



INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA -INE-

MANUAL DE PROCESOS DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN DS-CD (VERSIÓN 1)

FUNDAMENTACIÓN LEGAL:

ACUERDO No. 09-2003 CONTRALORÍA GENERAL DE CUENTAS,
Numeral 1.10. MANUALES DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

GUATEMALA, NOVIEMBRE 2007

VISTO BUENO

NOMBRE	PUESTO	DIRECCIÓN	FIRMA
LIC. ABEL FRANCISCO CRUZ CALDERON	GERENTE	DESPACHO SUPERIOR	
LICDA. FLOR DE MARIA FIGUEROA LARIOS	DIRECTORA	COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN	
LIC. EDWIN PORTILLO PORTILLO	DIRECTOR	PLANIFICACIÓN	

INDICE GENERAL

Manual de Procesos Dirección de Comunicación y Difusión

	PAGINA No.
Introducción	1
Mapa de Procesos	3
PROCESO 1: COMUNICACIÓN	5
Ficha de Proceso	7
Procedimiento 1: Monitoreo de medios escritos	9
Procedimiento 2: Comunicación interna	14
Procedimiento 3: Eventos institucionales	19
Procedimiento 4: Comunicación externa	26
PROCESO 2: DIFUSIÓN	31
Ficha de Proceso	33
Procedimiento 1: Donaciones a instituciones	35
Procedimiento 2: INE Educativo	40
Procedimiento 3: Venta de información estadística	43
Procedimiento 4: Ventas al extranjero	54
Procedimiento 5: Recepción y clasificación de productos nuevos	59
DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS	63
Glosario	65
Acrónimos	71
Organigrama Oficial del INE con nomenclatura	72
Organigrama Oficial Parcial del INE con nomenclatura	73

INTRODUCCIÓN

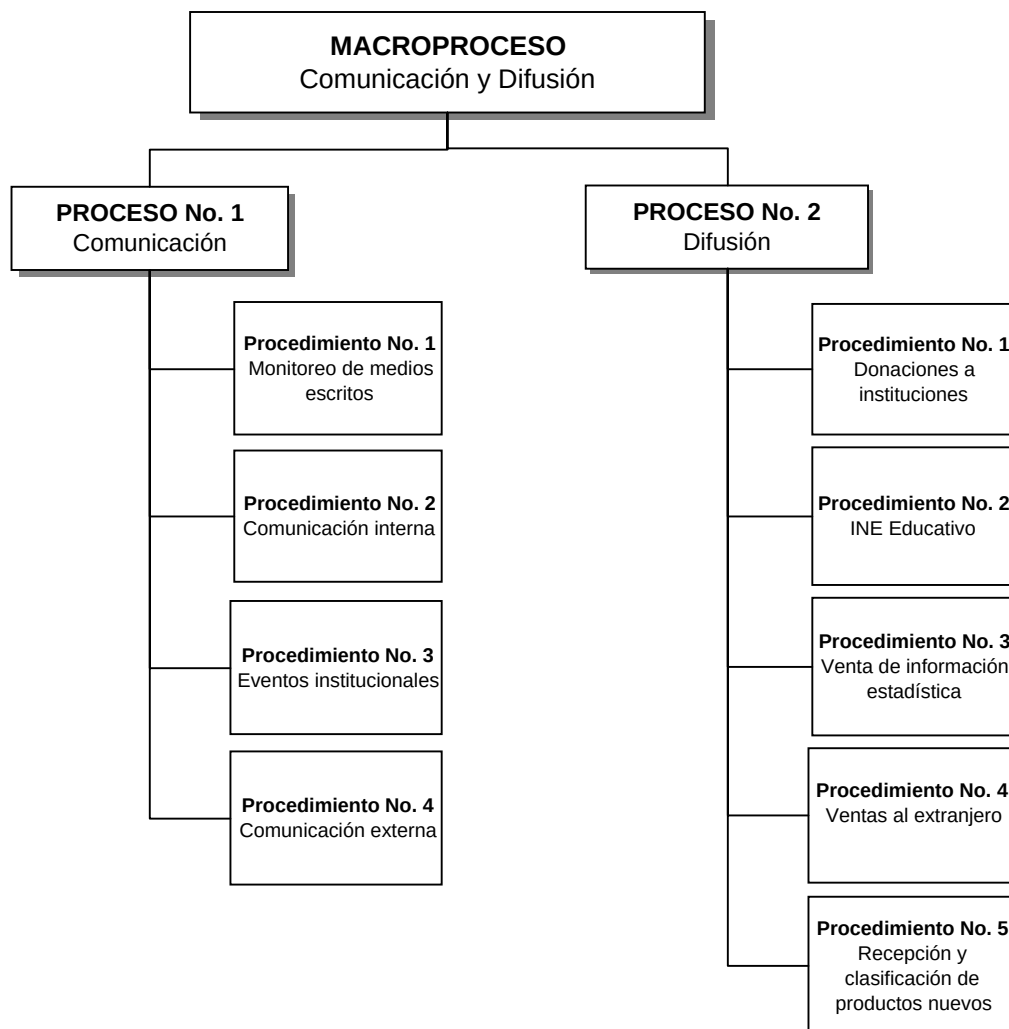
En el marco del fortalecimiento y modernización del Instituto Nacional de Estadística, el equipo de Modernización Institucional de la Dirección de Planificación presenta el producto final del proyecto que se realizó en la **Dirección de Comunicación y Difusión**, con el objetivo de dejar documentado cada uno de los procesos de dicha Dirección.

Las autoridades del INE plantearon la necesidad de contar con manuales que refieran por escrito la dinámica de las actividades de áreas claves dentro de la institución, para luego identificar mejoras en los procesos y agilizar el trabajo en vías de fomentar la cultura de la calidad.

El levantado de procesos en la Dirección de Comunicación y Difusión permitió identificar 1 macroproceso, 2 procesos y 9 procedimientos donde se detallan las actividades realizadas por el personal de la Dirección.

Los manuales de procesos constituyen una herramienta que permitirá conocer el desarrollo de las actividades que se realizan en un determinado Departamento, Sección y/o Unidad, asimismo se persigue que se constituyan en instrumentos de consulta y apoyo en el desarrollo de mejores prácticas dentro de procesos continuos.

MAPA DE PROCESOS DE LA DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN



PROCESO No.1: COMUNICACIÓN



**INSTITUTO NACIONAL
DE ESTADÍSTICA**

NOMBRE DEL MACROPROCESO:

COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN

ORGANIGRAMA

DIRECCIÓN:
Comunicación y
Difusión

DEPARTAMENTO:
No aplica

NOMBRE DEL PROCESO:
DUEÑO DEL PROCESO:

Comunicación
Director (a)

ESTRUCTURA DEL PROCESO:

ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS
- La Prensa libre - El Periódico - El Siglo XXI - El Diario de Centroamérica - La Hora - Lista de asistencia de medios	1. Monitoreo de medios escritos	- Noticias transcritas en un formato de word - Recortes de noticias del día anterior pegadas en un formato - Informe de noticias con su respectivo anexo encontrado en Internet
- Bosquejo del esquema general del afiche - Instrucciones generales para la realización del afiche - Información de acuerdo al tema del bosquejo - Banco de fotos	2. Comunicación interna	- Nota de entrega para impresión - Prueba impresa - Oficio de impresiones realizadas - Afiche para carteleras - Afiche en JPG para envío por correo interno
- Solicitud para realizar la logística de un evento - Cotizaciones	3. Eventos institucionales	- Diseño de la invitación - Listado de invitados - Invitaciones - Listado de división de invitaciones por zonas - Listado de materiales - Materiales a utilizar para el evento - Listado de asistencia - Fotografías del evento evento
- Calendario de festividades del año - Publicaciones impresas del INE - Información solicitada en cuadros y gráficas	4. Comunicación externa	- Cuadro de calendarización de actividades del mes con sus temas - Nota a dirección que corresponda el tema para solicitar cuadro y gráfica - Diagramación - Envío de diagrama final

RECURSOS NECESARIOS PARA EL PROCESO:
Goma
Tijeras
Teléfono
Marcador resaltador
Regla
Suscripciones a los periódicos
Computadora
Red interna
Acceso a Internet
Plotter
Fotocopiadora
Archivos físicos
Banco de fotos
Hojas
Mobiliario y equipo
Fax
Calendario
Programas de diseño
Cámara fotográfica

ELABORACIÓN DEL MANUAL
FECHA INICIO Julio 2007
FECHA FINAL Noviembre 2007
TOTAL DE PAGINAS MANUAL
81 páginas

 INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA		NOMBRE DEL PROCESO: COMUNICACIÓN			
No. DE PASOS:	CÓDIGO:	ALCANCE			
5	DS-CD	INICIA:		TERMINA:	
		Dirección de Comunicación y Difusión		Dirección de Comunicación y Difusión	
DEPARTAMENTO Y/O SECCIÓN:			DIRECCIÓN:		
No aplica			Comunicación y Difusión		
Procedimiento No. 1: Monitoreo de medios escritos					
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO					
Mostrar los pasos para la realización de un monitoreo de medios escritos con el fin de dar a conocer la importancia de estar informados de lo que sucede en la Institución y los productos que en el INE se desarrollan. Se presentan dos tipos de monitoreo para lograr este fin, uno es llamado monitoreo diario y el otro es un monitoreo especial que se realiza una vez al mes con la presentación del IPC (Índice de precios del consumidor) o con el lanzamiento de productos del INE que se presentan de forma mensual.					
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
1	Recibe periódicos	Dirección de Comunicación y Difusión	Asistente	Recibe a las 8 de la mañana, 5 periódicos para el inicio de su revisión y lectura. Éstos son: Prensa libre, Siglo XXI, El Periódico, El Diario de Centroamérica y La Hora. Si se trata de un monitoreo especial, el cual se refiere a un monitoreo que se realiza cuando se presenta información de alguna encuesta que se presente en el mes, ver subprocedimiento 1.A. Si se trata de el monitoreo diario, continua con el paso 2.	5 mins.
2	Lectura de periódicos	Dirección de Comunicación y Difusión	Asistente	Se leen cada uno de los periódicos para buscar noticias referentes al INE y otras que no sean necesariamente del INE pero que si sean de interés para el mismo (Ver normas y lineamientos). Se resaltan y subrayan las noticias relevantes y más importantes sobre temas de interés para la Institución, temas que mencionen al INE y de temas sobre los eventos que el INE haya realizado.	1 – 1 ½ hrs.
3	Transcripción de noticias	Dirección de Comunicación y Difusión	Asistente	Se transcriben las noticias a un formato en word que se posee establecido para anotar solo lo más relevante de la noticia que de una idea global de lo que trata. Se especifica el nombre del periodista, la fecha, el medio al que pertenece, la sección en el periódico, el número de página en donde se encuentra la noticia y el título de la noticia con el resumen de lo que publicaron. (Ver anexo No. 1)	30 – 40 mins.

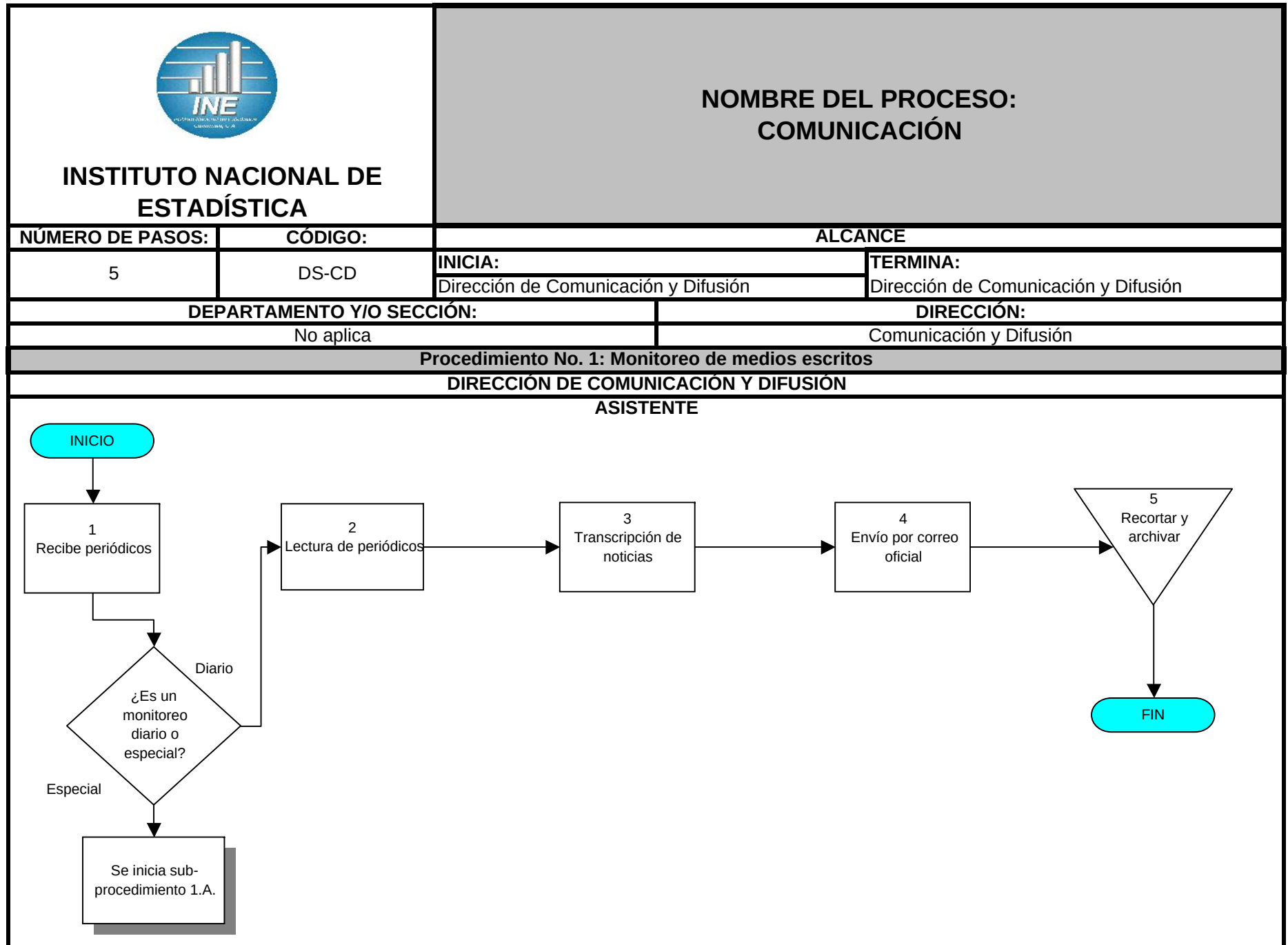
4	Envío por correo oficial	Dirección de Comunicación y Difusión	Asistente	Terminada la transferencia de datos al formato en word se envían por correo oficial a Gerencia, a Sub-gerencia administrativa, a Sub-gerencia técnica, a la Dirección de Comunicación y Difusión, a la Dirección de Censos y Encuestas y la Dirección de Índices y Estadísticas continuas.	5 – 10 mins.
5	Recortar y archivar	Dirección de Comunicación y Difusión	Asistente	Se toman los periódicos del día anterior y se recortan las noticias que subrayó y resalto y las pega en un formato también pre-establecido en word para archivarlas en su respectivo leitz. (Ver anexo No. 2)	15 – 30 mins.

SUB-PROCEDIMIENTO 1.A. (7 PASOS)

(Paso 1): Cuando se presenta el IPC (Índice de precios del consumidor) o alguna presentación de resultados de encuestas (ENCOVI, ENED, ENA) al día siguiente de su presentación se realiza un monitoreo especial en los medios escritos como se describe a continuación:

No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
1.1	Lista de asistencia	Dirección de Comunicación y Difusión	Asistente	Se revisa la lista de asistencia de medios a la presentación que se circulo en el evento por parte de el Director (a) de la Dirección de Comunicación y Difusión. (ver anexo No. 3)	5 – 10 mins.
1.2	Subrayar noticias	Dirección de Comunicación y Difusión	Asistente	Se subrayan y resaltan las noticias sobre la presentación del día anterior en cada uno de los medios (en éste caso los 5 periódicos) que firmaron la lista de asistencia antes mencionada, para integrar lo que publicaron del tema de la presentación. Si no aparecen en la lista de asistencia y/o no poseen noticia en el medio (alguno de los 5 periódicos) entonces, 1.2.1 simplemente no se toma en cuenta y finaliza sub-procedimiento. Si aparece en la lista y posee noticias, continua en el paso 1.3.	1 – 1 ½ hrs.
1.3	Transcripción	Dirección de Comunicación y Difusión	Asistente	En un formato establecido se coloca el nombre de la presentación que se realizó, la fecha del evento y el nombre de los medios que cubrieron la presentación (prensa escrita, televisión y radio). Seguido a esto se colocan las notas publicadas de la presentación por parte de los medios escritos que si asistieron de la siguiente manera: El nombre del medio, el nombre del periodista, el título de la publicación , la sección y el número de página donde se encuentra publicada y una síntesis de la noticia.	30 – 45 mins.
1.4	Búsqueda en Internet	Dirección de Comunicación y Difusión	Asistente	Se busca en Internet el sitio web de cada medio escrito y se extrae la foto que publicaron de la misma noticia, el título que le colocaron y el primer párrafo donde explica de que trata la noticia; ésto con el fin de utilizarlos como anexos a la noticia impresa.	30 – 40 mins.

1.5	Envío por correo electrónico	Dirección de Comunicación y Difusión	Asistente	Se envía la transcripción de las noticias de los medios escritos y los anexos sacados de las páginas de Internet por correo oficial a: Gerencia, a las Sub-gerencia Administrativa, a la Sub-gerencia Técnica, a la Dirección de Comunicación y Difusión, la Dirección de Censos y Encuestas y a la Dirección de Índices y Estadísticas Continuas. (Ver ejemplo en anexo No. 4).	5 – 10 mins.
1.6	Impresión de copias y entrega	Dirección de Comunicación y Difusión	Asistente	Se imprimen 11 copias de la transcripción de las noticias de los medios escritos y de los anexos sacados de las páginas de Internet para entregarlas a: Gerencia, Sub- gerencia Administrativa, a la Sub-gerencia Técnica, a la Dirección de Censos y Encuestas, a la Dirección de Índices y Estadísticas Continuas, Auditoria Interna, Asesoría jurídica, a la Dirección de Planificación, a la Dirección Administrativa, a la Dirección Financiera, a la Dirección de Informática. Cada Dirección firma y sella de recibido un monitoreo impreso.	30 – 45 mins.
1.7	Archivo	Dirección de Comunicación y Difusión	Asistente	Se archiva la transcripción de las noticias de los medios escritos con sus anexos de las páginas de Internet en un leitz de monitoreo especial para la Dirección de Comunicación y Difusión.	15 - 30 mins.
NORMAS Y LINEAMIENTOS					
Del paso No. 2: Las noticias que pueden interesar al INE sin ser necesariamente del INE pueden ser las relacionadas con el turismo, estadísticas ambientales, la fluctuación de los precios del petróleo, comercio exterior, finanzas, etc.					

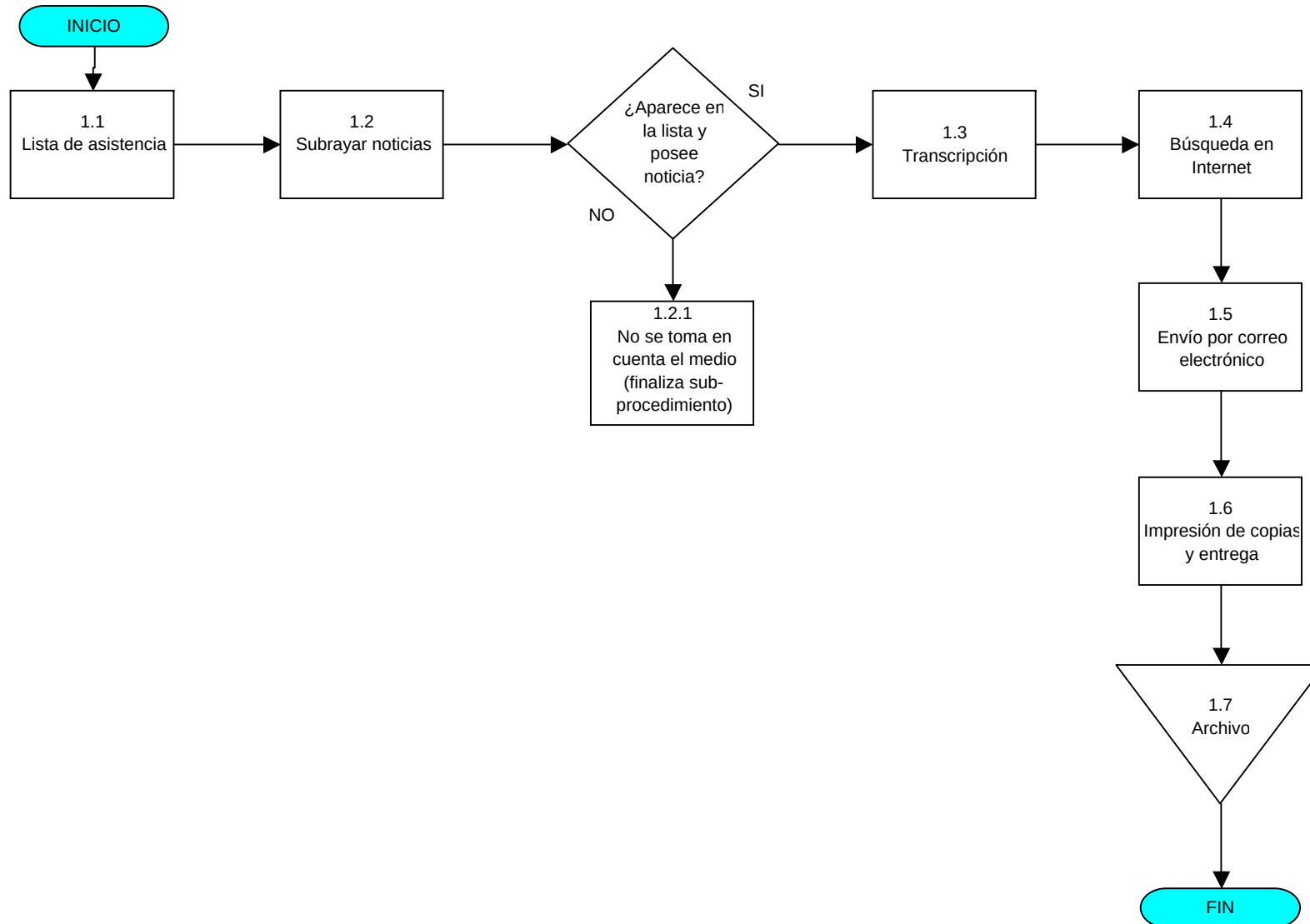


SUB-PROCEDIMIENTO 1.A. (7 PASOS)

Paso 1 : Cuando se presenta el IPC (Índice de precios del consumidor) o alguna presentación de resultados de encuestas (ENCOVI, ENED, ENA) al día siguiente de su presentación se realiza un monitoreo especial, como se describe a continuación:

DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN

ASISTENTE





**INSTITUTO NACIONAL
DE ESTADÍSTICA**

NOMBRE DEL MACROPROCESO:

COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN

ORGANIGRAMA

DIRECCIÓN:

Comunicación y
Difusión

DEPARTAMENTO:

No aplica

NOMBRE DEL PROCESO:

Comunicación

DUEÑO DEL PROCESO:

Director (a)

ESTRUCTURA DEL PROCESO:

ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS
- La Prensa libre - El Periódico - El Siglo XXI - El Diario de Centroamérica - La Hora - Lista de asistencia de medios	1. Monitoreo de medios escritos	- Noticias transcritas en un formato de word - Recortes de noticias del día anterior pegadas en un formato - Informe de noticias con su respectivo anexo encontrado en Internet
- Bosquejo del esquema general del afiche - Instrucciones generales para la realización del afiche - Información de acuerdo al tema del bosquejo - Banco de fotos	2. Comunicación interna	- Nota de entrega para impresión - Prueba impresa - Oficio de impresiones realizadas - Afiche para carteleras - Afiche en JPG para envío por correo interno
- Solicitud para realizar la logística de un evento - Cotizaciones	3. Eventos institucionales	- Diseño de la invitación - Listado de invitados - Invitaciones - Listado de división de invitaciones por zonas - Listado de materiales - Materiales a utilizar para el evento - Listado de asistencia - Fotografías del evento evento
- Calendario de festividades del año - Publicaciones impresas del INE - Información solicitada en cuadros y gráficas	4. Comunicación externa	- Cuadro de calendarización de actividades del mes con sus temas - Nota a dirección que corresponda el tema para solicitar cuadro y gráfica - Diagramación - Envío de diagrama final

RECURSOS NECESARIOS PARA EL PROCESO:
Goma
Tijeras
Teléfono
Marcador resaltador
Regla
Suscripciones a los periódicos
Computadora
Red interna
Acceso a Internet
Plotter
Fotocopiadora
Archivos físicos
Banco de fotos
Hojas
Mobiliario y equipo
Fax
Calendario
Programas de diseño
Cámara fotográfica

ELABORACIÓN DEL MANUAL
FECHA INICIO Julio 2007
FECHA FINAL Noviembre 2007
TOTAL DE PAGINAS MANUAL
81 páginas


**INSTITUTO NACIONAL
DE ESTADÍSTICA**
**NOMBRE DEL PROCESO:
COMUNICACIÓN**

No. DE PASOS:	CÓDIGO:	ALCANCE			
12	DS-CD	INICIA:		TERMINA:	
		Dirección de Comunicación y Difusión		Dirección de Comunicación y Difusión	
DEPARTAMENTO Y/O SECCIÓN:			DIRECCIÓN:		
No aplica			Comunicación y Difusión		
Procedimiento No. 2 : Comunicación interna					
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO					
Describir los pasos a seguir para la creación de afiches que informen sobre las actividades que se realizan en la Institución, éstos se efectúan de forma mensual y poseen la finalidad de difundir los avances y logros que el INE va alcanzando y la importancia que tiene cada gestión que se ejecuta.					
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
1	Brindar lineamientos	Dirección de Comunicación y Difusión	Director (a)	Se brindan los lineamientos para la realización del afiche del mes. Entrega un bosquejo del esquema general explícito de que datos desea en el afiche y la información que deben llevar como por ejemplo las fotos de los acontecimientos realizados en la Institución durante el mes, además del texto con la narración de lo que representa cada fotografía.	30 min.
2	Búsqueda de información	Dirección de Comunicación y Difusión	Asistente / Diseñador gráfico	Busca la información que se le solicitó en el afiche; esto se refiere a escribir el texto que llevará el afiche y escoger las fotos de acuerdo al tema. Ya completada la búsqueda de información se envía al Director (a) del área para su revisión (Ver normas y lineamientos).	3 horas
3	Revisión	Dirección de Comunicación y Difusión	Director (a)	Se revisa si la información está correcta y completa, esto se refiere a que las fotos y el texto tengan la concordancia y el lenguaje propio, además de revisar si las fotos pertenecen a lo que el texto explica, si todo esto está correcto y completo, se continúa con el paso 4. Si la información necesita cambios, se repite desde el paso 2.	30 min.
4	Proceso de Diagramación	Dirección de Comunicación y Difusión	Diseñador gráfico	Recibe el bosquejo que indica cómo será el afiche final y con este se procede a la diagramación lo cual significa realizar arreglos para que sea visualmente presentable; por lo tanto se retocan los textos y las fotos para lograr éste fin (Ver normas y lineamientos).	4 horas

5	Revisión	Dirección de Comunicación y Difusión	Director (a)	Se revisa de nuevo que el afiche ya diagramado posea las características y parámetros necesarios para poder ser difundido; estas características se refieren al orden y concordancia de todo el afiche en si y que los textos sean entendibles y posean una redacción lógica y explícita. Si está todo bien, continúa en paso 6. Si hay algún cambio, entonces 5.1 se repite desde el paso 4.	30 min.
6	Nota de entrega	Dirección de Comunicación y Difusión	Secretaria	En la Dirección de Comunicación y Difusión se hace una nota de entrega para el departamento en donde se realizará la impresión de los afiches, ésta debe de ir sellada y firmada de recibido por parte del departamento que se hará cargo de dichas impresiones. (Ver anexo No. 5).	5 min.
7	Traslado de afiche	Dirección de Comunicación y Difusión	Diseñador gráfico	Se dirige hacia el Departamento de Cartografía con el afiche en una memoria USB y con una prueba impresa para confrontar el archivo digital y asegurarse que sea el mismo, de lo contrario solo se vuelve a guardar el correcto en la memoria USB. Éste departamento siempre es el encargado de las impresiones de los afiches de la Institución. Los afiches suelen ser de tipo informativo, ya que representan las actividades realizadas en la Institución durante el mes.	20 min.
8	Impresión de afiche	Departamento de Cartografía	Técnico de laboratorio	Recibe la secretaria del Departamento de Cartografía quien se encarga de sellar y firmar la nota de entrega que envía la Dirección de Comunicación y Difusión sobre el envío de el afiche en forma digital para su impresión; seguidamente se envía al técnico del laboratorio digital para que realice las impresiones del afiche.	1 día
9	Entrega de afiches	Departamento de Cartografía	Secretaria	La secretaria del Departamento de Cartografía es la encargada de la entrega los afiches impresos a la Dirección de Comunicación y Difusión, al mismo tiempo hace entrega de un oficio que indica la cantidad de afiches que se imprimieron para que firmen de recibido. (Ver anexo No. 6)	5 min.
10	Archivo	Dirección de Comunicación y Difusión	Secretaria	Se archiva la copia de la nota de entrega en el archivo general de la Dirección de Comunicación y Difusión.	5 min.
11	Colocación en carteleras	Dirección de Comunicación y Difusión	Secretaria	Se encargan de colocar los afiches en las distintas carteleras y lugares de información que posee el INE. Esto se hace de manera inmediata ya que al salir los afiches impresos se procede a la colocación de los mismos. Los afiches se cambian de manera mensual ya que reportan las actividades institucionales del mes anterior. (Ver anexo No. 7).	30 min.

12	Envío de afiche por correo interno	Dirección de Comunicación y Difusión	Director (a)	Se envía por medio del correo interno al personal del INE el afiche para el conocimiento de la Institución. Esto se hace de manera mensual. El afiche aparece en imagen JPG. Finaliza el procedimiento.	15 min.
----	------------------------------------	--------------------------------------	--------------	---	---------

NORMAS Y LINEAMIENTOS

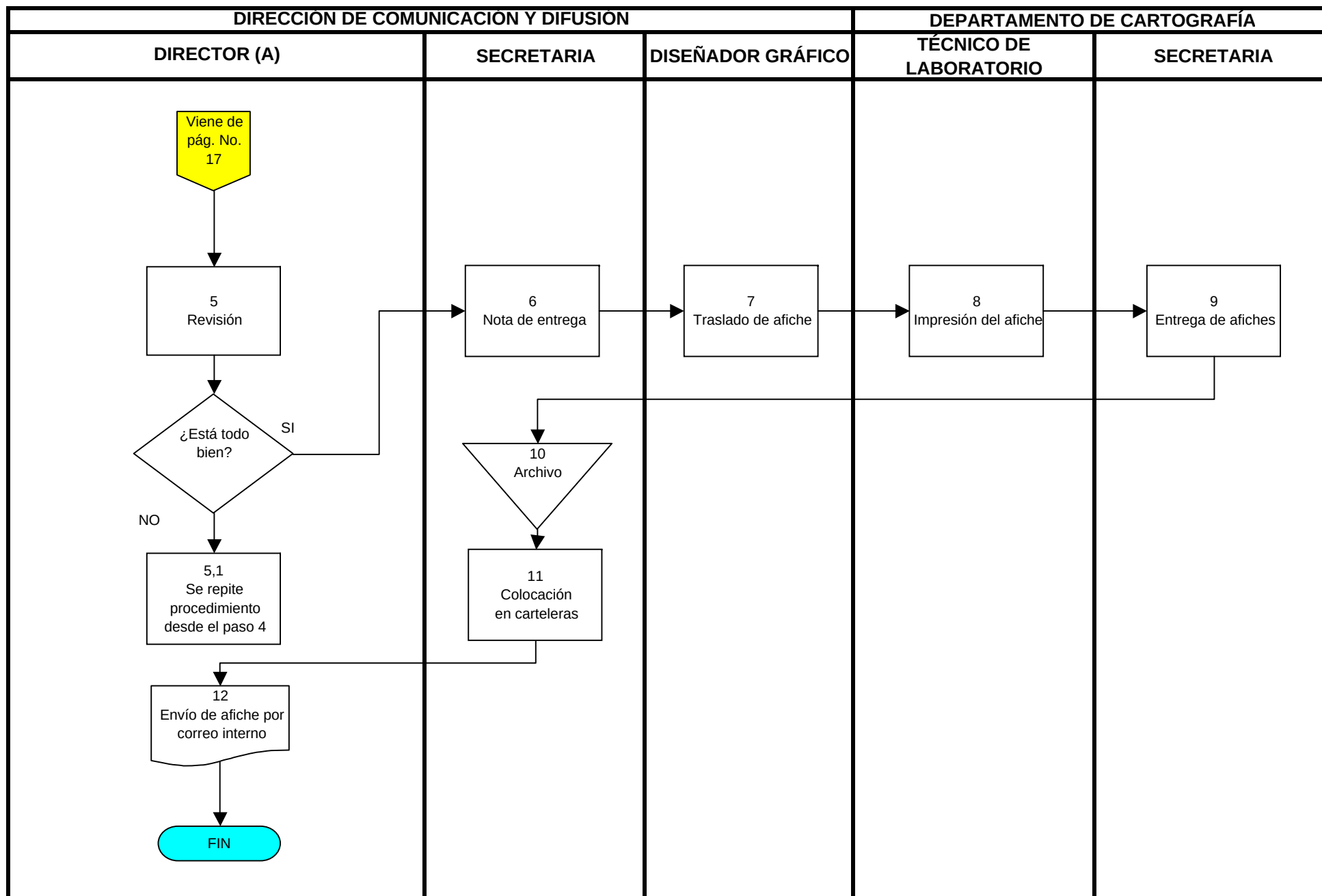
Del paso 2 : Se debe poseer un banco de fotos, por lo que se debe de asistir a los eventos y actividades del INE durante el mes para la recopilación de las mismas.

Del paso 4 : Para realizar la diagramación, el diseñador gráfico utiliza dos programas: Adobe Photoshop y Freehand.

 INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA		NOMBRE DEL PROCESO: COMUNICACIÓN	
NÚMERO DE PASOS:	CÓDIGO:	ALCANCE	
12	DS-CD	INICIA: Dirección de comunicación y difusión	TERMINA: Dirección de comunicación y difusión
DEPARTAMENTO Y/O SECCIÓN: no aplica		DIRECCIÓN: Comunicación y Difusión	
Procedimiento No. 2 : Comunicación interna			
DIRECCION DE COMUNICACION Y DIFUSION			
DIRECTOR (A)		ASISTENTE	DISENADOR GRÁFICO
INICIO ↓ 1 Brindar lineamientos ↓ 3 Revisión ↓ ¿Está correcta y completa la información? SI → NO NO → A		A ↓ 2 Búsqueda de información → 2 Búsqueda de información ↓ 4 Proceso de diagramación → Va a pág. No. 18	

MANUAL DE PROCESOS

Nov 2007





**INSTITUTO NACIONAL
DE ESTADÍSTICA**

NOMBRE DEL MACROPROCESO:

COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN

ORGANIGRAMA

DIRECCIÓN:
Comunicación y
Difusión

DEPARTAMENTO:
No aplica

NOMBRE DEL PROCESO:
DUEÑO DEL PROCESO:

Comunicación
Director (a)

ESTRUCTURA DEL PROCESO:

ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS
- La Prensa libre - El Periódico - El Siglo XXI - El Diario de Centroamérica - La Hora - Lista de asistencia de medios	1. Monitoreo de medios escritos	- Noticias transcritas en un formato de word - Recortes de noticias del día anterior pegadas en un formato - Informe de noticias con su respectivo anexo encontrado en Internet
- Bosquejo del esquema general del afiche - Instrucciones generales para la realización del afiche - Información de acuerdo al tema del bosquejo - Banco de fotos	2. Comunicación interna	- Nota de entrega para impresión - Prueba impresa - Oficio de impresiones realizadas - Afiche para carteleras - Afiche en JPG para envío por correo interno
- Solicitud para realizar la logística de un evento - Cotizaciones	3. Eventos institucionales	- Diseño de la invitación - Listado de invitados - Invitaciones - Listado de división de invitaciones por zonas - Listado de materiales - Materiales a utilizar para el evento - Listado de asistencia - Fotografías del evento evento
- Calendario de festividades del año - Publicaciones impresas del INE - Información solicitada en cuadros y gráficas	4. Comunicación externa	- Cuadro de calendarización de actividades del mes con sus temas - Nota a dirección que corresponda el tema para solicitar cuadro y gráfica - Diagramación - Envío de diagrama final

RECURSOS NECESARIOS PARA EL PROCESO:
Goma
Tijeras
Teléfono
Marcador resaltador
Regla
Suscripciones a los periódicos
Computadora
Red interna
Acceso a Internet
Plotter
Fotocopiadora
Archivos físicos
Banco de fotos
Hojas
Mobiliario y equipo
Fax
Calendario
Programas de diseño
Cámara fotográfica

ELABORACIÓN DEL MANUAL
FECHA INICIO Julio 2007
FECHA FINAL Noviembre 2007
TOTAL DE PAGINAS MANUAL
81 páginas

 INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA		NOMBRE DEL PROCESO: COMUNICACIÓN			
No. DE PASOS:	CÓDIGO:	ALCANCE			
17	DS-CD	INICIA:		TERMINA:	
		Dirección de Comunicación y Difusión		Dirección de Comunicación y Difusión	
DEPARTAMENTO Y/O SECCIÓN:			DIRECCIÓN:		
No aplica			Comunicación y Difusión		
Procedimiento No. 3: Eventos institucionales					
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO					
Exponer cómo debe llevarse a cabo el levantamiento de la logística de un evento y describir los pasos para la organización del mismo de una forma ordenada con una explícita y funcional distribución de las tareas para lograr la eficiencia en el procedimiento.					
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
1	Recibe solicitud	Dirección de Comunicación y Difusión	Director (a)	Recibe solicitud de forma verbal o por correo electrónico sobre las instrucciones del evento que se necesita realizar la logística. Generalmente éstas solicitudes las recibe de parte de el Gerente General, el Director de Censos y Encuestas, el Director de Índices y Estadísticas Continuas o de los coordinadores de las encuestas (ENA, ENCOVI, ENED). Si la solicitud la reciben por correo electrónico, solo reenvía el mismo al personal de la Dirección de Comunicación y Difusión para anticiparles la información y continúa con el paso 2. Si fue de forma verbal que recibió la solicitud, continúa en el paso 2.	De 1 hora a 1 día
2	Instrucciones al personal	Dirección de Comunicación y Difusión	Director (a)	Reúne al personal de la Dirección de Comunicación y Difusión, la cual está integrada por la secretaria, la asistente y el diseñador gráfico; proporciona las instrucciones específicas de las tareas a realizar por cada uno de ellos. Entre las tareas resaltan las cotizaciones de los hoteles, el diseño de la invitación, la lista de invitados y la preparación del material a utilizar para el evento.	15 mins.
3	Solicitud de cotizaciones	Dirección de Comunicación y Difusión	Asistente	Por medio de llamada telefónica solicitan cotizaciones a los lugares en donde podría llevarse a cabo el evento. Generalmente y dependiendo del presupuesto, solicitan cotizaciones en 4 hoteles: Hotel Camino Real, Hotel Marriot, Hotel Princess y Hotel	½ día

				Intercontinental. En cada lugar piden que les proporcionen los datos del que está solicitando la cotización; además de el nombre de la persona que será el contacto, el número de teléfono, de fax y el correo electrónico para enviar la cotización. También preguntan para qué fecha desean el evento, para cuántas personas, el tipo de comida que desean servir, el tipo de montaje que necesitan y la razón del evento.	
4	Recibe cotizaciones	Dirección de Comunicación y Difusión	Asistente	La asistente recibe las cotizaciones de los hoteles a los que solicitó (como se menciona en el paso anterior, generalmente son esos 4 hoteles) por medio de fax o por correo electrónico, éstas mismas son remitidas al Director (a) de la Dirección de Comunicación y Difusión. (Ver anexo No. 8)	½ día
5	Revisión de cotizaciones	Dirección de Comunicación y Difusión	Director (a)	Se revisan las cotizaciones si tienen los datos de número de personas y fecha del evento correctos y se envían al Gerente o al Director o a quien solicitó las cotizaciones.	1 – 3 hrs.
6	Diseño de la invitación	Dirección de Comunicación y Difusión	Diseñador (a) gráfico (a)	Se realiza el diseño de la invitación al evento que se esta organizando. Se utilizan 2 programas: Adobe Photoshop o Freehand. Al terminar, imprime una muestra del mismo. (Ver anexo No. 9)	4 hrs.
7	Envío para visto bueno	Dirección de Comunicación y Difusión	Director (a)	Se envía al Gerente, o al que solicitó el evento, para que le dé el visto bueno al diseño de las invitaciones. Si no dá el visto bueno al diseño, entonces 7.1 se repite desde el paso 6.	4 - 8 hrs.
8	Impresión de invitaciones	Dirección de Comunicación y Difusión	Asistente	Paralelamente a lo anterior, se prepara un listado de invitados según una base de datos básica que se posee en la Dirección de Comunicación y Difusión la impresión de las invitaciones. Se envía el diseño a la imprenta designada y se procede a imprimirlas. (Ver normas y lineamientos)	1 semana
9	Impresión de sobres	Dirección de Comunicación y Difusión	Secretaria	Se realiza una combinación de correspondencia, esto se refiere a que según el orden del listado de invitados que se hizo, se va imprimiendo cada sobre.	1 día
10	Listado de invitaciones	Dirección de Comunicación y Difusión	Secretaria	Se prepara un listado en donde se dividen las invitaciones según la zona dentro de la capital en donde se encuentran los invitados para poder ser entregadas de forma ordenada. Por ejemplo si hay 2 invitados que pertenecen a la zona 7 y otros 2 a la zona 9, se van colocando en orden los sobres para entregar las invitaciones por grupos de zonas. (Ver anexo No. 10)	4 hrs.

11	Envío de invitaciones	Dirección de Comunicación y Difusión	Secretaria	Se envía este listado con las invitaciones a Servicios Generales para que se hagan cargo de entregarlas, si no encuentran la dirección o el lugar de destino de la invitación, entonces: 11.1 Se devuelve la invitación a la Dirección. Si las invitaciones van dirigidas a Junta Directiva se entregan directamente en Gerencia.	1 – 3 días
12	Listado con firmas de recibido	Sección de Servicios Generales	Conserje / Mensajero	Entregan a la Dirección de Comunicación y Difusión el listado con firmas y sellos de recibido.	1 – 3 días
13	Confirmaciones de asistencia al evento	Dirección de Comunicación y Difusión	Director (a) / Asistente / Secretaria	Se confirman las invitaciones al evento que se está organizando. Se utilizan 3 medios de confirmación: 1) Llamada telefónica por parte de la secretaria y la asistente de la Dirección 2) Correo electrónico para la lista de medios e invitados por parte del Director (a) de la Dirección y 3) Se envía la invitación por fax por parte de la secretaria de la Dirección (Ver normas y lineamientos)	1 día
14	Preparación del material	Dirección de Comunicación y Difusión	Director (a) / Asistente / Secretaria	Se prepara el material a utilizar en el evento; Se realiza un listado de materiales que se necesitarán, entre el listado se encuentran los listados de asistencia al evento, los banners, carpetas y lapiceros con logotipo del INE, etc. Con éste mismo listado se va tomando nota el día del evento si se encuentra todo el material en el salón. (Ver normas y lineamientos) (Ver anexo No. 11)	4 hrs.
15	Control de asistencia	Dirección de Comunicación y Difusión	Secretaria	Se toma un control de asistencia de los invitados así como de los periodistas. Deben llenar con sus datos un formato de asistencia preestablecido para tener control de los que asistieron al evento y de los que confirmaron su participación. (ver anexo No. 12)	30 mins.
16	Toma de fotografías	Dirección de Comunicación y Difusión	Diseñador gráfico / Asistente	Se toman una serie de fotografías durante el evento para tener un banco de fotografías que servirán para los distintos productos del INE.	30 a 60 mins.
17	Clausura del evento	Dirección de Comunicación y Difusión	Secretaria / Asistente / Director (a)	Se encargan de la clausura del evento (entrega de mobiliario, de salón, material) y firma de satisfacción del servicio prestado. Finaliza procedimiento	30 mins.

NORMAS Y LINEAMIENTOS

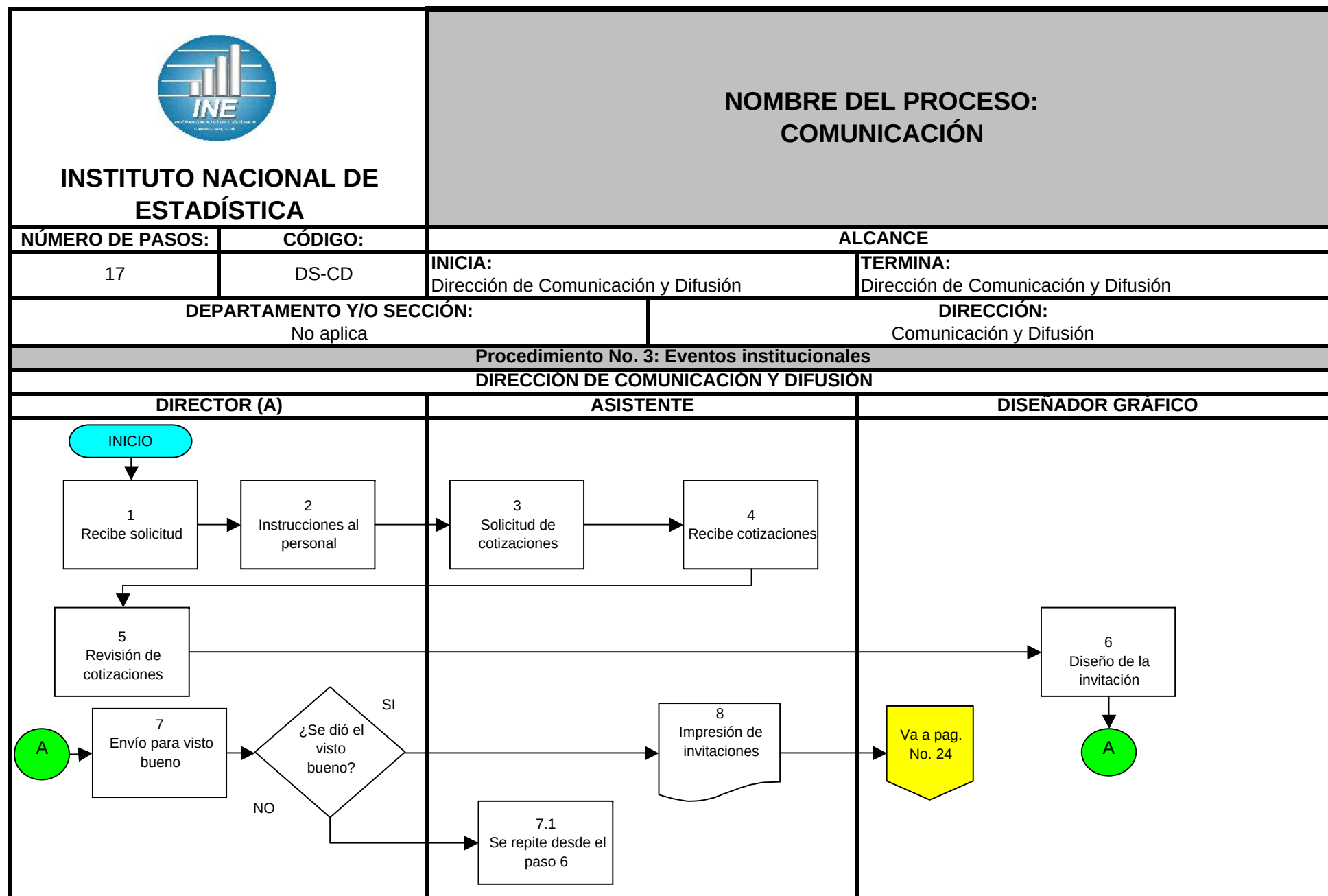
Del paso No. 8: El que está solicitando el evento envía su propio listado de invitados ya que varían los invitados dependiendo el tipo de encuesta o sector que desean presentar. Por ejemplo para la organización del evento de la presentación de la ENA (Encuesta Nacional Agropecuaria) se posee un listado de invitados del sector agropecuario.

Del paso No. 13: Si confirman muy pocas personas sobre su asistencia el día del evento, se debe de informar a la dirección o departamento que solicitó la logística del evento e insistir ya sea con llamadas telefónicas y/o correos electrónicos para confirmar a más personas.

Del paso No. 14: Los lapiceros se encuentran inventariados por lo que en cada evento donde se deban obsequiar los lapiceros, éstos deben ser egresados con firma en el libro de conocimientos de la Dirección de Comunicación y Difusión.

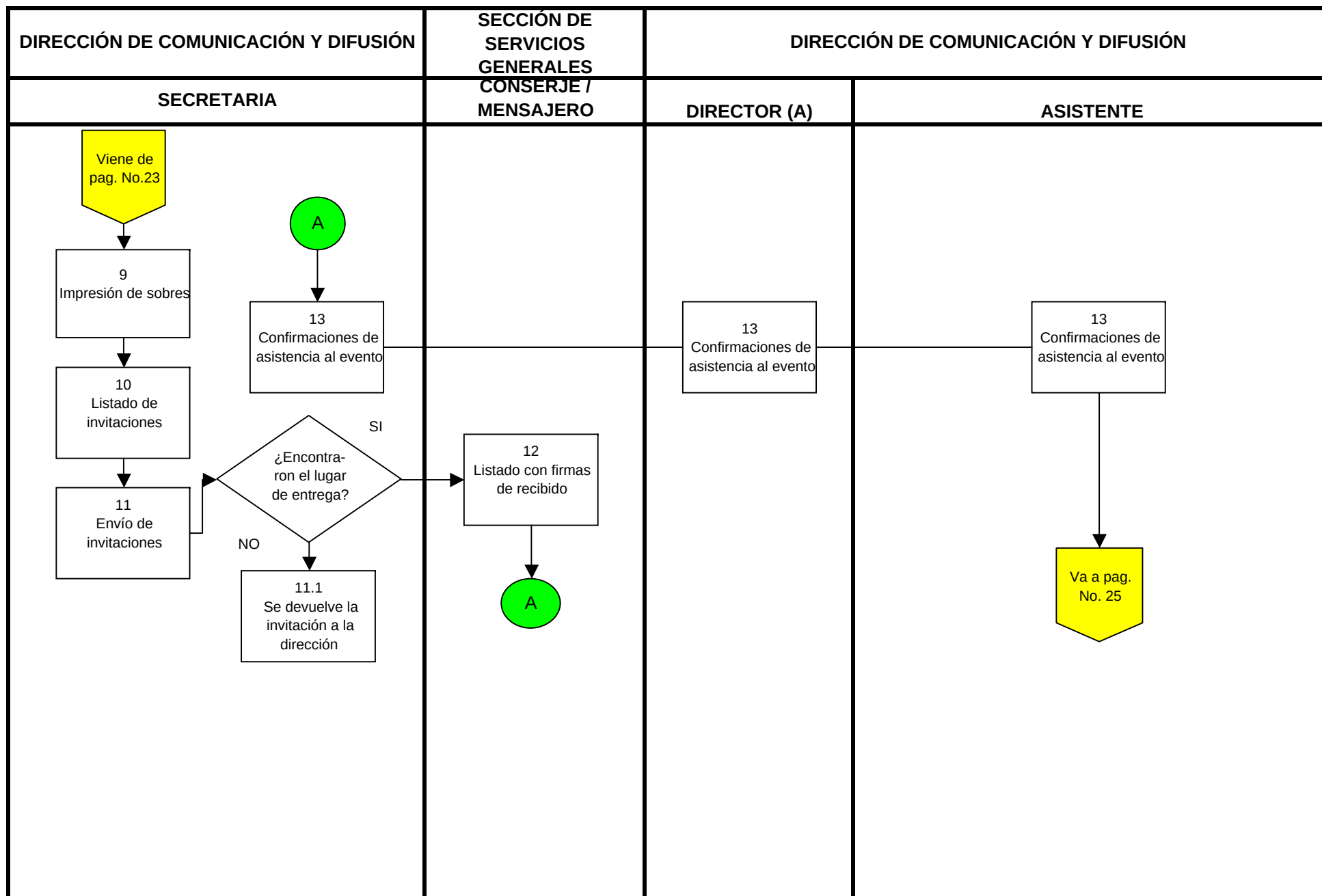
MANUAL DE PROCESOS

Nov 2007



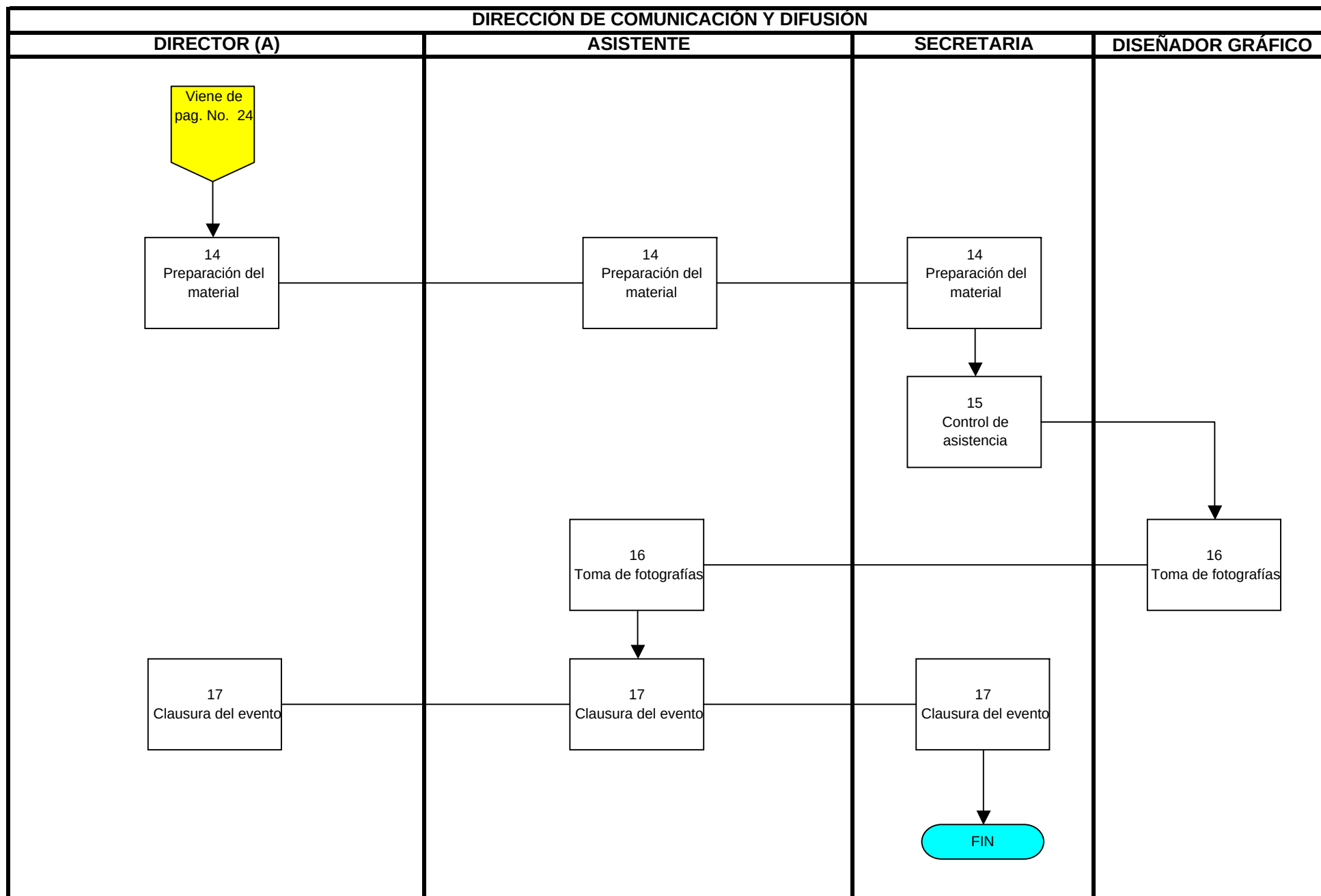
MANUAL DE PROCESOS

Nov 2007



MANUAL DE PROCESOS

Nov 2007





**INSTITUTO NACIONAL
DE ESTADÍSTICA**

NOMBRE DEL MACROPROCESO:

COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN

ORGANIGRAMA

DIRECCIÓN:
Comunicación y
Difusión

DEPARTAMENTO:
No aplica

NOMBRE DEL PROCESO:
DUEÑO DEL PROCESO:

Comunicación
Director (a)

ESTRUCTURA DEL PROCESO:

ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS
- La Prensa libre - El Periódico - El Siglo XXI - El Diario de Centroamérica - La Hora - Lista de asistencia de medios	1. Monitoreo de medios escritos	- Noticias transcritas en un formato de word - Recortes de noticias del día anterior pegadas en un formato - Informe de noticias con su respectivo anexo encontrado en Internet
- Bosquejo del esquema general del afiche - Instrucciones generales para la realización del afiche - Información de acuerdo al tema del bosquejo - Banco de fotos	2. Comunicación interna	- Nota de entrega para impresión - Prueba impresa - Oficio de impresiones realizadas - Afiche para carteleras - Afiche en JPG para envío por correo interno
- Solicitud para realizar la logística de un evento - Cotizaciones	3. Eventos institucionales	- Diseño de la invitación - Listado de invitados - Invitaciones - Listado de división de invitaciones por zonas - Listado de materiales - Materiales a utilizar para el evento - Listado de asistencia - Fotografías del evento evento
- Calendario de festividades del año - Publicaciones impresas del INE - Información solicitada en cuadros y gráficas	4. Comunicación externa	- Cuadro de calendarización de actividades del mes con sus temas - Nota a dirección que corresponda el tema para solicitar cuadro y gráfica - Diagramación - Envío de diagrama final

RECURSOS NECESARIOS PARA EL PROCESO:
Goma
Tijeras
Teléfono
Marcador resaltador
Regla
Suscripciones a los periódicos
Computadora
Red interna
plotter
Acceso a Internet
Fotocopiadora
Archivos físicos
Banco de fotos
Hojas
Mobiliario y equipo
Fax
Calendario
Programas de diseño
Cámara fotográfica

ELABORACIÓN DEL MANUAL
FECHA INICIO Julio 2007
FECHA FINAL Noviembre 2007
TOTAL DE PAGINAS MANUAL
81 páginas

 INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA		NOMBRE DEL PROCESO: COMUNICACIÓN			
No. DE PASOS:	CÓDIGO:	ALCANCE			
10	DS-CD	INICIA:		TERMINA:	
		Dirección de Comunicación y Difusión		Dirección de Comunicación y Difusión	
DEPARTAMENTO Y/O SECCIÓN:			DIRECCIÓN:		
No aplica			Comunicación y Difusión		
Procedimiento No. 3: Comunicación externa					
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO					
Mostrar el desarrollo de los temas referentes a los datos de las investigaciones que se presentaron recientemente y también sobre las celebraciones o actividades nacionales, adaptándolos a la utilización de datos estadísticos que en el INE se manejan y se difunden para dar a conocer los productos que en la Institución se desarrollan. Estos datos se presentan semanalmente con el nombre de "Estadística de la semana" y sirve como material informativo para personal de la Institución así como para suscriptores externos.					
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
1	Búsqueda de temáticas	Dirección de Comunicación y Difusión	Director (a) / Secretaria / Asistente	Se realiza una búsqueda de temática en el mes; pueden darse 3 tipos de temática: 1) Días de celebración internacional 2) Eventos nacionales (ejemplo: las elecciones) y 3) Productos del INE por publicarse o que se hayan presentado los resultados de alguna encuesta o trabajo de campo del INE.	2 a 8 hrs.
2	Calendarización de actividades	Dirección de Comunicación y Difusión	Director (a) / Secretaria	Se realiza un cuadro de calendarización de actividades del mes con sus respectivos temas y lo relacionan de acorde a información estadística de los productos del INE.	2 horas
3	Búsqueda de datos	Dirección de Comunicación y Difusión	Director (a)	Acude a publicaciones impresas de productos del INE con datos estadísticos para decidir exactamente que gráfica desea con el número de página y número de gráfico donde aparece y dar esos datos a las Direcciones correspondientes (Ver normas y lineamientos)	1 día
4	Envío de nota	Dirección de Comunicación y Difusión	Secretaria	Se envía nota a la dirección que corresponda el tema estadístico, se les solicita el gráfico y cuadro correspondiente a la estadística que desean publicar; dichas direcciones pueden ser: la Dirección de Índices y Estadísticas y la Dirección de Censos y Encuestas. En la nota se indican los temas a solicitar y su fecha límite de entrega. Firman de recibido. (Ver anexo No. 13)	5 – 10 min.

5	Envío de archivo	Dirección de Censos y Encuestas / Dirección de Índices y Estadísticas	Director (a)	Envían por correo electrónico el archivo que contiene el texto de análisis, la gráfica y el cuadro de la estadística solicitada (Para ver ejemplo, Ir al anexo No. 14). La Dirección de Censos y Encuestas envía adjunto a lo anterior una nota en donde notifica los datos que se están entregando.	5 a 8 días
6	Envío para diagramación	Dirección de Comunicación y Difusión	Director (a)	Reciben archivo que contiene la gráfica y cuadro de la estadística solicitada y el texto de análisis e imprimen una muestra de éstos. Envían por correo electrónico a diseño del cuadro, la gráfica y el texto de análisis de la estadística recibida para que inicien proceso de diagramación.	1 – 2 horas
7	Proceso de diagramación	Dirección de Comunicación y Difusión	Diseñador gráfico	Recibe el cuadro y la gráfica de la estadística y con estos se procede a la diagramación lo cual significa realizar arreglos para que sea visualmente presentable y comprensible. Se cuenta con un formato establecido para estandarizar este proceso. (Ver normas y lineamientos).	
8	Envío para análisis	Dirección de Comunicación y Difusión	Director (a)	Ya diagramada la gráfica y el cuadro de la estadística a utilizar se envía al Departamento de Análisis del INE para que realicen sus observaciones y correcciones sobre los datos que aparecen en la gráfica y cuadro y para que analicen que los datos concuerden. Se envía copia a la Dirección de Censos y Encuestas. (Para ver ejemplo de las correcciones, Ver anexo No. 15)	30 min.
9	Revisión	Departamento de Análisis	Analista	Se encargan de revisar y corregir, si es necesario, el cuadro, el gráfico y el texto que describe la estadística. Si deben hacerse correcciones, entonces: 9.1 Se imprime para indicar por escrito las correcciones a realizar, 9.2 Se envía a Diseño de la Dirección de Comunicación y Difusión para realizar las correcciones. Si no hay correcciones, continúa en el paso 10. (Ver normas y lineamientos)	1 – 8 hrs.
10	Envío de diagrama final	Dirección de Comunicación y Difusión	Director (a)	Recibe la gráfica y cuadro final sobre la estadística ya diagramados. Envía por correo electrónico a suscriptores y luego envía por correo interno a lista de contactos del INE. (Ver ejemplo en anexo No. 16)	2 horas

NORMAS Y LINEAMIENTOS

Del paso No. 3 : Las fuentes más utilizadas son: Los Censos, las encuestas como: La ENCOVI, El HBA y La ENSMI, entre otras.

Del paso No. 7 : Para realizar la diagramación, el diseñador gráfico utiliza 2 programas: Adobe Photoshop y Freehand

Del paso No. 9 : Un ejemplo del análisis de datos es que cada gráfico y cuadro debe poseer la fuente de proveniencia. Además debe de coincidir los títulos del gráfico con el texto del cuadro. Debe de aparecer la gráfica y cuadro lo más claro y explícito posible. El análisis debe coincidir con los datos presentados.

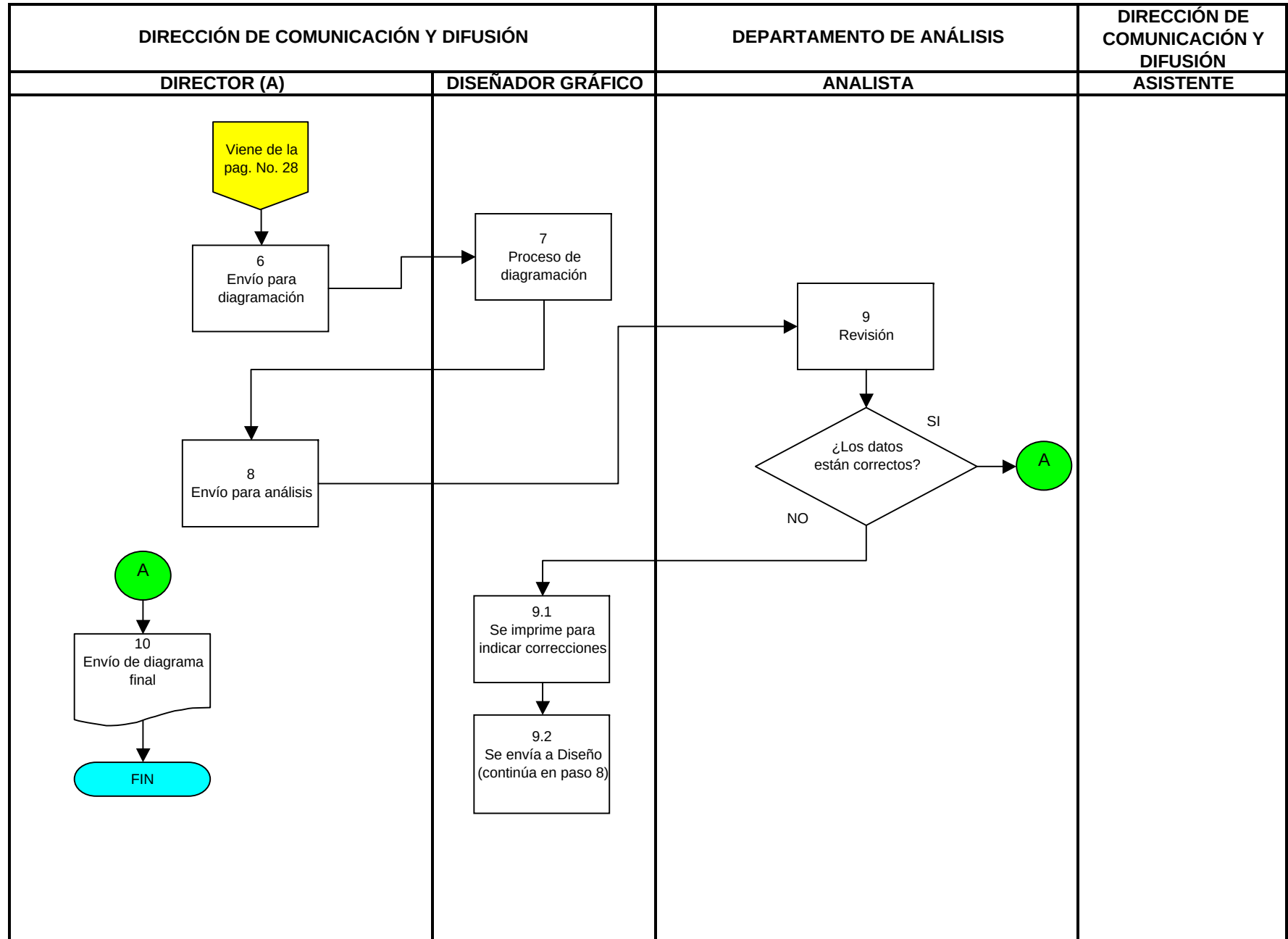
MANUAL DE PROCESOS

Nov 2007

 INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA		NOMBRE DEL PROCESO: COMUNICACIÓN	
NÚMERO DE PASOS: 10	CÓDIGO: DS-CD	ALCANCE	
		INICIA: Dirección de Comunicación y Difusión	TERMINA: Dirección de Comunicación y Difusión
DEPARTAMENTO Y/O SECCIÓN: No aplica		DIRECCIÓN: Comunicación y Difusión	
Procedimiento No. 4 : Comunicación externa			
DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN		DIRECCIÓN DE CENSOS Y ENCUESTAS / DIRECCIÓN DE ÍNDICES Y ESTADÍSTICAS CONTINUAS	DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN
DIRECTOR (A)	SECRETARIA	DIRECTOR (A)	ASISTENTE
INICIO 1 Búsqueda de temáticas 2 Calendarización de actividades 3 Búsqueda de datos		1 Búsqueda de temáticas 2 Calendarización de actividades 4 Envío de nota	1 Búsqueda de temáticas 5 Envío de archivo Va a la pág. No. 29

MANUAL DE PROCESOS

Nov 2007



PROCESO No.2: DIFUSIÓN



**INSTITUTO NACIONAL
DE ESTADÍSTICA**

NOMBRE DEL MACROPROCESO:

COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN

ORGANIGRAMA

DIRECCIÓN:
Comunicación y
Difusión

DEPARTAMENTO:
Difusión

NOMBRE DEL PROCESO:

Difusión

DUEÑO DEL PROCESO:

Jefe (a)

ESTRUCTURA DEL PROCESO:

ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS
- Solicitud de información / producto por parte del usuario - Solicitud de producto por medio de providencia u oficio	1. Donaciones a Instituciones	- Nota de "entrega de documentos" - Oficio para confirmar la autorización de la donación - Donación de producto / información - Egreso del producto / información del inventario - Providencia u oficio de requerimiento de producto / información - Providencia sobre el envío de producto / información en carácter de donación
- Solicitud de plática / presentación - Información estadística	2. INE Educativo	- Solicitud de viáticos y vehículo - Material didáctico - Presentación en Power Point - Plática / presentación - Formulario Viático - Constancia (VC) sellado - Gestión para reintegro de gastos
- Lista de inventario de productos - Boleta en blanco para fotocopias y / o impresiones - Listado de publicaciones para la venta - Listado de material cartográfico - Material cartográfico original para mostrar - Cd en blanco - Fotocopia de factura - Etiquetas y carátulas de identificación del INE	3. Venta de información estadística	- Registro de usuarios, control de visitas - Publicación impresa - Impresión de información - Fotocopia de información - Boleta llena para impresiones y / o fotocopias - Factura de pago cartográfico - Ordenes de pago - Cd en blanco - Versión digital en Cd y / o impresa del material - Egreso del inventario

- Solicitud de información - Cotización para el envío del paquete - Copia del depósito en la cuenta del INE - Nota de egreso de inventario	4. Ventas al extranjero	- Información acerca del producto que solicita - Paquete con información requerida - Número de rastreo de paquete - Egreso del inventario - Expediente sobre ventas al extranjero
- Productos nuevos para clasificación y archivo	5. Recepción y clasificación de productos nuevos	- Ingreso al sistema de los productos nuevos - Productos nuevos clasificados y archivados - Egreso del sistema los productos destinados a consulta - Tarjeta de identificación del documento - Producto en el catálogo virtual

RECURSOS NECESARIOS PARA EL PROCESO:
Computadora Hojas Teléfono Red interna Fotocopiadora Archivos físicos Banco de fotos Mobiliario y equipo Fax Cd's Impresora Software MONICA

ELABORACIÓN DEL MANUAL
FECHA INICIO Julio 2007
FECHA FINAL Noviembre 2007
TOTAL DE PAGINAS MANUAL
81 páginas

 INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA		NOMBRE DEL PROCESO: DIFUSIÓN			
No. DE PASOS:	CÓDIGO:	ALCANCE			
6	DS-CD 1	INICIA: Gerencia		TERMINA: Dirección de Comunicación y Difusión	
DEPARTAMENTO Y/O SECCIÓN: Difusión			DIRECCIÓN: Comunicación y Difusión		
Procedimiento No. 1 : Donaciones a Instituciones					
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO					
Describir cómo se da el seguimiento apropiado a una solicitud de producto estadístico en carácter de donación hacia otras instituciones y dar a conocer cómo se realiza el egreso del producto y cómo hacerlo llegar a su destino final.					
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
1	Envío de solicitud para donación	Gerencia	Gerente	Se solicita verbalmente o con oficio el producto / información estadística ya sea publicación impresa o en CD que requiere en carácter de donación de parte del INE hacia una Institución. Si la solicitud es en forma verbal se hace un oficio para confirmar la autorización de la donación. (Ver normas y lineamientos)	1 día
2	Recibe solicitud	Dirección de Comunicación y Difusión	Director (a)	Recibe solicitud donde indica el producto / información estadística ya sea publicación impresa o en CD, para darlo a una Institución en calidad de donación.	15 mins.
3	Verificación de inventario	Dirección de Comunicación y Difusión	Director (a)	Se verifica si se posee el producto / información en inventario físico de la Dirección. Si poseen el producto / información que se les solicita, continúa en paso 4. Si no poseen el producto / información en el inventario físico de la Dirección, se debe realizar el sub-procedimiento 1.A. (Ver normas y lineamientos)	15 – 30 Mins.
4	Preparación del material	Dirección de Comunicación y Difusión	Secretaria	Se prepara el material que se va a dar en calidad de donación. Se hace una nota llamada “entrega de documentos” y se adjunta al producto / información solicitada. (Ver anexo No. 17)	15 mins.
5	Envío de donación	Dirección de Comunicación y Difusión	Secretaria	Se envía la donación hacia su destino final. El Departamento de Servicios Internos es el encargado de realiza el envío del producto / información estadística al lugar indicado por medio de mensajero. Cuando se hace entrega en dicho departamento del producto / información estadística para donación, el Departamento de Servicios Internos deberá	1 día

				firmar la nota llamada "entrega de documentos" como constancia de recibido. (Ver normas y lineamientos)	
6	Egreso al inventario	Dirección de Comunicación y Difusión	Secretaria	Con la copia de la nota ya firmada de recibido, se realiza el egreso del inventario los productos que se dieron para donación. Finaliza el procedimiento.	15 mins.

SUB-PROCEDIMIENTO 1.A. (9 PASOS)

(Paso 3) Si la Dirección de Comunicación y Difusión no posee el producto / información en inventario, entonces:

No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
3.1	Envío de providencia	Dirección de Comunicación y Difusión	Director (a)	Envía providencia u oficio al Centro de Información de la zona 12 para hacer requerimiento del producto o información estadística que se desea en carácter de donación de parte del INE. (Ver anexo No. 18).	3 días
3.2	Recibe requerimiento de zona 1	Departamento de Difusión	Jefe (a)	Se recibe requerimiento u oficio de la Dirección de Comunicación y Difusión de zona 1.	1 día
3.3	Traslado de oficio	Departamento de Difusión	Jefe (a)	Traslada el mismo requerimiento u oficio recibido de zona 1 a la sala de ventas.	20 mins.
3.4	Archiva requerimiento	Sala de ventas	Encargado (a) de sala de ventas	Recibe requerimiento u oficio. Se revisa lo que solicitan y se archiva el requerimiento u oficio en el archivo del departamento de Difusión.	1 min.
3.5	Revisa inventario	Sala de ventas	Encargado (a) de sala de ventas	Procede a revisar si poseen en inventario físico la información / producto que solicitan para donación. Si no poseen la información / producto, aplica paso 3.5.1 Se da aviso a la Dirección de Comunicación y Difusión, 3.5.2 si fuera un producto / información digital, la Dirección solicita la información a la Dirección de Informática; ahora si el producto / información fuera publicación impresa, se solicita a la Dirección a la cual pertenece la información. Si hay en inventario físico del departamento el producto / información que requieren, entonces aplica paso 3.6	5 mins.
3.6	Egreso de inventario	Sala de ventas	Encargado (a) de sala de ventas	Se da egreso del inventario en kardex y sistema "MONICA" en el computarizado, a la información / producto solicitado para donación que se está enviando a zona 1. Se hace nota que indica el egreso que se realizó y se envía al Departamento de Difusión para informar sobre el egreso que se está realizando. (Ver anexo No. 19) Se archiva el requerimiento u oficio recibido de la zona 1 en el departamento de difusión.	10 mins.
3.7	Recibe producto de donación	Departamento de Difusión	Jefe (a)	Se recibe nota que indica el traslado de producto según requerimiento del oficio; al mismo tiempo se envía la información / producto solicitado para donación.	1 día

3.8	Envío de información / producto	Departamento de Difusión	Jefe (a)	Se envía providencia a la Dirección de Comunicación y Difusión donde se informa la información / producto que se está enviando en carácter de donación. (Ver anexo No. 20). Se anota en el libro de conocimientos del Departamento de Difusión lo que se esta enviando y firma el libro la persona encargada de trasladar el producto / información a la Dirección de Comunicación y Difusión. (Ver anexo No. 21 para ver ejemplo del libro de conocimiento) (Ver normas y lineamientos)	1 día
3.9	Recibe información / producto	Dirección de Comunicación y Difusión	Director (a)	Recibe la providencia indicando lo que está recibiendo conjuntamente con la información / producto solicitado para donación, seguido a esto envía la donación al Departamento de Servicios Internos para que se haga cargo de trasladarlo a la Institución solicitante de la donación. Finaliza sub-procedimiento, pero continúa con el paso No. 4.	1 día

NORMAS Y LINEAMIENTOS

Del paso No. 1: En algunos casos la Dirección de Comunicación y Difusión recibe directamente la solicitud de parte de entidades públicas y por correo electrónico lo que necesitan en carácter de donación de parte del INE. En la Dirección de Comunicación y Difusión se imprimen el correo y lo envían a gerencia para autorización de la donación; cuando confirman trasladan la solicitud de nuevo a la Dirección de Comunicación y Difusión.

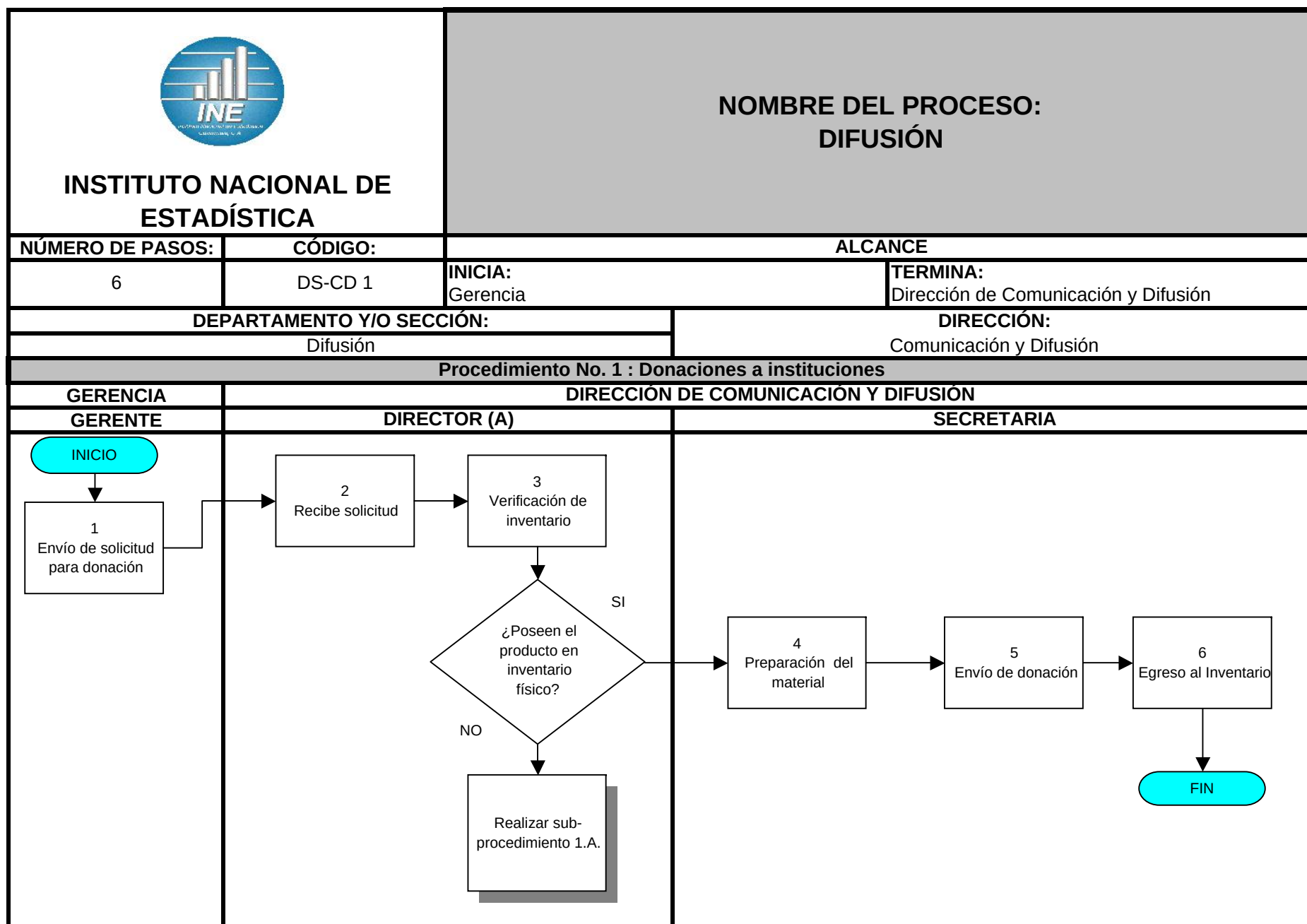
Del paso No. 3 : Si se les solicita información de bases de datos, éstas no se encuentran disponibles en el inventario de la Dirección de Comunicación y Difusión, el Director (a) de la Dirección de Comunicación y Difusión envía una providencia solicitando a la Dirección de Censos y Encuestas que envíen de vuelta el producto / información de éste tipo que necesitan para donación.

Del paso No. 5 : En casos extraordinarios se envía por correo normal o aéreo el producto de donación, pero con la salvedad que lo pague el solicitante. En otros casos, el interesado en el producto de donación viene al INE a recoger la donación.

Del paso No. 3.8: Para el envío de la información / producto, se solicita transporte y se envía a servicios internos si es muy grande el paquete o se envía con mensajero si es de tamaño moderado.

MANUAL DE PROCESOS

Nov 2007

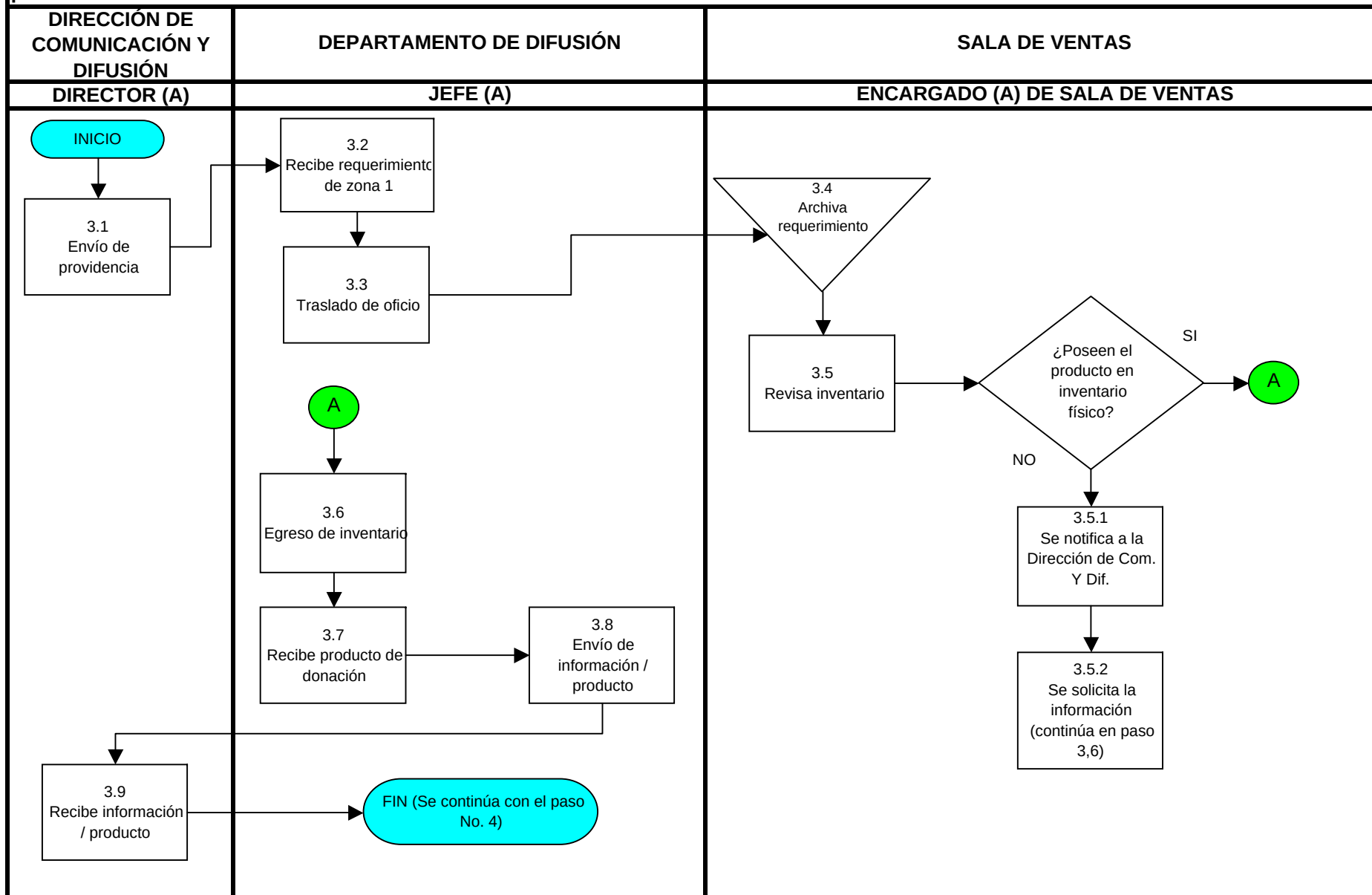


MANUAL DE PROCESOS

Nov 2007

SUB-PROCEDIMIENTO 1.A. (9 PASOS)

Paso 3: Cuando la Dirección de Comunicación y Difusión no posee el producto / información en inventario, se deberá realizar éste sub-procedimiento





**INSTITUTO NACIONAL
DE ESTADÍSTICA**

NOMBRE DEL MACROPROCESO:

COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN

ORGANIGRAMA

DIRECCIÓN:
Comunicación y
Difusión

DEPARTAMENTO:
Difusión

NOMBRE DEL PROCESO:

Difusión

DUEÑO DEL PROCESO:

Jefe (a)

ESTRUCTURA DEL PROCESO:

ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS
- Solicitud de información / producto por parte del usuario - Solicitud de producto por medio de providencia u oficio	1. Donaciones a Instituciones	- Nota de "entrega de documentos" - Oficio para confirmar la autorización de la donación - Donación de producto / información - Egreso del producto / información del inventario - Providencia u oficio de requerimiento de producto / información - Providencia sobre el envío de producto / información en carácter de donación
- Solicitud de plática / presentación - Información estadística	2. INE Educativo	- Solicitud de viáticos y vehículo - Material didáctico - Presentación en Power Point - Plática / presentación - Formulario Viático - Constancia (VC) sellado - Gestión para reintegro de gastos
- Lista de inventario de productos - Boleta en blanco para fotocopias y / o impresiones - Listado de publicaciones para la venta - Listado de material cartográfico - Material cartográfico original para mostrar - Cd en blanco - Fotocopia de factura - Etiquetas y carátulas de identificación del INE	3. Venta de información estadística	- Registro de usuarios, control de visitas - Publicación impresa - Impresión de información - Fotocopia de información - Boleta llena para impresiones y / o fotocopias - Factura de pago cartográfico - Ordenes de pago - Cd en blanco - Versión digital en Cd y / o impresa del material - Egreso del inventario

- Solicitud de información - Cotización para el envío del paquete - Copia del depósito en la cuenta del INE - Nota de egreso de inventario	4. Ventas al extranjero	- Información acerca del producto que solicita - Paquete con información requerida - Número de rastreo de paquete - Egreso del inventario - Expediente sobre ventas al extranjero
- Productos nuevos para clasificación y archivo	5. Recepción y clasificación de productos nuevos	- Ingreso al sistema de los productos nuevos - Productos nuevos clasificados y archivados - Egreso del sistema los productos destinados a consulta - Tarjeta de identificación del documento - Producto en el catálogo virtual

RECURSOS NECESARIOS PARA EL PROCESO:
Computadora Hojas Teléfono Red interna Fotocopiadora Archivos físicos Banco de fotos Mobiliario y equipo Fax Cd's Impresora Software MONICA

ELABORACIÓN DEL MANUAL
FECHA INICIO Julio 2007
FECHA FINAL Noviembre 2007
TOTAL DE PAGINAS MANUAL
81 páginas

 INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA		NOMBRE DEL PROCESO: DIFUSIÓN			
No. DE PASOS:	CÓDIGO:	ALCANCE			
8	DS-CD 1	INICIA:		TERMINA:	
		Departamento de Difusión		Departamento de Difusión	
DEPARTAMENTO Y/O SECCIÓN:			DIRECCIÓN:		
Difusión			Comunicación y Difusión		
Procedimiento No. 2 : INE Educativo					
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO					
Explicar los pasos a seguir para la realización de presentaciones y pláticas informativas referentes a temas relacionados con estadísticas en base a los productos que se manejan en el INE. Se describe también como se atiende a la solicitud por parte de un establecimiento para la realización de la presentación y la forma en que los temas de la misma deben de relacionarse con datos estadísticos.					
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
1	Recepción de solicitud	Departamento de Difusión	Jefe (a)	Reciben la solicitud por medio de llamada telefónica o por fax, para acudir a realizar una plática / presentación de apoyo estadístico en algún establecimiento. Ésta misma es remitida a la Sección de Mercadeo y Comercialización. (Ver normas y lineamientos) (Ver anexo No. 22)	15 - 30 min.
2	Trámite de viáticos	Sección de Mercadeo y Comercialización	Encargado de Sección de Mercadeo y Comercialización	Se solicitan viáticos y vehículo para poder acudir a realizar la plática / presentación. (Ver procedimiento No. 4 del Proceso de "Prestación de servicios internos" del Manual Administrativo)	2 – 15 días
3	Preparación de material	Sección de Mercadeo y Comercialización	Encargado de Sección de Mercadeo y Comercialización	Se prepara el material didáctico a utilizar para la plática, se prepara la charla y la presentación en Power Point. (Ver normas y lineamientos). Se solicita el material de forma verbal a la jefatura del departamento; el material a utilizar incluye un fólter, trifoliales y lapiceros del INE.	1 día
4	Traslado al lugar	Sección de Mercadeo y Comercialización	Encargado de Sección de Mercadeo y Comercialización	Si es delegación regional quien solicitó la plática / presentación, en ocasiones acude a la delegación para llegar al lugar de la presentación conjuntamente con el delegado. Si no es una delegación regional quien solicita la plática / presentación, se dirige directamente al lugar en donde impartirá la plática / presentación con el director o el solicitante de la charla	½ hr. a 4 hrs.

5	Impartir plática / presentación	Sección de Mercadeo y Comercialización	Encargado de Sección de Mercadeo y Comercialización	Llega al lugar e instala el equipo a utilizar y se entrega el material a la audiencia. Se realiza la introducción y se procede a la charla de acuerdo a la temática solicitada. Los temas más comunes son los relacionados con población, agricultura, habitantes por municipio, etc. Al inicio de cada plática / presentación se hace un pequeño resumen descriptivo de la institución (Ver normas y lineamientos)	1 - 2 horas
6	Firma de formulario VC	Sección de Mercadeo y Comercialización	Encargado de Sección de Mercadeo y Comercialización	Se dirige a la Policía Nacional Civil (PNC), Municipalidad del lugar o Gobernación Departamental para que sellen el Formulario Viático Constancia (VC) de acuerdo al reglamento de viáticos del INE (Ir al anexo No. 23 para ver este reglamento) (Ir al anexo No. 24 para ver el formulario)	1 hora
7	Reintegro de gastos	Sección de Mercadeo y Comercialización	Encargado de Sección de Mercadeo y Comercialización	Se realiza gestión de acuerdo a reglamento para reintegro de gastos.	3 días
8	Informe de actividades	Departamento de Difusión	Jefe (a)	Se realiza un informe de actividades que haya llevado el INE escolar durante el mes, donde se especifica la fecha, el lugar donde se realizó, el nivel educativo al que se dirigió la plática, el número de personas total que estuvo en las pláticas y el número de presentaciones que se realizó en cada lugar (departamento de la ciudad). (Ver anexo No. 25). También se realiza un reporte sintetizado de atención a alumnos del INE escolar durante el mes en donde se especifica el nivel académico de la audiencia y el género. (Ver anexo No. 26). Finaliza la presentación.	

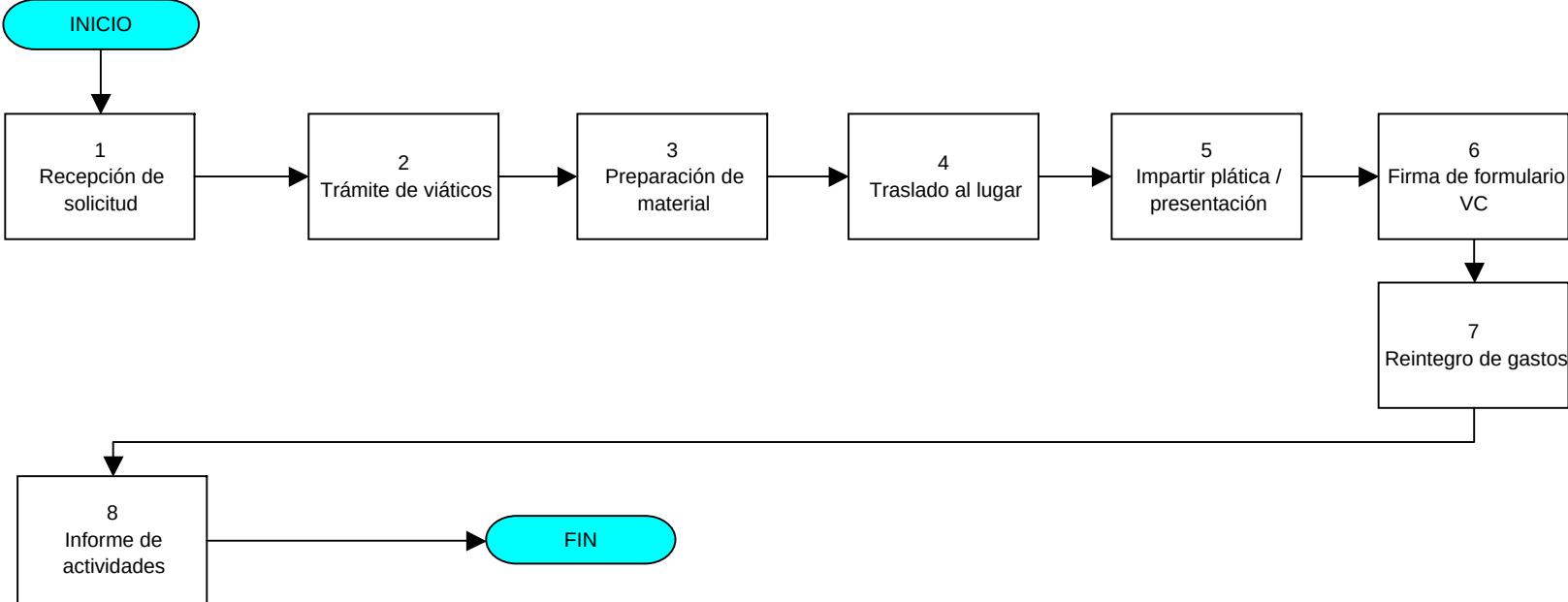
NORMAS Y LINEAMIENTOS

Del paso 1 : La solicitud puede ser recibida de parte de Gerencia, del Departamento de Coordinación Regional y/o la Dirección de Comunicación y Difusión.

Del paso 3 : De acuerdo al tema que desee el establecimiento que se discuta en la plática se realiza la presentación en Power Point ajustándola a temas estadísticos y de referencia al INE. También se realizan las presentaciones de acuerdo al nivel de estudios de la audiencia a quien se impartirá la charla y de acuerdo al objetivo que perciben del panorama general del INE y diversos estudios que se realizan en la Institución.

Del paso 5 : El Director del establecimiento o el solicitante de la charla debe firmar en el libro de conocimientos de la Unidad de Mercadeo y Comercialización, confirmando que se realizó la charla. Esto con el objetivo de llevar el control de las charlas que se han realizado y los lugares donde se han llevado a cabo. (Ver anexo No. 27)

 INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA		NOMBRE DEL PROCESO: DIFUSIÓN	
NÚMERO DE PASOS: 8	CÓDIGO: DS-CD 1	ALCANCE	
		INICIA: Departamento de Difusión	TERMINA: Departamento de Difusión
DEPARTAMENTO Y/O SECCIÓN: Difusión		DIRECCIÓN: Comunicación y Difusión	
Procedimiento No. 2 : INE Educativo			
DEPARTAMENTO DE DIFUSIÓN		SECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO	
JEFE (A)		ENCARGADO (A) DE SECCIÓN	



```

graph TD
    INICIO([INICIO]) --> 1[1 Recepción de solicitud]
    1 --> 2[2 Trámite de viáticos]
    2 --> 3[3 Preparación de material]
    3 --> 4[4 Traslado al lugar]
    4 --> 5[5 Impartir plática / presentación]
    5 --> 6[6 Firma de formulario VC]
    6 --> 7[7 Reintegro de gastos]
    7 --> 8[8 Informe de actividades]
    8 --> FIN([FIN])
    
```



**INSTITUTO NACIONAL
DE ESTADÍSTICA**

NOMBRE DEL MACROPROCESO:

COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN

ORGANIGRAMA

DIRECCIÓN:
Comunicación y
Difusión

DEPARTAMENTO:
Difusión

NOMBRE DEL PROCESO:

Difusión

DUEÑO DEL PROCESO:

Jefe (a)

ESTRUCTURA DEL PROCESO:

ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS
- Solicitud de información / producto por parte del usuario - Solicitud de producto por medio de providencia u oficio	1. Donaciones a Instituciones	- Nota de "entrega de documentos" - Oficio para confirmar la autorización de la donación - Donación de producto / información - Egreso del producto / información del inventario - Providencia u oficio de requerimiento de producto / información - Providencia sobre el envío de producto / información en carácter de donación
- Solicitud de plática / presentación - Información estadística	2. INE Educativo	- Solicitud de viáticos y vehículo - Material didáctico - Presentación en Power Point - Plática / presentación - Formulario Viático - Constancia (VC) sellado - Gestión para reintegro de gastos
- Lista de inventario de productos - Boleta en blanco para fotocopias y / o impresiones - Listado de publicaciones para la venta - Listado de material cartográfico - Material cartográfico original para mostrar - Cd en blanco - Fotocopia de factura - Etiquetas y carátulas de identificación del INE	3. Venta de información estadística	- Registro de usuarios, control de visitas - Publicación impresa - Impresión de información - Fotocopia de información - Boleta llena para impresiones y / o fotocopias - Factura de pago cartográfico - Ordenes de pago - Cd en blanco - Versión digital en Cd y / o impresa del material - Egreso del inventario

- Solicitud de información - Cotización para el envío del paquete - Copia del depósito en la cuenta del INE - Nota de egreso de inventario	4. Ventas al extranjero	- Información acerca del producto que solicita - Paquete con información requerida - Número de rastreo de paquete - Egreso del inventario - Expediente sobre ventas al extranjero
- Productos nuevos para clasificación y archivo	5. Recepción y clasificación de productos nuevos	- Ingreso al sistema de los productos nuevos - Productos nuevos clasificados y archivados - Egreso del sistema los productos destinados a consulta - Tarjeta de identificación del documento - Producto en el catálogo virtual

RECURSOS NECESARIOS PARA EL PROCESO:
Computadora Hojas Teléfono Red interna Fotocopiadora Archivos físicos Banco de fotos Mobiliario y equipo Fax Cd's Impresora Software MONICA

ELABORACIÓN DEL MANUAL
FECHA INICIO Julio 2007
FECHA FINAL Noviembre 2007
TOTAL DE PAGINAS MANUAL
81 páginas

 INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA		NOMBRE DEL PROCESO: DIFUSIÓN			
No. DE PASOS:	CÓDIGO:	ALCANCE			
11	DS-CD 1	INICIA: Servicios Internos		TERMINA: Departamento de Difusión	
DEPARTAMENTO Y/O SECCIÓN: Difusión			DIRECCIÓN: Comunicación y Difusión		
Procedimiento No. 3: Venta de información estadística					
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO					
Mostrar cómo se realiza la venta de información estadística comenzando por la orientación del usuario y la asesoría sobre la interpretación de los datos que está solicitando. También se describe la forma adecuada de entregar la información que el usuario necesita y las distintas presentaciones que existen.					
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
1	Registro de datos	Servicios Internos	Agente de Seguridad / Recepcionista	Se registran los datos de los usuarios en un formato de control de visitas (Ver anexo No. 28). Estos datos son clasificados de acuerdo al género y grado de escolaridad de la persona, así como el motivo de su visita. (En sala de ventas No. II / Central INE en zona 1, el usuario debe dejar identificación para ingresar mientras que en sala de ventas No. I en zona 12 no se solicita identificación).	2 min.
2	Orientación al usuario	Servicios Internos	Agente de Seguridad / Recepcionista	Pregunta al usuario sobre la información que está buscando para poder orientarlo. Si el usuario viene para consulta a sala de lectura, continúa en el paso 3. Si es para compra de productos estadísticos, aplica sub-procedimiento 2. A. Si es para compra de material cartográfico, aplica sub-procedimiento 2. B.	1 min.
3	Atención al usuario	Centro de documentación e información	Encargado (a) de centro de documentación e información	Pregunta al usuario sobre la información que está buscando. Ya con el requerimiento del usuario busca en la lista de inventario de productos para sala de lectura. (Ver anexo No. 29). Ésta lista es utilizada únicamente por el encargado (a) del centro de documentación e información. Si hay información sobre lo que solicita el usuario, aplica paso No. 4. Si no poseen la información que necesita el usuario, termina el procedimiento.	3 min.

4	Búsqueda de información	Centro de documentación e información	Encargado (a) de centro de documentación e información	Busca la información de acuerdo a su naturaleza. Si es digital dirige al usuario a una computadora y le indica la forma de acceder a la misma. Si es publicación impresa se dirige al estante respectivo y hace entrega al usuario la información requerida.	3 – 10 min.
5	Consulta de la información	Usuario	Usuario	Realiza la consulta de la información que se está solicitando. Si no encuentra lo que necesita, finaliza el procedimiento. Si decide comprar el producto, ver sub-procedimiento 2.A. Si encuentra datos que necesita, continúa en el paso 6.	3 – 5 min.
6	Impresión / fotocopiado de información	Centro de documentación e información	Encargado (a) de centro de documentación e información	El usuario se dirige hacia el encargado (a) del centro de documentación e información y solicita la impresión, si es un archivo digital, o fotocopia, si es publicación impresa, de la información de su interés.	5 – 20 min.
7	Boleta de impresión / fotocopiado	Centro de documentación e información	Encargado (a) de centro de documentación e información	Llena una boleta que contiene las especificaciones del número de impresiones y/o fotocopias que solicito el usuario (Ver anexo No. 30) y datos para factura.	2 min.
8	Dirigirse a sala de ventas	Usuario	Usuario	Con la boleta en mano el usuario se dirige a la sala de ventas para el cobro de impresiones y/o fotocopias.	1 min.
9	Cobro de impresiones / fotocopias	Sala de ventas	Encargado (a) de sala de ventas	Se solicita la boleta y se ingresan los datos para la factura del cliente en el sistema MONICA, (Los datos que se solicitan en la boleta son: Nombre, número de identificación tributaria y dirección) se realiza el cobro y devuelve la factura original al cliente. (Ejemplo de factura, Ver anexo No. 31)	1 min.
10	Entrega de impresiones / fotocopias	Centro de documentación e información	Encargado (a) de centro de documentación e información	El usuario muestra la factura de pago y se le hace entrega de las impresiones y/o fotocopias que solicitó.	1 min.
11	Reporte	Departamento de Difusión	Jefe (a)	Se realiza un reporte mensual de las personas atendidas en salas de consulta, así como de llamadas telefónicas recibidas referentes a consultas sobre datos estadísticos y de correos electrónicos con-testados en base a consultas estadísticas. (Ver anexos No. 32, 33, 34, 34a) y 35). Finaliza procedimiento.	1 día

SUB-PROCEDIMIENTO 2.A. (4 PASOS)

(Paso 2) Si el usuario necesita comprar productos estadísticos, entonces:

No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
2.1	Mostrar el producto al usuario	Centro de documentación e información	Encargado (a) de centro de documentación e	Pregunta al usuario que tipo de información desea comprar. Se le muestra al usuario un listado de publicaciones	5 – 10 min.

			información	para la venta para que decida qué producto (s) necesita. De ser publicación impresa, muestra primero para asegurar al usuario que el contenido que posee la publicación concuerda con la información que busca. Si es digital, le indica que información posee el disco y si el usuario desea verla se muestra en una de las computadoras disponibles en sala de consulta	
2.2	Solicitud de datos para factura	Sala de ventas	Encargado (a) de sala de ventas	Si el usuario está conforme con la información que le muestran el encargado (a) de sala de ventas le solicita sus datos para ingresarlos en el sistema MONICA para la elaboración de la factura (Los datos que se solicitan son: Número de identificación tributaria, nombre y dirección) y continúa con el paso 2.3. Si no está conforme con la información, finaliza sub-procedimiento.	1 – 10 min.
2.3	Cobro y entrega	Sala de ventas	Encargado (a) de sala de ventas	Se realiza el egreso del producto automáticamente al sistema MONICA y manualmente al kardex de la sala de ventas y se procede al cobro. Se entrega factura original al cliente acompañado del producto que ésta comprando. (Ver normas y lineamientos).	5 min.
2.4	Reportes	Departamento de Difusión	Jefe (a)	Se realiza un reporte mensual de las ventas realizadas en las dos salas de venta y delegaciones departamentales, todos éstos envían sus datos de ventas mensuales individualmente para realizar un reporte global; además anualmente se realiza un reporte de ventas de las 2 salas de ventas y delegaciones departamentales. (Ver anexos No. 36, 37, 38, 39, 40 y 41)	

SUB-PROCEDIMIENTO 2.B. (9 PASOS)

(Paso 2) Si el usuario necesita comprar material cartográfico, el cual solo se puede adquirir en la sala de ventas de la zona 1, entonces:

No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
2.1	Apuntar el tipo de material cartográfico	Centro de Información	Encargado (a) del Centro de información	Se anota en una pequeña hoja de papel lo que el usuario está solicitando sobre algún municipio en particular, también se apunta que tipo de material cartográfico desea que pueden ser: un mapa, un plano o un croquis (Ver normas y lineamientos).	3 min.
2.2	Buscar en listado	Centro de Información	Encargado (a) del centro de información	Busca en el listado de material cartográfico si posee la cartografía que solicita el usuario. Cada municipio tiene asignado un número de identificación. (Ver ejemplo en anexo No. 42)	1 – 2 min.
2.3	Realizar llamada telefónica	Centro de Información	Encargado (a) del centro de información	Se realiza una llamada telefónica al archivo de reproducción del INE para que busquen el material cartográfico que	5 min.

				solicita el usuario y así poderse mostrar primero. El encargado (a) del centro de información les indica el número con el que se identifica el mapa, plano o croquis según listado de material cartográfico para su fácil ubicación.	
2.4	Mostrar material	Reproducción cartográfica	Encargado (a) de Reproducción cartográfica	Se muestra al usuario el material y se le explica como se interpreta.	10 – 15 min.
2.5	Preguntar al usuario tipo de versión	Centro de información	Encargado (a) del centro de información	Si al usuario está conforme con el material, se le pregunta si desea la información en versión digital o impresa. Si desea el material impreso, entonces: 2.5.1 se realizan dos ordenes de pago (Ver anexo No. 43 para ver ejemplo de una orden de pago), 2.5.2 el usuario se dirige a cancelar el costo del material a sala de ventas con una orden de pago en mano, ésta misma se adjunta a las 3 copias de la factura, 2.5.3 la otra orden de pago se le entrega al encargado (a) del archivo de reproducción con una anotación del número de factura para que proceda a la impresión del material, 2.5.4 Se muestra la impresión del material al usuario para que esté conforme con lo que se le entrega, si está conforme, finaliza sub-procedimiento; si no está conforme, entonces: 2.5.4.1 Se vuelve a imprimir el material y se repite el proceso desde el paso 2.5.4. Si desea el material en versión digital, entonces continúa en el paso 2.6 (Ver normas y lineamientos)	10 – 30 min.
2.6	Ordenes de pago	Centro de información	Encargado (a) del centro de información	Se realizan 2 órdenes de pago, una orden se adjunta a la factura y la otra es para el control de salida de Cd's en blanco de la sala de ventas. (Ver normas y lineamientos)	3 – 5 min.
2.7	Traslado de Cd en blanco	Centro de información	Encargado (a) del centro de información	Se saca fotocopia de la factura original y con ella se dirige hacia el Departamento de Cartografía con el Cd en blanco para que procedan a quemar el archivo en él. (Ver normas y lineamientos)	5 min.
2.8	Quemado de Cd	Reproducción cartográfica	Jefe (a)	Se procede a quemar el Cd con el material cartográfico solicitado. El Cd es revisado para saber si la imagen está bien. Si no corre bien el Cd, se repite desde el paso 2.7. Si no hay nadie en el Departamento de Cartografía no puede realizarse este paso por lo que se indica al usuario que regrese más tarde a solicitar de nuevo su Cd.	5 – 20 min.
2.9	Mostrar al usuario el Cd	Centro de información	Encargado (a) del centro de información	Se le muestra primero al usuario el Cd que se le está vendiendo en una computadora de la sala de lectura para que vuelva a verificar que posea la información que solicitó. Si no corre bien	10 min.

				o no posee la información que solicitó, se repite desde el paso 2.7, si corre bien y posee la información que solicitó, se le pega una etiqueta con el símbolo del INE así como la carátula de identificación del producto y se hace entrega del producto final al usuario. (Ver normas y lineamientos). Finaliza sub-procedimiento	
--	--	--	--	---	--

NORMAS Y LINEAMIENTOS

Del sub-procedimiento 2.A., paso 2.3 : Algunas veces se adjunta al producto que el usuario está comprando con algún material con información estadística y/o un trifoliar del INE, entre otras cosas.

Del sub-procedimiento 2.B., paso 2.1 : El material cartográfico solo se encuentra a nivel municipios.

Del sub-procedimiento 2.B., paso 2.5 : Siempre se le notifica al usuario que la versión digital es una fotografía en archivo JPG

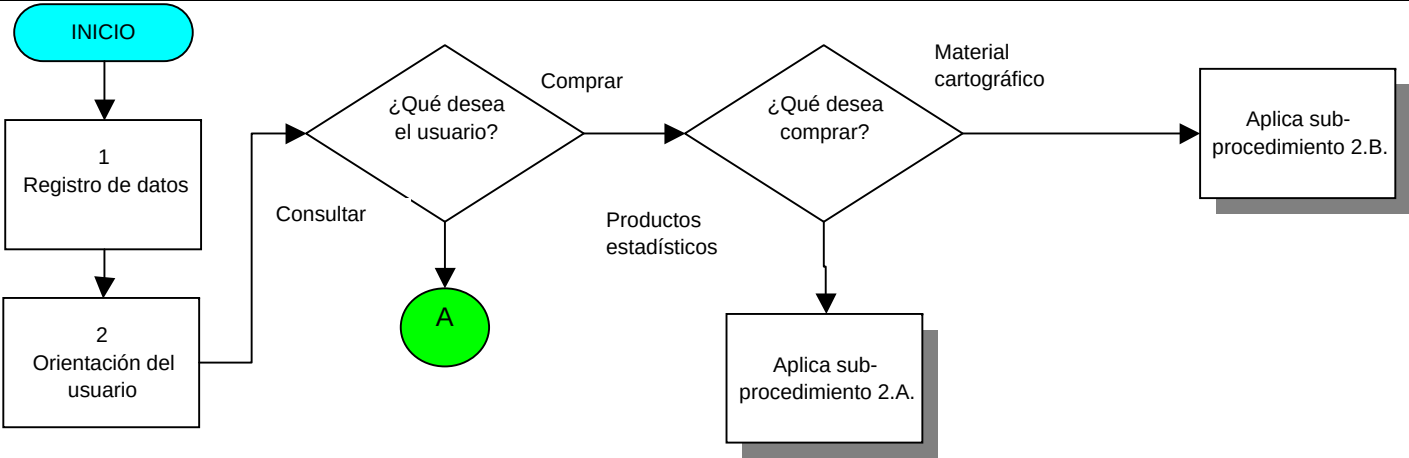
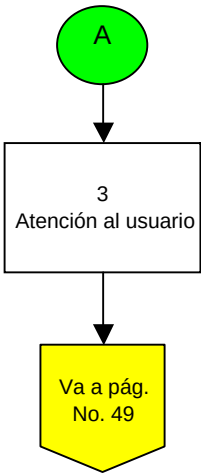
Del sub-procedimiento 2.B., paso 2.6 : Los Cd's en blanco que posee la sala de ventas están inventariados y son exclusivamente para cuando solicitan material cartográfico en versión digital.

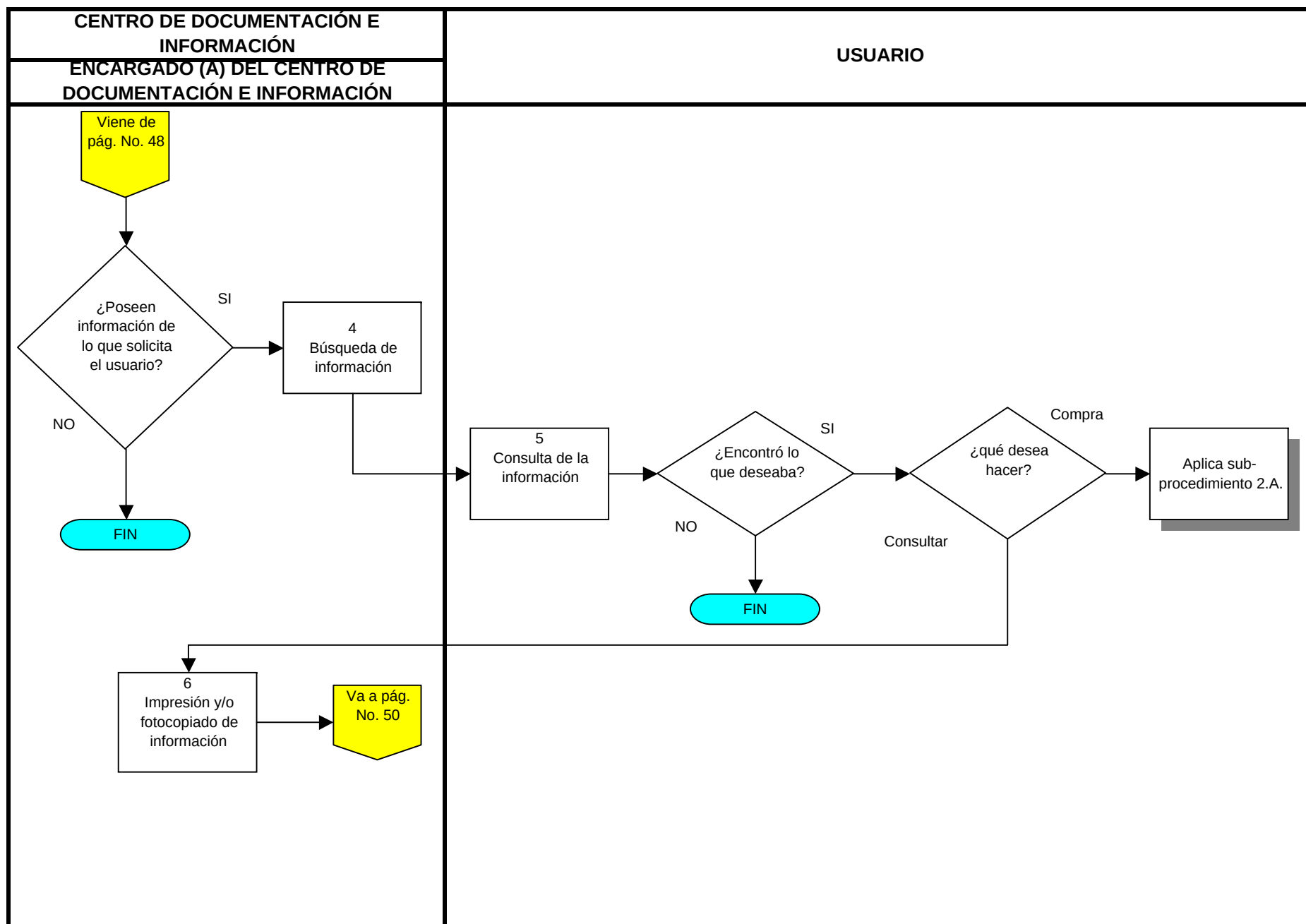
Del sub-procedimiento 2.B., paso 2.7 : El Departamento de Cartografía debe poseer la fotocopia de la factura original, ya que en éste se lleva un control mensual de las impresiones.

Del sub-procedimiento 2.B., paso 2.7 : Se verifica si corre bien el Cd en compañía del usuario ya que no se aceptan devoluciones.

MANUAL DE PROCESOS

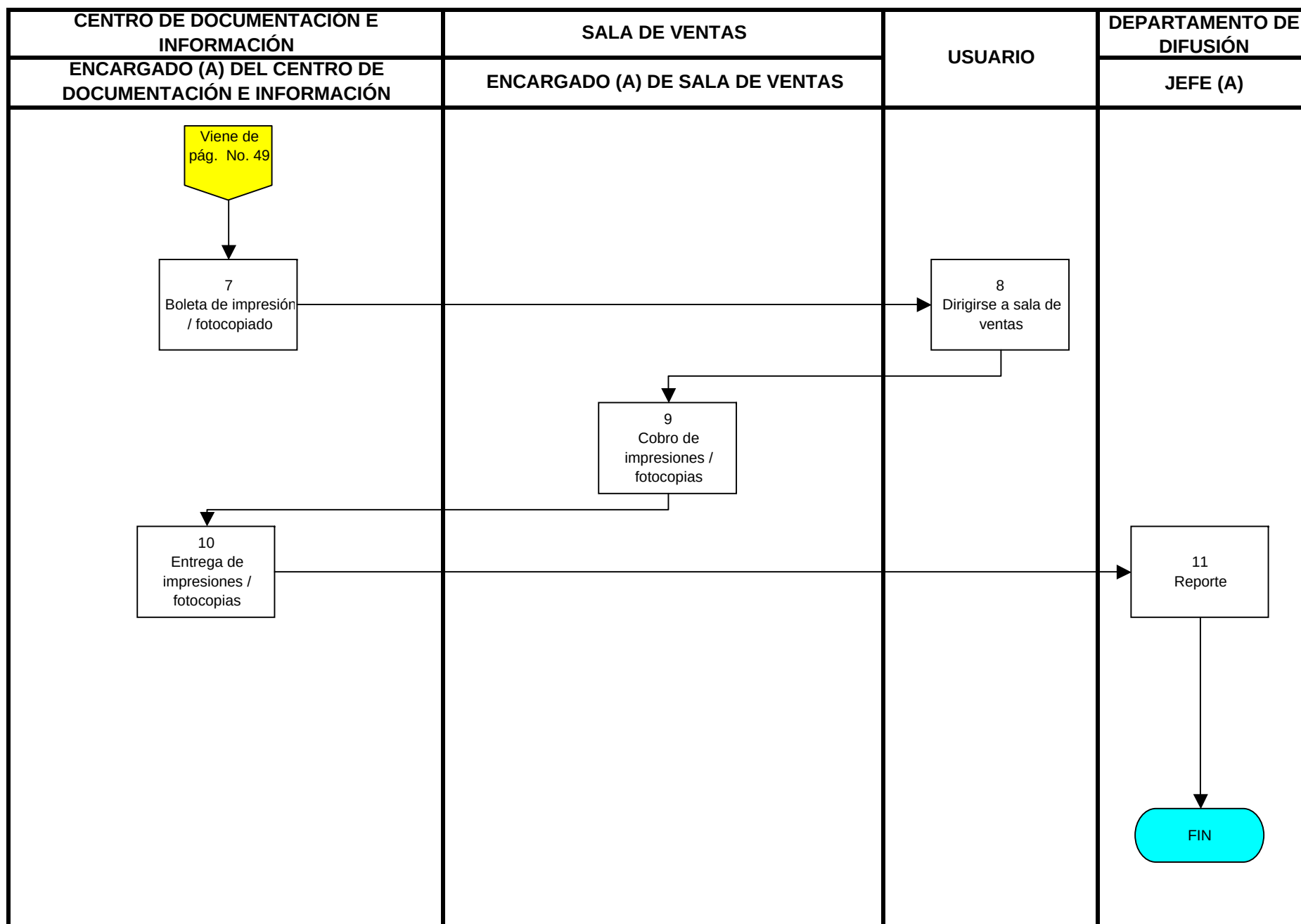
Nov 2007

 INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA		NOMBRE DEL PROCESO: DIFUSIÓN	
NÚMERO DE PASOS:	CÓDIGO:	ALCANCE	
11	DS-CD 1	INICIA: Servicios Internos	TERMINA: Departamento de Difusión
DEPARTAMENTO Y/O SECCIÓN:		DIRECCIÓN:	
Difusión		Comunicación y Difusión	
Procedimiento No. 3: Venta de información estadística			
SERVICIOS INTERNOS			CENTRO DE DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN
AGENTE DE SEGURIDAD / RECEPCIONISTA			ENCARGADO (A) DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN
			



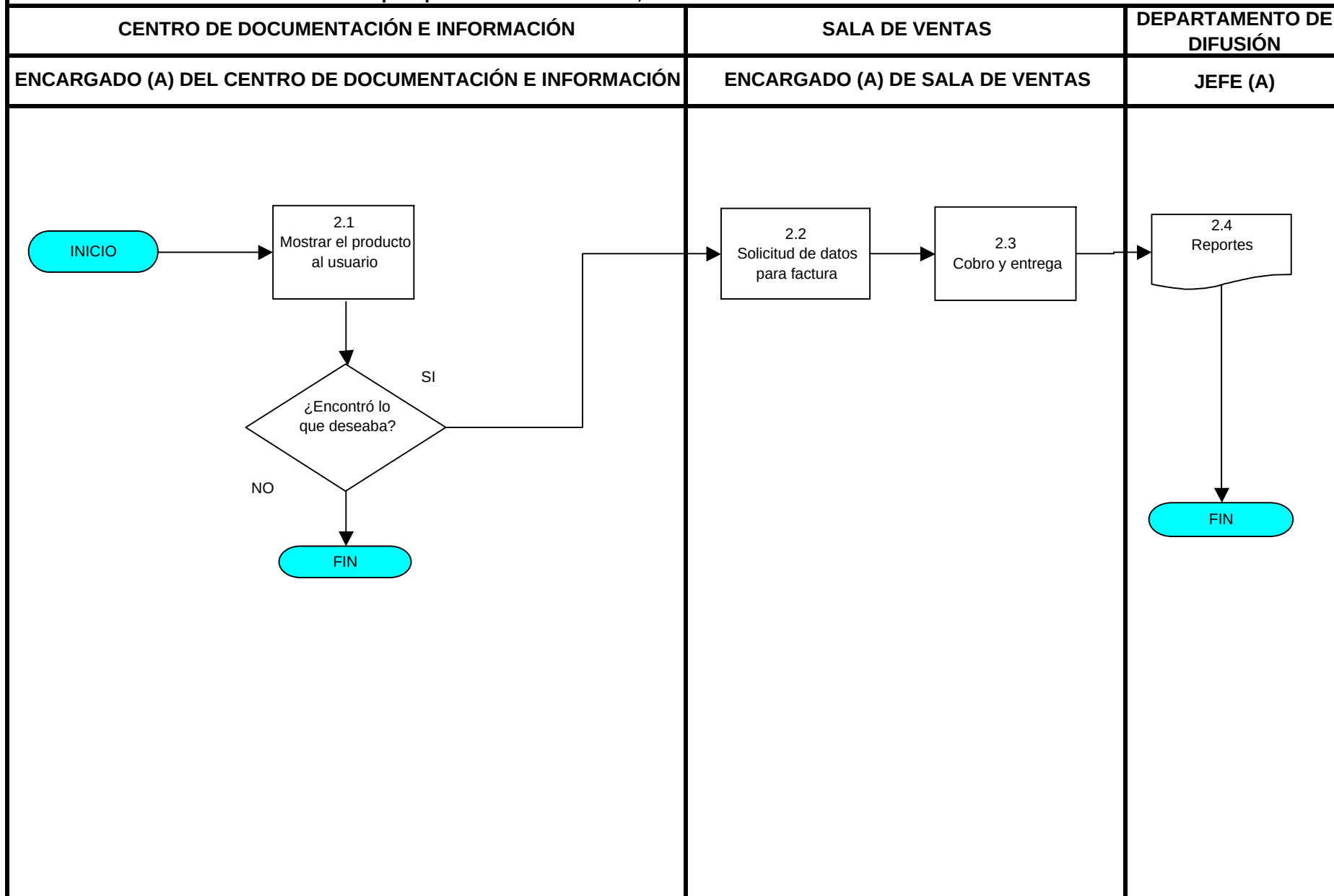
MANUAL DE PROCESOS

Nov 2007



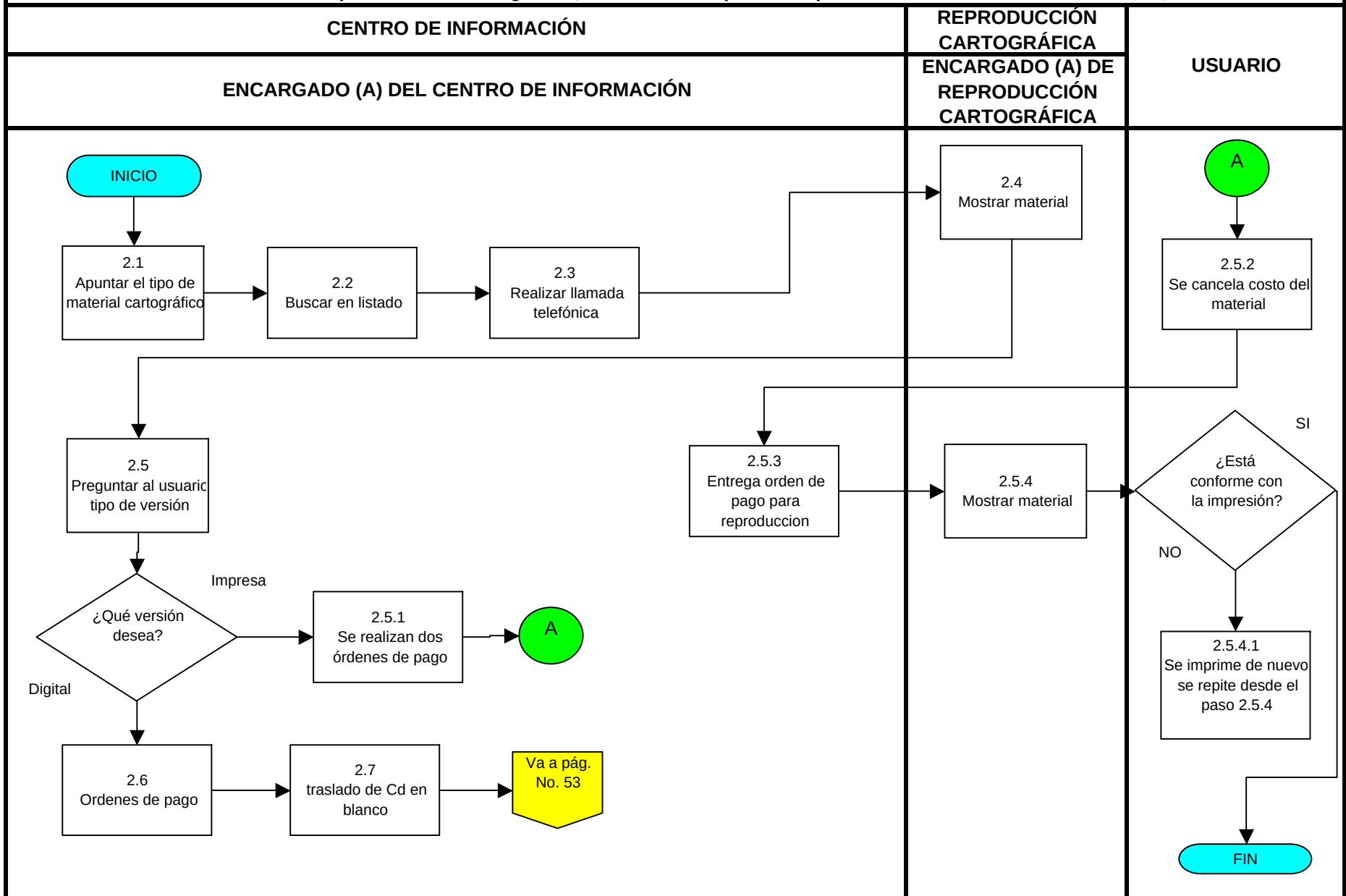
SUB-PROCEDIMIENTO 2.A. (3 PASOS)

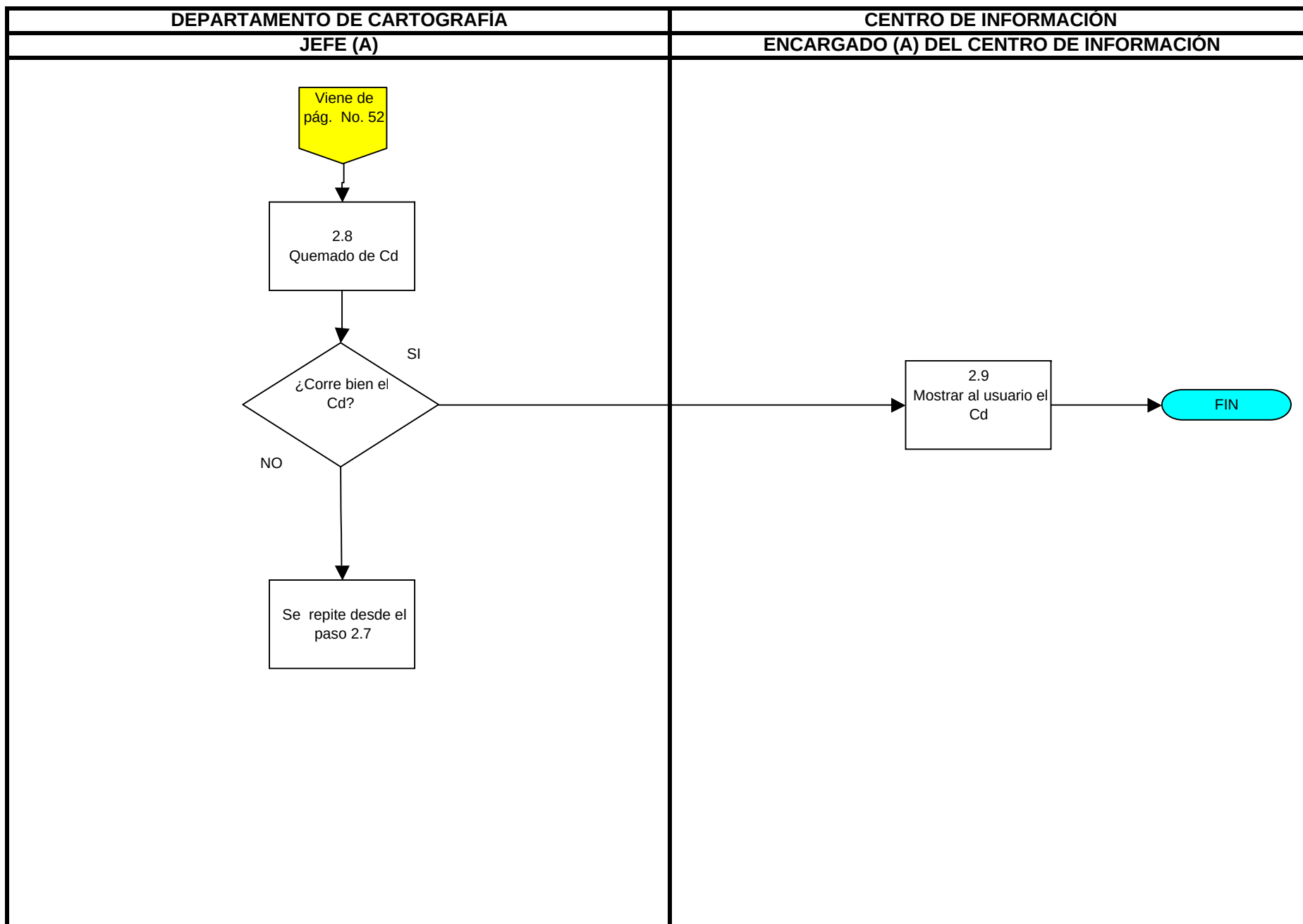
Paso 2 : Cuando el usuario viene a comprar productos estadísticos, entonces:



SUB-PROCEDIMIENTO 2.B. (9 PASOS)

Paso 2 : Si el usuario necesita comprar material cartográfico, el cual solo se puede adquirir en la sala de ventas de la zona 1, entonces:







**INSTITUTO NACIONAL
DE ESTADÍSTICA**

NOMBRE DEL MACROPROCESO:

COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN

ORGANIGRAMA

DIRECCIÓN:

Comunicación y
Difusión

DEPARTAMENTO:

Difusión

NOMBRE DEL PROCESO:

Difusión

DUEÑO DEL PROCESO:

Jefe (a)

ESTRUCTURA DEL PROCESO:

ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS
- Solicitud de información / producto por parte del usuario - Solicitud de producto por medio de providencia u oficio	1. Donaciones a Instituciones	- Nota de “entrega de documentos” - Oficio para confirmar la autorización de la donación - Donación de producto / información - Egreso del producto / información del inventario - Providencia u oficio de requerimiento de producto / información - Providencia sobre el envío de producto / información en carácter de donación
- Solicitud de plática / presentación - Información estadística	2. INE Educativo	- Solicitud de viáticos y vehículo - Material didáctico - Presentación en Power Point - Plática / presentación - Formulario Viático - Constancia (VC) sellado - Gestión para reintegro de gastos
- Lista de inventario de productos - Boleta en blanco para fotocopias y / o impresiones - Listado de publicaciones para la venta - Listado de material cartográfico - Material cartográfico original para mostrar - Cd en blanco - Fotocopia de factura - Etiquetas y carátulas de identificación del INE	3. Venta de información estadística	- Registro de usuarios, control de visitas - Publicación impresa - Impresión de información - Fotocopia de información - Boleta llena para impresiones y / o fotocopias - Factura de pago cartográfico - Ordenes de pago - Cd en blanco - Versión digital en Cd y / o impresa del material - Egreso del inventario

- Solicitud de información - Cotización para el envío del paquete - Copia del depósito en la cuenta del INE - Nota de egreso de inventario	4. Ventas al extranjero	- Información acerca del producto que solicita - Paquete con información requerida - Número de rastreo de paquete - Egreso del inventario - Expediente sobre ventas al extranjero
- Productos nuevos para clasificación y archivo	5. Recepción y clasificación de productos nuevos	- Ingreso al sistema de los productos nuevos - Productos nuevos clasificados y archivados - Egreso del sistema los productos destinados a consulta - Tarjeta de identificación del documento - Producto en el catálogo virtual

RECURSOS NECESARIOS PARA EL PROCESO:
Computadora Hojas Teléfono Red interna Fotocopiadora Archivos físicos Banco de fotos Mobiliario y equipo Fax Cd's Impresora Software MONICA

ELABORACIÓN DEL MANUAL
FECHA INICIO Julio 2007
FECHA FINAL Noviembre 2007
TOTAL DE PAGINAS MANUAL
81 páginas

 INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA		NOMBRE DEL PROCESO: DIFUSIÓN			
No. DE PASOS:	CÓDIGO:	ALCANCE			
18	DS-CD 1	INICIA: Usuario / Cliente		TERMINA: Sala de Ventas	
DEPARTAMENTO Y/O SECCIÓN: Difusión			DIRECCIÓN: Comunicación y Difusión		
Procedimiento No. 4 : Ventas al extranjero					
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO					
Mostrar cómo se realiza la venta de productos / información estadística a usuarios / clientes que se encuentran en el extranjero, además de proporcionar la adecuada asesoría sobre los distintos productos que la Institución ofrece y aprovechar para alentar a la compra y difundir la información que en el INE se maneja. Este tipo de ventas al extranjero solo se realizan en la sala de ventas de la zona 12.					
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
1	Solicitud de información de un producto	Usuario / Cliente	Usuario / Cliente	Solicita información sobre algún producto del INE que contiene los datos estadísticos que desea a través de un correo electrónico o por medio de llamadas telefónicas.	1 día
2	Verificación de datos	Sala de ventas	Encargado (a) de Sala de ventas	Se verifica si el usuario indicó en el correo electrónico o llamada telefónica que productos necesita y si proporcionó sus datos personales. Si no envió la información completa sobre el producto que solicita, se aplica 2.1 se solicita información faltante. Si está completa la información que solicita, continúa paso 3.	5 min.
3	Envío de información	Sala de ventas	Encargado (a) de Sala de ventas	Se le envía información acerca del producto que está solicitando, también se le describen las características que posee el producto y el formato en el que se encuentra disponible, que puede ser magnético o documento impreso.	1 día
4	Averiguar precio de envío	Sala de ventas	Encargado (a) de Sala de ventas	Se hace una llamada telefónica a alguna empresa de distribución de paquetes para averiguar el precio del envío hacia el lugar que el usuario solicita y se le envía la información (Ver normas y lineamientos).	15 a 20 min.
5	Comunicación con usuario / cliente	Sala de ventas	Encargado (a) de Sala de ventas	Se le indica al solicitante vía correo electrónico el precio del producto convertido en dólares, también se le indica cual será el total a pagar agregando los gastos de envío hacia donde solicita. Si el usuario acepta el precio a pagar, sigue con el paso 5, de lo contrario Paso 5.1 se le ofrece otro tipo de producto similar a la información que solicita de menor precio. (Ver normas y lineamientos).	1 semana

6	Indicar forma de depósito	Sala de ventas	Encargado (a) de Sala de ventas	Se le indica al usuario en que lugar puede realizar el depósito, en éste caso solo puede realizarse a la cuenta que posee el INE en el BANGUAT. Se le indica al usuario el número de cuenta del INE (Ver normas y lineamientos).	1 hora
7	Realización del depósito	Usuario / Cliente	Usuario / Cliente	Efectúan el depósito en un banco en el extranjero que realice la transferencia al BANGUAT a la cuenta del INE (Ver normas y lineamientos)	3 a 7 días
8	Confirmación de pago	BANGUAT	BANGUAT	Se realiza una llamada a la Dirección Financiera del INE para indicar que hubo un depósito a la cuenta del INE.	5 a 10 días
9	Revisión del depósito	Sección de Tesorería	Jefe (a)	Se revisa que la transferencia haya sido realizada.	2 a 5 días
10	Envío de copia de depósito	Sección de Tesorería	Jefe (a)	Se envía una copia del depósito recibido al Departamento de Difusión en la zona 12 por medio de fax. (Ver anexo No. 44).	1 a 3 días
11	Preparación del producto a enviar	Sala de ventas	Encargado (a) de Sala de ventas	Se prepara el paquete con el pedido del usuario y se agrega la factura original. (Ver normas y lineamientos) (Ver anexo No. 45).	1 hora
12	Envío del producto al usuario	Sala de ventas	Encargado (a) de Sala de ventas / Jefe (a) de Departamento de Difusión	Se llama a una empresa de distribución de paquetes, según sea el caso, para que recojan el producto a enviar en el centro de información de la zona 12. También es posible que alguien del Departamento de Difusión de la zona 12 acuda directamente a la empresa de distribución de paquetes a dejar el producto (ver normas y lineamientos) (Ver anexo No. 46 y No. 47).	45 min. a 3 horas
13	Envío del número de rastreo	Sala de ventas	Encargado (a) de Sala de ventas	Se le envía al usuario / cliente por medio de correo electrónico el número de rastreo del paquete.	10 min. a 1 hora
14	Confirmación de recibido	Usuario / Cliente	Usuario / Cliente	Se realiza la confirmación de obtención del paquete.	2 a 7 días
15	Egreso en el sistema	Sala de ventas	Encargado (a) de Sala de ventas	Se realiza el egreso en el sistema "MONICA" y en el inventario kardex y se confirma por medio de una nota que detalla el egreso realizado por venta al extranjero.	10 min.
16	Recibe nota para archivo	Departamento de Difusión	Jefe (a)	Recibe nota de detalle de egreso de producto la cual archiva en el departamento.	5 min.
17	Apertura de expediente	Sala de ventas	Encargado (a) de Sala de ventas	Se crea un expediente para archivar sobre la venta al extranjero realizada; en éste expediente se incluye la copia de la nota de crédito del BANGUAT, la copia de la hoja de envío por la empresa de distribución de paquetes, la copia de factura e impresas todas las conversaciones vía correo electrónico (Ver anexo No. 48).	10 min.
18	Archivo	Sala de ventas	Encargado (a) de Sala de ventas	Se archiva el expediente en el archivero de la sala de ventas y en el archivo del Departamento de Difusión; se ingresa la factura en el reporte de ventas diario y también se ingresa la factura en inventario kardex manual y computarizado con MONICA. Finaliza el procedimiento.	5 min.

NORMAS Y LINEAMIENTOS

Del paso 4: Se escoge la empresa de distribución de paquetes al extranjero de acuerdo a donde salga menor el gasto de envío. Estas empresas pueden ser: Western Union y DHL, entre otros. Se llama a cada una de éstas y se pregunta el precio de envío hasta el destino que solicita el usuario y de ésta manera se comparan los precios y se escoge el menor.

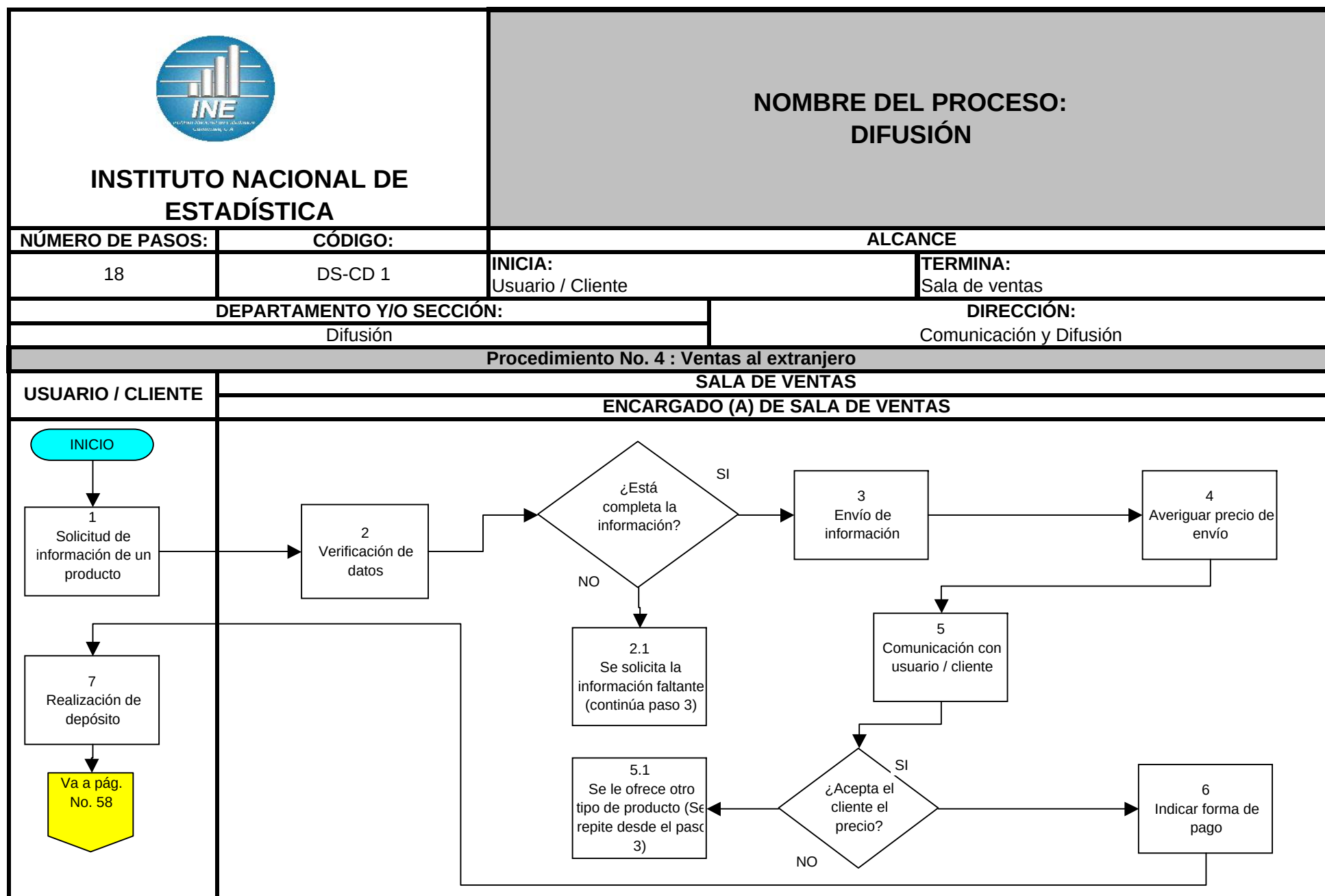
Del paso 5: Al precio total se le agrega un 20% - 25% por gastos en los bancos del extranjero por el cobro por el servicio de transferencias.

Del paso 6: Todo el procedimiento de ventas al extranjero generalmente se realiza por medio de correo electrónico a menos que el usuario llame por teléfono y desee hacer todos los trámites por ese medio.

Del paso 7: Si el solicitante desea que el producto le sea enviado hacia algún lugar de América Latina el tiempo que tarda la transferencia es de 5 días. Si es hacia algún otro lugar entonces se tarda de 7 a 10 días para que la transferencia llegue al BANGUAT.

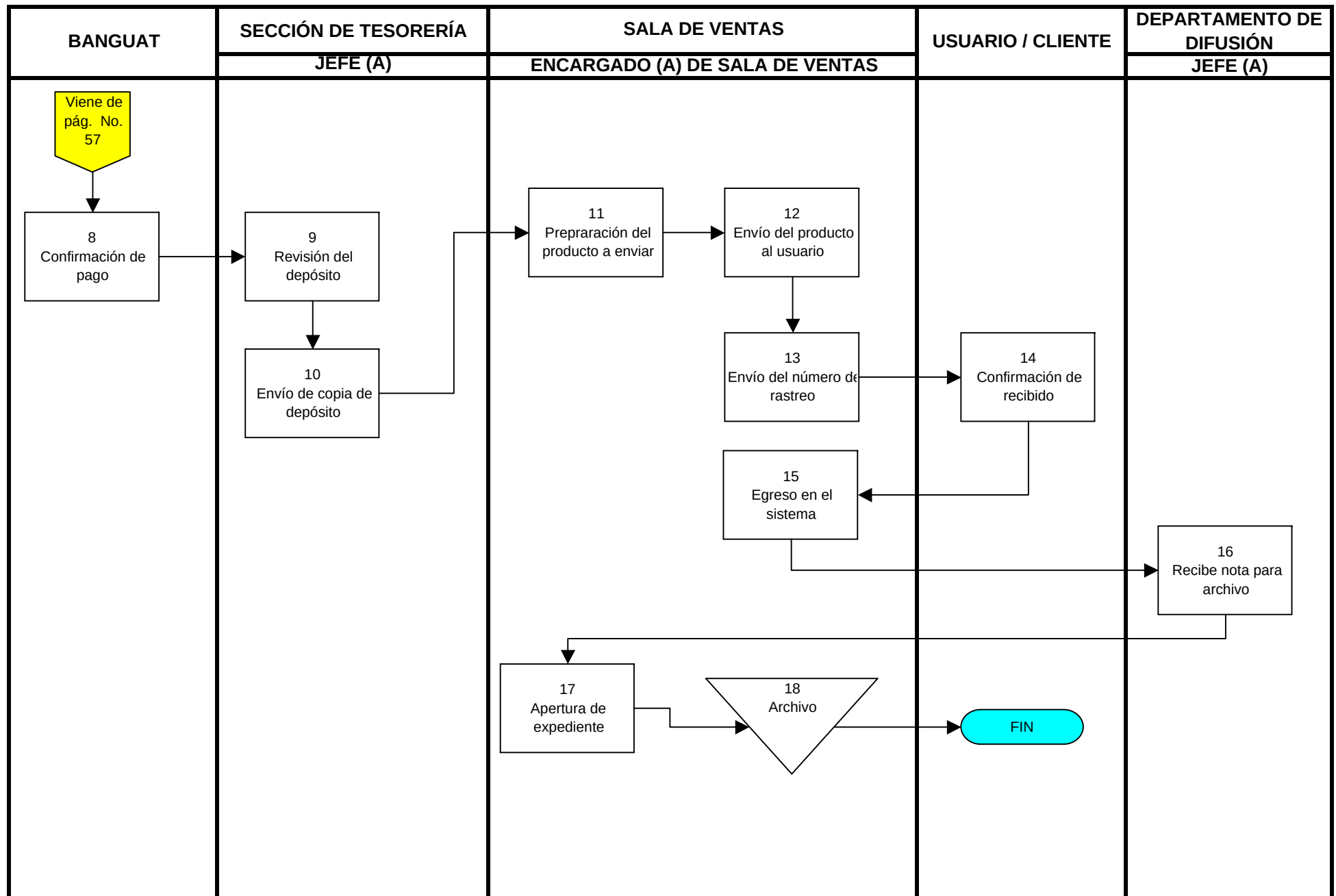
Del paso 11: Se pregunta al cliente si desea que su factura vaya en la moneda del país donde se encuentra.

Del paso 12: Según el límite de peso del producto, se le agrega algún otro producto de regalo al paquete que se envía como por ejemplo trifoliales, revistas relacionadas con la Institución o con el producto que solicitan, etc.



MANUAL DE PROCESOS

Nov 2007





**INSTITUTO NACIONAL
DE ESTADÍSTICA**

NOMBRE DEL MACROPROCESO:

COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN

ORGANIGRAMA

DIRECCIÓN:

Comunicación y
Difusión

DEPARTAMENTO:

Difusión

NOMBRE DEL PROCESO:

Difusión

DUEÑO DEL PROCESO:

Jefe (a)

ESTRUCTURA DEL PROCESO:

ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS
- Solicitud de información / producto por parte del usuario - Solicitud de producto por medio de providencia u oficio	1. Donaciones a Instituciones	- Nota de "entrega de documentos" - Oficio para confirmar la autorización de la donación - Donación de producto / información - Egreso del producto / información del inventario - Providencia u oficio de requerimiento de producto / información - Providencia sobre el envío de producto / información en carácter de donación
- Solicitud de plática / presentación - Información estadística	2. INE Educativo	- Solicitud de viáticos y vehículo - Material didáctico - Presentación en Power Point - Plática / presentación - Formulario Viático - Constancia (VC) sellado - Gestión para reintegro de gastos
- Lista de inventario de productos - Boleta en blanco para fotocopias y / o impresiones - Listado de publicaciones para la venta - Listado de material cartográfico - Material cartográfico original para mostrar - Cd en blanco - Fotocopia de factura - Etiquetas y carátulas de identificación del INE	3. Venta de información estadística	- Registro de usuarios, control de visitas - Publicación impresa - Impresión de información - Fotocopia de información - Boleta llena para impresiones y / o fotocopias - Factura de pago cartográfico - Ordenes de pago - Cd en blanco - Versión digital en Cd y / o impresa del material - Egreso del inventario

- Solicitud de información - Cotización para el envío del paquete - Copia del depósito en la cuenta del INE - Nota de egreso de inventario	4. Ventas al extranjero	- Información acerca del producto que solicita - Paquete con información requerida - Número de rastreo de paquete - Egreso del inventario - Expediente sobre ventas al extranjero
- Productos nuevos para clasificación y archivo	5. Recepción y clasificación de productos nuevos	- Ingreso al sistema de los productos nuevos - Productos nuevos clasificados y archivados - Egreso del sistema los productos destinados a consulta - Tarjeta de identificación del documento - Producto en el catálogo virtual

RECURSOS NECESARIOS PARA EL PROCESO:
Computadora Hojas Teléfono Red interna Fotocopiadora Archivos físicos Banco de fotos Mobiliario y equipo Fax Cd's Impresora Software MONICA

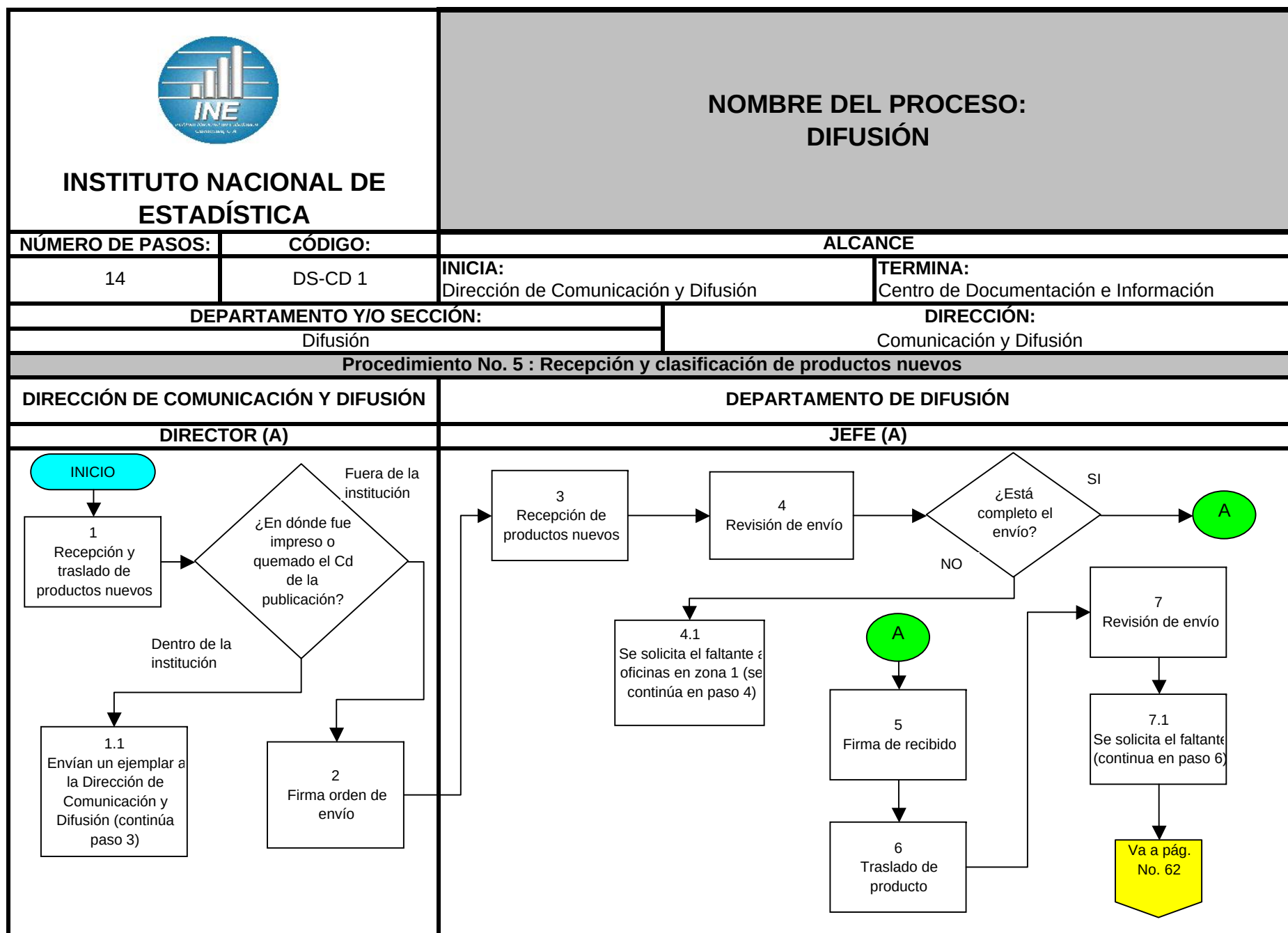
ELABORACIÓN DEL MANUAL
FECHA INICIO Julio 2007
FECHA FINAL Noviembre 2007
TOTAL DE PAGINAS MANUAL
81 páginas

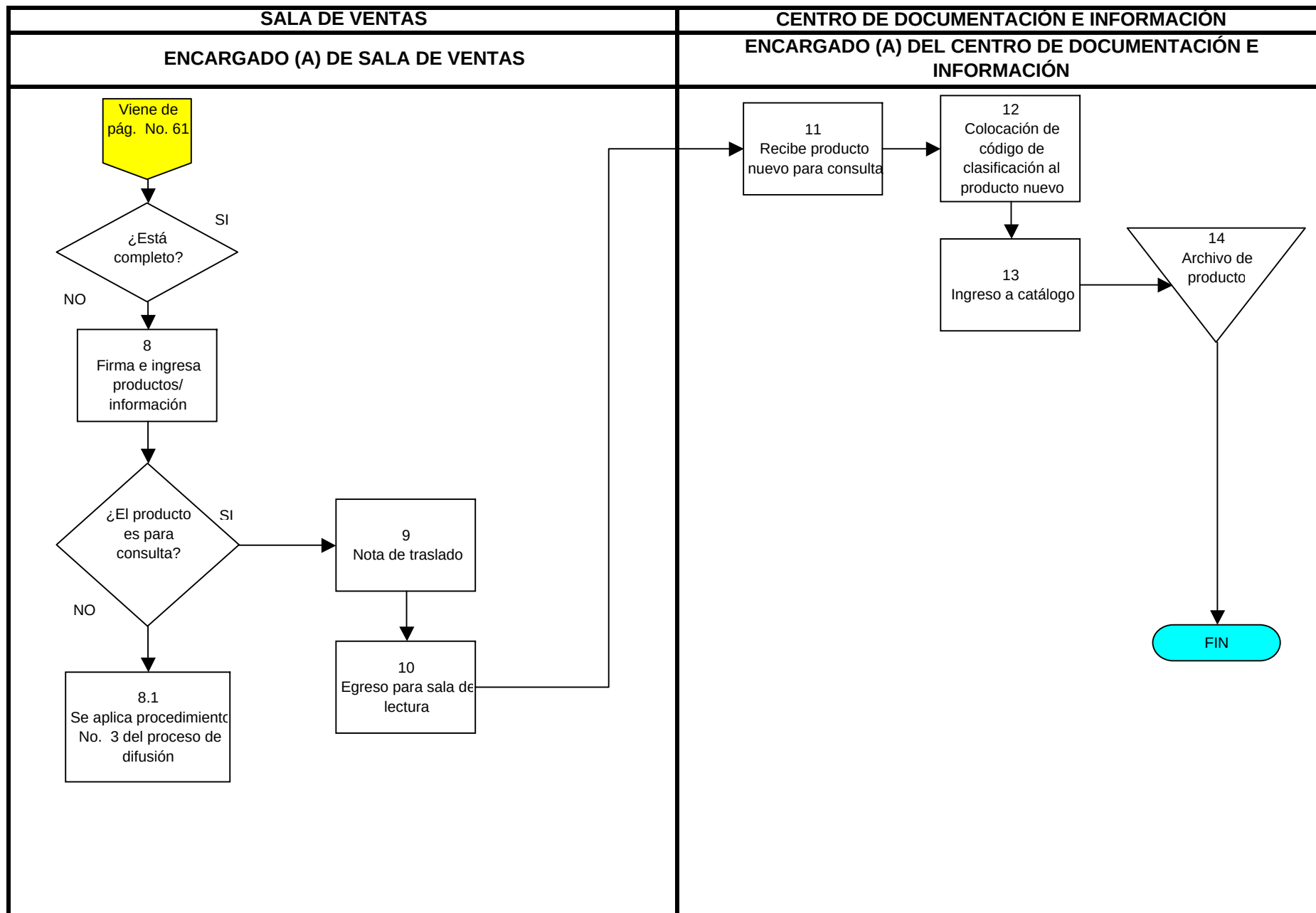
 INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA		NOMBRE DEL PROCESO: DIFUSIÓN			
No. DE PASOS:	CÓDIGO:	ALCANCE			
14	DS-CD 1	INICIA:		TERMINA:	
		Dirección de Comunicación y Difusión		Centro Documentación e Información	
DEPARTAMENTO Y/O SECCIÓN:			DIRECCIÓN:		
Difusión			Comunicación y Difusión		
Procedimiento No.5 : Recepción y clasificación de productos nuevos					
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO					
Explicar la forma en que se realiza la clasificación de productos con información estadística ya sea en versión CD y/o publicación impresa y conocer como se ingresan y archivan estos nuevos productos destinados a sala de lectura.					
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
1	Recepción y traslado de productos nuevos	Dirección de Comunicación y Difusión	Director (a)	Recibe productos nuevos, entonces 1.1 si son publicaciones que fueron impresos y/o Cd's quemados dentro de la Institución entonces envían un ejemplar a la Dirección de Comunicación y Difusión y el resto de producto se envía directamente al Departamento de Difusión en zona 12 y continúa en el paso 3. Si son publicaciones que fueron impresos y/o Cd's quemados fuera de la Institución continúa en paso 2.	15 min.
2	Firma orden de envío	Dirección de Comunicación y Difusión	Director (a)	Se firma la orden de envío de la imprenta y traslada al Departamento de Difusión.	2 horas
3	Recepción de productos nuevos	Departamento de Difusión	Jefe (a)	Se recibe de oficinas centrales del INE en zona 1 los productos nuevos para su clasificación y archivo; estos productos nuevos se refieren a CD's y publicaciones impresas que contienen la información estadística. Se firma oficio o providencia en donde indica lo que se les está entregando en detalle. (Ver anexo No. 49 y No. 50).	10 min.
4	Revisión de envío	Departamento de Difusión	Jefe (a)	Se revisa que el envío esté completo chequeando con el oficio o providencia en mano lo que les enviaron. Si en dado caso el envío no está completo, 4.1 Se remite de nuevo a Oficinas centrales en zona 1 por medio de una llamada telefónica donde se solicita el producto faltante.	25 min.
5	Firma de recibido	Departamento de Difusión	Jefe (a)	Se firma de recibido.	5 min.
6	Traslado de producto	Departamento de Difusión	Jefe (a)	Elaboración de oficio para trasladar el producto a sala de ventas. (ver anexo No. 51).	15 min.

7	Revisión de envío	Sala de ventas	Encargado (a) de sala de ventas	Se revisa que el envío esté completo. Si en dado caso el envío no está completo entonces 7.1 se remite de nuevo al Departamento de Difusión para solicitar el producto faltante.	25 min.
8	Firma e ingresa productos / información	Sala de ventas	Encargado (a) de sala de ventas	Se firma de recibido el oficio después de haber revisado el envío. Da ingreso en el sistema MONICA a los productos que está recibiendo para que se encuentren en el inventario. Si el producto / información es para la venta entonces 8.1 Se aplica "procedimiento No. 3 del proceso de difusión". Si el producto es para consulta en sala de lectura, se continúa con el paso 9.	90 min.
9	Nota de traslado	Departamento de Difusión	Jefe (a)	Recibe el producto / información destinado para consulta; realiza una nota para encargado (a) en sala de lectura del centro de documentación e información para solicitar la clasificación y archivo de los productos destinados para consulta. (Ver anexo No. 52) También destina una parte del producto / información para centro de información en zona 1 y delegaciones departamentales.	35 min.
10	Egreso para sala de lectura	Sala de ventas	Encargado (a) de sala de ventas	Realiza el egreso en el sistema "MONICA" e inventario Kardex, a los productos / información que serán destinados para sala de lectura del Centro de Documentación e Información en donde son archivados para la consulta de los usuarios.	90 min.
11	Recibe producto nuevo para consulta	Centro de Documentación e Información	Encargado (a) del centro de documentación e información	Recibe producto nuevo que servirá para consulta en sala de lectura.	5 min.
12	Colocación de código de clasificación al producto nuevo	Centro de Documentación e Información	Encargado (a) del centro de documentación e información	Se asigna un código de clasificación según el tema para su ubicación física en sala de lectura. Llena tarjeta de identificación del documento y la coloca en el mismo. (Ver normas y lineamientos)	15 min.
13	Ingreso a catálogo	Centro de Documentación e Información	Encargado (a) del centro de documentación e información	Se ingresa el documento nuevo ya clasificado y con su tarjeta de identificación al catálogo de consulta que posee la sala de lectura, si es documento impreso lo coloca también en el inventario por medio de kardex; si es información en CD se entrega al técnico en informática quien lo coloca en el catálogo virtual en cada máquina de la sala de consulta.	60 min.
14	Archivo de producto	Centro de Documentación e Información	Encargado (a) del centro de documentación e información	Se archiva en su lugar respectivo el documento impreso y si fuera magnético, se archiva bajo llave. Finaliza procedimiento.	5 min.

NORMAS Y LINEAMIENTOS

Del paso 12 : Las codificaciones se realizan de forma alfanumérica y en orden consecutivo, generalmente bajo los criterios bibliográficos del encargado (a) de centro de documentación e información. Un ejemplo de clasificación podría ser la clasificación de las estadísticas hospitalarias: "E.C. h 1991/01" . Además los productos / información se separan por materias y se coloca en orden alfabético en los estantes.





DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS

GLOSARIO

Actividad	Conjunto especializado de acciones íntimamente relacionadas y complementarias entre sí, para el logro de los programas y subprogramas; comprende el conjunto de acciones, los recursos humanos, físicos, materiales y financieros, necesarios para su realización. Cada actividad se compone de las relaciones insumo – proceso - resultado (producto).
Adobe Photoshop	Es una aplicación informática de edición y retoque de imágenes bitmap jpeg, gif, etc. El propósito principal de Photoshop es la edición fotográfica, este también puede ser usado para crear imágenes, efectos, gráficos y más en muy buena calidad
Adquirir	Entrar en propiedad y posesión de ciertas propiedades, bienes o servicios.
Alfanumérico (ca)	Adjetivo que se refiere a que está formado por letras y números: Para archivar documentos se usan mucho las variables de tipo alfanumérico.
Análisis	Examen y división de cualquier cosa en sus componentes principales.
Analista	Profesional o técnico que realiza labores de investigación y análisis.
Anaquelel	Tabla horizontal de armario.
Anexo	Unido o agregado a otra cosa y dependiente de ella.
Anual	Lo que tiene un año de duración. Relativo a un año.
Aprobado	Representa la afectación definitiva de las asignaciones débito y crédito, involucradas en la modificación
Aprobar	Calificar o dar por bueno o suficiente algo o a alguien. Admitir como válida y conveniente una ley o disposición.
Archivo	Conjunto orgánico de documentos que una persona, sociedad o entidad, produce en el ejercicio de sus funciones o actividades. Lugar donde se custodia un archivo o varios.
Banco	Empresa dedicada a recibir capitales ociosos, dándoles una inversión útil, al mismo tiempo que facilita las operaciones de pago y negocia con valores.
Banner	(Anglicismo) Anuncio publicitario que aparece en una página web y que suele enlazar con el anunciante: Un <i>banner</i> suele incluir sonido e imágenes en movimiento. En algunos países se le utiliza para referirse a una manta impresa.
Boleta de pago	Factura, nota o mensaje escrito que utiliza la institución que indica el bien que se desea adquirir y el pago que corresponde.
Bosquejar	Trazar los primeros rasgos de una obra.
Bosquejo	Acción y efecto de bosquejar. Idea vaga
Caja	Cualquier valor ampliamente aceptado por los bancos comerciales como perfectamente líquido, o una pronta alternativa a los billetes. Oficina o lugar destinado en establecimientos públicos para recibir dinero, valores para guardarlos y efectuar los pagos.
Cantidad	Todo lo que es susceptible de aumento o disminución. Todo lo que se puede contar, medir o pesar.
Catálogo	Lista ordenada de cosas
Cheque	Orden de pago pura y simple, librada contra un banco, en el cual el librador tiene fondos depositados a su orden en cuenta corriente bancaria o autorización para girar en descubierto.
Código	Cuerpo de leyes dispuestas según un plan metódico y sistemático. Recopilación de las leyes o estatutos de un país.
Código	Cifra para formular y comprender mensajes de manera reducida o secreta, principalmente para el manejo de la información. Cualquier representación de datos por medio de otro.
Complemento	Lo que hace falta agregar a una cosa para completarla.
Comprar	En general, adquirir algo mediante dinero. Antiguamente equivalía a pagar.

Computadora (Ordenador)	Máquina de propósito general que procesa datos de acuerdo con el conjunto de instrucciones que tiene almacenadas internamente, ya sea temporal o permanentemente, y produce información.
Comunicación	Es un proceso que comprende un intercambio de hechos, puntos de vista e ideas entre una organización y su público, a efecto de llegar a un entendimiento mutuo.
Comunicación externa	Tiene que ver con los públicos externos, es decir, consumidores, representantes o distribuidores, proveedores, agencias gubernamentales y legisladores, etc. Esta comunicación involucra tres elementos: el transmisor, el medio de comunicación y el receptor.
Comunicación interna	Se refiere al intercambio entre la gerencia de la organización y los públicos internos, es decir empleados.
Comunicado	Escrito que se manda a un periódico. Comunicación (escrito).
Corrección	Responder satisfactoriamente a las pruebas de interés público, costumbres y normas de conducta comúnmente aceptadas, y, de modo particular, forma en que se aplica el ejercicio profesional, las disposiciones gubernamentales y los códigos de ética.
Correo Electrónico (email)	En de transmisión de información (texto, imágenes, sonido) por medio de Internet / Intranet; es una gran facilidad para la administración moderna, debido a que facilita la comunicación, da acceso a la información y disminuye la administración de papeles.
Croquis	Diseño o dibujo ligero.
Cuenta	Registro formal de un tipo particular de transacción, expresado en dinero u otra unidad de medida, y que se lleva en un libro mayor. Unidad de clasificación de las operaciones contables en la que se registran asientos según un orden lógico.
Cuenta	Pliego, papel o sistema en que está escrita alguna razón compuesta de varias partidas que al fin se suman o se restan
Dato	Antecedente necesario para llegar al conocimiento de una cosa.
Depósito	Entrega de una cosa o valor, para ser custodiada y devuelta por quien la recibe.
Diagrama	Dibujo en que se muestran las relaciones entre las diferentes partes de un conjunto o sistema.
Diagrama de flujo	Representación gráfica de una sucesión de hechos u operaciones.
Diagramación	Es la distribución proporcional de los espacios en una publicación (textos, imágenes etc).
Dinero	Cualquier mercancía ampliamente aceptada como un medio de cambio y medida de valor en pago de bienes y servicios o como descargo de deudas y obligaciones.
Difusión	Acción y efecto de difundir. Transmisión de algo por cualquier medio de comunicación.
Digital	Adjetivo relativo a los dedos. Que se opera con números.
Dirección	Conducción de una organización, empresa o entidad para alcanzar el logro de los objetivos de la misma, trabajando en equipo, con un grupo de personas y por medio de ellas.
Dirección	Nombre que generalmente reciben las dependencias administrativas que conforman a las instituciones del sector público.
Distribuir	Dividir una cosa entre varios, designando o asignando lo que a cada uno corresponde. Repartir el valor del producto entre los factores de la producción.
Documento	Escrito en que constan datos fidedignos o susceptibles de ser empleados como tales para probar algo. El que, autorizado por funcionario para ello competente, acredita los hechos que refiere y su fecha.
Egreso	El concepto de egreso se refiere al momento de pago, salida de fondos o disminución de pasivos; ya sea para cancelar obligaciones directamente, o para entregar fondos a responsables de su manejo.
Encuesta	Cuestionario para dar a conocer la opinión del público sobre un asunto.

Escolaridad	Conjunto de cursos que un escolar sigue en una escuela.
Esquema	Representación gráfica de cosas inmateriales. Representación de una cosa en sus caracteres más salientes.
Estante	Fijo en un lugar. Armario con anaqueles y sin puertas.
Factura	Documento que muestra el carácter, la cantidad, el precio, las condiciones, la forma de entrega y otras particularidades de las mercancías vendidas o de los servicios prestados.
Fin	Es el objetivo más elevado para un sujeto, sea este el Estado, una institución, una dependencia, un programa, un proyecto o una persona.
Fluctuación	Crecimiento y disminución alternativos de la intensidad, del valor o de la cantidad de algo.
Formato	Forma de un libro, fotografía, cuadro, documento, etc.
Freehand	El nombre completo es Macromedia FreeHand aunque se conoce mas como Freehand; es un programa informático de creación de imágenes mediante la técnica de gráficos vectoriales. Gracias a ella, el tamaño de las imágenes resultantes es escalable sin pérdida de calidad, lo que tiene aplicaciones en casi todos los ámbitos del diseño gráfico.
Gasto	Erogación necesaria para cumplir los objetivos de la institución o empresa. Todo gasto responde a una determinada función productiva, comercial, administrativa o financiera, personal, etc.
Gastos	Conjunto de desembolsos pecuniarios, o de valores y bienes equivalentes, realizados en el ejercicio o desempeño de una actividad periódica, permanente o compleja, o a veces discontinua.
Género	Clase de cosas o seres con algo en común. Modo, manera de ser. Mercancía. Accidente gramatical relativo al sexo de una persona.
Gestión	Acción y efecto de gestionar
Gestionar	Hacer diligencias para el logro de algo.
Global	Considerado en conjunto.
Informe	Parte, noticia o comunicación que se da acerca de determinados hechos, situaciones, negocios o sucesos. Colección de hechos impresos en papel.
Ingreso	Caudal que entra en poder de alguien y que le es de cargo en las cuentas. Caudal o suma que se recibe, y queda a cargo de la cuenta propia.
Ingreso de Inventario	Es el acto oficial de registrar y codificar todos aquellos bienes, suministros o equipos.
Institución	Cada una de las organizaciones principales de un Estado.
Integrar	Dar integridad a una cosa. Hacer entrar. Incorporarse.
Integración	Se da esta denominación a las diversas formas de reunión, algunos con alcances limitados, como el de formar un ente con distintas empresas dedicadas al mismo ramo.
Internet	Conjunto de redes de comunicación al que se puede acceder desde un ordenador y que permite el intercambio de información entre todos los usuarios. Etimología: Es el acrónimo del inglés International Network.
Inventario	Relación ordenada de cosas o efectos que se encuentran en un lugar o los bienes que pertenecen a una persona o institución; ya con la indicación de su nombre, número y clase o también con una somera descripción de su naturaleza, estado y elementos que puedan servir para su identificación o avalúo, así como para fijar la responsabilidad en la custodia de los mismos.
Inventarios	Son bienes tangibles propiedad de una entidad, que se tienen para la venta y/o para usarse en la producción de bienes y/o servicios.
JPG	JPG son las siglas de Joint Photographic Experts Group, el nombre del grupo que creó este formato. jpg es un formato de compresión de imágenes, tanto en color como en escala de grises, con alta calidad (a todo color).
Junta Directiva	Grupo estable de personas que ejerce, por designación de sus iguales o por nombramiento de alguna autoridad, el gobierno de una asociación o entidad.

Ley	Regla, norma o precepto de la autoridad pública, que manda, prohíbe o permite algo.
Logística	Conjunto de técnicas seguidas para transportar. Método y medio de organización.
Magnético	Se refiere a documentos en presentación electrónica o virtual como los CD's.
Manual	Libro en que se compendia lo más sustancial de una materia. Breve tratado de carácter administrativo que contiene en forma ordenada y sistemática información, políticas, estrategias, guías de acción, funciones y procedimientos sobre una materia determinada.
Mapa	Representación geográfica de la tierra o parte de ella en un plano.
Material cartográfico	Arte y técnica de trazar mapas geográficos. Cartografía es la ciencia que estudia los mapas y cómo realizarlos.
Material didáctico	Materias utilizadas para la enseñanza, para la didáctica o relacionado con ellas. Métodos y técnicas de enseñanza.
Matriz	Conjunto de números o símbolos algebraicos colocados en líneas horizontales y verticales y dispuestos en forma de rectángulo.
Medios	De comunicación, prensa, radio o televisión.
Moneda	Pieza de metal acuñada o de papel impreso que sirve de medida común para el precio de las cosas.
MONICA	Software de computación que se utiliza para controlar las entradas y salidas de producto de las salas de ventas, realizar facturaciones y demás funciones que desempeñan las mismas.
Monitoreo	Representa al proceso que evalúa la calidad de un documento y permite al sistema reaccionar en forma dinámica, cambiando cuando las circunstancias así lo requieran. Se orienta a la identificación de controles débiles, insuficientes o innecesarios y promueve su reforzamiento. El monitoreo se lleva a cabo de tres formas: a) durante la realización de actividades diarias en los distintos niveles de la entidad; b) de manera separada por personal que no es el responsable directo de la ejecución de las actividades, incluidas las de control; y, c) mediante la combinación de ambas modalidades.
Municipio	Es el conjunto de personas individuales que caracterizadas primordialmente por sus relaciones permanentes de vecindad y asentadas en determinado territorio.
Noticia	Conocimiento. Suceso que se comunica a quien lo desconoce.
Obligación	Título, comúnmente amortizable, al portador y con interés que presenta una suma prestada o exigible por otro concepto a la persona o entidad que la emitió.
Obligaciones	Se generan obligaciones y produce afectación presupuestaria, cuando se reciben de terceros obras, bienes adquiridos por autoridad competente, mediante acto administrativo válido, haya habido o no, compromiso previo, y cuando ineludiblemente deban realizarse pagos, de acuerdo con lo que disponga la Ley de Contrataciones del Estado.
Oficio	Ocupación manual que requiere aprendizaje extensivo y un alto grado de destreza. Ocupación habitual, profesión.
Oficio	Comunicación escrita de carácter oficial utilizado en la Institución.
Operación	En planificación, la operación de un proyecto empieza con su funcionamiento, es decir, que es el estado en que se pone en marcha el proyecto para producir los bienes y servicios que satisfacen las necesidades de la comunidad.
Ordenar	Mandar; dar órdenes. Exigir con derecho y autoridad. Encaminar y dirigir a un fin. Poner en orden.
Orden de pago	Certificado emitido por la institución que indica el bien que desea adquirir y con el cual se realiza el pago del mismo.
Pagado	Es la etapa de registro cuando una obligación generada en el devengado, se honra mediante el pago.
Parámetro	Magnitud, medida. Cantidad indeterminada que entra en la ecuación de algunas curvas cuyas variaciones permiten obtener todas las curvas de la misma familia.

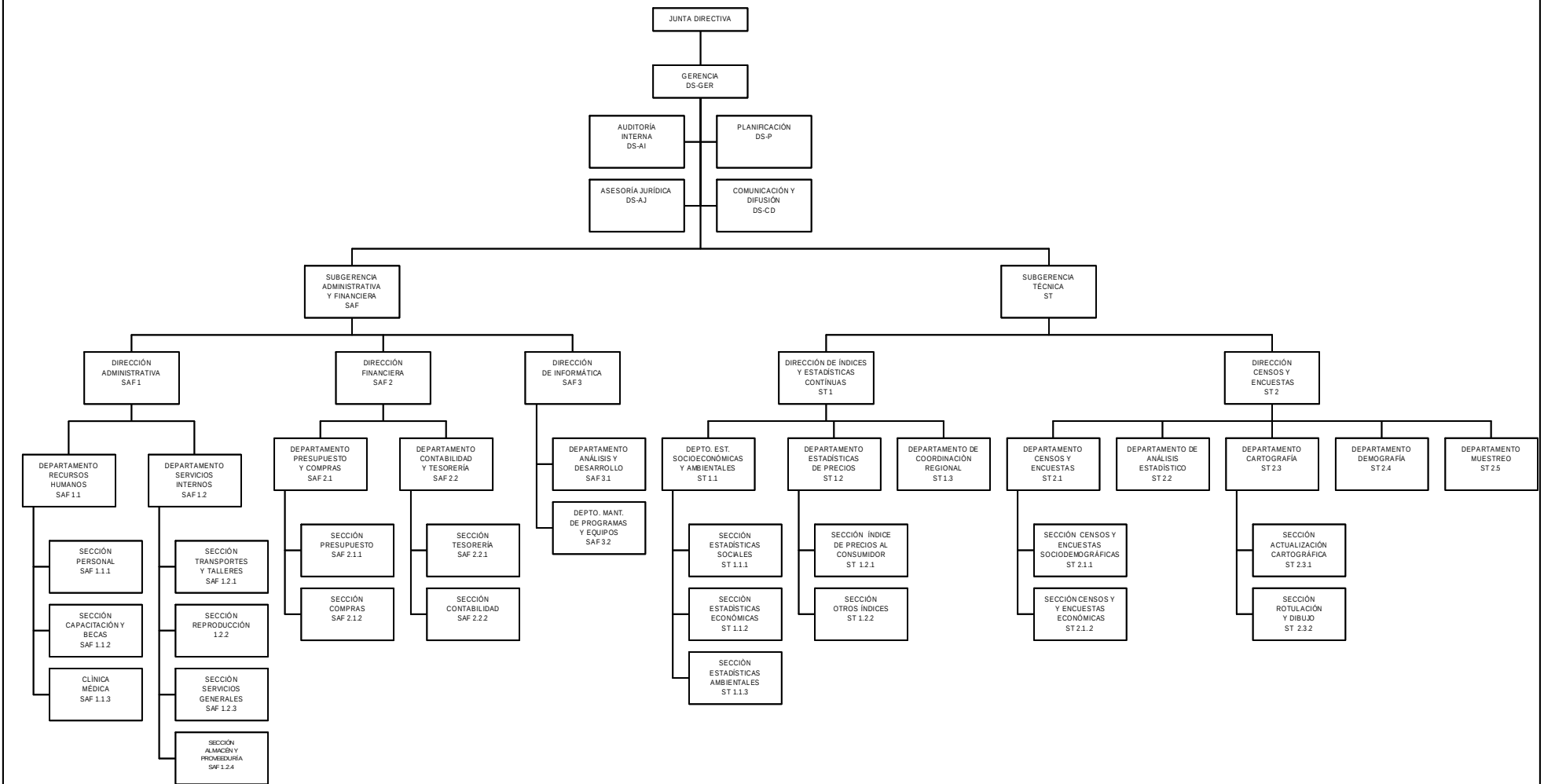
Personal	Empleados y obreros de una empresa o institución. Todos los empleados de una organización, desde su máxima autoridad hasta el último empleado.
Plano	Superficie llana. Gráfico de las partes de un terreno, edificio, etc.
Presentación	Acción y efecto de presentar. Aspecto exterior de algo. Arte de representar con propiedad y perfección.
Procedimiento	Sistema, método de ejecución, actuación o fabricación. Modo de tramitar las actuaciones administrativas. Conjunto de operaciones ordenadas en secuencia cronológica, que precisa la forma sistemática de hacer determinado trabajo.
Proceso	Serie de actividades relacionadas entre sí, que convierten los insumos en productos.
Producto	Cosa producida. Producción. Fruto, utilidad, beneficio. Caudal que se obtiene de una cosa que se vende. Cantidad que resulta de la multiplicación.
Proveer	Preparar o reunir provisiones u otros mantenimientos necesarios para un fin o colectividad.
Providencia	Formato de comunicación escrita utilizado para enviar una solicitud a la cual se le debe de dar un seguimiento.
Publicación	Acción y efecto de publicar. Obra publicada.
Publicar	Dar a conocer. Divulgar por medio del Diario Oficial o la prensa escrita.
Puesto	Cargo, empleo, destino, dignidad, oficio, ministerio.
Rastreo	Se refiere a la actividad de buscar o contactar algo o a alguien. Un número de rastreo permite conocer los movimientos de un bien y poder encontrar en algún momento en donde se encuentra el bien físicamente.
Reembolso	Cobro o pago de lo dado o recibido en préstamo, según la posición de acreedor o deudor que se considere. Vuelta de una suma a poder del que la había desembolsado o al de su derecho.
Registrado	Corresponde a la elaboración de un comprobante que no tiene ningún efecto presupuestario sino únicamente existe como un formato establecido.
Registrar	Asentar o dar entrada y/o contabilizar una transacción en los libros de cuentas.
Registro	Libro o documento destinado a asentar consecutivamente cualquier clase de transacciones, con indicación de los detalles esenciales que puedan necesitarse para consulta posterior.
Reglamento	Disposición complementaria o supletoria de una ley, dictada por el Poder Ejecutivo, sin intervención del Legislativo, y con ordenamiento de detalle, más expuesto a variaciones con el transcurso del tiempo. En general, instrucción escrita para el régimen de gobierno de una institución o empresa.
Reintegrar	Satisfacer deudas. Restituir. Poner pólizas a los documentos. Recobrarse de lo perdido. Devolver algo que se cobró de más o sin base legal.
Relevante	Sobresaliente, excelente. Importante o significativo.
Requisito	Circunstancia o condición necesaria para la existencia o el ejercicio de un derecho o una facultad, para la exigencia de obligaciones o deberes.
Resumen	Acción de resumir. Exposición sumaria de una cosa. Exposición sucinta de un caso o materia. Expresar en pocas palabras lo esencial de lo que se ha dicho o escrito más extensamente.
Revisar	Examinar críticamente cualquier operación, procedimiento, estado, evento, suceso serie de transacciones.
Síntesis	Método que procede de lo simple a lo compuesto, de los elementos al todo, de la causa a los efectos, del principio a las consecuencias. Formación artificial de un cuerpo compuesto mediante la combinación de sus elementos.
Sistema	Ordenado y armónico conjunto que contribuye a una finalidad. Conjunto de principios, normas o reglas, lógicamente enlazados entre sí.
Sistema (s)	Conjunto (s) de partes interdependientes e interactuantes, cuyas relaciones entre sí, o entre sus atributos, determinan un todo unitario que realiza un efecto, función u objetivo.

Sitio Web	Es un conjunto de páginas HTML que despliegan información en distintos formatos (texto, audio, video, gráficos) acerca de una empresa o persona, por ejemplo se publican documentos, servicios que provee, noticias.
Solicitud	Pretensión o petición por escrito. Diligencia. Memorial en que se solicita alguna cosa.
Tema	Asunto de que trata una comunicación. Unidad de estudio en una asignatura.
Tesorería	Sistema directamente vinculado a los movimientos de efectivo (caja y bancos). Dentro del Sistema Integrado de Administración Financiera, es el módulo que realiza el control del flujo de efectivo, de acuerdo al diseño y la metodología del Sistema.
Transcribir	Copiar o traducir un escrito. Escribir en un sistema de caracteres lo que está escrito en otro.
Trifoliar	En publicidad se refiere al documento que está formado por tres folios o cuerpos.
Unidad	Singularidad numérica o en lo cualitativo. Medida que sirve de comparación o para cómputo.
Unidad Ejecutora	Son las dependencias administrativas, o subdivisiones de ellas, como los departamentos o secciones, que realizan subprogramas, actividades o proyectos específicos.
V.C.	Viático Constancia, sirve para ser firmado por alguna autoridad de cada Departamento de acuerdo al Reglamento de Viáticos del INE cuando se realizan viajes de comisión hacia algún Departamento.
Valor	El grado de utilidad o aptitud de un bien para satisfacer las necesidades humanas o para ser cambiado por otro. Valor es también la equivalencia en dinero de un bien en el momento presente, en atención al uso a que se le destina, a su cotización presente, al importe por el que aparece contabilizado, o a otras circunstancias sometidas a las mismas leyes de sustitución de utilidad.
Verificar	Confirmar la verdad, exactitud o probabilidad de una cuenta mediante un examen adecuado. Determinar la verdad de lo informado.
Viático	Dinero y prevención de otras cosas para un viaje. El viático comprende los gastos de viaje como los mayores desembolsos por alimentación, hospedaje y demás, cuando el traslado fuera del lugar ordinario de trabajo, es imperativo e impuesto por el servicio que el trabajador debe prestar.
Virtual	Implícito, tácito. Que tiene existencia aparente y no real. Palabra utilizada para referirse a la utilización de la red en una computadora.
Web	Nombre por el que se conoce coloquialmente a un "World Wide Web" o "WEB". Es un sistema para organizar toda la información que una entidad quiera hacer pública a través de la Internet, de modo atractivo visualmente y fácil de utilizar.
Windows	Sistema operativo de computadores personales, de interfase gráfica y utilización de iconos de gran difusión, uso y versatilidad.

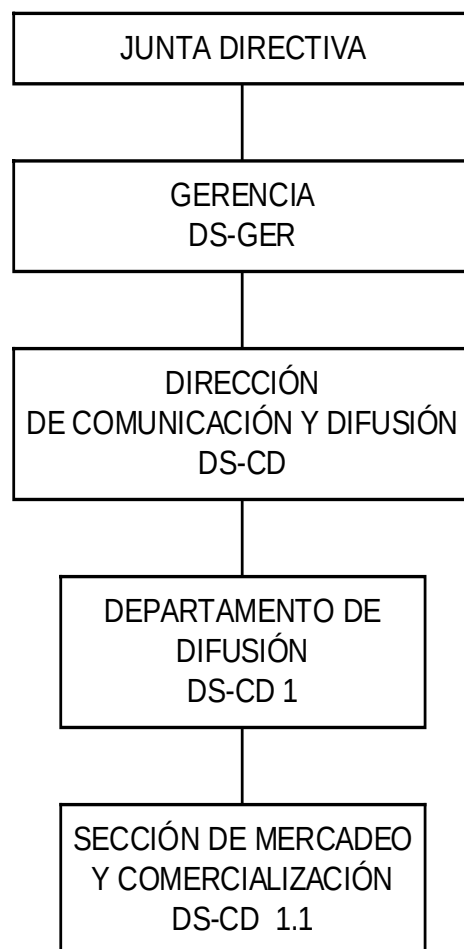
ACRÓNIMOS

BANGUAT	Banco de Guatemala.
CD	Compact Disk (Es el acrónimo en inglés que se refiere a Disco compacto).
ENA	Encuesta Nacional Agropecuaria.
ENCOVI	Encuesta Nacional de Condiciones de Vida.
ENED	Encuesta Nacional de Empleo y Desempleo.
ENSMI	Encuesta Nacional de Salud Materno Infantil.
HBA	Hoja de Balance de Alimentos.
INE	Instituto Nacional de Estadística.
JPG	Joint Photographic Experts Group (Acrónimo en inglés).
NIT	Número de Identificación Tributaria.
PNC	Policía Nacional Civil.
VC	Viático Constancia.

ORGANIGRAMA OFICIAL DEL INE CON NOMENCLATURA



ORGANIGRAMA OFICIAL DEL INE (PARCIAL) CON NOMENCLATURA



RECOPILACIÓN DE LEYES

DECRETO LEY No. 3-85, LEY ORGÁNICA DEL INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA.

Artículo No. 3. Son funciones del INE:

Numeral 6. Recolectar, elaborar y publicar las estadísticas oficiales, salvo las expresamente asignadas a otras entidades o dependencias.

Artículo No. 24. Los funcionarios y empleados públicos, las personas individuales o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras y los residentes o transeúntes, están obligadas a suministrar la información que le sea requerida por autoridad competente que por su naturaleza y finalidad, tengan relación con la formación de estadísticas oficiales.

Artículo 25.- Salvo disposición legal en contrario o autorización expresa concedida por los informantes, los datos que de acuerdo con esta ley obtengan las entidades y dependencias que integran el Sistema Estadístico Nacional son confidenciales, en consecuencia, no hacen fe en juicio, ni pueden utilizarse para fines tributarios, investigaciones judiciales o cualquier otro propósito que no sea de carácter estadístico.

Artículo 26- Sin perjuicio de lo que establecen otras Leyes especiales, los empleados y funcionarios de las entidades y dependencias que integran el Sistema Estadístico Nacional, son responsables de los daños y perjuicios que se causen por los actos u omisiones en que incurran en el ejercicio de sus cargos, con motivo de la aplicación de esta ley.

Incurrirán también en responsabilidad quienes sin estar autorizados divulguen información sobre los asuntos que conozcan por razón de su cargo, o que aprovechen dicha calidad para fines personales en perjuicio del país, de la Institución o de terceros.

Artículo No. 27. Se declara de utilidad y necesidad pública, la realización de los estudios e investigaciones que con fines estadísticos, lleve a cabo el Sistema Estadístico Nacional, de conformidad con las normas de esta ley los convenios internacionales ratificados por Guatemala.

Artículo 38.- Son infracciones graves: La violación a las disposiciones de garantía de confidencialidad, a que se refiere el artículo 25 de esta ley.

ACUERDO NO. 09-2003 CONTRALORÍA GENERAL DE CUENTAS

Numeral 1.10. MANUALES DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS.

La máxima autoridad de cada ente público, debe apoyar y promover la elaboración de manuales de funciones y procedimientos para cada puesto y procesos relativos a las diferentes actividades de la entidad.

Los Jefes, Directores y demás Ejecutivos de cada entidad son responsables de que existan manuales, su divulgación y capacitación al personal, para su adecuada implementación y aplicación de las funciones y actividades asignadas a cada puesto de trabajo.

ACUERDO GUBERNATIVO NO. 526-99 REGLAMENTO DE GASTO DE VIÁTICO DEL INE

Ver anexo No. 23

REGLAMENTO DE LA LEY DE CONTRATACIONES DEL ESTADO

Ver anexo No. 53

ANEXOS

(Ver CD del manual de procesos)

INDICE DE ANEXOS

<u>ANEXO 1</u>	Formato de monitoreo diario de medios escritos
<u>ANEXO 2</u>	Formato de monitoreo de medios escritos con noticia adherida
<u>ANEXO 3</u>	Formato de lista de asistencia de medios a conferencia de prensa
<u>ANEXO 4</u>	Formato y ejemplo de monitoreo especial de medios
<u>ANEXO 5</u>	Oficio de pedido para impresión de afiches
<u>ANEXO 6</u>	Oficio de entrega de afiches impresos
<u>ANEXO 7</u>	Ejemplo de afiche diagramado
<u>ANEXO 8</u>	Ejemplo de cotización recibida por parte de un hotel
<u>ANEXO 9</u>	Ejemplo de invitación a presentación / conferencia
<u>ANEXO 10</u>	Ejemplo de división de invitaciones por zonas de la ciudad (<u>Documentos adjuntos</u>)
<u>ANEXO 11</u>	Formato del check-list utilizado para la realización de la logística de eventos
<u>ANEXO 12</u>	Formato de lista de asistencia a presentación / conferencia
<u>ANEXO 13</u>	Providencia referente a la solicitud de datos estadísticos para la realización de la estadística de la semana
<u>ANEXO 14</u>	Ejemplo de datos estadísticos (cuadro y gráfica) enviados para la realización de la estadística de la semana
<u>ANEXO 15</u>	Ejemplo de correcciones a cuadro y gráfica de datos estadísticos por parte de los Analistas
<u>ANEXO 16</u>	Ejemplo de un boletín de la estadística de la semana
<u>ANEXO 17</u>	Nota de “entrega de documentos”
<u>ANEXO 18</u>	Providencia para solicitar producto para donación
<u>ANEXO 19</u>	Nota de egreso de producto destinado para donación
<u>ANEXO 20</u>	Providencia sobre envío de productos para donación
<u>ANEXO 21</u>	Ejemplo del libro de conocimiento de el departamento de Difusión
<u>ANEXO 22</u>	Providencia solicitando charla / presentación al encargado del INE Escolar
<u>ANEXO 23</u>	Reglamento de viáticos del INE (<u>documentos adjuntos</u>)
<u>ANEXO 24</u>	Formulario viático constancia del INE
<u>ANEXO 25</u>	Informe de actividades realizadas, INE Escolar
<u>ANEXO 26</u>	Reporte de atención de alumnos, INE Escolar
<u>ANEXO 27</u>	Libro de conocimientos de charlas realizadas, INE Escolar
<u>ANEXO 28</u>	Formato de control de visitas usuarios
<u>ANEXO 29</u>	Listado de documentos disponibles en sala de lectura
<u>ANEXO 30</u>	Boletas para impresiones y fotocopias
<u>ANEXO 31</u>	Ejemplo de facturas por concepto de impresiones y fotocopias
<u>ANEXO 32</u>	Reporte de personas atendidas en centro de información zona 1
<u>ANEXO 33</u>	Reporte de personas atendidas en zona 12
<u>ANEXO 34</u>	Formato de personas atendidas telefónicamente
<u>ANEXO 34 a)</u>	Informe mensual de personas atendidas en delegaciones departamentales.
<u>ANEXO 35</u>	Informe mensual de correos electrónicos atendidos
<u>ANEXO 36</u>	Reporte mensual de ventas totales de la zona 12
<u>ANEXO 37</u>	Reporte mensual de ventas totales de la zona 1
<u>ANEXO 38</u>	Reporte mensual de ventas totales de delegaciones departamentales
<u>ANEXO 39</u>	Informe mensual de venta de productos en delegaciones

	departamentales
<u>ANEXO 40</u>	Informe global de ventas mensuales y atención a usuarios en delegaciones departamentales, zona 1 y zona 12
<u>ANEXO 41</u>	Informe anual de ventas y atención a usuarios global
<u>ANEXO 42</u>	Listado de cartografía (<u>documentos adjuntos</u>)
<u>ANEXO 43</u>	Formato de orden de pago
<u>ANEXO 44</u>	Ejemplo de boleta de depósito en el BANGUAT por venta al extranjero
<u>ANEXO 45</u>	Ejemplo de factura por venta en el extranjero
<u>ANEXO 46</u>	Ejemplo de boleta de empresa de distribución de paquetes por envío de producto por venta al extranjero
<u>ANEXO 47</u>	Ejemplo de factura emitida por empresa de distribución de paquetes sobre el envío del producto al extranjero
<u>ANEXO 48</u>	Ejemplo de conversaciones realizadas con el usuario en el extranjero y el encargado (a) de sala de ventas
<u>ANEXO 49</u>	Oficio de parte del Departamento de estadísticas socioeconómicas y ambientales hacia el departamento de difusión por envío de producto para la venta
<u>ANEXO 50</u>	Oficio de parte de la Dirección de Índices y estadísticas continuas hacia el departamento de difusión por envío de producto para la venta
<u>ANEXO 51</u>	Oficio de parte del departamento de difusión por envío de producto a sala de ventas zona 12
<u>ANEXO 52</u>	Oficio de parte del departamento de difusión por envío de producto a centro de documentación e información zona 12
<u>ANEXO 53</u>	Reglamento de la ley de contrataciones del estado (<u>documentos adjuntos</u>)



INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA -INE-

GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Guatemala, Julio 2007

INDICE

	Página
1. PRESENTACIÓN	3
2. OBJETIVO	4
2.1 De la Guía	4
2.2 De los procesos	4
2.3 De los manuales de procesos	4
3. PASOS PRIMORDIALES EN EL DISEÑO DE PROCESOS	4
3.1 Investigación	4
3.2 Análisis	5
3.3 Diseño	6
4. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL INE	7
4.1 Concepto	7
4.2 Funciones	7
5. LINEAMIENTOS BÁSICOS	7
5.1 De presentación o forma	8
5.1.1 Portada	8
5.2 De contenido	8
5.2.1 Índice	8
5.2.2 Introducción	8
5.2.3 Ficha de proceso	8
5.2.4 Matriz para el levantamiento de procesos	10
5.2.4.1 Marginado superior	10
5.2.4.2 Encabezado (header)	10
5.2.4.3 Cuerpo de la matriz	13
5.2.4.4 Numeración de los procedimientos	14
5.2.5 Diagrama de flujo	14
5.2.5 Glosario	16
5.2.6 Acrónimos	18
5.2.7 Informe	17
5.2.8 Justificación en caso de actualización (si aplica)	17
5.2.10 Validación	17
5.2.11 Visto Bueno	18
5.2.12 Anexos	19
6. CONSIDERACIONES FINALES	19
6.1 Responsables de elaborar el manual de procedimientos	19
6.2 Causas que originan su revisión y actualización	19

GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

1. PRESENTACIÓN

La Gerencia, de conformidad con lo que establece el Decreto Ley No. 3-85, artículo 17, numeral 15, Ley Orgánica del Instituto Nacional de Estadística y su Reglamento, es responsable de crear los mecanismos para la elaboración e implementación de procesos y metodologías; de ordenar el cumplimiento de la normalización de los documentos, manuales y de promover el fortalecimiento y desarrollo institucional, por lo que presenta la guía que describe las secciones mínimas que se deben incluir en la documentación de procedimientos. Así mismo se deberá llevar a cabo la revisión y actualización de los manuales de procesos cada vez que se presenten cambios en la normatividad y funcionalidad del INE.

Por lo que se le da cumplimiento a lo establecido en las Normas Generales de Control Interno, emitidas y aprobadas por la Contraloría General de Cuentas mediante el Acuerdo No. 09-2003 en su Numeral 1.10 que literalmente dice: “La máxima autoridad de cada ente público, debe apoyar y promover la elaboración de manuales de funciones y procedimientos para cada puesto y procesos relativos a las diferentes actividades de la entidad. Los jefes, directores y demás ejecutivos de cada entidad son responsables de que existan manuales, su divulgación, capacitación al personal para su adecuada implementación, aplicación de las actividades asignadas a cada puesto de trabajo”.

Con esta guía se pretende la elaboración de manuales de procesos y procedimientos que se constituyan como un instrumento administrativo cuyo fin primordial sea dar a conocer de forma simple y sucesiva la manera en que se desenvuelven las actividades que se han delegado a las distintas áreas y dependencias tanto técnicas como administrativas, además que permitan las consultas en el desarrollo de procedimientos dentro de procesos continuos.

El INE, está enfrentando una etapa de modernización institucional, por lo que es de suma importancia que existan estas herramientas para que contribuyan a la mejora continua de sus procesos, el fortalecimiento institucional y la calificación bajo normas ISO de calidad.

2. OBJETIVO

2.1 De la guía

Estandarizar la elaboración de manuales de procesos y procedimientos que se realizan en las distintas unidades técnicas y administrativas, contribuyendo a la mejora de metodologías, prácticas de elaboración, actualización y levantamiento de procesos en las unidades que se disponga hacerlo, con lo que se evita que exista una asimetría en la presentación y contenido de dichos manuales.

2.2 De los procesos

Hacer una descripción de la metodología y sucesión de actividades que deben realizarse para elaborar un proceso. Esto para tener una claridad y delimitación de cada una de las actividades que se realizan en las unidades técnicas y administrativas de la institución.

2.3 De los manuales de procesos

Integrar los procedimientos institucionales y / o específicos del INE mediante una metodología estandarizada, propia y ordenada que permita el conocimiento de la operativización en cada una de las unidades técnicas y administrativas que integran la institución.

3. PASOS PRIMORDIALES EN EL DISEÑO DE PROCESOS

La tarea de realizar manuales de procedimientos conlleva la elaboración de metodologías mínimas que se estarán usando en el levantamiento de la información. Para lo cual se detallan los pasos mínimos que se usarán para el diseño de dichas herramientas.

3.1 Investigación

- La investigación encaminada a la elaboración de manuales de procedimientos deberá tener imprescindiblemente un plan de investigación que presentará los siguientes pasos:
- Revisión de las unidades responsables, ¿Cómo se conforman?, ¿Cuáles son las fuentes de información que están disponibles?, ¿Qué tipo de estructura organizacional existe?, ¿Qué normas, manuales u otros documentos que sean de utilidad? Además realizar reconocimientos visuales de las áreas, opiniones y descripciones de los que laboran en la unidad.

- El establecimiento de los métodos y mecanismos para la investigación como: la visita guiada, la observación directa, la lectura de documentos, la entrevista abierta o dirigida, entre otras. Se recomienda que en simultáneo se identifiquen las actividades de la unidad técnica o administrativa.
- La elaboración y aplicación de instrumentos que ayuden en la investigación, tales como: encuestas, guías de entrevista u observación; cuestionarios y análisis FODA (si aplica), entre otros, con los que se pueda disponer de la información necesaria para la elaboración del manual.
- El reconocimiento de las normas, atribuciones, procedimientos y actividades básicas y complementarias.
- La identificación de la depuración, actualización, modificación, sistematización ó creación de nuevos procedimientos.

La consolidación de la información se realizará con el fin de facilitar la identificación de las necesidades, análisis de resolución de problemas (de operación o productividad) y jerarquía de secuencias lógicas en las actividades de acuerdo al marco funcional y normativo de las unidades técnicas y administrativas.

3.2 Análisis

La fuente de información para la elaboración del análisis de los procedimientos está compilada en los resultados de la investigación.

El análisis en sí plantea una metodología que persigue identificar, estudiar y diferenciar las partes de un todo (Dirección, unidad responsable, etc.). Esto con el fin de conocer las atribuciones, estructura, procesos, procedimientos, recursos, interacciones, objetivos, metas y resultados.

Para alcanzar dicho análisis se plantean las siguientes tres fases:

1ª. Fase. Un exhaustivo estudio de la situación para conocer el inicio y la evolución de cada unidad técnica o administrativa. Así como su funcionamiento, eficacia y formas en que se llevan a cabo una o varias operaciones. Esto con la finalidad de entender la situación actual y facilitar las acciones de mejoramiento continuo.

2ª. Fase. El análisis de la situación actual de la institución y de las unidades responsables tiene como fin comprender la conformación y relación de atribuciones, objetivos, ordenamiento organizacional, normas, políticas, competencias, procesos, procedimientos, actividades, y operaciones dentro de las unidades. Paralelamente es importante conocer la situación que impera en cuanto a control, asignaciones de trabajo, comunicación, coordinación y las relaciones funcionales del personal.

3ª. Fase. El examen de la información se hace mediante indagaciones respecto a los siguientes temas:

- ¿Qué actividades más importantes (macroprocesos) se llevan a cabo en su unidad? Respecto a la naturaleza y los fines de la función de la que se derivan las actividades sujetas a documentar en los procesos y procedimientos,
- ¿Para qué? Objetivo de las actividades y de las consecuencias de la ejecución.
- ¿Quiénes? Detalle de las unidades o puestos responsables de la ejecución de las actividades.
- ¿Cómo se realiza? Desglose del método con que se trabaja y de la utilización de instrumentos, equipos, espacios y materiales, para alcanzar los objetivos de una acción.
- ¿Cuándo se realiza? Cuantificación de tiempos en la ejecución y obtención de resultados dentro de las actividades.
- ¿Dónde se realiza? Referencia del lugar tanto de la unidad responsable y puestos de trabajo.
- ¿Con qué se realiza? Indicación de los insumos, equipo y otros medios usados para la operación y consecución de los resultados.
- ¿Cuáles son sus principales resultados? Indicación de los principales productos.
- ¿Quiénes son sus usuarios? Descripción de las personas que reciben el servicio prestado o se benefician del mismo.
- ¿Cómo considera el desempeño de su unidad? ¿Por qué? Especificar si se considera bueno, malo, regular. Y explicar los motivos que impulsan el desempeño descrito.

3.3 Diseño

Son los métodos y técnicas que permiten interpretar en forma cronológica las actividades y procedimientos.

4. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL INE

4.1 Concepto

Es un documento de apoyo y consulta integrado por procesos y procedimientos de carácter técnico y administrativo debidamente estructurados. Con el fin de sustentar el funcionamiento y la prestación de los servicios de las distintas unidades que integran la institución.

4.2 Funciones

Este documento tiene las siguientes funciones:

- Constituir una fuente formal y permanente de información y orientación sobre la manera de ejecutar un trabajo determinado.
- Documentar procedimientos e interrelaciones entre secciones técnicas y administrativas permitiendo una adecuada visualización integral del que hacer institucional.
- Presentar una visión integral de como opera una unidad responsable.
- Apoyar la continuidad de la ejecución de actividades técnicas o administrativas públicas independientemente de que cambien los responsables del mismo.
- Servir como mecanismo de inducción y orientación para el personal de nuevo ingreso en una unidad técnica y administrativa para facilitar su incorporación.
- Ser uno de los insumos principales para la revisión, simplificación y mejora de los procesos.
- Facilitar a los niveles gerenciales la supervisión del trabajo mediante la supervisión y verificación del cumplimiento de las tareas y/o productos delegados.

5. LINEAMIENTOS BÁSICOS

Todo proceso que se realice dentro de la Institución debe ser documentado velando su apego a los lineamientos mínimos establecidos en la presente guía. Esto con el fin de mantener la normalización de los documentos que se elaboran en la institución.

En este apartado se mencionan los principales elementos estandarizados que han de aplicarse a los manuales de procesos. Los cuales se describen a continuación.

5.1 De presentación o forma

5.1.1 Portada

Se refiere a la portada o carátula del manual de procedimientos que ha de contener:

- Logotipo de la institución de acuerdo al manual de identidad. (Centrado), en la parte superior de la hoja.
- Nombre de la institución (Arial 20, negrita, centrado y todo en mayúsculas)
- Nombre y código¹ de la dirección. (Arial 18, negrita, centrado y todo en mayúscula)
- Fundamentación legal (Arial 12, negrita, mayúsculas, justificado). La palabra “**FUNDAMENTACIÓN LEGAL**” se escribirá centrada, con tipo de letra Arial Black 14, todo en mayúscula)
- Lugar y fecha de elaboración (Arial 12, negrita, con inicial mayúscula).

5.2 De contenido

5.2.1 Índice

Aquí se enumeran los elementos del contenido del manual, así como el número de página correspondiente. La palabra índice deberá escribirse al centro, con letra Arial 14, con negrita; y el listado de elementos que lo integran deberá aparecer a la izquierda, escritos con letra inicial mayúscula y a su derecha el número de página de acuerdo al orden en que aparecen en el referido documento, con letra Arial 12.

5.2.2 Introducción

En este punto se contempla la presentación del documento, su objetivo, así como su utilidad. El formato para la presentación del mismo será en orientación vertical. La palabra “introducción” se escribirá en Arial 14, todo en mayúscula, centrado, con negrita. El contenido se redactará con letra inicial mayúscula al inicio de cada oración, Arial 12 a espacio sencillo.

5.2.3 Ficha de proceso

La ficha de proceso es un resumen de todos los procedimientos que comprende un proceso específico. En ella se pueden visualizar todos los insumos que ingresan a un determinado procedimiento y sus productos resultantes después de su realización. Se deberá elaborar una ficha por cada proceso documentado. Ver ejemplo a continuación:

¹ Los códigos pueden consultarse en el anexo No. 1 titulado “Organigrama Oficial del INE con nomenclatura”.

MANUAL DE PROCESOS

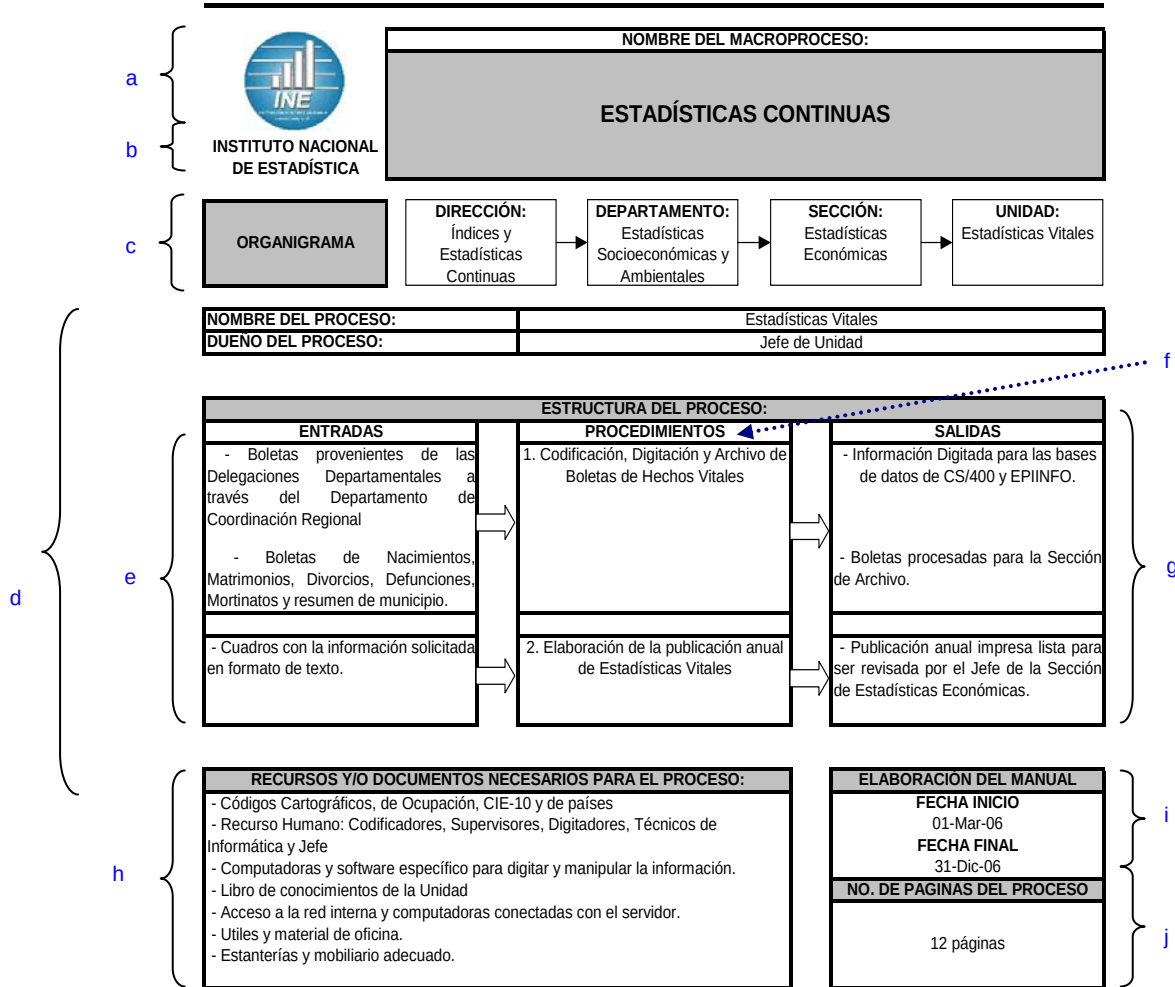


Fig. 1

Se deben considerar los siguientes lineamientos:

- Logotipo de la institución de acuerdo al manual de identidad en la parte superior izquierda de la hoja. (Fig. 1. a)
- Nombre de la institución con letra Arial 10, negrita, centrado y todo en mayúsculas. (Fig. 1. b)
- La narrativa y títulos de la descripción del organigrama deberá escribirse con letra Arial 10, centrada con alineación del texto vertical superior. (Fig. 1c)
- Títulos con letra Arial 10, negrita, centrado y sombreada dentro de la celda. Narrativa del contenido con letra Arial 10 con alineación del texto vertical superior y horizontal izquierda. (Fig. 1 d)
- Las entradas son todos los insumos, servicios, documentos y/o información que ingresa directa o indirectamente a los procedimientos. (Fig. 1 e)
- Los procedimientos es el conjunto de actividades que generan valor agregado y servicio al proceso en general. (Fig. 1. f)

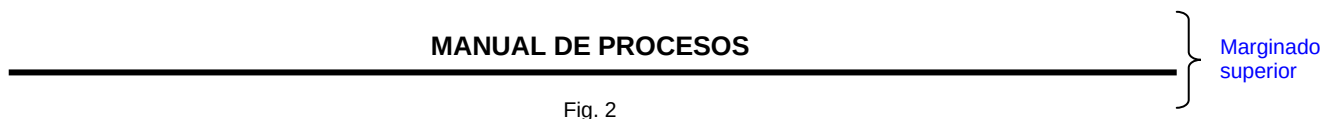
- Las salidas son los productos, servicios, documentos (finales o preliminares) y/o información que se obtienen directamente de los procedimientos. (Fig. 1. g)
- Los recursos y/o documentos son parte de los insumos necesarios para el inicio, procesamiento y agilización de los procesos. (Fig. 1. h)
- En “elaboración del manual” se colocará la fecha de inicio y final. (Fig. 1. i)
- En “No. de páginas del proceso” se escribirá la cantidad total de páginas que conforman cada proceso incluyendo matrices y flujogramas. (Fig. 1. j)

5.2.4 Matriz para el levantamiento de procesos

Este apartado enuncia lo relacionado con todos los procesos que se van a describir en el manual, se recomienda que se redacten de forma sencilla, sintetizada, de tal manera que expresen la esencia del servicio. Se han de considerar la inclusión de los puntos siguientes:

5.2.4.1 Marginado superior

Se escribirá “**MANUAL DE PROCESOS**”, el cual debe aparecer en la parte superior centrado, en letra mayúscula, con negrita, Arial 14. Línea divisora, la cual debe aparecer debajo de la frase enunciada anteriormente. El grosor de la línea debe ser 2 pt. (Ver Fig. 2)



5.2.4.2 Encabezado

A continuación se muestra un ejemplo del encabezado (Fig. 3) que irá en la primera página de cada matriz de procedimiento. Todos los puntos van con letra Arial 10 y centrado dentro de la celda. El único que no va centrado es la descripción del objetivo del procedimiento, ira justificado.

Encabezado

 INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA	NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO HUMANO					
No. DE PASOS: 32	CÓDIGO: SAF 1.1.1	ALCANCE <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">INICIA:</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">TERMINA:</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Departamento de Recursos humanos</td> <td style="text-align: center;">Gerencia</td> </tr> </table>	INICIA:	TERMINA:	Departamento de Recursos humanos	Gerencia
INICIA:	TERMINA:					
Departamento de Recursos humanos	Gerencia					
DEPARTAMENTO Y/O SECCIÓN: Departamento de Recursos Humanos, Sección de Personal		DIRECCIÓN: Administrativa				
Procedimiento No. 1: Reclutamiento y Selección de personal de los renglones presupuestarios 011, 022 y/o 029						
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO						
Describir las actividades que se realizan para el reclutamiento y selección del personal que ingresa al INE bajo los renglones presupuestarios del Estado 011, 022 y/o 029.						

Página 01 - V01 - SAF 1.1.1

Logotipo

Únicamente en la primera hoja de la matriz se colocará el logotipo del INE (de acuerdo al manual de identidad de la institución) y debajo, el nombre de la institución (Arial 14, centrado, negrita, mayúscula).

Nombre del proceso

Con este se identifica el nombre del proceso actual que refleje y englobe las actividades que lo conforman. (Arial 14, negrita, centrado, todo mayúscula)

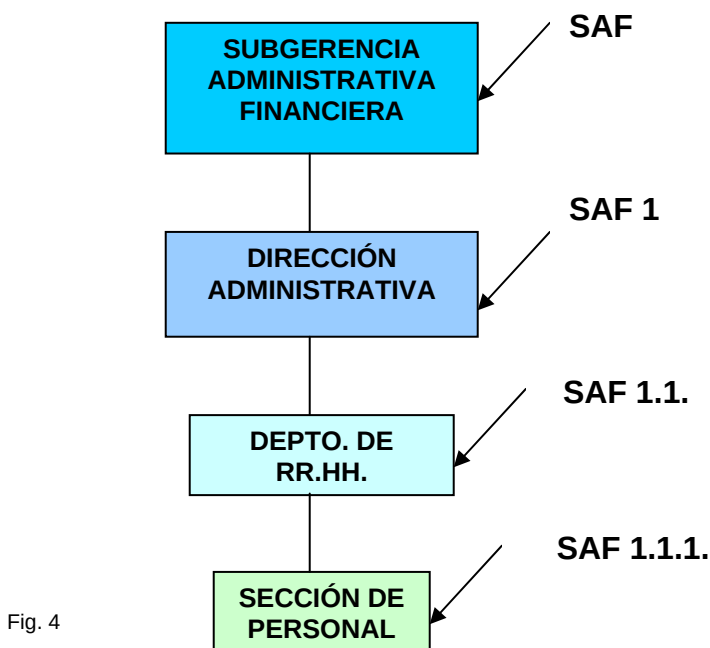
Número de pasos

El título deberá ir con letra Arial 10 negrita y mayúscula. "No. DE PASOS". Y ha de indicar la totalidad de las actividades desde su inicio hasta la finalización (Arial 10, centrado).

Nomenclatura

La nomenclatura del proceso deberá integrarse por el código de la subgerencia, código de la dirección y número de departamento y/o sección de acuerdo al organigrama institucional (Arial 10, negrita, todo mayúscula). Ver Fig. 4.

En el caso que existan unidades de trabajo o proyectos que no aparezcan dentro del organigrama se deberá extender el código asignando un número a cada una de las unidades o proyecto donde se realizan los procedimientos.



Alcance

Permite conocer en qué dirección, departamento, sección etc. inicia un procedimiento y en dónde termina. (Arial 10, negrita, inicial mayúscula).

Nombre del procedimiento

Muestra el nombre del procedimiento dado que englobe las actividades en la que se compone. Así mismo será importante diferenciar los procedimientos colocando el número correspondiente además del nombre de cada uno de ellos. (Arial 10, negrita, centrado, con inicial mayúscula).

Objetivo del procedimiento

En este apartado se debe incluir los propósitos fundamentales del proceso que debido a la particularidad del mismo se hace necesario especificar, este debe ser claro y conciso. (Arial 10, negrita, inicial mayúscula, justificado).

Marginado Inferior

En el lado inferior derecho de las hojas del manual, aparecerá una nomenclatura que relaciona el número de página, la versión del manual y el código.

5.2.4.3 Cuerpo de la matriz

Para la redacción de los procesos se debe utilizar la herramienta Word ® Microsoft, tipo de letra Arial 10, a renglón cerrado, orientación vertical y los márgenes del documento de acuerdo a los formatos adjuntos en esta guía.

Denominación de la actividad

Se señala brevemente cuál es la actividad. (Arial 10, inicial mayúscula, verticalmente centrado y alineado a la izquierda).

Nombre de la unidad ejecutora del procedimiento

En este apartado se pretende dejar constancia del nombre de la unidad que es parte activa del proceso. (Arial 10, negrita, inicial mayúscula, verticalmente centrado y alineado a la izquierda).

Cargo del responsable del procedimiento

Se considera importante dejar plasmado el nombre del puesto de quien realiza una actividad en determinado procedimiento, ya que de esta manera se delimitan responsabilidades evitando la inadecuada y equivocada distribución del trabajo. (Arial 10, negrita, inicial mayúscula, centrado).

Descripción de la actividad

En este apartado se deben detallar secuencialmente las actividades que se realizan de una forma sencilla y amigable al usuario. (Arial 10, negrita, inicial mayúscula, justificado). En la descripción también debe hacerse referencia sobre algún anexo, norma o lineamiento que apoye o justifique la información que se está dando en determinado paso.

Tiempo

A cada paso se le colocará el tiempo estimado que toma realizarlo, se puede colocar en minutos, horas, días, meses etc. Además si dentro del paso existen sub-pasos se debe colocar el tiempo de cada uno de estos.

Normas y / o lineamientos

Se deben incluir en los casos que aplique el conjunto de reglas o parámetros de decisión que se deben observar durante el desarrollo de las tareas o actividades del proceso. Así mismo se deberán mencionar las bases legales que apoyan dicha norma. Se identificarán en cada descripción de la actividad dentro de paréntesis con la frase “(Ver normas y lineamientos)”. Las normas y / o lineamientos deberán aparecer al final de cada procedimiento y sus subprocedimientos y deberán indicar a que paso o sub-paso hacen referencia. (Arial 10, inicial mayúscula, justificado).

5.2.4.4 Numeración de procedimientos

La numeración para los procedimientos será en un orden correlativo de 1 a n.... de acuerdo a cada proceso. Por ejemplo los procedimientos que integran el proceso No. 1 deberán llevar un orden correlativo, cuando se trabajan los procedimientos del proceso No. 2 deberá iniciar de nuevo la numeración del 1 al n....

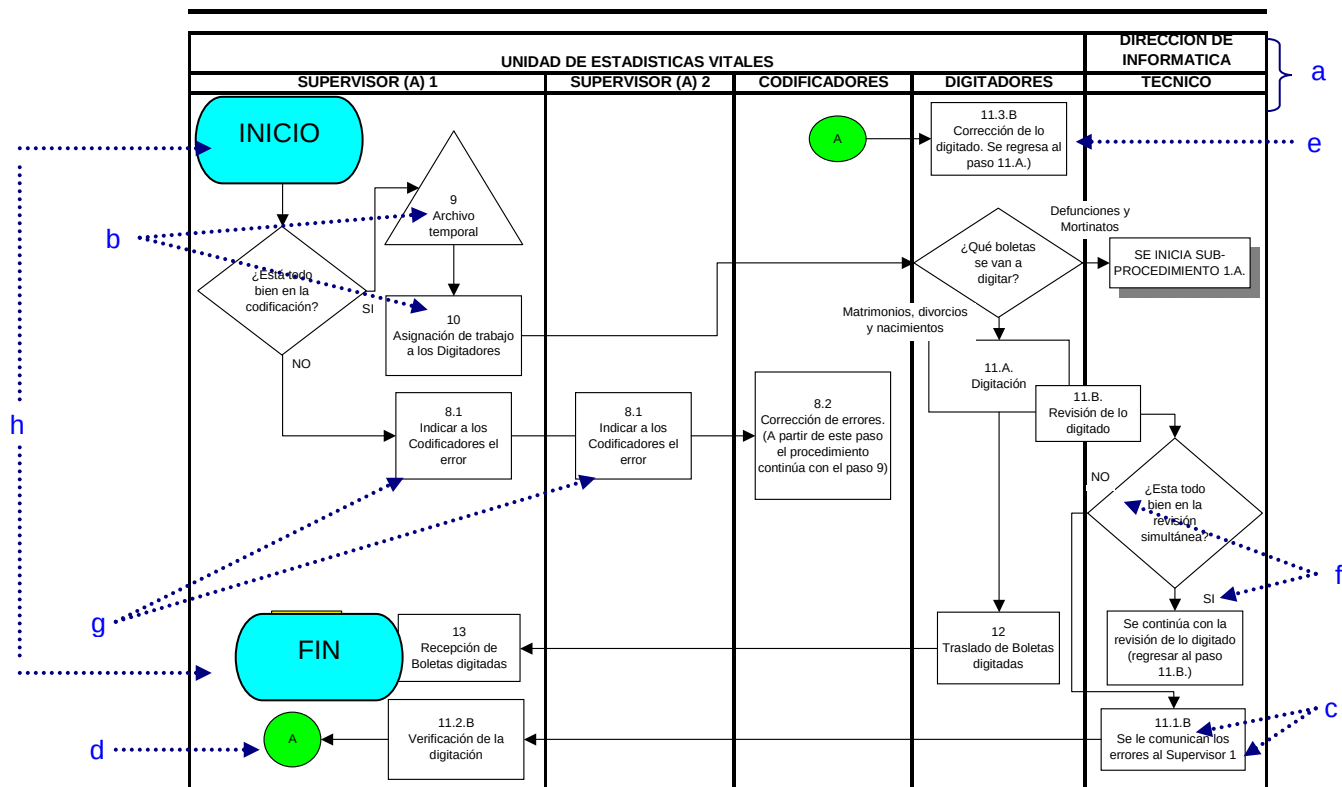
5.2.5 Diagrama de flujo

Es la representación gráfica con secuencia lógica de los pasos interrelacionados, que se realizan en un procedimiento. Se deben considerar los siguientes lineamientos:

- Se elaborará el flujograma en base al formato predeterminado. (Ver Fig. 5)
- Para el flujograma se escogió el formato horizontal ya que en él, la secuencia de las operaciones va de izquierda a derecha en forma descendente, siendo funcional.
- El flujograma refleja quién es el responsable de ejecutar cada actividad así como la unidad ejecutora de la misma. (Fig. 5. a)
- Se diagramará en hojas de Excel ® Microsoft, con simbología ANSI², utilizando la herramienta denominada “autoformas”. (Ver Fig. 6)
- Los símbolos, deben ir apareciendo en un orden lógico y congruente al desarrollo de las actividades del proceso. (Fig. 5. b)
- Dentro de cada símbolo del flujograma se colocará el número de actividad y el nombre de cada actividad con letra Arial 8, centrado. (Fig.5. c)

² ANSI: American National Standard Institute. Se determinó utilizar esta simbología debido su facilidad de interpretación además de adaptarse a las normas ISO 9000.

MANUAL DE PROCESOS



Página 06 - V01 - ST 1.1.1.1

Fig. 5

- Para una mejor comprensión visual, los símbolos de inicio y fin se identifican con color celeste, los conectores de página con color amarillo; los conectores de pasos A con color verde, los conectores de paso B con color anaranjado y conectores de paso C color rojo y así sucesivamente cada conector con diferente letra dentro de un mismo procedimiento se aplicaría un color distinto. (Fig. 5. d)
- No se puede conectar un subpaso con un paso, si se presenta dicha situación se debe hacer una referencia dentro del símbolo indicando que el subpaso regresa o continúa en un determinado paso. (Fig. 5. e)
- En el símbolo de decisión (rombo), la alternativa SI siempre se colocará del lado derecho o abajo del rombo y la alternativa NO siempre se colocará del lado izquierdo o abajo. (Fig. 5. f)
- Cuando es un paso compartido entre dos personas ambos tendrán la misma secuencia de pasos en el flujograma. (Fig. 5. g)
- Las palabras "inicio y fin" siempre se colocarán todas en mayúscula. (Fig. 5 h)

SÍMBOLOS³ DE LA NORMA ANSI PARA ELABORAR DIAGRAMAS DE FLUJO (Diagramación administrativa)

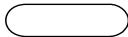
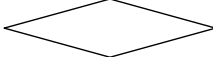
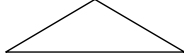
SÍMBOLO	REPRESENTA
	Inicio o término. Indica el principio o el fin del flujo, puede ser acción o lugar, además se usa para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	Actividad. Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.
	Documento. Representa un documento en general que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Decisión o alternativa. Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más alternativas.
	Archivo. Indica que se guarda un documento en forma temporal.
	Archivo. Indica que se guarda un documento en forma permanente.
	Conector de página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.
	Conector. Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.
	Traslado, envío y conexión de un paso a otro: Representa la acción de remitir algún documento u objeto, asimismo se utiliza para dar secuencia de un paso a otro.
	Paso compartido: Esta línea se utiliza para indicar que dos personas hacen la misma actividad.
	Subprocedimiento: El cuadro sombreado indica que de ese paso se deriva un subprocedimiento.

Fig. 6

5.2.6 Glosario

Se deberá incluir un glosario que de a conocer la relación de términos con definiciones técnicas que se utilizan para orientar la comprensión de un texto. El formato para la presentación del mismo será en orientación portrait (vertical), la palabra “glosario” estará redactada en letra Arial 14, con negrita, centrada y todo en mayúscula. Dentro del contenido, al lado izquierdo aparecerá el listado de términos (Arial 10 con negrita) y a su derecha el respectivo significado (Arial 10), con el cual se debe relacionar. Todo en orden alfabético.

³ El símbolo que representa los conectores (círculo), puede utilizarse de dos maneras, una de ellas para conectar una fila de símbolos que finalizó con otra que va a iniciar en la misma hoja, también puede utilizarse para unir dos actividades que derivan en un mismo paso.

5.2.7 Acrónimos

En este apartado se establece el significado de las diferentes siglas que aparecen en el documento. El formato para la presentación del mismo será en orientación portrait (vertical), se redactará la palabra “acrónimos”, en letra Arial 14, centrado, todo en mayúscula, con negrita.

Dentro del contenido, al lado izquierdo aparecerá el listado de siglas (Arial 10) y a su derecha el desglose de dichas siglas (Arial 10). Todo en orden alfabético.

5.2.8 Informe

Al finalizar el levantamiento de determinado procedimiento, los responsables deberán presentar un informe que de a conocer el desarrollo de dicha actividad, los actores involucrados, el tiempo, el área (Dirección, Departamento, Sección etc.) proporcionando una descripción totalmente detallada. El formato para la presentación del mismo será en orientación vertical, se colocará la palabra “informe final”, en letras mayúsculas, Garamond 25, centrada y con negrita. El contenido del informe estará redactado con inicial mayúscula al inicio de cada oración, Arial 10 e interlineado de 1.5 puntos.

5.2.9 Justificación en caso de actualización (Si aplica)

Únicamente en caso de realizar una o varias actualizaciones al momento de hacer la validación del proceso, se hará necesario explicar los motivos de dicha actualización. El formato para la presentación del mismo será en orientación horizontal, se colocará la palabra “Justificación de Actualización”, en letras mayúsculas, Arial 14 con negrita. El contenido de este documento estará redactado con inicial mayúscula al inicio de cada oración, Arial 12, espacio sencillo.

5.2.10 Validación

En este apartado se identifican a las personas que intervienen como responsables principales en el levantamiento, relato, revisión y validación de los procedimientos. Se dejará constancia de su nombre, puesto, unidad, firma y cuando sea necesario el sello. La redacción será en Arial 10, los títulos con negrita y en mayúscula y el resto en minúscula. Ver la figura 7 como ejemplo del formato de validación.

VALIDACION DEL PROCEDIMIENTO: "7. SOLICITUD DE PERMISOS LABORALES"

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Proceso Levantado por:	NOMBRE	PUESTO	DIRECCIÓN	FIRMA
	Francisco Vallejo Bolaños	Técnico en Modernización Institucional	Planificación	
Supervisado por :	NOMBRE	PUESTO	DIRECCIÓN	FIRMA
	Ing. Jaime Aguilar	Asesor de Modernización Institucional	Planificación	
Relator (es) :	NOMBRE	PUESTO	DIRECCIÓN	FIRMA
	Srita. Claudia Patricia Veliz	Encargada de Asistencias	Administrativa	
Validado por :	NOMBRE	PUESTO	DIRECCIÓN	FIRMA
	Lic. Sergio Guerra	Jefe de Sección de Personal	Administrativa	

Fig. 7

5.2.11 Visto Bueno

El visto bueno es un formato realizado en Word que tiene como objetivo la aprobación del manual de procesos por parte de las autoridades del INE. Este se deberá realizar incluyendo los siguientes aspectos:

- Nombre, puesto, departamento, firma de visto bueno y sello de la máxima autoridad de la Dirección en dónde se esté haciendo el levantamiento, en su defecto un suplente).
- Nombre, puesto, departamento, firma de visto bueno y sello del Director de Planificación, en su defecto un suplente).
- Nombre, puesto, departamento, firma de visto bueno y sello del Gerente del INE, en su defecto un suplente).
- Nombre, puesto, departamento, firma de visto bueno y sello de los subgerentes técnico o administrativo, en su defecto un suplente).

5.2.12 Anexos

Se deben incorporar todos aquellos elementos que se hayan producido o generado interna o externamente a la organización del INE, que regulan o controlan su accionar. Con ello se pretende que el usuario tenga todos los elementos necesarios para realizar el procedimiento en mención. Por ejemplo, manuales, folletos, material de consulta, normas, leyes etc.

Todos los anexos deberán incluirse únicamente de forma electrónica en un documento de Word que contenga al inicio un índice general, desde el cual se podrá acceder por medio de hipervínculos.

6. CONSIDERACIONES FINALES

6.1 Responsables de elaborar y actualizar el manual de procesos

Están obligados a elaborar y mantener actualizado el manual de procesos el Gerente del INE, los Subgerentes, Directores y Jefes de cada una de las unidades técnicas y administrativas, así mismo, tendrán la responsabilidad de su divulgación y capacitación al resto de colaboradores, para la implementación de los mismos.

Cada unidad técnica o administrativa, deberá actualizar sus respectivos manuales en la medida que se presenten modificaciones relevantes en sus contenidos, pero previo a dicha actividad deberá justificar las modificaciones al documento y obtener el visto bueno de la Dirección de Planificación.

El Manual se procesará y se remitirá a la Dirección de Planificación para su revisión, en archivo magnético utilizando el paquete Word ® Microsoft.

6.2 Causas que originan su revisión y actualización

La necesidad de revisar y actualizar los manuales de procesos surge al modificarse las tareas al interior de las direcciones y unidades técnicas y administrativas que son resultado de la reestructuración y reclasificación de puestos que surtió efectos a partir del 11 de diciembre del año 2004 en el INE. En ese sentido, estarán obligadas las direcciones y unidades técnicas y administrativas a mantenerlos actualizados, conforme a las bases y los lineamientos vigentes.

Así mismo, se dará prioridad a la creación, revisión, y actualización de aquellos procesos que sirvan para atender acciones relacionadas directamente con el usuario o la comunidad. La presencia de los manuales actualizados, es sinónimo de que la unidad responsable posee:

- Una fuente cualitativa de información formal y permanente para la toma de decisiones en la planeación y en el desarrollo de funciones, actividades y procedimientos.
- Las bases, los lineamientos, mecanismos e instrumentos para orientar y agilizar la ejecución de las actividades. El conocimiento de la secuencia, interacción o conexión entre funciones, actividades, procedimientos, sistemas, unidades responsables y usuarios.
- Un respaldo, ante las auditorías que realiza la Contraloría General de Cuentas y la Auditoría Interna del INE.