y REPRODUCCIÓN ELECTRÓNICA

Constancia de entrega a Planeación No. 3441

Aguascalientes, Ags., a 14 de octubre del 2010

Por medio de la presente entregamos **1** de la orden de producción **2** correspondientes a la publicación **3** terminados de editar y listos para continuar con el proceso.

Observaciones:

4

Recibido

5

Fecha, Nombre y firma

Anexo 3.

INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO

“CONSTANCIA DE ENTREGA A PLANEACIÓN”

OBJETIVO:

Registrar por este medio la cantidad de materiales que se entregan para la producción del producto registrado en el programa anual editorial con el número de orden correspondiente.

Formulación a cargo de:	Secretaria del área, y/o responsable del seguimiento
Ejemplares:	Original y copia
Distribución:	Original.- Departamento de Revisión Ortotipográfica, Copia.- Departamento de Planeación y Control Editorial de la D.G.S.P.I.
Respaldo:	Sistema Conprove del Instituto Nacional de Estadística y Geografía

EN EL CONCEPTO:

1. Por medio de la presente entregamos:
2. De la orden de producción:
3. Correspondiente a la publicación:
4. Observaciones:
5. Fecha, Nombre y firma

DEBERÁ ANOTARSE:

- La cantidad de insumos que se están entregando, así como su descripción
- Se anotara el número de la orden de producción
- Título del producto
- Se anotara alguna característica o números de ejemplares solicitados
- El Departamento de Planeación debe colocar su sello, así como hora y nombre de quien recibe

Anexo 4.

“RECIBO DE LÁMINAS Y DUMMYS”

INEGI
INSTITUTO NACIONAL
DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA

RECIBO DE LAMINAS Y DUMMYS

FECHA 1

PUBLICACION ☐ FORMATOS ☐ CARTELES ☐ OTROS ☐

2

NOMBRE DEL PRODUCTO: 3

4 5

TIPO DE LAMINA ☐ PRESENSIBILIZADA ☐

6

FRENTE ☐ VUELTA ☐ FRENTE Y VUELTA ☐

7

ROTATIVA _____ ROLAND _____

ULTRA _____ ROLAND 200 _____

ROLAND 600 _____

OBSERVACIONES: 8

ENTREGO:

1o. ☐ 9

2o. ☐

Nombre y Firma

RECIBIO:

1o. ☐ 10

2o. ☐

Nombre y Firma

Anexo 4.

INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO

“RECIBO DE LÁMINAS Y DUMMYS”

OBJETIVO:

Servir como comprobante de la entrega de láminas y dummys al Departamento de Impresión.

Formulación a cargo de

Encargado transporte láminas

Ejemplares:

Original y copia

Distribución:

Original.- Departamento de impresión

Respaldo Página de Internet

Impreso

Copia.-

EN EL CONCEPTO:

DEBERÁ ANOTARSE:

1. Fecha

Con ocho dígitos para indicar la fecha en que se entregan las láminas, utilizando dos para el día, dos para el mes y cuatro para el año.

2. Tipo de producto a reproducir

Marcar en el recuadro con una X el tipo de trabajo a imprimir, tomando en consideración la clasificación del producto

3. Nombre del producto

El título del producto conforme a la orden de producción, así como el número de dicha orden

4.- Tipo de lámina

P= Positiva, cuando la lámina sea de este tipo, asimismo N=Negativa.

5.- Presensibilizada

Marcar con una X, si la lámina corresponde a esta característica

6. Formación entrega en láminas

Marcar en el recuadro con X, en el cuadro correspondiente al tipo de información.

7. Maquinas a utilizarse para la reproducción

La cantidad de láminas hechas según el tipo de maquina requerido

8. Observaciones

En su caso, indicar las especificaciones complementarias

9. Entregó

Marcar con una X, en el recuadro que corresponda el turno que entrega, así como el nombre completo y

firma autógrafa de la persona autorizada para la entrega de los materiales

10. Recibió

Marcar en el recuadro con una X, el turno que recibe, así como el nombre completo y firma autógrafa de la persona autorizada para recibir los materiales por parte de impresión.

Anexo 5.

“ENTREGA DE MATERIAL IMPRESO AL ÁREA DE ACABADO”

 INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA		ENTREGA DE MATERIAL IMPRESO AL AREA DE ACABADO	
TÍTULO: _____ (1) _____		FECHA: _____ (2) _____	
TIRAJE: _____ (4) _____		FOLIO: _____ (3) _____	
No. DE PLIEGOS _____ (5) _____		No. DE PORTADAS _____ (6) _____	
ENTREGO: _____ (7) _____ NOMBRE Y FIRMA		RECIBIO: _____ (8) _____ NOMBRE Y FIRMA	

Anexo 5.

INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO

“ENTREGA DE MATERIAL IMPRESO AL ÁREA DE ACABADO”

OBJETIVO:

Servir como comprobante de la entrega de material impreso al Departamento de Acabado.

Formulación a cargo de:

Secretaria del área

Ejemplares:

Original y copia

Distribución:

Original.- Departamento de acabado

Copia.- Departamento de Encuadernación

Respaldo Página de Internet:

Impreso

EN EL CONCEPTO:

DEBERA ANOTARSE:

1. Título

El título del producto conforme a la orden de producción, así como el número de dicha orden

2. Fecha

Con ocho dígitos para indicar la fecha de entrega del material, utilizando, dos para el día, dos para el mes y cuatro para el año.

3. Folio

Este folio no se registra

4.- Tiraje

La cantidad de ejemplares solicitados en la orden de producción, más los sobrantes

5.- No. de Pliegos

El número de pliegos y la cantidad de éstos que se entregan al área de acabado

6.- No. de Portadas

La cantidad de portadas que se entregan

7.- Entregó

El nombre completo y firma autógrafa de la persona que entrega el material

8.- Recibió

El nombre y firma autógrafa de la persona que recibe el material

Dirección General Adjunta de Difusión.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
12

AÑO.
2010

PÁGINA:

110

Anexo 6.

“ENTREGA DE MATERIAL IMPRESO”



TIPO DE ENTREGA:

PARCIAL ☒
ÚLTIMA ☐

Entrega de Material Impreso

AÑO PAE: 2010

Día	Mes	Año
Folio: 6098		

Nombre del Material: Cuestionario: Listado de Inmuebles. Censo de Población y Vivienda 2010.

PROGRAMA: TRADICIONAL: ☐

PROCEDE: ☐

CENSOS: ☒

Agrícola-Ganadero y Ejidal: ☐

Población y Vivienda: ☒

Económicos: ☐

Tipo de Producto: FORMATOS DE CONTROL DE OPERATIVOS

No. Páginas: 4

M. Horizontal: 21.5

M. Vertical: 27.5

No. Pags. Portada: 0

Cantidad Solicitada
750000

Cantidad Entregada
2

Cantidad Acumulada
726200

Cantidad Faltante
23800

Num. de Orden: 6720
Fecha: 10/06/2010

Observaciones de Impresión:

Observaciones de Almacén:

Entregó Departamento de Ecuadernación	Recibió Almacén de publicaciones
4	5
Nombre y Firma Fecha:	Nombre y Firma Fecha:

Anexo 6.

INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO

“ENTREGA DE MATERIAL IMPRESO”

OBJETIVO:

Servir como comprobante de la entrega de material impreso al Departamento de Abastecimiento de Productos Editoriales.

Formulación a cargo de:

Supervisor del Departamento

Ejemplares:

Original y copia

Distribución:

Original.- Departamento de Encuadernación

Copia.- Departamento de Abastecimiento de Productos Editoriales

Respaldo Página de Internet:

Sistema CONPROVE

EN EL CONCEPTO:

DEBERA ANOTARSE:

1. Título

Con ocho dígitos para indicar la fecha de elaboración del recibo de entrega de material impreso, utilizando, dos para el día, dos para el mes y cuatro para el año.

2. Cantidad Entregada

La cantidad de ejemplares que se entregan al Departamento de Abastecimiento de Productos Editoriales

3. Observaciones de impresión

En su caso, indicar de manera breve cualquier indicación complementaria a la entrega del material

4.- Entregó

Nombre completo y firma autógrafa de la persona autorizada que entrega el material, así como la fecha en que se entregan los productos

5.- Recibió

Nombre completo y firma autógrafa de la persona autorizada que recibe el material, así como la fecha en que se reciben los productos

Nota: Los demás campos los rellena automáticamente el sistema.

Dirección General Adjunta de Difusión.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
12

AÑO.
2010

PÁGINA:

112

Anexo 7.

“MOVIMIENTO DE ALMACÉN”

 INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA		ALMACÉN CENTRAL AV. HEROE DE NACÓZARI 2301 COL. JARDINES DEL PARQUE AGUASCALIENTES AGUASCALIENTES 20276	MOVIMIENTO DE ALMACÉN Número: K021 640 Fecha de consulta: 17/05/2010 Clave Origen: K0 Clave Destino: 803																															
Tipo de Movimiento: USO INTERNO NO COMERCIALIZABLE		Página 1 de 1																																
Datos Personales																																		
Institución o Dependencia: INEGI-DIRECCION GENERAL DE ESTADISTICAS SOCIODEMOGRAFICAS Nombre del Solicitante: 1 Cargo: DIRECTOR DE OPERACIONES DE CAMPO Domicilio: Av. Heroe de Nacozari Sur 230 PUERTA 1 NIVEL 1 Ciudad: AGUASCALIENTES Estado: AGUASCALIENTES Código Postal: 20276 Teléfono: Ext:2993																																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Cantidad</th> <th rowspan="2">Clave del Producto</th> <th rowspan="2">Descripción del Producto</th> <th rowspan="2">Costo Unitario</th> <th rowspan="2">Importe</th> </tr> <tr> <th>Solicitada</th> <th>Surtida</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>19454</td> <td>19454</td> <td rowspan="3">2</td> <td>Censo de Población y Vivienda 2010 LEVANTAMIENTO CENSAL Manual del entrevistador del cuestionario básico</td> <td>10.61</td> <td>206,406.94</td> </tr> <tr> <td>767082</td> <td>767082</td> <td>Etiqueta: VR (verificado). Censo de Población y Vivienda 2010</td> <td>0.03</td> <td>23,012.46</td> </tr> <tr> <td>73860</td> <td>73860</td> <td>Etiqueta: NR (pendiente). Censo de Población y Vivienda 2010</td> <td>0.11</td> <td>8,124.60</td> </tr> <tr> <td colspan="4"></td> <td>Importe Total:\$</td> <td>237,544.00</td> </tr> </tbody> </table>		Cantidad		Clave del Producto	Descripción del Producto	Costo Unitario	Importe	Solicitada	Surtida	19454	19454	2	Censo de Población y Vivienda 2010 LEVANTAMIENTO CENSAL Manual del entrevistador del cuestionario básico	10.61	206,406.94	767082	767082	Etiqueta: VR (verificado). Censo de Población y Vivienda 2010	0.03	23,012.46	73860	73860	Etiqueta: NR (pendiente). Censo de Población y Vivienda 2010	0.11	8,124.60					Importe Total:\$	237,544.00			
Cantidad		Clave del Producto	Descripción del Producto					Costo Unitario	Importe																									
Solicitada	Surtida																																	
19454	19454	2	Censo de Población y Vivienda 2010 LEVANTAMIENTO CENSAL Manual del entrevistador del cuestionario básico	10.61	206,406.94																													
767082	767082		Etiqueta: VR (verificado). Censo de Población y Vivienda 2010	0.03	23,012.46																													
73860	73860		Etiqueta: NR (pendiente). Censo de Población y Vivienda 2010	0.11	8,124.60																													
				Importe Total:\$	237,544.00																													

Observaciones:			
3			
Elaboró	Autorizó	Surtió	Recibió de Conformidad
Nombre y Firma	Nombre y Firma	Nombre y Firma	Nombre y Firma
4	5	6	7
Fecha	Fecha	Fecha	Fecha

Anexo 7.

INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO “MOVIMIENTO DE ALMACÉN”

OBJETIVO:

Servir como comprobante de la entrega de material impreso al Departamento de Abastecimiento de Productos Editoriales.

Formulación a cargo de:

Supervisor del departamento

Ejemplares:

Original y copia

Distribución:

Original.- Departamento de abastecimiento de productos editoriales

Copia.- Persona a la que se le entrega el material

Respaldo Página de Internet:

Sistema CONPROVE

EN EL CONCEPTO:

DEBERA ANOTARSE:

1. Nombre del solicitante

El nombre de la persona quien solicito el material

2. Clave del producto

El UPC del producto tanto comercializable y no comercializable que empieza con los dígitos 702825...

3. Observaciones

En su caso, en forma breve, las instrucciones u observaciones complementarias relacionadas con la entrega de los productos

4.- Elaboró

El nombre completo, cargo y firma autógrafa de la persona que elabora el recibo, así como la fecha en que se elabora

5.- Autorizó

El nombre completo, cargo y firma autógrafa del jefe de departamento o del subjefe, así como la fecha en que se autoriza

6.- Surtió

El nombre completo, cargo y firma autógrafa de la persona que surtió el material, así como la fecha en que lo realizó

7.- Recibió de conformidad

El nombre completo, cargo y firma autógrafa de la persona que recibe los productos, así como la fecha en que los recibe el material de conformidad

Nota: Los demás campos los requisita automáticamente el sistema.

Anexo 9.

“CONDICIONES DE USO DE LA INFORMACIÓN QUE GENERA EL INEGI.”

CONDICIONES DE USO DE LA INFORMACIÓN QUE GENERE Y ENTREGUE EL INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA (INEGI) A ¹ EN EL MARCO DEL SISTEMA NACIONAL DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA Y GEOGRÁFICA, EN SOPORTE DIGITAL.

AVISO PARA EL USUARIO.

El presente documento es **obligatorio para** ², en lo subsecuente el USUARIO y para el INEGI, Instituto Nacional de Estadística y Geografía, **respecto a la información del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica** (el Sistema) que acompaña a este instrumento **de uso no exclusivo**, en adelante **la Información**. Al utilizar **la Información** el USUARIO se obliga a sujetarse a los términos que a continuación se describen por lo que, previamente a su uso, deberá leerlas y decidir su aceptación o devolución.

CONDICIONES DE USO.

El INEGI concede al USUARIO el derecho para utilizar la Información, siempre y cuando cumpla con todos los términos y condiciones de este instrumento, mismos que se señalan a continuación:

1. Uso de la información.-

- 1.1. El INEGI proporcionará al USUARIO la Información bajo los presentes términos, en el medio digital en que se encuentre.
- 1.2. El USUARIO puede:
 - a) Usar la Información, sólo en un equipo o dispositivo de uso personal;
 - b) Realizar un respaldo de la Información que sólo será utilizable por el USUARIO en caso de pérdida total o parcial del original que impida su uso;
 - c) Utilizar la Información como insumo de sus productos o servicios, sin fines de lucro, otorgando los créditos correspondientes al INEGI o la Unidad del Estado generadora como autor y mencionando la fuente de extracción de la información y el nombre de la misma, y
 - d) Informar por escrito cada 6 meses al INEGI detalladamente sobre los proyectos en que utilizó la información, así como la que derive de la misma a través de la ³, así como entregar una copia de los productos que se generen cuando el INEGI así lo requiera, al amparo de estas condiciones de uso y la normatividad que aplique para la producción de la misma. Lo anterior, atendiendo a la reciprocidad establecida en las Normas de Difusión y Fomento del Uso de la Información Estadística y Geográfica del Instituto Nacional de Estadística y Geografía.
- 1.3 El USUARIO en ningún caso podrá:
 - a) Comercializar, conceder en licencia o distribuir copias de la Información;
 - b) Conceder, en su caso, a los clientes de su producto o servicio derecho alguno a usar, otorgar licencia o distribuir la Información;
 - c) Intentar identificar a los informantes de la Información que se proporciona;
 - d) Usar la información con fines de lucro, salvo autorización expresa del INEGI, a través del contrato de licencia de uso correspondiente;
 - e) Publicar, reproducir, donar, vender ni transmitir en forma alguna, de manera total o parcial, la Información objeto de este instrumento, en la forma original en que se la entrego el INEGI, y

- a) Utilizar procesos para descompilar la información o desensamblarla. Lo que se entregó se concede como Información única. Sus partes y componentes no pueden separarse para su utilización en más de un dispositivo.

El uso no autorizado en contravención a las disposiciones antes previstas, podrá ser sancionado, de acuerdo con la legislación aplicable.

2. Derechos alternativos de almacenamiento.-

Se autoriza al USUARIO a utilizar una copia de la Información en un dispositivo de almacenamiento de red (servidor de archivos), para su uso exclusivo.

3. Propiedad de la Información y derechos de autor.-

El INEGI o la Unidad del Estado generadora ⁴ son (es) propietario(s) de la Información y Titular de los derechos de autor de la misma pudiendo ceder el uso de la misma a otros usuarios, por lo cual el USUARIO deberá sujetarse a las condiciones de uso establecidas en este instrumento.

En el momento que el USUARIO de a conocer información proporcionada por el INEGI deberá expresar lo siguiente:

- a) El logotipo del INEGI o el Sistema y la leyenda del Instituto Nacional de Estadística y Geografía o del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica, según corresponda al caso, con el mismo peso tipográfico que tenga el logo y denominación del USUARIO.
- b) Otorgar de manera pública los créditos correspondientes al INEGI o a las Unidades del Estado generadoras, señalándolo como fuente básica de la información generada, indicando el nombre y fecha de la obra de donde se extrae la información.
- c) En caso de que la generación de los productos, sea por medio de tabulados, gráficas, ilustraciones, mapas, etc., deberá señalarse que se encuentran basados en información del INEGI o el SNIEG e indicar la fuente de información de la siguiente manera: Fuente: INEGI (INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA) o SNIEG (SISTEMA NACIONAL DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA Y GEOGRÁFICA) (mayúsculas y negritas) y nombre del producto de donde se extrae la información.

4. Daño.-

El INEGI o la Unidad del Estado generadora ⁵ o será responsable por los daños de cualquier naturaleza (incluyendo entre otros, pérdida de información) que se deriven del uso o la imposibilidad de uso de la Información. En cualquier caso, la responsabilidad total del INEGI derivada de cualquier disposición del presente instrumento se limitará a la reposición del producto.

5. Exclusión de responsabilidades.-

El INEGI o la Unidad del Estado generadora ⁶ o se hará responsable por la interpretación y aplicación que el USUARIO haga de los resultados obtenidos a través del uso de la información; por ello, cualquier decisión basada en tal criterio sujeto de juicio, excluye al INEGI o la Unidad del Estado generadora ⁷ de responsabilidad alguna. Así mismo, se eximen de cualquier asunto relacionado con diferencias obtenidas por precisiones, redondeos o truncamientos numéricos, así como por cambios técnicos o tecnológicos que puedan incidir en tales resultados.

El INEGI podrá solicitar al USUARIO en cualquier momento que se retiren de la venta o distribución los productos generados a partir de la información proporcionada por estas condiciones de uso, en los cuales se haga un uso indebido o erróneo de la información.

Por lo anterior, es responsabilidad del USUARIO la interpretación, aplicación y uso de los resultados de la información en todas sus variantes, así como lo relacionado con la operación, supervisión y control del mismo.

6. Vigencia.-

La vigencia de este documento será por tiempo indefinido siempre que no contravengan los términos establecidos en este instrumento.

7. Confidencialidad.-

El USUARIO, el INEGI y la Unidad del Estado generadora ⁸ se comprometen a respetar la confidencialidad y reserva que determina la Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica, respecto a la información que llegarán a entregar, utilizar o producir con motivo de este instrumento.

8. Asesoría y Capacitación.-

El INEGI en términos de los acuerdos respectivos podrá proporcionar asesoría y capacitación que el USUARIO requiera para el mejor aprovechamiento de la **Información**.

9. Legislación aplicable y jurisdicción.-

El presente documento se registrará por la legislación mexicana aplicable en materia de propiedad intelectual y estará sujeto a la Ley Federal del Derecho de Autor, Ley de la Propiedad Industrial y sus respectivos Reglamentos, así como a la **Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica**, jurisdicción y competencia de los Tribunales Federales de la Ciudad de México, D.F., renunciando el USUARIO al fuero que pudiera corresponderle por razón de domicilio presente, futuro o cualquier otra causa.

Anexo 9.

INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO FORMATO “CONDICIONES DE USO DE LA INFORMACIÓN QUE GENERA EL INEGI”.

OBJETIVO:

Establecer las condiciones de uso bajo las cuales el INEGI deberá entregar la información estadística y geográfica en soporte digital a los usuarios en el marco del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica.

Formulación a cargo de:

Departamento de Atención a Requerimientos de Información

Ejemplares:

Original y copia

Distribución:

Original.- Área solicitante
Copia.- Dirección General del Servicio Público de Información.
Dirección General del área generadora
Dirección de Servicios de Información
Subdirección de Comercialización

EN EL NUMERAL:

1. Condiciones de uso de la información que genere y entregue el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI).

DEBERÁ ANOTARSE:

La naturaleza del USUARIO, si es Unidad del Estado, organismo internacional o institución del sector privado o académico

2. El presente documento es obligatorio para *Condiciones de Uso*.

La naturaleza del USUARIO, si es Unidad del Estado, organismo internacional o institución del sector privado o académico.

3. Informar por escrito cada 6 meses al INEGI detalladamente sobre los proyectos en que utilizó la información, así como la que derive de la misma a través de la *Propiedad de la Información y derechos de autor*

El área del Instituto que será la responsable de dar seguimiento de los informes del USUARIO.

4. El INEGI o la Unidad del Estado generador, son (es) propietario(s) de la información y Titular de los derechos de autor de la misma pudiendo ceder los derechos de la misma a otros usuarios, por lo cual el USUARIO deberá ajustarse a las condiciones de uso establecidas en este instrumento.

Esta leyenda se incluirá cuando la información también pertenezca a una Unidad del Estado, si la información es sólo del INEGI se deberá eliminar

5. El INEGI o la Unidad del Estado generadora, no será responsable por los daños de cualquier naturaleza (incluyendo entre otros, pérdida de información) que se deriven del uso o la imposibilidad de uso de la información. En cualquier caso, la responsabilidad total del INEGI derivada de cualquier disposición del presente instrumento se limitará a la reposición del producto.

Esta leyenda se incluirá cuando la información también pertenezca a una Unidad del Estado, si la información es sólo del INEGI se deberá eliminar.

6. El INEGI o la Unidad del Estado generadora no se hará responsable por la interpretación y aplicación que el USUARIO haga de los resultados obtenidos a través del uso de la información; por ello cualquier decisión basada en tal criterio sujeto de juicio, excluye al INEGI o la Unidad del Estado generadora de responsabilidad alguna. Así mismo se eximen de cualquier asunto relacionado con diferencias obtenidas por precisiones, redondeos o truncamientos numéricos, así como por cambios técnicos o tecnológicos que puedan incidir en tales resultados.

Esta leyenda se incluirá cuando la información también pertenezca a una Unidad del Estado, si la información es sólo del INEGI se deberá eliminar

7. El INEGI o la Unidad del Estado generadora...(copiar texto)

Esta leyenda se incluirá cuando la información también pertenezca a una Unidad del Estado, si la información es sólo del INEGI se deberá eliminar

8. El USUARIO, el INEGI y la Unidad de Estado generadora ... (copiar texto)

Esta leyenda se incluirá cuando la información también pertenezca a una Unidad del Estado, si la información es sólo del INEGI se deberá eliminar

Anexo 10.

“PROBLEMÁTICA DE PRODUCTO GENERADO POR EL INEGI. R-TI-DCL-016.”

PROBLEMÁTICA DE PRODUCTO GENERADO POR EL INEGI							
Área o C.I. 1	Fecha: 2						
3 DATOS DEL CLIENTE							
Nombre _____ Empresa/Institución _____ Puesto _____ Teléfono y Fax _____ Correo electrónico _____							
4 DATOS DEL PRODUCTO							
Título: _____ Fecha de venta _____ No. de factura _____ No. de control en SASE _____							
► Servicios Geográficos Digitales: Cobertura temática _____ Cobertura geográfica (Estado, localidad y/o clave) _____ Formato de entrega _____ Datum de referencia _____							
► Productos Impresos/Digitales: Publicaciones ☐ Cartografía ☐ Fotografía aérea ☐ Cobertura temática _____ Cobertura geográfica _____ Cobertura temporal _____ Variables (estadísticos) _____							
► Productos en Medio Electrónico: Características del equipo donde se presentó el problema <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%;">Marca _____</td> <td style="width: 50%;">Capacidad en disco duro _____</td> </tr> <tr> <td>Modelo _____</td> <td>Sistema operativo _____</td> </tr> <tr> <td>Memoria RAM _____</td> <td>Impresora _____</td> </tr> </table>		Marca _____	Capacidad en disco duro _____	Modelo _____	Sistema operativo _____	Memoria RAM _____	Impresora _____
Marca _____	Capacidad en disco duro _____						
Modelo _____	Sistema operativo _____						
Memoria RAM _____	Impresora _____						
El “Producto generado por el INEGI” falla al Instalarlo ☐ Durante su ejecución ☐ Al ejecutarlo o abrirlo ☐ Cuando finaliza o cierra el programa ☐ Otro ☐							
Descripción del problema o error _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____							
6 DATOS DE LA PERSONA QUE REPORTA							
Nombre _____ Área _____ Puesto _____ Correo electrónico _____ Teléfonos, extensión y fax _____ Nombre del asesor que atendió _____							

Anexo 10.

INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO

“PROBLEMÁTICA DE PRODUCTO GENERADO POR EL INEGI. R-TI-DCL-016”

OBJETIVO:

Identificar las inconsistencias o inconformidades de los productos y/o servicios generados por el INEGI y que son adquiridos o consultados por los usuarios de los CECCOM, para ser reportadas a las áreas generadoras correspondientes.

Formulación a cargo de:

Dirección de Servicios de Información
Subdirección de Comercialización
Departamento de Operación Comercial

Ejemplares:

Distribución:

Original y copia
Original.- CECCOM
Copia.- Departamento de Operación Comercial

EN EL NUMERAL:

1. Área o CI.

El nombre del área o Centro de Información donde se reportó la inconformidad.

2. Fecha

La fecha en que se recaba la información.

Datos del Cliente

3.

En este apartado se deberán asentar los datos de identificación y localización del cliente, que identificó la problemática del producto, tales como:

Nombre

El nombre completo, denominación o razón social de quien identificó la problemática del producto (cliente).

Empresa/Institución

Puesto

Teléfono y Fax

Correo electrónico

La empresa o Institución de procedencia,
El puesto (si aplica),
La cuenta de correo electrónico,
El teléfono y fax (en su caso).

Datos del Producto

Título:

Fecha de venta

El día, mes y año en que fue adquirido,

No. de factura

El número de factura,

No. de control en SASE

El número de control asignado a través del Sistema de Atención de Servicios Especiales (SASE).
El tema, la cobertura geográfica (clave), para el caso de los reportes de Geoestadística el Estado y/o Localidad, el formato de entrega de la información y el Datum de referencia.

Servicios Geográficos Digitales:

Cobertura temática
Cobertura geográfica
(Estado, localidad y/o clave)
Formato de entrega
Datum de referencia

Marcar con una X el recuadro para indicar el tipo de producto, impreso o digital según corresponda (publicación, cartografía o fotografía aérea); así como las coberturas temática, geográfica y temporal del mismo. Para el caso de los **servicios estadísticos digitales** se incluirán en este apartado y se deberá especificar las variables que se requieren revisar.

Productos Impresos/Digitales

Cobertura temática
Cobertura geográfica
Cobertura temporal
Variables (estadísticos)

Describir el equipo en el que se instaló el producto que presenta daño, indicando marca, modelo, memoria ram y capacidad en disco duro, así como el sistema operativo utilizado y la impresora conectada a dicho equipo.

Productos en Medio Electrónico: Características del equipo donde se presentó el problema

Marca
Modelo
Memoria RAM
Capacidad en disco duro
Sistema operativo
Impresora

El "Producto generado por el INEGI falla al

Marcar con una cruz la(s) opción(es) que indican en qué momento de la consulta falla el "producto generado por el INEGI".

Instalarlo otro
Durante su ejecución
Al ejecutarlo o abrirlo
Cuando finaliza el programa

Descripción del problema o error

Escribir un breve resumen de la problemática que presenta el producto y las posibles causas que impiden su correcta aplicación.

Datos de la persona que reporta

Nombre

Área

Puesto

Correo electrónico

Teléfonos, extensión y fax

Nombre del asesor que lo atendió

Los datos de identificación (nombre, área, puesto, teléfono, correo electrónico) de la persona que efectúa el reporte al área correspondiente; asimismo, anotar el nombre completo del asesor que atendió y recibe el reporte por parte del cliente.

Dirección General Adjunta de Difusión.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
12

AÑO.
2010

PÁGINA:

123

TRANSITORIOS.

PRIMERO.- El presente Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Difusión de la Dirección General del Servicio Público de Información entrará en vigor a partir de su publicación en la Normateca Interna del Instituto.

SEGUNDO.- El presente Manual deja sin efecto todas aquellas disposiciones internas que en esta materia se opongan al presente.

El Manual fue aprobado por el Director General de Administración, en ejercicio de la atribución que le confiere lo dispuesto por la fracción VIII, del artículo 41, del Reglamento Interior del Instituto Nacional de Estadística y Geografía, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 31 de marzo de 2009.

Aguascalientes, Ags., a 21 de diciembre del 2010.

El Director General de Administración,


Froylán Rolando Hernández Lara.

ÚLTIMA HOJA DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL SERVICIO PÚBLICO DE INFORMACIÓN, PUBLICADO EN LA NORMATECA INTERNA DEL INSTITUTO EL _____ DE DICIEMBRE DE 2010 Y APROBADO POR EL DIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN, EL CUAL SE HIZO CONSTAR EN 123 FOJAS ÚTILES.