



*Instituto Nacional de Estadística
Guatemala*

MANUAL DE PROCESOS DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN DS-CD (VERSIÓN 2)

FUNDAMENTACIÓN LEGAL:

ACUERDO No. 09-2003 CONTRALORÍA GENERAL DE CUENTAS,
APROBACIÓN DE NORMAS GENERALES DE CONTROL INTERNO,
NUMERAL 1.10. MANUALES DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

NUEVA GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, JUNIO 2018



RESOLUCIÓN No. 110-2018
EL GERENTE DEL INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA -INE-

CONSIDERANDO:

Que el Instituto Nacional de Estadística –INE–, es una institución con carácter de entidad estatal, descentralizada, semiautónoma, con personalidad jurídica, patrimonio propio y plena capacidad para adquirir derechos y obligaciones que tiendan al desarrollo de sus fines.

CONSIDERANDO:

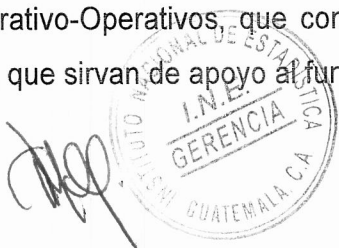
Que es indispensable implementar, actualizar, diseñar y ejecutar la Política Estadística Nacional, para recopilar, producir, analizar y difundir estadísticas confiables, oportunas, transparentes y eficientes, cumpliendo así con el objetivo principal del Instituto Nacional de Estadística y ser una organización técnica, rectora del Sistema Estadístico Nacional, reconocida nacional e internacionalmente por la confiabilidad, oportunidad, transparencia y eficiencia de la información estadística que recopila, produce, analiza y difunde, para facilitar la correcta toma de decisiones.

CONSIDERANDO:

Que las actualizaciones realizadas al Manual de Procesos de la Dirección de Comunicación y Difusión DS-CD (Versión 2), fueron debidamente revisadas y aprobadas en la versión que se presenta, por las Direcciones respectivas, incluyendo la Gerencia de la Institución, por lo que procede su implementación.

CONSIDERANDO:

Que la Honorable Junta Directiva en acta número JD-20/2013 de la sesión celebrada el veinticuatro de julio del dos mil trece, en la cual en su punto segundo se dictó la resolución número JD-17/20/2013 por medio de la cual se otorga la autorización dentro de las funciones del Gerente del INE, para la aprobación y modificación de Manuales Administrativo-Operativos, que contengan los mecanismos y procedimientos de procesos internos, que sirvan de apoyo al funcionamiento Administrativo y Técnico de la Institución.



POR TANTO:



Con fundamento en los Considerandos y en ejercicio de las atribuciones que le confiere el artículo 17 numeral 15 de la Ley Orgánica del Instituto Nacional de Estadística y la resolución de la Honorable Junta Directiva número JD-17/20/2013, tomada en la sesión celebrada el día veinticuatro de julio del dos mil trece.

RESUELVE:

Artículo 1º. Aprobar la actualización del **MANUAL DE PROCESOS DE LA DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN DS-CD (VERSIÓN 2)** del **INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA**.

Artículo 2º. Instruir a la Dirección de Comunicación y Difusión, para que proceda a socializar dicho manual a todo el personal de la Dirección así como velar por su debida aplicación.

Artículo 3º. La presente resolución tendrá vigencia inmediata.

Artículo 4º. Pase a la Dirección de Comunicación y Difusión, para que se inicie la implementación del manual actualizado.

Artículo 5º. Se instruye a la Dirección de Planificación para que envíe vía electrónica a todas la Direcciones copia del presente manual para que este sea socializado.

Dado en la Ciudad de Guatemala, en el Despacho del Señor Gerente, a los dos días del mes de julio del año dos mil dieciocho.

NOTIFIQUESE A: Gerencia, Subgerencia Administrativa-Financiera, Subgerencia Técnica, Direcciones, Auditoría Interna, y Archivo.




Lic. Néstor Mauricio Guerra Morales
Gerente -INE-


MANUAL DE PROCESOS
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

VISTO BUENO

NOMBRE	PUESTO	DIRECCIÓN	FIRMA Y SELLO
--------	--------	-----------	---------------

LIC. NÉSTOR MAURICIO GUERRA MORALES	GERENTE	DESPACHO SUPERIOR	
LICDA. CELIA DE LEON SANDOVAL	DIRECTORA EN FUNCIONES	COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN	

REVISADO POR

ING. MARCIAL CORADO RECINOS	DIRECTOR	PLANIFICACIÓN	
--------------------------------	----------	---------------	---

NUEVA GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, JUNIO 2018

**MANUAL DE PROCESOS
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA**

ÍNDICE

Manual de Procesos de la Dirección de Comunicación y Difusión

Contenido	Página
INTRODUCCIÓN	1
MACROPROCESO: Comunicación, difusión y mercadeo de información estadística	3
MAPA: Macroproceso, procesos y procedimientos	5
COMUNICACIÓN, DIFUSIÓN Y MERCADEO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	7
PROCESO No. 1: COMUNICACIÓN	9
Ficha Técnica de Comunicación	11
Procedimiento No. 1: Comunicación interna	12
Procedimiento No. 2: Comunicación externa	17
Procedimiento No. 3: Monitoreo de información en la pagina Web del INE	21
Procedimiento No. 4: Actualización del Manual de Identidad	25
Procedimiento No. 5: Edición y diagramación de documentos oficiales	29
PROCESO No. 2: DIFUSIÓN	33
Ficha Técnica de Difusión	35
Procedimiento No. 1: Logística de eventos institucionales	36
Procedimiento No. 2: Donaciones de productos estadísticos	42
Procedimiento No. 3: Atención a los usuarios del INE	44
Procedimiento No. 4: Acceso a información pública	48
Procedimiento No. 5: Base de datos sobre la Boleta de Opinión	52
PROCESO No. 3: MERCADEO	55
Ficha Técnica de Mercadeo	57
Procedimiento No. 1: Monitoreo de medios escritos	58

**MANUAL DE PROCESOS
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA**

Contenido	Página
Procedimiento No. 2: INE educativo	62
Procedimiento No. 3: Venta de publicaciones y servicios	66
Procedimiento No. 4: Venta de información estadística al exterior	74
Procedimiento No. 5: Descargo de tarjetas kardex y control de inventario	78
DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS	81
Glosario	83
Acrónimos y Abreviaturas	91
Organigrama oficial del INE con nomenclatura	92
Organigrama Oficial Parcial de la Dirección de Comunicación y Difusión	93
Decretos, Acuerdos, Reglamentos y Resoluciones	94

MANUAL DE PROCESOS INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

INTRODUCCIÓN

En toda institución es fundamental la buena comunicación que permita dar una sensación de unidad y transparencia, tanto a nivel interno como externo. La comunicación interna va dirigida a los trabajadores, que trata de motivarlos y de implicarlos en la buena marcha de la institución. Y la comunicación externa es la que engloba el envío de las noticias de actualidad sobre la institución a la población en general, siendo algunas: las presentaciones de Censos y Encuestas, actos, celebraciones, etc.

Adicionalmente se tiene el marco jurídico y político del INE, basado en su Ley Orgánica, Decreto Ley 3-85, Artículo 3, Inciso 9 "Promover y supervisar la aplicación uniforme de métodos, procedimientos, definiciones, clasificaciones y normas técnicas, para la ejecución de los programas estadísticos"; y el Acuerdo No. 09-2003 de la Contraloría General de Cuentas, Numeral 1.10. "Manual 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 proceso relativos a las actividades de la entidad. Los jefes, directores y demás ejecutivos 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".

Por lo tanto y con base a lo anteriormente descrito, el presente Manual de Procesos se instituye como una importante herramienta administrativa y técnica de aplicación y consulta, en mejora de las buenas prácticas de calidad aplicadas a la Comunicación, Difusión y Mercadeo de información estadística, con observancia en la normativa legal y técnica vigente, que tiene como propósito mantener actualizados los procesos y procedimientos con énfasis en la eficiencia y eficacia.

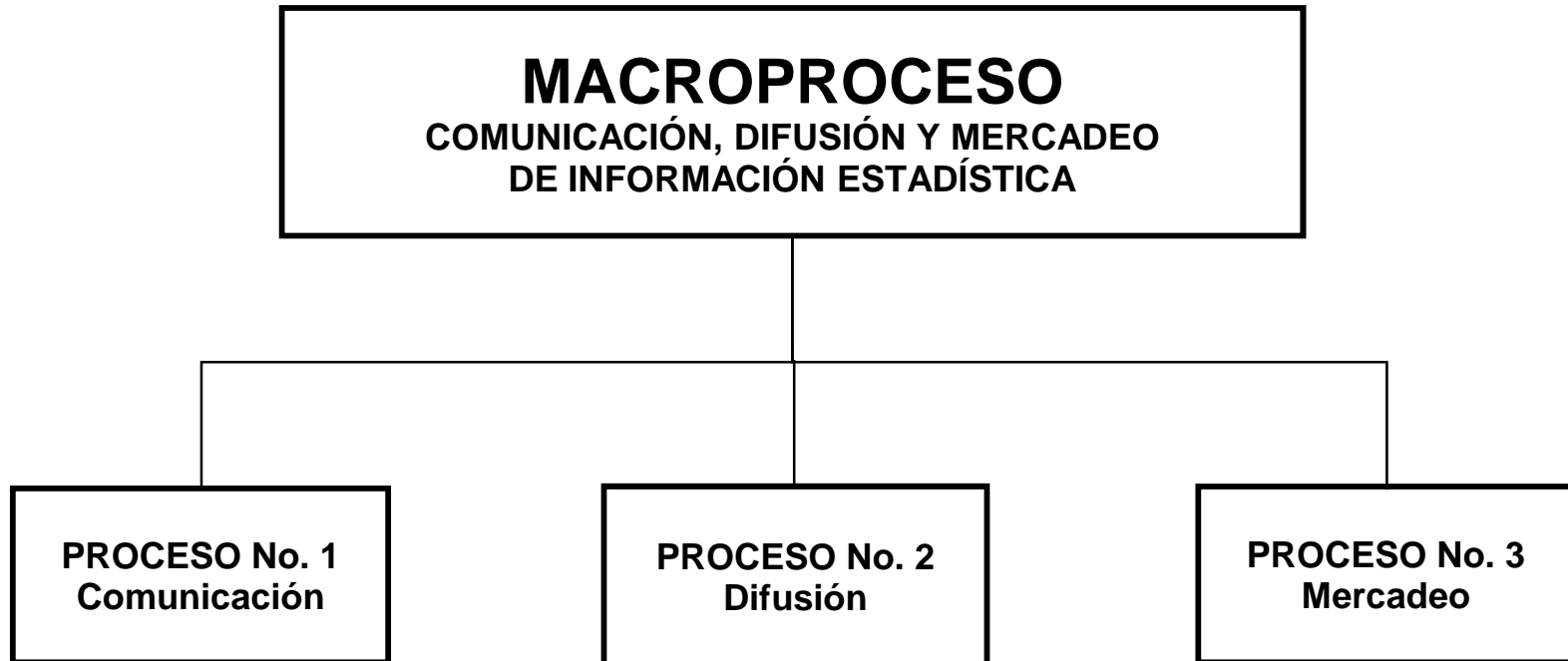
El Equipo Técnico de Procesos de la Dirección de Planificación revisó, corrigió y estandarizó los procesos de la Dirección de Comunicación y Difusión para su oficialización, definidos en un macroproceso, tres procesos y quince procedimientos, los cuales muestran el quehacer del área de Comunicación, Difusión y Mercadeo de información estadística, integrados en un documento de consulta, inducción y apoyo a las actividades que se desarrollan diariamente en la Institución.

La presente actualización del Manual en su segunda versión, se enmarca principalmente en los cambios tecnológicos suscitados en los últimos años, convirtiendo en obsoletos algunos procedimientos y surgiendo nuevas formas de hacer las cosas, así como la aplicación de la Ley de Acceso a la Información Pública (Decreto 57-2008).

Finalmente es de destacar que gracias al profesionalismo y responsabilidad de los involucrados, se logró la actualización del presente Manual de Procesos de la Dirección de Comunicación y Difusión que a continuación se da a conocer.

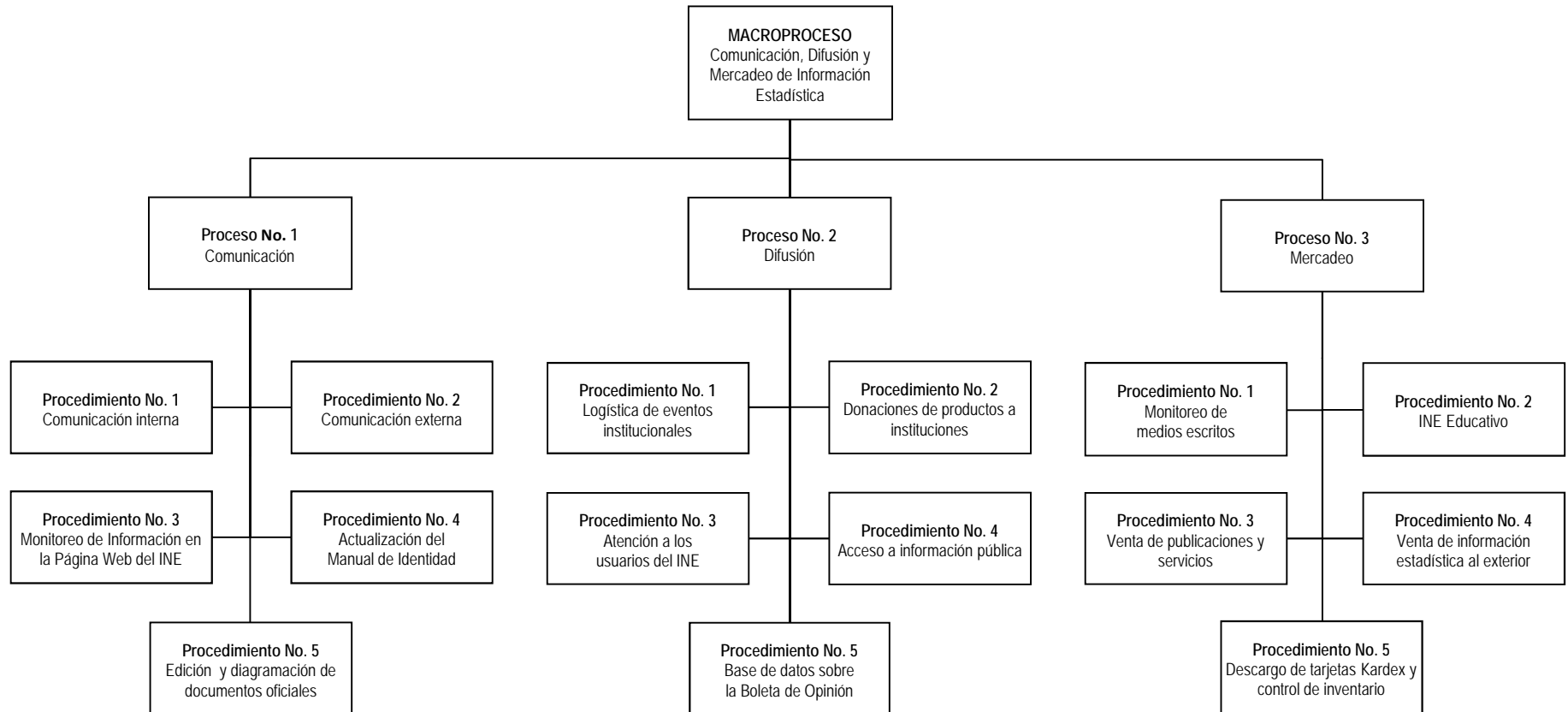
MANUAL DE PROCESOS
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

MACROPROCESO DE LA
DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN



MANUAL DE PROCESOS
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA



MAPA DEL MACROPROCESO, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
DE LA DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN

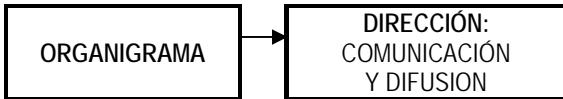


COMUNICACIÓN, DIFUSIÓN Y MERCADEO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA

PROCESO No. 1 COMUNICACIÓN

**MANUAL DE PROCESOS
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA**

	NOMBRE DEL MACROPROCESO:	
	COMUNICACIÓN, DIFUSIÓN Y MERCADEO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	



NOMBRE DEL PROCESO: DUEÑO DEL PROCESO:	Comunicación Director de Comunicación y Difusión
---	---

ESTRUCTURA DEL PROCESO:		
ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS
- Temática	1. Comunicación interna	- Afiches y boletines
- Información recolectada	2. Comunicación externa	- Publicación en página web y redes sociales
- Temática	3. Monitoreo de información en la página Web del INE	- Página web actualizada
- Información recolectada	4. Actualización del Manual de Identidad	- Manual actualizado
- Solicitud de actualización de información	5. Edición y diagramación de documentos oficiales	- Documento editado
- Solicitud de actualización		
- Solicitud de edición		

RECURSOS NECESARIOS PARA EL PROCESO:
- Calendarización de actividades anuales - Software de diseño - Cámara fotográfica - Mobiliario y equipo - Internet y red interna - Útiles de oficina - Recurso humano - Software

ELABORACIÓN DEL MANUAL
FECHA INICIO Junio 2017
FECHA FINAL Junio 2018
TOTAL DE PÁGINAS DEL MANUAL
94

**MANUAL DE PROCESOS
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA**

		NOMBRE DEL PROCESO: COMUNICACIÓN		
No. DE PASOS:	CÓDIGO:	ALCANCE:		
		INICIA:		TERMINA:
5	DS-CD	Dirección de Comunicación y Difusión		Dirección de Comunicación y Difusión
DEPARTAMENTO / SECCIÓN / UNIDAD				DIRECCIÓN
Comunicación				Comunicación y Difusión
Procedimiento No. 1: Comunicación interna.				
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:				
Informar constantemente a través de medios electrónicos e impresos, sobre las actividades que se realizan en la Institución, con la finalidad de comunicar a todos los trabajadores los avances y logros que el INE va alcanzando, así como comunicar información general.				
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:				
No. PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Selección del tema a publicar	Dirección de Comunicación y Difusión	Director de Comunicación y Difusión	Selecciona las temáticas acorde a los eventos institucionales, nacionales e internacionales o por instrucción de las autoridades superiores del INE y se traslada al Asistente de Comunicación.
2	Recopilación de información	Dirección de Comunicación y Difusión	Asistente de Comunicación	Recibe y recopila la información de acuerdo al tema seleccionado; luego la traslada al Director de Comunicación y Difusión. Ver normas y lineamientos.
3	Revisión de información	Dirección de Comunicación y Difusión	Director de Comunicación y Difusión	Recibe y revisa la información, si está todo bien, la traslada al Diseñador Gráfico; en caso contrario procede con el paso 3.1 Anota observaciones y 3.2 Lo devuelve al Asistente y se va al paso 2.
4	Diagramación de la información	Dirección de Comunicación y Difusión	Diseñador Gráfico	Recibe la información y las indicaciones del medio de comunicación por el cual se va a difundir internamente, de acuerdo a esto realiza la diagramación y arreglos visuales; luego lo traslada al Director de Comunicación y Difusión. Ver normas y lineamientos.
5	Revisión y comunicación interna	Dirección de Comunicación y Difusión	Director de Comunicación y Difusión	Recibe y revisa la publicación, si está todo bien, lo comunica a todo el personal, incluyendo Delegaciones Departamentales; en caso contrario procede con el paso 5.1 Anota observaciones y 5.2 Lo devuelve al Diseñador Gráfico y se va al paso 4. Si para la publicación se requiere en formato impreso, ver subprocedimiento 1-A Impresión de publicaciones. Ver normas y lineamientos. Fin del procedimiento.

**MANUAL DE PROCESOS
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA**

Subprocedimiento 1-A (4 Pasos): Impresión de publicaciones.				
Paso 5: Procedimiento para impresión de publicaciones a requerimiento.				
No. PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
5.1	Solicitud de impresión	Dirección de Comunicación y Difusión	Director Comunicación y Difusión	Solicita por escrito o correo electrónico al Departamento de Cartografía, la impresión de material (Ejemplo: afiches o boletines), donde indica el tamaño y la cantidad, asimismo adjunta el archivo digital de la publicación.
5.2	Recepción de solicitud	Departamento de Cartografía	Jefe de Cartografía	Recibe la solicitud y archivo digital de la publicación y designa al Jefe de Sección de Rotulación y Dibujo, para la impresión del material.
5.3	Impresión de publicación	Sección de Rotulación y Dibujo	Jefe de Rotulación y Dibujo	Realiza la impresión de la publicación, según la cantidad y tamaño solicitado y los entrega al Jefe de Cartografía para su entrega al solicitante.
5.4	Colocación de publicación en carteleras	Dirección de Comunicación y Difusión	Asistente de Comunicación	Recibe las publicaciones y los coloca en las distintas carteleras que posee el INE en cada uno de los niveles del edificio y otros los distribuye dentro de las distintas dependencias. Fin del subprocedimiento.

NORMAS Y LINEAMIENTOS

Del paso 2:

El Asistente deberá recopilar la información escrita e imágenes para el diseño de publicaciones.

Del paso 4:

El diseñador gráfico utiliza programas informáticos de diseño, para la diagramación y la edición de imágenes.

Del paso 5:

Comúnmente se utiliza el correo electrónico interno, para comunicar información a todo el personal y delegaciones.

MANUAL DE PROCESOS
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA



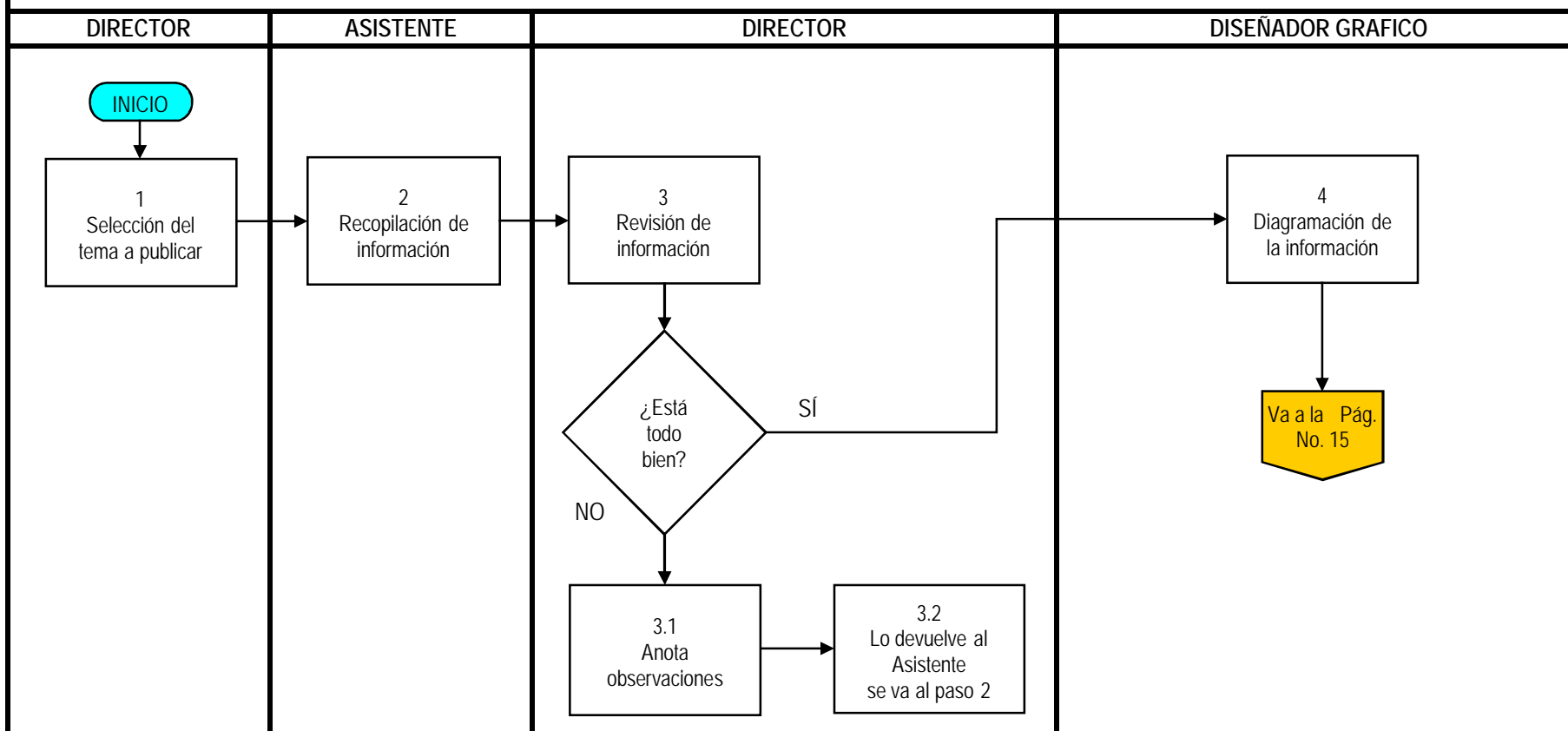
NOMBRE DEL PROCESO:
COMUNICACIÓN



No. DE PASOS	CÓDIGO	ALCANCE	
		INICIA	TERMINA
5	DS-CD	Dirección de Comunicación y Difusión	Dirección de Comunicación y Difusión
DEPARTAMENTO / SECCIÓN / UNIDAD		DIRECCIÓN	
Comunicación		Comunicación y Difusión	

Procedimiento No. 1: Comunicación interna.

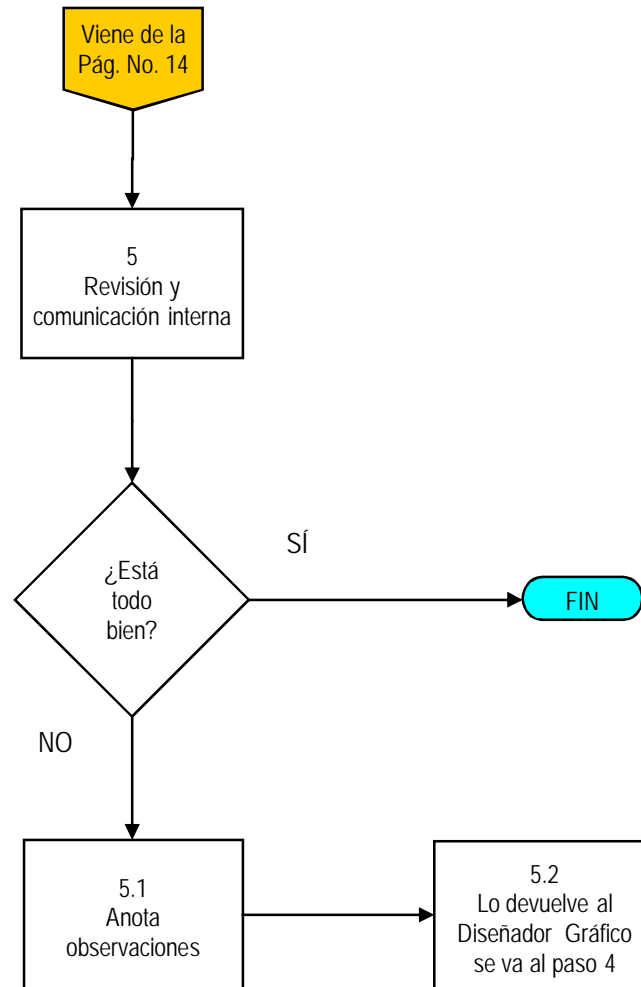
DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN



MANUAL DE PROCESOS
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN

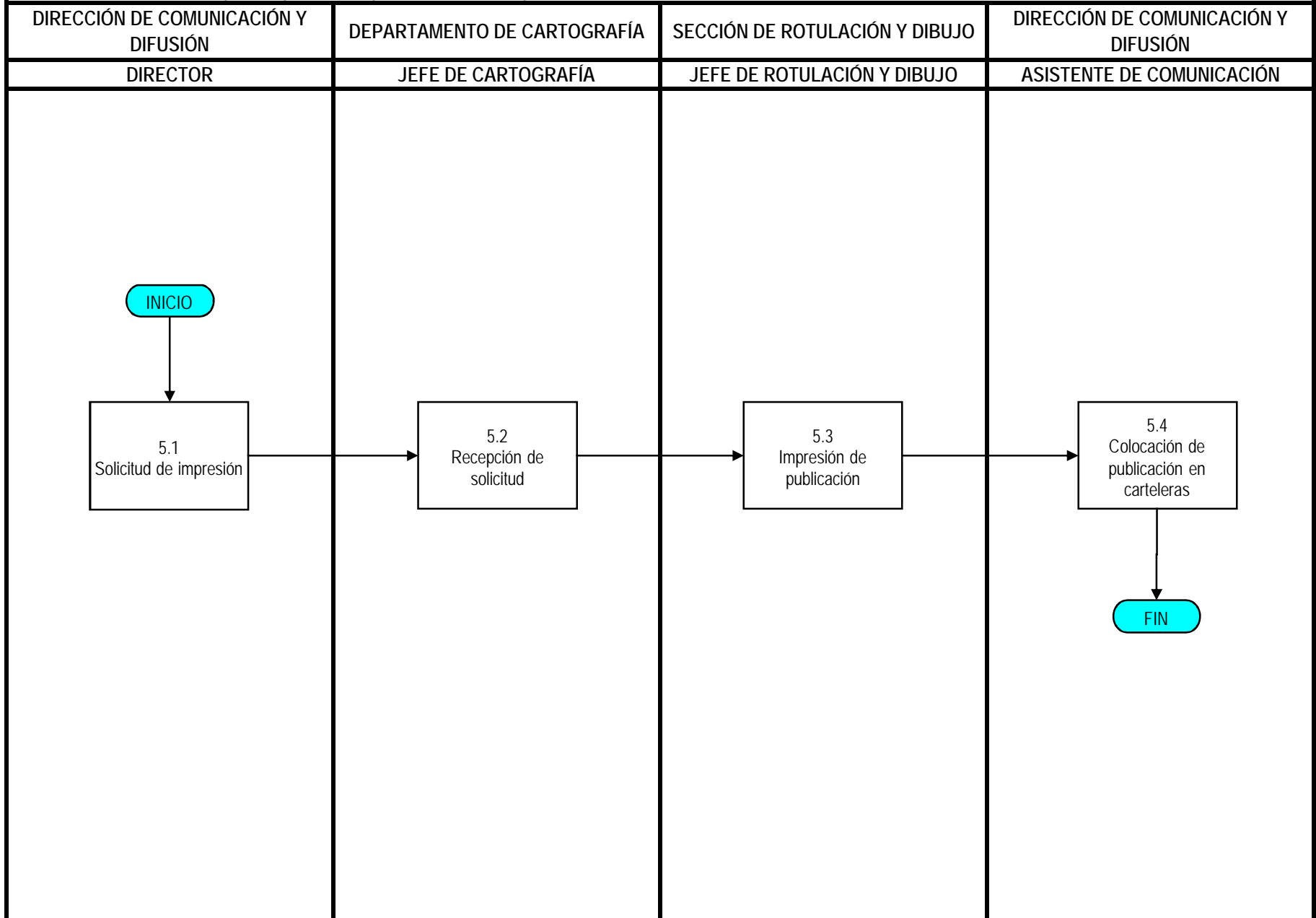
DIRECTOR



MANUAL DE PROCESOS
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

Subprocedimiento 1-A (4 Pasos): Impresión de publicaciones.

Del Paso 5: Procedimiento para impresión de publicaciones a requerimiento.



**MANUAL DE PROCESOS
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA**

		NOMBRE DEL PROCESO: COMUNICACIÓN		
No. DE PASOS:	CÓDIGO:	ALCANCE:		
7	DS-CD	INICIA:	TERMINA:	
		Dirección de Comunicación y Difusión	Dirección de Comunicación y Difusión	
DEPARTAMENTO / SECCIÓN / UNIDAD			DIRECCIÓN	
Comunicación			Comunicación y Difusión	
Procedimiento No. 2: Comunicación externa.				
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:				
Informar en forma periódica por medio de cápsulas informativas, sobre las actividades referentes a la producción estadística y eventos nacionales e internacionales en los que participa el INE.				
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:				
No. PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Selección de temáticas	Dirección de Comunicación y Difusión	Director de Comunicación y Difusión	Selecciona las temáticas acorde a la producción estadística actual o por instrucciones de las autoridades superiores del INE, las cuales están clasificadas en: Producción estadística del INE, eventos institucionales, precios de referencia y temas relacionados con el Sistema Estadístico Nacional -SEN-; para ser publicadas en la página web y redes sociales del INE, luego traslada la temática al Asistente de Comunicación.
2	Solicitud de información	Dirección de Comunicación y Difusión	Asistente de Comunicación	Recibe y solicita por escrito a la dirección técnica que corresponda, la información según el tema seleccionado. Ver normas y lineamientos.
3	Entrega de información	Direcciones Técnicas	Director Técnico	Recibe la solicitud y genera la información (Texto de análisis, gráfica o cuadro estadístico), conforme al detalle requerido, luego lo traslada por correo electrónico al Director de Comunicación y Difusión, dejando constancia escrita.
4	Revisión de información	Dirección de Comunicación y Difusión	Director de Comunicación y Difusión	Recibe y revisa los archivos que contienen la información, si está todo bien, traslada los archivos digitales al Diseñador Gráfico; en caso contrario procede con el paso 4.1 Anota observaciones y 4.2 Lo devuelve al Director Técnico y se va al paso 3.
5	Diagramación de publicación	Dirección de Comunicación y Difusión	Diseñador Gráfico	Recibe la información y diagrama la publicación, para que sea visualmente presentable y comprensible, luego la traslada a la Dirección Técnica correspondiente. Ver normas y lineamientos.
6	Revisión y visto bueno de la publicación	Dirección Técnica	Director Técnico	Recibe y revisa la publicación, si está todo bien le da el visto bueno y la remite a la Dirección de Comunicación y Difusión; en caso contrario procede con el paso 6.1 Realiza o indica correcciones y 6.2 Lo devuelve al Diseñador y se va al paso 5. Ver normas y lineamientos.

**MANUAL DE PROCESOS
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA**

No. PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
7	Comunicación externa de información	Dirección de Comunicación y Difusión	Director de Comunicación y Difusión	Recibe y traslada la información para publicar en la página Web del INE, por correo electrónico a la Dirección de Informática; y lo que corresponde a redes sociales. Fin del procedimiento.

NORMAS Y LINEAMIENTOS

Del paso 2:

Las fuentes de información más utilizadas son: Los Censos, las encuestas como: La ENCOVI, la ENEI, la ENIGFAM, la ENA y la ENSMI, entre otras como el IPC, la HBA y precios de referencia.

Del paso 5:

La diagramación se realiza con software especial para diseño gráfico.

Del paso 6:

El análisis se realiza sobre los datos, gráficos y cuadros, los cuales deben estar claros y explícitos, asimismo deben coincidir con los títulos y poseer la fuente de proveniencia.

**MANUAL DE PROCESOS
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA**

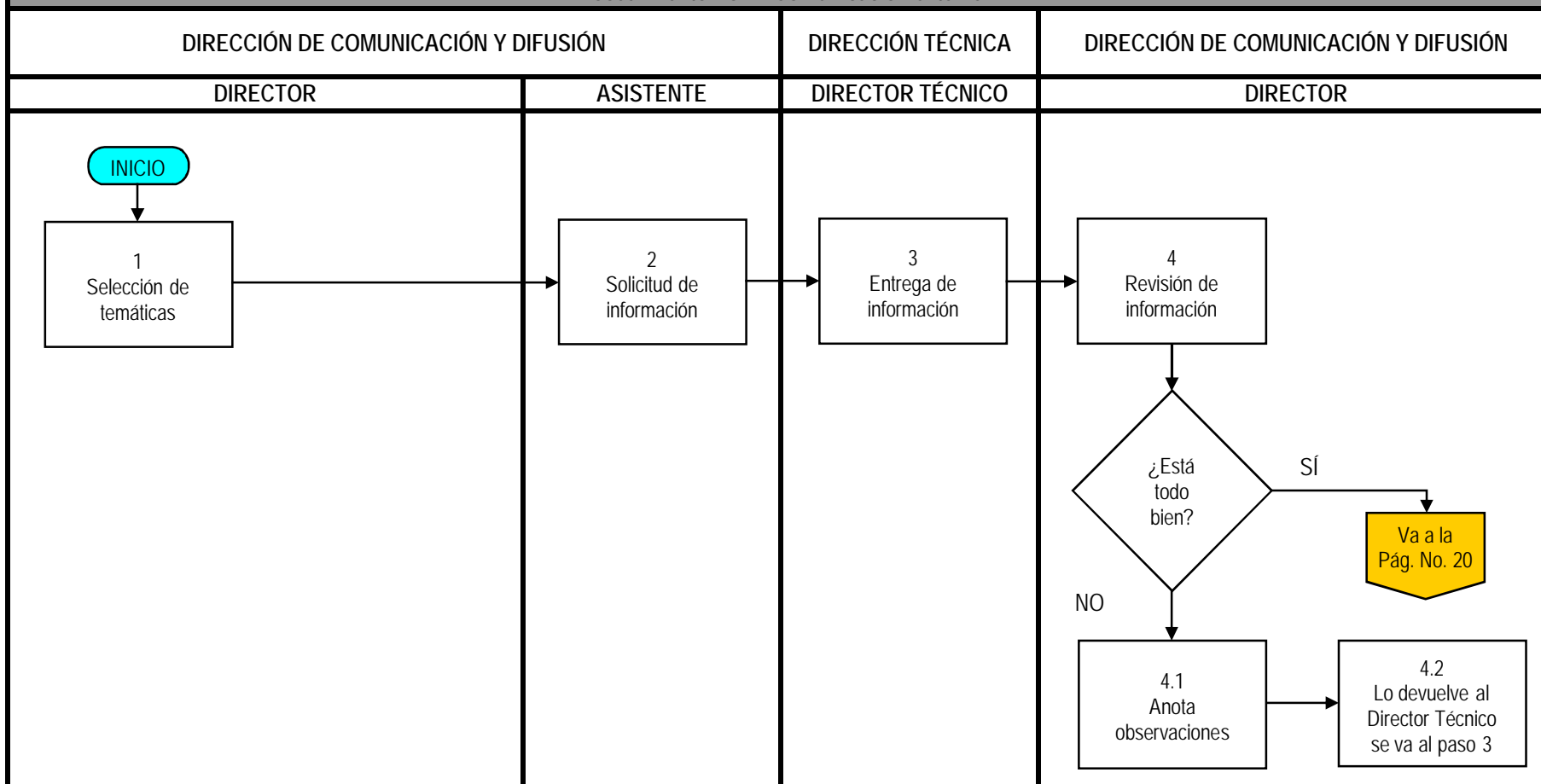


**NOMBRE DEL PROCESO:
COMUNICACIÓN**

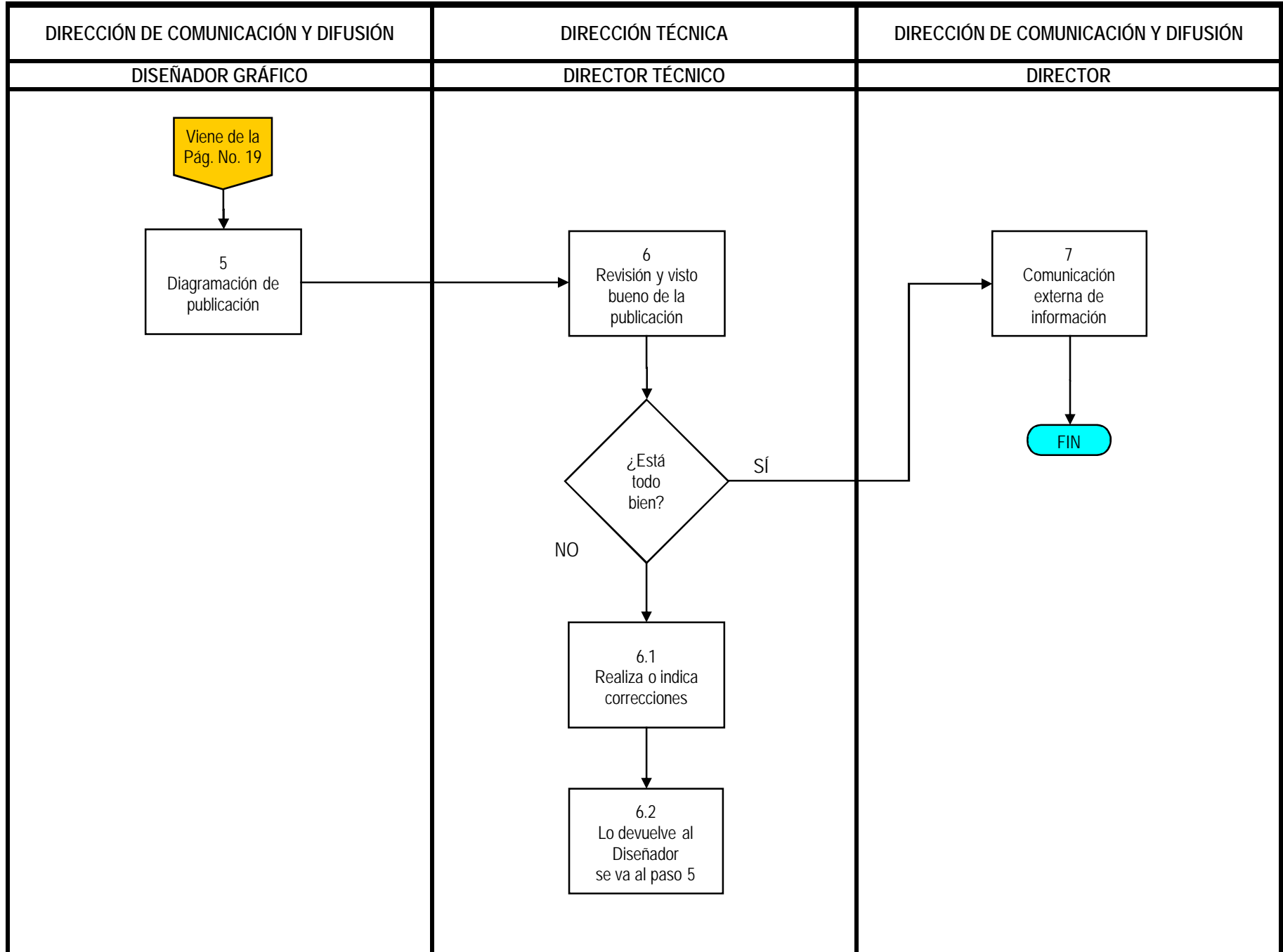


No. DE PASOS	CÓDIGO	ALCANCE	
		INICIA	TERMINA
7	DS-CD	Dirección de Comunicación y Difusión	Dirección de Comunicación y Difusión
DEPARTAMENTO / SECCIÓN / UNIDAD		DIRECCIÓN	
Comunicación		Comunicación y Difusión	

Procedimiento No. 2: Comunicación externa.



MANUAL DE PROCESOS
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA



**MANUAL DE PROCESOS
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA**

		NOMBRE DEL PROCESO: COMUNICACIÓN		
No. DE PASOS:	CÓDIGO:	ALCANCE:		
		INICIA:	TERMINA:	
5	DS-CD	Dirección de Comunicación y Difusión		Dirección de Comunicación y Difusión
DEPARTAMENTO / SECCIÓN / UNIDAD				DIRECCIÓN
Comunicación				Comunicación y Difusión
Procedimiento No. 3: Monitoreo de Información en la Página Web del INE.				
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:				
Monitorear la disponibilidad y actualización de la información sobre la producción estadística e información pública de oficio en la página Web del INE, está última de conformidad con lo que establece la Ley de Acceso a la Información Pública.				
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:				
No. PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Monitoreo de página Web	Dirección de Comunicación y Difusión	Director de Comunicación y Difusión	Monitorea periódicamente la página Web en sus distintas secciones, para corroborar que se encuentra actualizada y que la información está disponible a los usuarios. Para actualizar los recursos informativos de la sección de inicio (Anuncios, boletines y publicaciones), ver el subprocedimiento 3-A.
2	Verificación de la información	Dirección de Comunicación y Difusión	Director de Comunicación y Difusión	Verifica la disponibilidad y el acceso a la información sobre la producción estadística, de acuerdo a la programación anual de las direcciones técnicas, asimismo verifica la disponibilidad y el acceso a la información pública de oficio. Ver Normas y lineamientos.
3	Solicitud de actualización de información	Dirección de Comunicación y Difusión	Director de Comunicación y Difusión	En caso de identificar información desactualizada y faltante, la solicita por escrito a la dirección responsable, para que actualice la información o la suba a la página Web del INE lo antes posible.
4	Actualización de información	Dirección Técnica o Administrativa	Director Técnico o Administrativo	Recibe y actualiza o sube la información a la página Web del INE, indicando por escrito a la Dirección de Comunicación y Difusión, los motivos del porque no se dio dicha situación.
5	Chequeo de información	Dirección de Comunicación y Difusión	Director de Comunicación y Difusión	Recibe y chequea la actualización o la publicación de la información en la página Web. Fin del procedimiento.

Subprocedimiento 3-A (5 Pasos): Actualización de recursos informativos.				
(Paso 1): Mantener actualizada la sección de recursos informativos de inicio en la página Web.				
No. PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1.1	Solicitud de diseño de recursos informáticos	Dirección de Comunicación y Difusión	Director de Comunicación y Difusión	Derivado del monitoreo periódico de la página Web, instruye al Diseñador Gráfico que actualice el diseño y estandarice la línea gráfica de recursos informáticos, acorde a la producción estadística y a la información pública de oficio.

**MANUAL DE PROCESOS
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA**

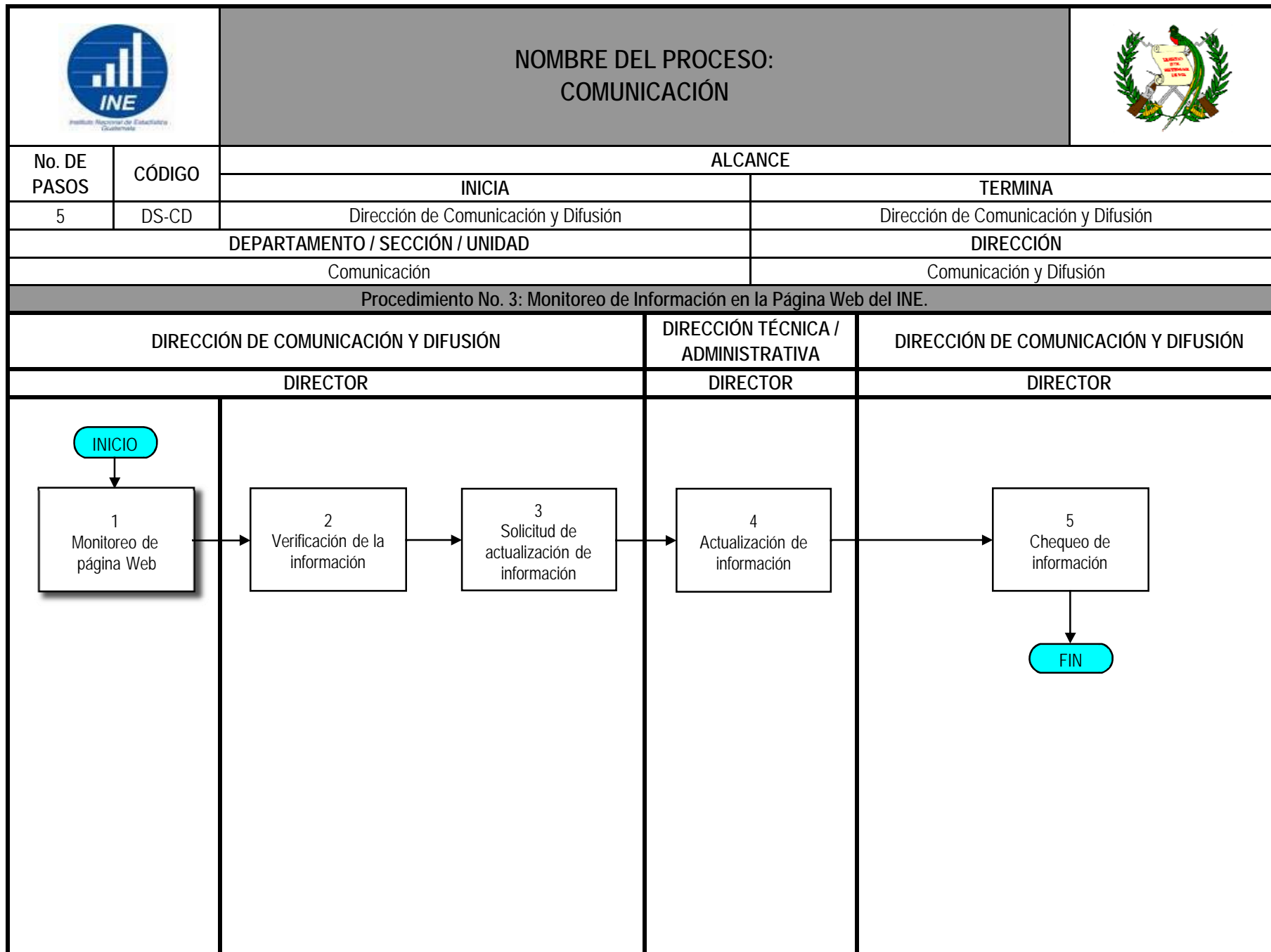
No. PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1.2	Actualización de diseño	Dirección de Comunicación y Difusión	Diseñador Gráfico	Actualiza y estandariza el diseño de la línea gráfica de recursos informativos y los documentos institucionales, luego lo traslada al Director de Comunicación y Difusión.
1.3	Revisión de diseño	Dirección de Comunicación y Difusión	Director de Comunicación y Difusión	Recibe y revisa el diseño si está todo bien, autoriza la publicación y lo traslada a la Dirección de Informática; en caso contrario procede con el paso 1.3.1 Realiza observaciones y 1.3.2 Lo devuelve al Diseñador y se va la paso 1.2.
1.4	Actualización de recursos informáticos	Dirección de Informática	Director de Informática	Recibe la actualización del diseño y las indicaciones de la sección en donde se debe publicar, se actualiza y notifica por escrito a la Dirección de Comunicación y Difusión de lo actuado.
1.5	Chequeo de actualización	Dirección de Comunicación y Difusión	Director de Comunicación y Difusión	Recibe y chequea la actualización de los recursos informáticos en la página Web. Fin del subprocedimiento.

NORMAS Y LINEAMIENTOS

Del paso 2 :

Cada dirección técnica y administrativa es responsable de actualizar la información estadística y de oficio a su cargo, la que de acuerdo a lo estipulado en el Decreto No. 57-2008, debe ser actualizada de forma mensual.

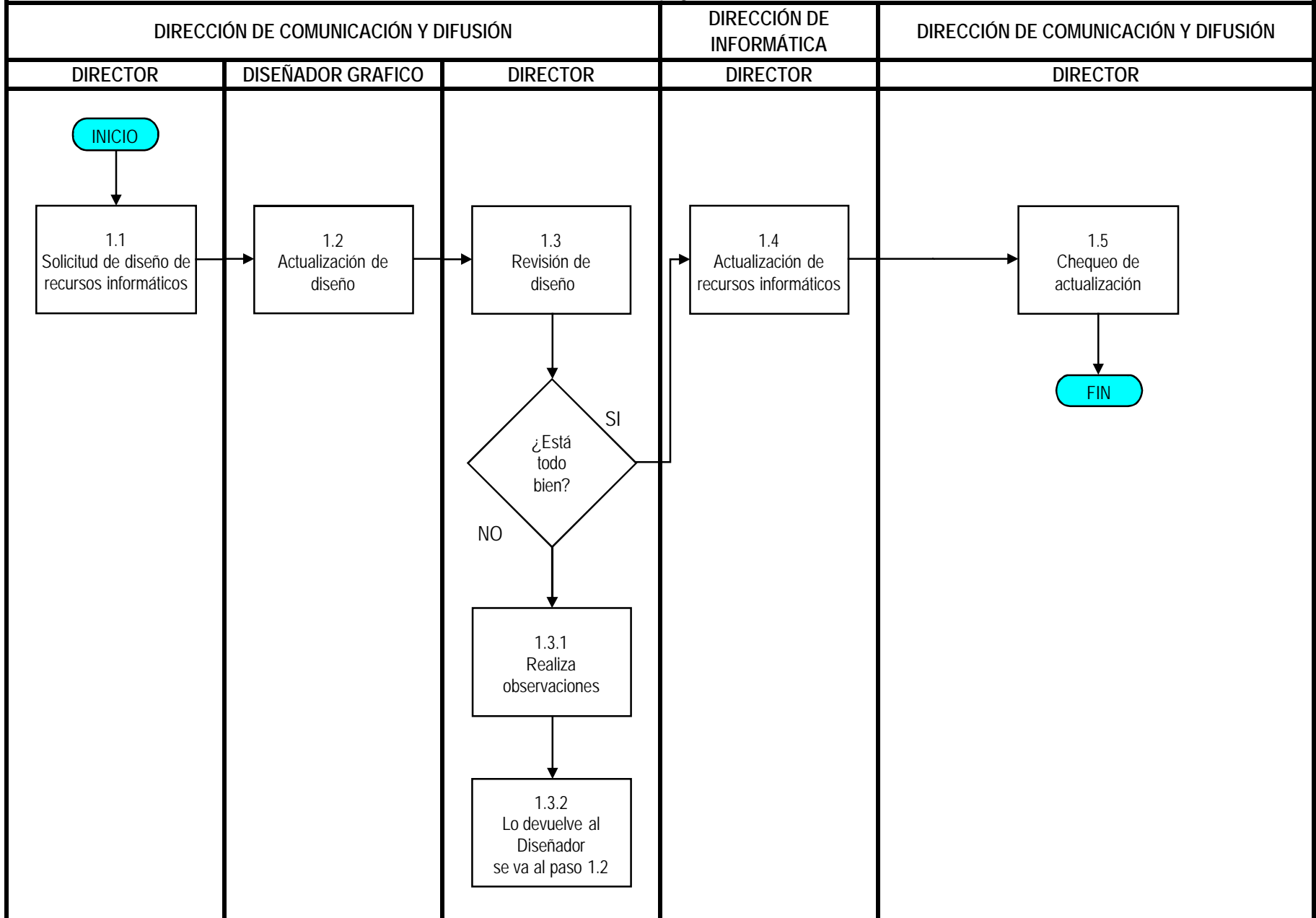
**MANUAL DE PROCESOS
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA**





**MANUAL DE PROCESOS
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA**

Subprocedimiento 3-A (5 Pasos): Actualización de recursos informativos.

(Paso 1): Mantener actualizada la sección de recursos informativos de inicio en la página Web.



**MANUAL DE PROCESOS
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA**

		NOMBRE DEL PROCESO: COMUNICACIÓN		
No. DE PASOS:	CÓDIGO:	ALCANCE:		
		INICIA:	TERMINA:	
8	DS-CD	Dirección de Comunicación y Difusión	Dirección de Comunicación y Difusión	
DEPARTAMENTO / SECCIÓN / UNIDAD			DIRECCIÓN	
Comunicación			Comunicación y Difusión	
Procedimiento No. 4: Actualización del Manual de Identidad.				
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:				
Actualizar y estandarizar el Manual de Identidad y aplicaciones del INE, en los diferentes soportes internos y externos de la institución.				
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:				
No. PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Solicitud de actualización	Gerencia	Gerente	Solicita por escrito a la Dirección de Comunicación y Difusión, actualizar de conformidad con las recomendaciones y lineamientos el Manual de Identidad de la institución, derivado de los cambios en la imagen de la Institución o de gobierno central.
2	Asignación de trabajo	Dirección de Comunicación y Difusión	Director de Comunicación y Difusión	Recibe y asigna la actualización del Manual de Identidad al Diseñador Gráfico y le traslada la solicitud que contiene las recomendaciones y lineamientos.
3	Actualización del Manual de Identidad	Dirección de Comunicación y Difusión	Diseñador Gráfico	Elabora la propuesta de actualización del Manual de Identidad del INE, basado en las recomendaciones y lineamientos dados por el Despacho Superior, luego lo traslada al Director de Comunicación y Difusión.
4	Visto bueno de la propuesta del Manual	Dirección de Comunicación y Difusión	Director de Comunicación y Difusión	Recibe y revisa la propuesta de actualización del Manual de Identidad, si está todo bien, da su visto bueno y la traslada a Gerencia; en caso contrario procede con el paso 4.1 Anota observaciones y 4.2 Lo devuelve al Diseñador y se va al paso 3.
5	Autorización del Manual de Identidad	Gerencia	Gerente	Recibe y revisa la propuesta, si está todo bien, autoriza la actualización del Manual de Identidad, a través de Resolución de Gerencia y lo traslada a la Dirección de Comunicación y Difusión; en caso contrario procede con el paso 5.1 Indica observaciones y 5.2 Lo devuelve a Comunicación y se va al paso 3.
6	Integración de documento y solicitud	Dirección de Comunicación y Difusión	Director de Comunicación y Difusión	Recibe el manual y resolución de Gerencia, los cuales se integran en un solo documento en formato PDF, el cual traslada a la Dirección de Planificación, solicitando se suba el archivo digital a la página web del INE, en la sección de Manuales Institucionales, en el apartado de Manual de Identidad.
7	Actualización en la página Web	Dirección de Planificación	Director de Planificación	Recibe y actualiza el Manual de Identidad en la página Web de la institución, en la sección y apartado correspondiente, luego da aviso a la Dirección de comunicación y Difusión. Ver Normas y Lineamientos.

**MANUAL DE PROCESOS
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA**

No. PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
8	Socialización del Manual de Identidad	Dirección de Comunicación y Difusión	Director de Comunicación y Difusión	Recibe el aviso y socializa a toda la Institución, indicando que se encuentra disponible en la página Web del INE y a las autoridades superiores y directores entrega una copia en digital. Fin del Procedimiento.

NORMAS Y LINEAMIENTOS

Del paso 7:

El archivo digital del Manual de Identidad anterior, se traslada al apartado de Archivos Históricos de la sección de Manuales Institucionales de la página web del INE.

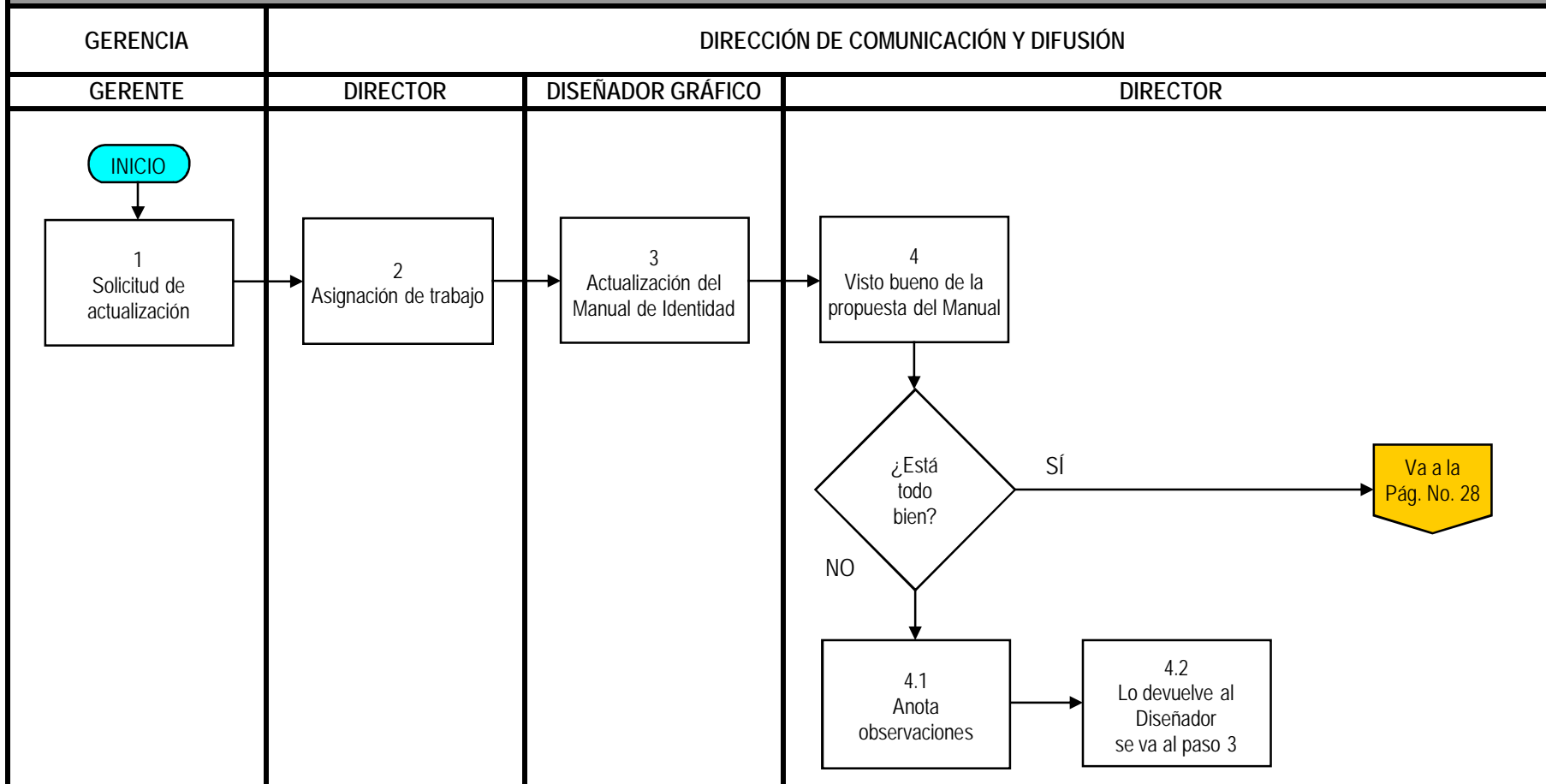
**MANUAL DE PROCESOS
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA**



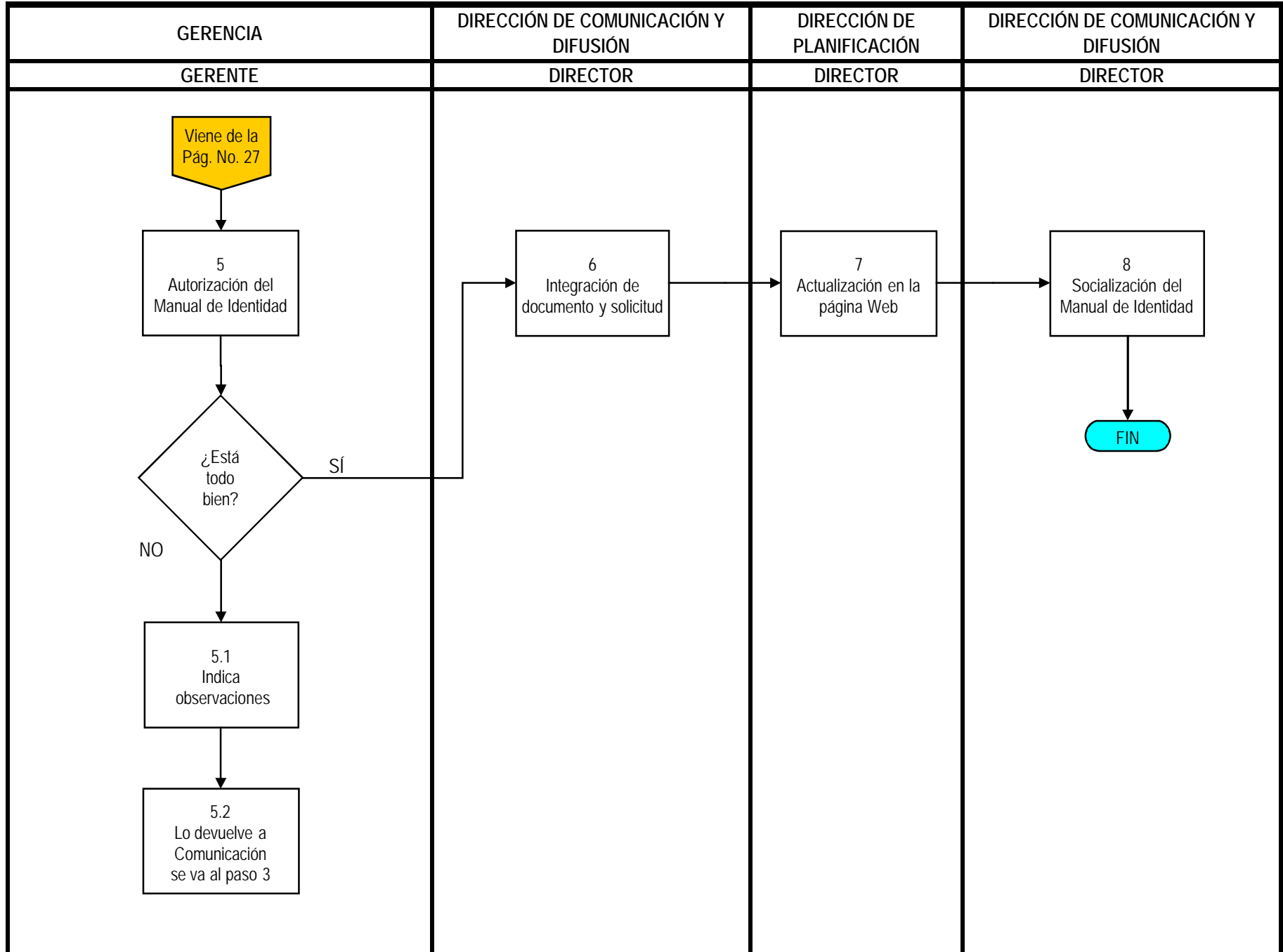
**NOMBRE DEL PROCESO:
COMUNICACIÓN**



No. DE PASOS	CÓDIGO	ALCANCE	
		INICIA	TERMINA
8	DS-CD	Dirección de Comunicación y Difusión	Dirección de Comunicación y Difusión
DEPARTAMENTO / SECCIÓN / UNIDAD		DIRECCIÓN	
Comunicación		Comunicación y Difusión	
Procedimiento No. 4: Actualización del Manual de Identidad.			



**MANUAL DE PROCESOS
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA**



**MANUAL DE PROCESOS
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA**

		NOMBRE DEL PROCESO: COMUNICACIÓN		
No. DE PASOS:	CÓDIGO:	ALCANCE:		
		INICIA:		TERMINA:
6	DS-CD	Dirección de Comunicación y Difusión		Dirección de Comunicación y Difusión
DEPARTAMENTO / SECCIÓN / UNIDAD				DIRECCIÓN
Comunicación				Comunicación y Difusión
Procedimiento No. 5: Edición y diagramación de documentos oficiales.				
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:				
Brindar apoyo al Despacho Superior y a las distintas direcciones, en la edición y diagramación de documentos oficiales para ser publicados.				
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:				
No. PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Recepción de solicitud y documento	Dirección de Comunicación y Difusión	Secretaria de Comunicación y Difusión	Recibe del Despacho Superior o de las distintas direcciones, la solicitud y el documento adjunto para la edición del mismo y lo traslada al Director de Comunicación y Difusión. Ver normas y lineamientos.
2	Asignación de trabajo	Dirección de Comunicación y Difusión	Director de Comunicación y Difusión	Recibe y asigna al Diseñador Gráfico el trabajo de editar el documento, de acuerdo a las recomendaciones y lineamientos solicitados.
3	Edición y diagramación del documento	Dirección de Comunicación y Difusión	Diseñador Gráfico	Recibe el documento y realiza la edición, luego realiza la diagramación, que significa hacer arreglos para que sea visualmente presentable; por lo tanto se retocan textos e imágenes y lo traslada al Director de Comunicación y Difusión. Ver normas y lineamientos.
4	Revisión del documento	Dirección de Comunicación y Difusión	Director de Comunicación y Difusión	Recibe y revisa el documento en cuanto a edición, diagramación y redacción, si está todo bien, lo traslada al solicitante; en caso contrario procede con el paso 4.1 Anota observaciones y 4.2 Lo devuelve al Diseñador Gráfico y se va al paso 3.
5	Aprobación del documento	Despacho Superior / Direcciones	Autoridades / Directores	Recibe y revisa el documento en cuanto a edición, diagramación y redacción, si está todo bien, da aviso a la Dirección de Comunicación y Difusión; en caso contrario procede con el paso 5.1 Anota observaciones y 5.2 Lo devuelve al Diseñador Gráfico y se va al paso 3.
6	Archivo digital del documento	Dirección de Comunicación y Difusión	Director de Comunicación y Difusión	Recibe el aviso y archiva el documento en digital, para registro del trabajo realizado. Fin del procedimiento.

NORMAS Y LINEAMIENTOS

Del paso 1:

La solicitud describe las recomendaciones y lineamientos requeridos para la edición del documento.

Del paso 3:

Para la diagramación del documento, el Diseñador Gráfico utiliza software especial de Diseño Gráfico.

MANUAL DE PROCESOS
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

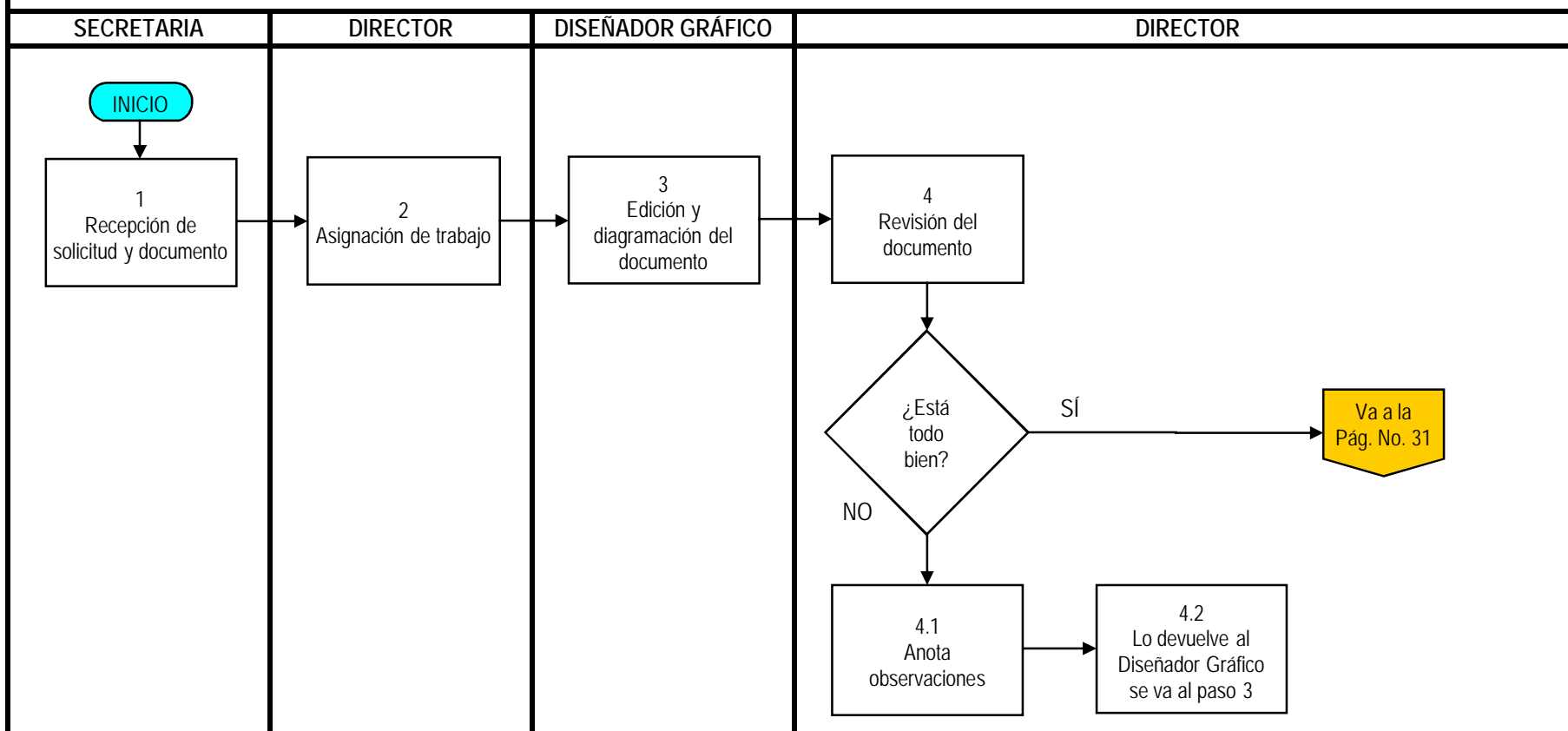


NOMBRE DEL PROCESO:
COMUNICACIÓN

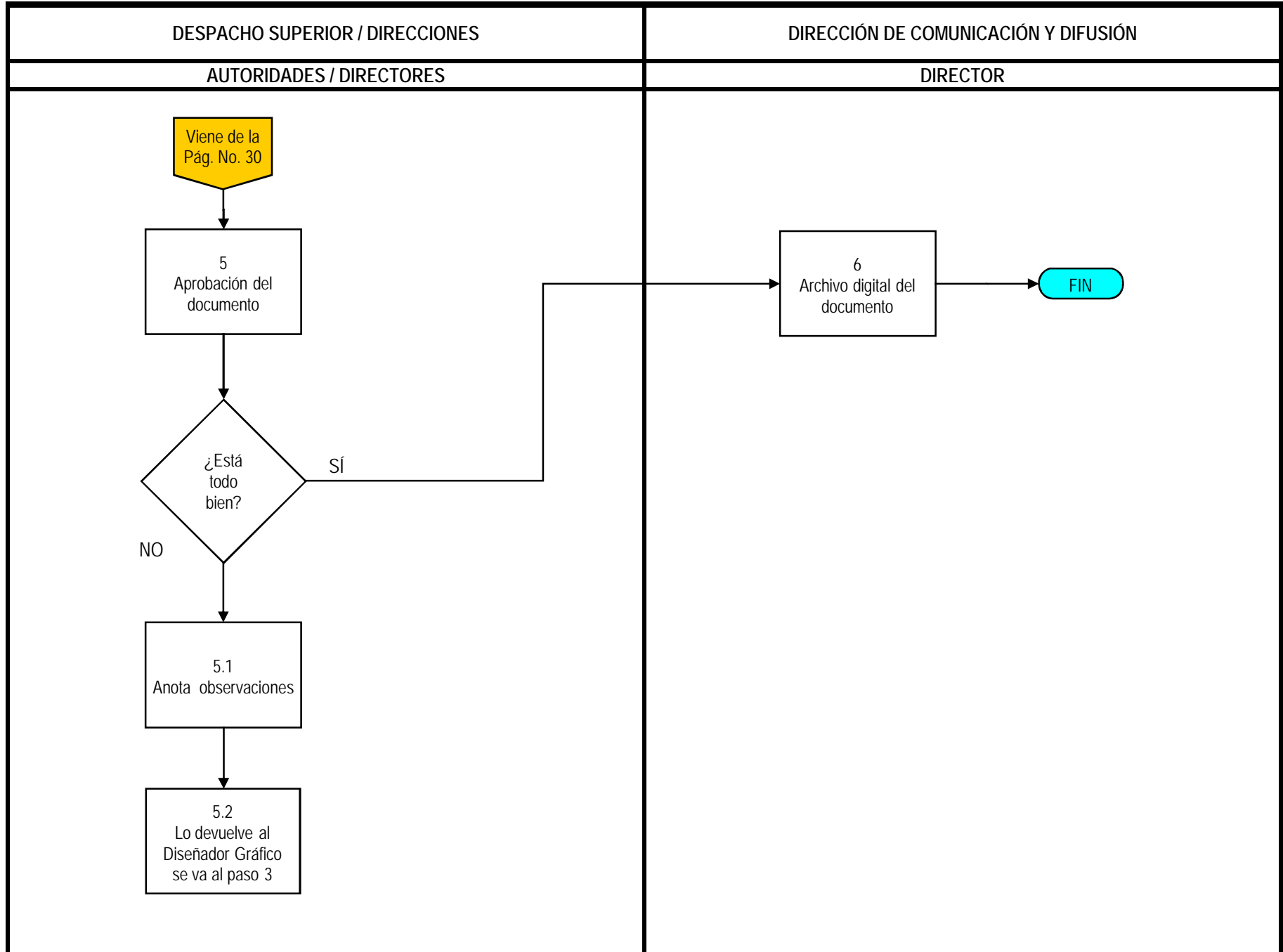


No. DE PASOS	CÓDIGO	ALCANCE	
		INICIA	TERMINA
6	DS-CD	Dirección de Comunicación y Difusión	Dirección de Comunicación y Difusión
DEPARTAMENTO / SECCIÓN / UNIDAD		DIRECCIÓN	
Comunicación		Comunicación y Difusión	
Procedimiento No. 5: Edición y diagramación de documentos oficiales.			

DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN



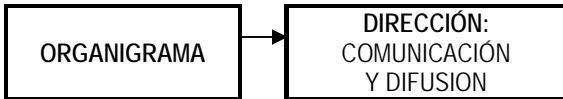
MANUAL DE PROCESOS
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA



PROCESO No. 2 DIFUSIÓN

**MANUAL DE PROCESOS
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA**

	NOMBRE DEL MACROPROCESO:	
	COMUNICACIÓN, DIFUSIÓN Y MERCADEO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	



NOMBREL DEL PROCESO: DUEÑO DEL PROCESO:	Difusión Director de Comunicación y Difusión
--	---

ESTRUCTURA DEL PROCESO:		
ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS
- Solicitud por escrito	1. Logística de eventos institucionales.	- Realización del evento
- Solicitud de donación	2. Donaciones de productos estadísticos.	- Productos donados
- Atención personalizada, por teléfono y por correo	3. Atención a los usuarios del INE.	- Usuarios atendidos
- Boletas de opinión		- Boletas llenas
- Solicitud de información	4. Acceso a información pública.	- Resolución
		- Informe anual
- Solicitud de boletas	5. Base de datos sobre la Boleta de Opinión.	- Informe de indicadores

RECURSOS NECESARIOS PARA EL PROCESO:
- Calendarización de actividades anuales - Software de diseño - Cámara fotográfica - Mobiliario y equipo - Internet y red interna - Útiles de oficina - Recurso humano - Software

ELABORACIÓN DEL MANUAL
FECHA INICIO Junio 2017
FECHA FINAL Junio 2018
TOTAL DE PÁGINAS DEL MANUAL
94

**MANUAL DE PROCESOS
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA**

		NOMBRE DEL PROCESO: DIFUSIÓN		
No. DE PASOS:	CÓDIGO:	INICIA:		TERMINA:
16	DS-CD	Dirección de Comunicación y Difusión		Dirección de Comunicación y Difusión
DEPARTAMENTO / SECCIÓN / UNIDAD				DIRECCIÓN
Difusión				Comunicación y Difusión
Procedimiento No. 1: Logística de eventos institucionales.				
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:				
Brindar apoyo logístico para la realización de eventos institucionales requeridos por las distintas dependencias del INE, en los cuales se presentan productos y resultados relacionados a la producción estadística nacional, ante la ciudadanía y el público en general.				
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:				
No. PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Recepción de solicitud	Dirección de Comunicación y Difusión	Director de Comunicación y Difusión	Recibe por escrito solicitud de apoyo logístico para la realización de algún evento institucional, donde se dan instrucciones generales requeridas para el evento y lo traslada al Jefe de Difusión.
2	Coordinación de actividades	Dirección de Comunicación y Difusión	Jefe de Difusión	Recibe y en reunión con el personal de Difusión establece y coordina las actividades de logística del evento, luego distribuye y asigna las tareas dentro de dicho personal.
3	Elaboración de pedido	Dirección de Comunicación y Difusión	Asistente de Difusión	Elabora el pedido con especificaciones de los materiales y suministros necesarios para la realización del evento, con indicación de cantidad de participantes, fecha, hora y alimentación. Esta gestión la realiza ante la Sección de Compras. Ver Proceso No. 8 "Compras", del Manual de Procesos de la Dirección Administrativa.
4	Revisión del lugar del evento	Dirección de Comunicación y Difusión	Jefe de Difusión	Con el aviso que ya se designó el lugar por parte de la Sección de Compras, se presenta al lugar con anticipación de uno o dos días al evento, para establecer contacto con la persona encargada del lugar, así como, las personas que atenderán los requerimientos, verificación y distribución del espacio, presentación del salón, uso de equipos, mobiliario y otros.
5	Diseño de invitación	Dirección de Comunicación y Difusión	Diseñador Gráfico	Diseña la invitación del evento que se está organizando, para lo cual utiliza programas de diseño, luego imprime una muestra y la traslada al Director de Comunicación y Difusión.
6	Visto bueno de invitación	Dirección de Comunicación y Difusión	Jefe de Difusión	Recibe y revisa la invitación, si está todo bien, da su visto bueno y la traslada al solicitante; en caso contrario procede con el paso 6.1 Anota observaciones y 6.2 La devuelve al Diseñador y se va al paso 5.

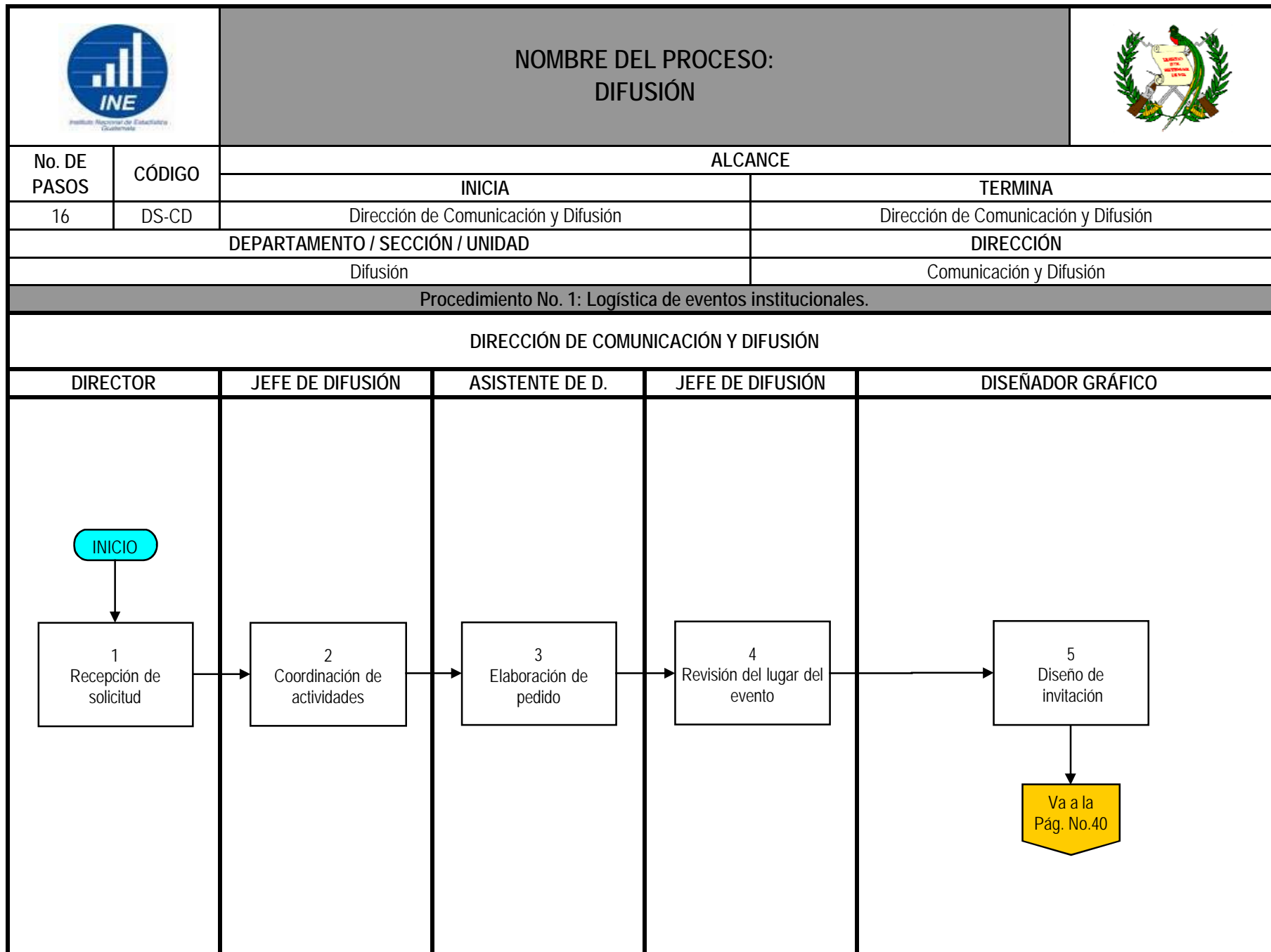
MANUAL DE PROCESOS
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

No. PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
7	Aprobación de invitación	Despacho o Dirección Solicitante	Solicitante	Recibe y revisa la invitación, si está todo bien, da su aprobación y aviso a la Dirección de Comunicación y Difusión; en caso contrario procede con el paso 7.1 Anota observaciones y 7.2 La devuelve a Comunicación y Difusión y se va al paso 5.
8	Entrega de invitaciones	Dirección de Comunicación y Difusión	Asistente de Difusión	Por correo electrónico hace entrega de las invitaciones de acuerdo a la base de datos básica de la Dirección de Comunicación y Difusión, así como al listado de invitados proporcionado por el solicitante.
9	Entrega de invitaciones oficiales	Dirección de Comunicación y Difusión	Asistente de Difusión	Las invitaciones oficiales dirigidas a personalidades de alto rango se entregan adjuntas a oficio de Gerencia. Ver normas y lineamientos.
10	Confirmación de asistencia al evento	Dirección de Comunicación y Difusión	Asistente de Difusión	Confirma la asistencia de los invitados al evento, por medio de correo electrónico o por medio de llamada telefónica. Ver normas y lineamientos.
11	Convocatoria a medios de comunicación	Dirección de Comunicación y Difusión	Asistente de Difusión	De acuerdo a la base de datos de la Dirección de Comunicación y Difusión, convoca e invita a los medios de comunicación masiva, con la indicación de conferencia de prensa cuando las autoridades así lo requieran.
12	Elaboración de comunicado de prensa	Dirección de Comunicación y Difusión	Director de Comunicación y Difusión	Elabora el comunicado de prensa para entregar el día del evento a los distintos medios de comunicación, en conferencia de prensa o durante el evento.
13	Preparación del material promocional	Dirección de Comunicación y Difusión	Asistente de Difusión	Prepara materiales promocionales a distribuir en el evento, como por ejemplo lapiceros, carpetas, hojas para apuntes, material informativo, documentos, etc. Ver normas y lineamientos.
14	Registro de asistencia	Dirección de Comunicación y Difusión	Asistente de Difusión	Lleva el control del registro de asistencia de los invitados en un formato preestablecido, así como, de los periodistas que cubren el evento, de conformidad con las invitaciones hechas y las confirmaciones de asistencia al evento.
15	Toma de fotografías y video	Dirección de Comunicación y Difusión	Diseñador Gráfico	Toma una serie de fotografías y videos durante el transcurso del evento, con el propósito de formar un banco de fotografías y videos, que luego servirán y se utilizarán en distintos productos del INE, así como, en las publicaciones que se hacen en las redes sociales para dar a conocer el evento y los productos.
16	Entrega del lugar del evento	Dirección de Comunicación y Difusión	Jefe de Difusión	Luego del cierre del evento, procede a la entrega del salón, material, mobiliario y equipo alquilado, firmando por satisfacción del servicio prestado. Fin del procedimiento.

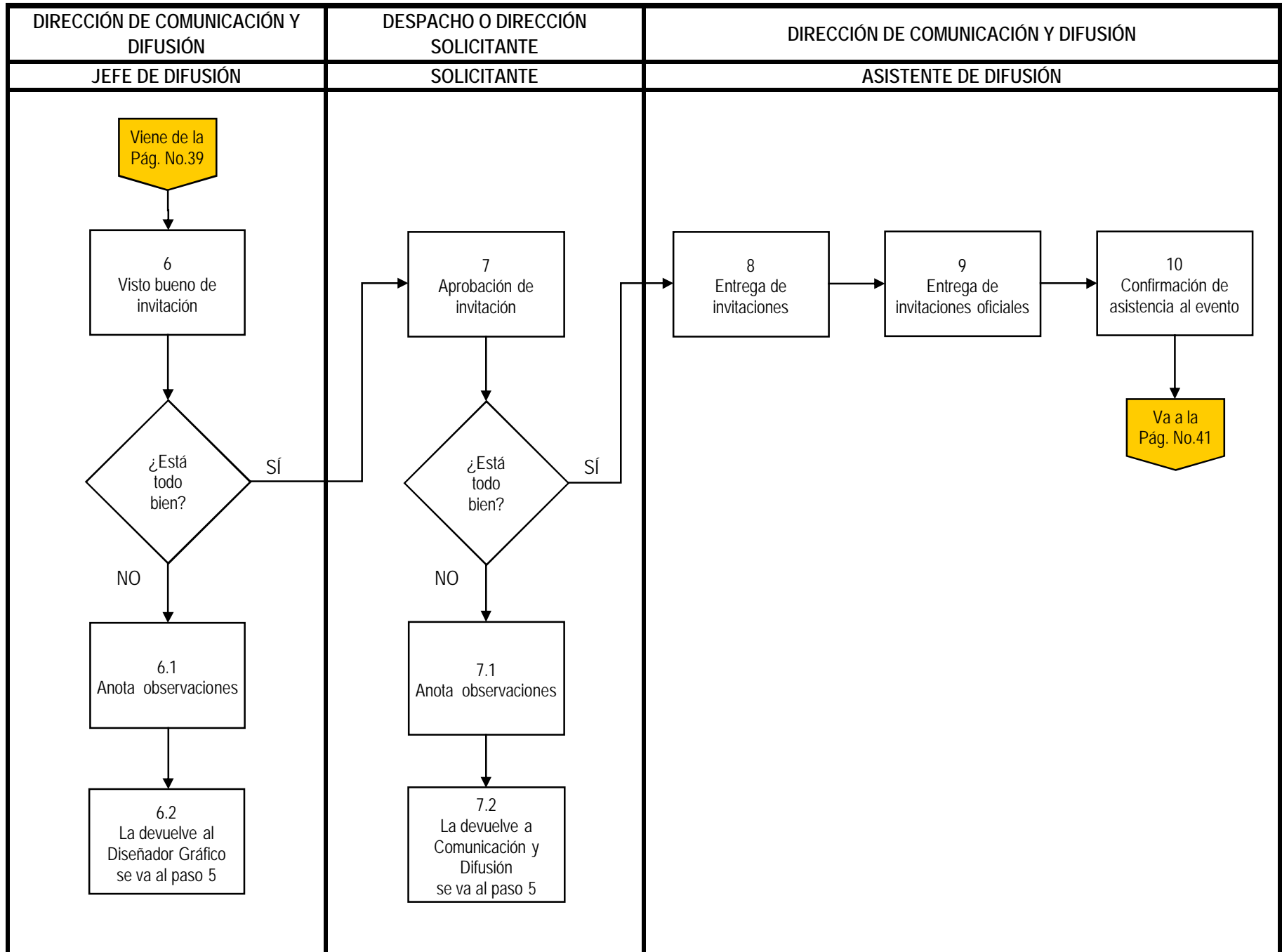
**MANUAL DE PROCESOS
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA**

NORMAS Y LINEAMIENTOS
Del paso 8: El solicitante del evento, adjunta a su solicitud el listado de invitados de acuerdo a la temática a presentar.
Del paso 9: Para la entrega de invitaciones oficiales se solicita el apoyo de mensajería del Departamento de Servicios Internos. Las invitaciones dirigidas a los integrantes de la Junta Directiva se entregan en Gerencia.
Del paso 10: Si confirman muy pocas personas su asistencia al evento, se informa al solicitante, para insistir por llamadas telefónicas o correo electrónico sobre la importancia de su participación en el evento.
Del paso 13: Los materiales promocionales están inventariados por lo que se solicita la cantidad prevista según invitados, dejando anotado en libro de conocimientos o nota de entrega; los materiales sobrantes según listado y asistencia al evento deben ser egresados con firma en el libro de conocimientos de la Dirección de Comunicación y Difusión.

**MANUAL DE PROCESOS
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA**

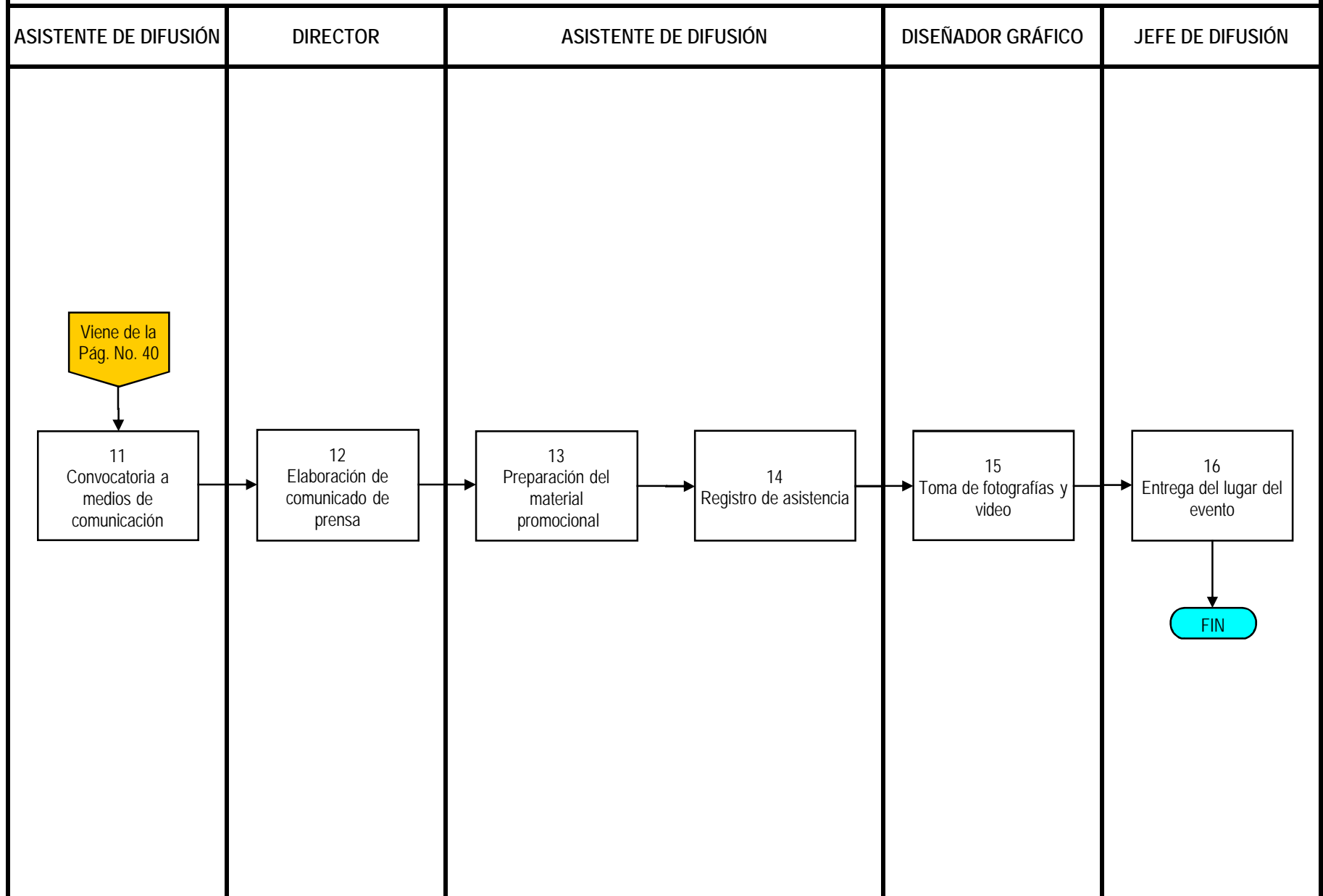


**MANUAL DE PROCESOS
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA**



MANUAL DE PROCESOS
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN



**MANUAL DE PROCESOS
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA**

		NOMBRE DEL PROCESO: DIFUSIÓN		
No. DE PASOS:	CÓDIGO:	ALCANCE:		
		INICIA:	TERMINA:	
5	DS-CD	Dirección de Comunicación y Difusión		Dirección de Comunicación y Difusión
DEPARTAMENTO / SECCIÓN / UNIDAD				DIRECCIÓN
Difusión				Comunicación y Difusión
Procedimiento No.2: Donaciones de productos estadísticos				
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:				
Atender las solicitudes de organizaciones, instituciones, bibliotecas y usuarios en general, sobre productos estadísticos requeridos en calidad de donación, con el propósito de compartir y dar a conocer la información estadística. Así como, fomentar la cultura estadística.				
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:				
No. PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Recepción de solicitud de donación	Dirección de Comunicación y Difusión	Director de Comunicación y Difusión	Recibe por parte de organizaciones, instituciones, bibliotecas y usuarios en general, solicitud de donación de productos estadísticos, en formato impreso o digital.
2	Solicitud de autorización de donación	Dirección de Comunicación y Difusión	Director de Comunicación y Difusión	Solicita por escrito a Gerencia, la autorización para la donación de productos estadísticos, a la cual adjunta listado de productos requeridos con precios de venta.
3	Autorización de donación	Gerencia	Gerente	Recibe y revisa la solicitud, si está todo bien autoriza por escrito la donación de los productos estadísticos y la remite a la Dirección de Comunicación y Difusión; en caso contrario procede con el paso 3.1 Anota observaciones y 3.2 Lo devuelve a Comunicación y Difusión para que se comunique con el solicitante y se va al paso 1. Ver normas y lineamientos.
4	Preparación del material estadístico	Dirección de Comunicación y Difusión	Asistente de Difusión	Recibe y prepara conforme al listado autorizado, el material estadístico que se va a dar en calidad de donación, posteriormente da aviso al solicitante para coordinar día y hora de entrega.
5	Suscripción Acta de entrega de productos	Dirección de Comunicación y Difusión	Asistente de Difusión	Realiza entrega de productos donados, por medio de la suscripción de acta, en la cual consta los datos de quien entrega y del que recibe, así como, el detalle de los productos estadísticos entregados. Fin del procedimiento. Ver normas y lineamientos.

NORMAS Y LINEAMIENTOS
Del paso 3: El descargo de las tarjetas Kardex de los productos donados, se realiza en base a la autorización de Gerencia.
Del paso 5: Las actas de donación se faccionan en el libro de actas de la Dirección de Comunicación y Difusión, autorizado por la Contraloría General de Cuentas -CGC-. Comparecen en el acta, el Director de Comunicación y Difusión, quien entrega los productos donados y el representante de la parte solicitante.

MANUAL DE PROCESOS
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

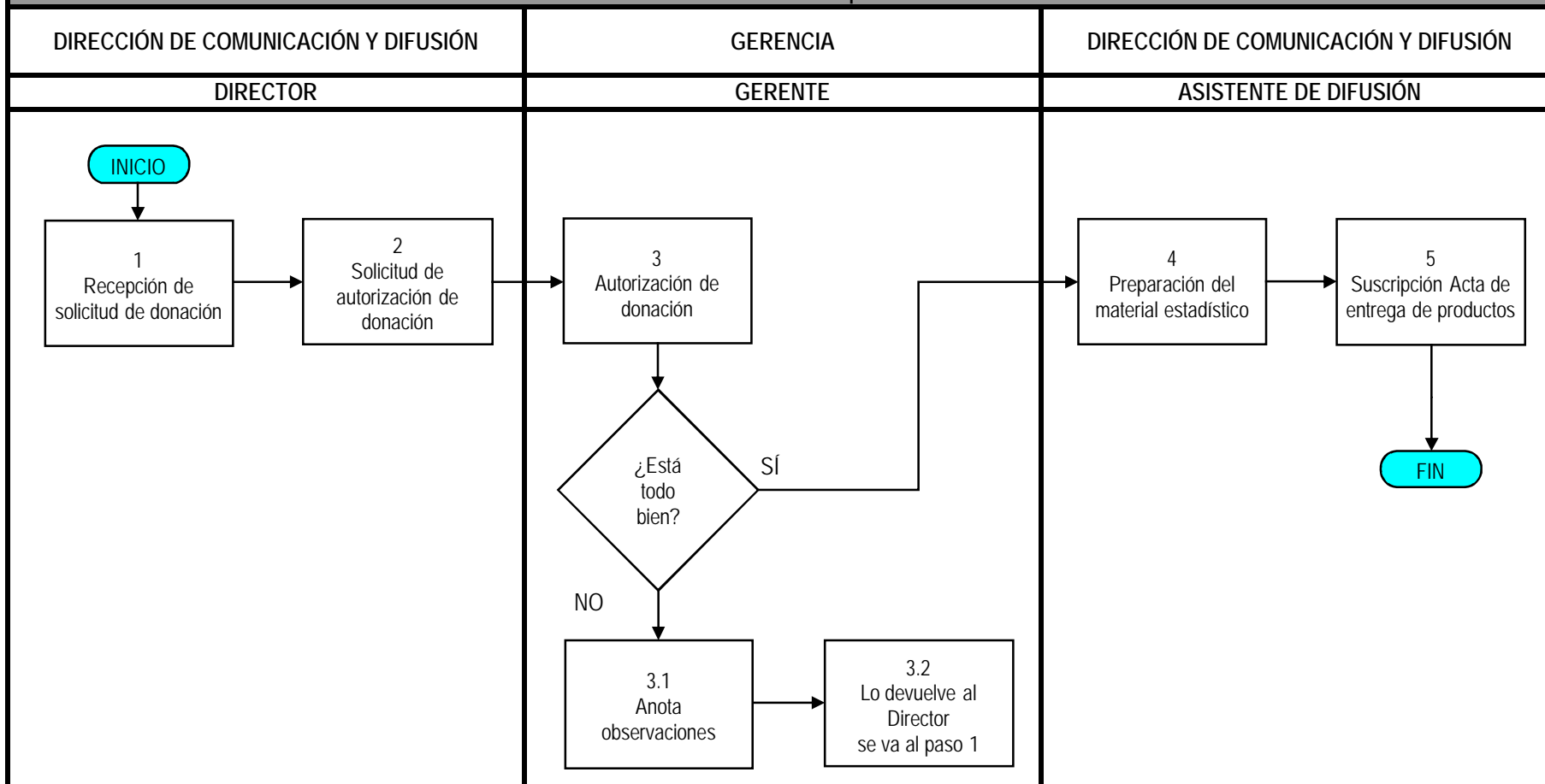


NOMBRE DEL PROCESO:
DIFUSIÓN



No. DE PASOS	CÓDIGO	ALCANCE	
		INICIA	TERMINA
5	DS-CD	Dirección de Comunicación y Difusión	Dirección de Comunicación y Difusión
DEPARTAMENTO / SECCIÓN / UNIDAD		DIRECCIÓN	
Difusión		Comunicación y Difusión	

Procedimiento No. 2: Donaciones de productos estadísticos



**MANUAL DE PROCESOS
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA**

		NOMBRE DEL PROCESO: DIFUSION		
No. DE PASOS:	CÓDIGO:	INICIA:	TERMINA:	
5	DS-CD	Dirección de Comunicación y Difusión	Dirección de Comunicación y Difusión	
DEPARTAMENTO / SECCIÓN / UNIDAD			DIRECCIÓN	
Difusión			Comunicación y Difusión	
Procedimiento No.3: Atención a los usuarios del INE.				
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:				
Atender y asesorar a los usuarios de la información estadística, para que este bien seguro y orientado sobre la interpretación y aplicación de los datos que está solicitando.				
DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:				
No. PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Registro y control de usuarios	Dirección de Comunicación y Difusión	Usuario	Se anota en hoja de control de visitas, la cual llena para el registro de datos y control de visitas (Fecha, nombre, sexo, nivel de escolaridad, rango de edad, tema a investigar, nacionalidad, pueblo, idioma que habla, etc.). Si la consulta de los usuarios es vía telefónica o por correo electrónico, ver subprocedimiento 3-A.
2	Atención a usuarios	Dirección de Comunicación y Difusión	Encargado de Sala de Consulta	Atiende al usuario y pregunta sobre la información que necesita, con el propósito de orientarlo de la mejor manera y ubicar la información. Si lo que requiere es material cartográfico, ver Proceso No. 3 "Mercadeo ", en el Procedimiento No. 3 "Venta de Publicaciones y Servicios" y subprocedimiento 3-A, de este manual.
3	Entrega de documentos	Dirección de Comunicación y Difusión	Encargado de Sala de Consulta	Entrega al usuario documentos en formato impreso, o en formato digital, así también le muestra como acceder a la página Web de la Institución y localizar la información que necesita.
4	Búsqueda de información adicional	Dirección de Comunicación y Difusión	Encargado de Sala de Consulta	Busca la información adicional y relacionada de acuerdo a su naturaleza por medio de internet, en documentos editados por otras instituciones, refiriendo al usuario para que pueda completar su investigación.
5	Consulta de información	Dirección de Comunicación y Difusión	Usuario de la Información	Consulta la información estadística que se le brindó, toma notas de interés, fotografía de documentos. Si necesita adquirir impresiones, fotocopias o un archivo digital ver Proceso No. 3 "Mercadeo ", en el Procedimiento No. 3 "Venta de Publicaciones y Servicios", de este manual
6	Llena boleta de opinión	Dirección de Comunicación y Difusión	Usuario de la Información	Recibe y llena boleta de opinión, que servirá para alimentar la base de datos (Ver Procedimiento No.5 de este proceso). Fin del procedimiento.

**MANUAL DE PROCESOS
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA**

Subprocedimiento 3-A (4 Pasos): Consulta de usuarios vía telefónica o por correo electrónico.				
Paso 1: Procedimiento para la atención de usuarios vía telefónica o por correo electrónico.				
No. PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1.1	Atención al usuario	Dirección de Comunicación y Difusión	Encargado Sala de Consulta y Asistente de Difusión	Atiende al usuario vía telefónica, se le pregunta qué tipo de información necesita, y se le brinda la orientación para poder obtenerla de la página Web del INE, a la vez se le invita a acercarse al Centro de Información y Documentación, o se indica la dirección de correo electrónico para ampliar la información.
1.2	Recepción de correo electrónico	Dirección de Comunicación y Difusión	Encargado Sala de Consulta y Asistente de Difusión	Recibe de parte de los usuarios el correo electrónico con el requerimiento de información. Si la información corresponde a la Unidad de Información Pública, se remite al encargado de dicha Unidad, ver Procedimiento No. 4 "Información Pública", de este Proceso.
1.3	Búsqueda de información	Dirección de Comunicación y Difusión	Encargado Sala de Consulta y Asistente de Difusión	Busca y ubica la información solicitada en el acervo bibliográfico del Centro de Información y Documentación, en caso de que la información se encuentre en las áreas técnicas realiza las gestiones a donde corresponda dentro de la institución, para obtener dicha información.
1.4	Recopilación y envío de información	Dirección de Comunicación y Difusión	Encargado Sala de Consulta y Asistente de Difusión	Recopila la información y al momento de recibirla, se le traslada al usuario por la misma vía (Correo electrónico). Fin del subprocedimiento.

MANUAL DE PROCESOS
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA



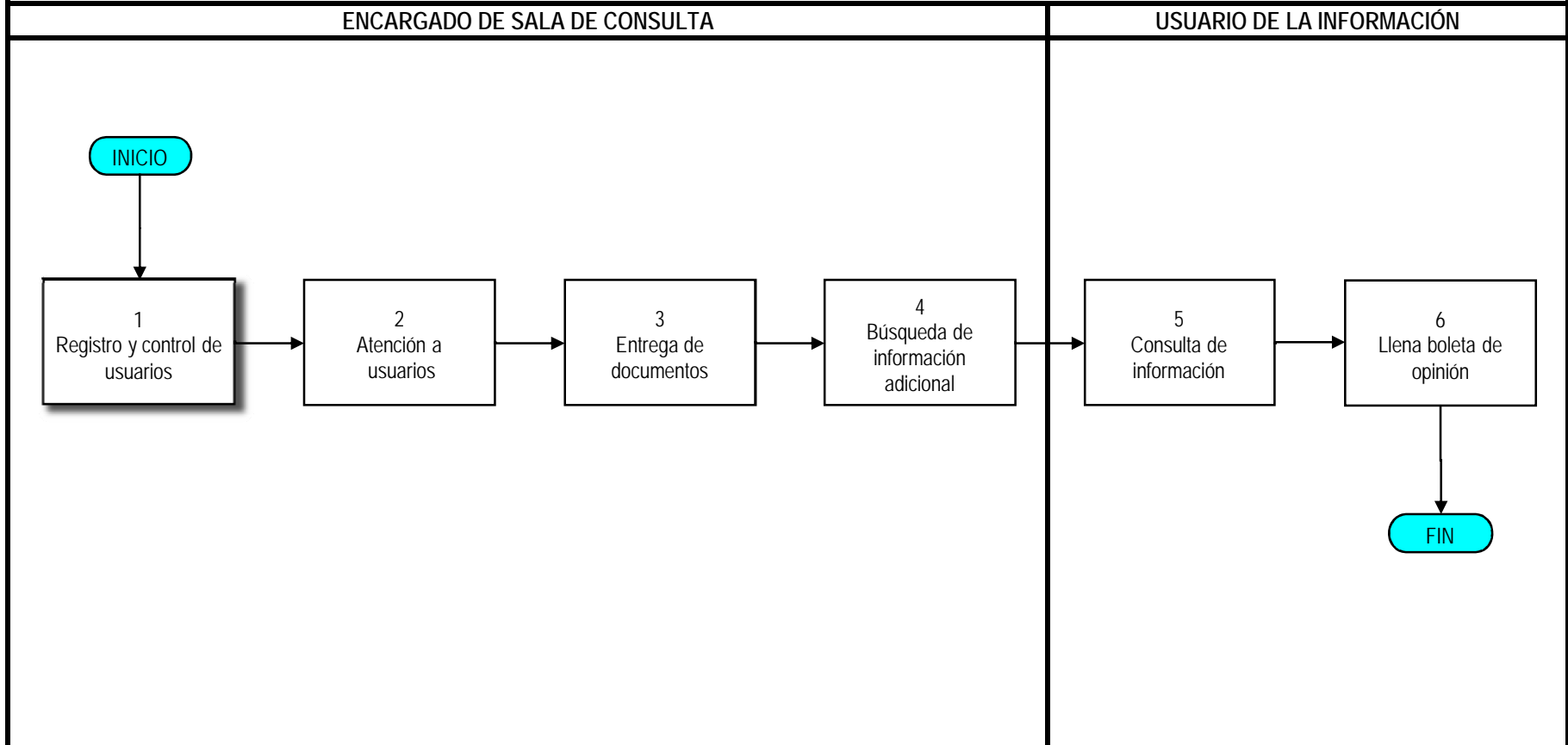
NOMBRE DEL PROCESO:
DIFUSIÓN



No. DE PASOS	CÓDIGO	ALCANCE	
		INICIA	TERMINA
5	DS-CD	Dirección de Comunicación y Difusión	Dirección de Comunicación y Difusión
DEPARTAMENTO / SECCIÓN / UNIDAD		DIRECCIÓN	
Difusión		Comunicación y Difusión	

Procedimiento No. 3: Atención a los usuarios del INE.

DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN



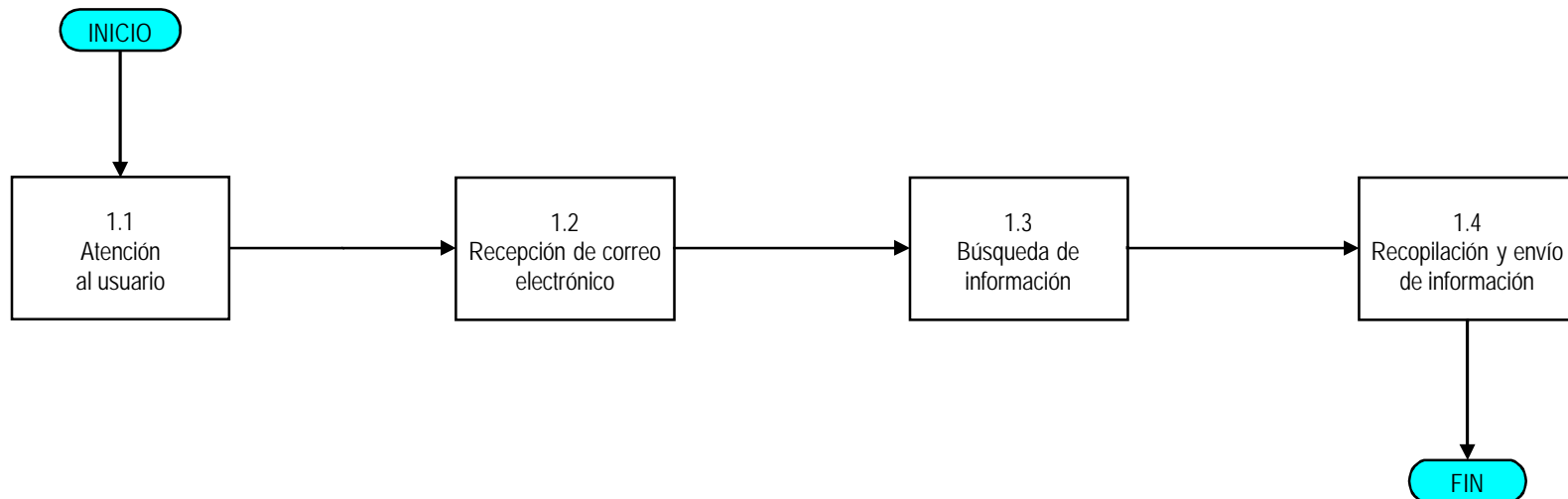
MANUAL DE PROCESOS
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

Subprocedimiento 3-A. (4 pasos): Consulta de usuarios vía telefónica o por correo electrónico.

Del Paso 1: Procedimiento para la atención de usuarios vía telefónica o por correo electrónico.

DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN

ENCARGADO DE SALA DE CONSULTA Y ASISTENTE DE DIFUSIÓN



**MANUAL DE PROCESOS
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA
NORMAS Y LINEAMIENTOS**

<p>Del paso 2: El requerimiento por escrito conlleva el fundamento legal de la solicitud de información e indica el plazo que se tiene para responder y proporcionar la información requerida, según lo establecido en el Decreto 57-2008.</p>
<p>Del paso 3: Si el personal delegado necesita de más tiempo para brindar la información requerida, debe solicitar la prórroga a la Unidad de Información Pública, según lo estipulado en la Ley de Acceso a la Información Pública.</p>
<p>Del paso 5: Artículo 42. Tiempo de respuesta. Ley de Acceso a la Información Pública. Se debe emitir resolución dentro de los diez días hábiles siguientes.</p>
<p>Del paso 6: El solicitante debe firmar de recibido copia de la resolución. Las solicitudes recibidas por correo electrónico, se notifican por la misma vía, con respuesta de recibido. Al no presentarse el solicitante a recoger la información, se debe entregar a la dirección registrada.</p>
<p>Del paso 8: Los informes de Sujetos Obligados, se deben subir a la plataforma por la persona a cargo de la Unidad de Información Pública, registrada en la PDH.</p>
<p>Del paso 9: Artículo 48. Informe de los sujetos obligados. Ley de Acceso a la Información Pública. Los sujetos obligados deberán presentar al Procurador de los Derechos Humanos, un informe por escrito correspondiente al año anterior, a más tardar antes de que finalice el último día hábil del mes de enero del siguiente año.</p>

**MANUAL DE PROCESOS
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA**

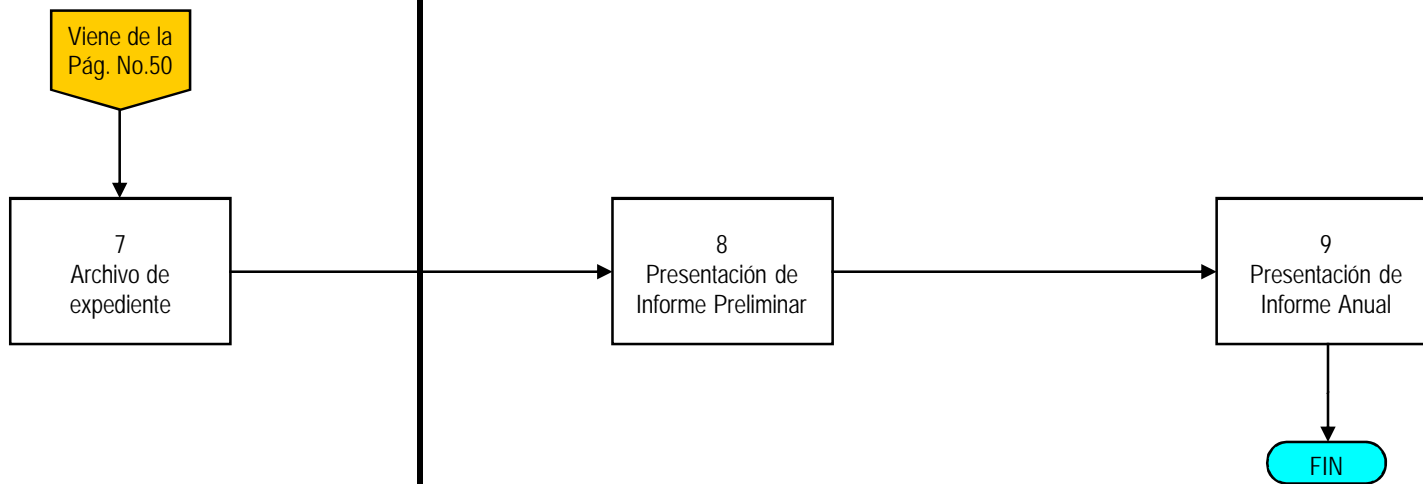
		NOMBRE DEL PROCESO: DIFUSIÓN			
		ALCANCE			
No. DE PASOS	CÓDIGO	INICIA		TERMINA	
9	DS-CD	Dirección de Comunicación y Difusión		Unidad de Información Pública	
DEPARTAMENTO / SECCIÓN / UNIDAD				DIRECCIÓN	
Difusión				Comunicación y Difusión	
Procedimiento No. 4: Acceso a información pública					
DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN Y D.	UNIDAD DE INFORMACIÓN P.	DEPENDENCIAS DEL INE		UNIDAD DE INFORMACIÓN P.	DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN Y D.
DIRECTOR	JEFE DE DIFUSIÓN	PERSONAL DELEGADO		ASISTENTE DE DIFUSIÓN	DIRECTOR DE COMUNICACIÓN Y D.
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="width: 15%;"> <p align="center"> </p> <p align="center">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 80%; margin: 0 auto;"> <p align="center">1 Recepción de solicitud de información</p> </div> </div> <div style="width: 15%; text-align: center;">→</div> <div style="width: 15%;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 80%; margin: 0 auto;"> <p align="center">2 Análisis de solicitud de información</p> </div> </div> <div style="width: 15%; text-align: center;">→</div> <div style="width: 15%;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 80%; margin: 0 auto;"> <p align="center">3 Atención a solicitud de información</p> </div> </div> <div style="width: 15%; text-align: center;">→</div> <div style="width: 15%;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 80%; margin: 0 auto;"> <p align="center">4 Entrega de información solicitada</p> </div> </div> <div style="width: 15%; text-align: center;">→</div> <div style="width: 15%;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 80%; margin: 0 auto;"> <p align="center">5 Emisión de resolución</p> </div> </div> <div style="width: 15%; text-align: center;">→</div> <div style="width: 15%;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 80%; margin: 0 auto;"> <p align="center">6 Notificación de resolución</p> </div> <p align="center">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 80%; margin: 0 auto; background-color: yellow;"> <p align="center">Va a la Pág. No.51</p> </div> </div> </div>					

MANUAL DE PROCESOS
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

UNIDAD DE INFORMACIÓN PÚBLICA

ASISTENTE DE DIFUSIÓN

JEFE DE DIFUSIÓN



**MANUAL DE PROCESOS
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA**

		NOMBRE DEL PROCESO: DIFUSION		
No. DE PASOS:	CÓDIGO:	INICIA:		TERMINA:
7	DS-CD	Dirección de Comunicación y Difusión		Dirección de Comunicación y Difusión
DEPARTAMENTO / SECCIÓN / UNIDAD				DIRECCIÓN
Difusión				Comunicación y Difusión
Procedimiento No.5: Base de datos sobre la Boleta de Opinión.				
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:				
Generar la base de datos según resultados obtenidos por parte de los usuarios de información estadística, por medio de las boletas de opinión, que será utilizada para medición de satisfacción de los usuarios en cuanto a información estadística y servicios y generación de indicadores de impacto y efecto.				
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:				
No. PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Solicitud de boletas	Dirección de Comunicación y Difusión	Director de Comunicación y Difusión	Solicita a la Dirección Administrativa, para que a través del Departamento de Servicios Internos y la Sección de Reproducción, se imprima el tiraje de las boletas de opinión, con base en los registros de uso y su proyección. Ver normas y lineamientos.
2	Reproducción de boletas	Sección de Reproducción	Jefe de Reproducción	Recibe y reproduce la cantidad de boletas requeridas y las entrega a la Dirección de Comunicación y Difusión. Ver Manual de Procesos de la Dirección Administrativa, Proceso No. 5 "Reproducción", y Procedimiento No. 1 "Reproducción de publicaciones y documentos".
3	Distribución de boletas	Dirección de Comunicación y Difusión	Director de Comunicación y Difusión	Recibe y distribuye las boletas al Centro de Información Estadística y al Departamento de Coordinación Regional embaladas de acuerdo al uso de cada Delegación Departamental.
4	Recopilación de información	Dirección de Comunicación y Difusión	Jefe de Difusión	Recopila información por medio del llenado de las boletas de opinión, en cada consulta realizada por parte de los usuarios de la información estadística (usuarios presenciales, redes sociales, medios de comunicación, página web y correo electrónico) que visitan el Centro de Información Estadística o la página Web.
5	Colecta de boletas llenas	Dirección de Comunicación y Difusión	Jefe de Difusión	Colecta y ordena las boletas de opinión llenas de acuerdo al número correlativo de cada una.
6	Alimentación de la base de datos	Dirección de Comunicación y Difusión	Jefe de Difusión	Al final de cada mes, alimenta la base de datos con la información recopilada en cada boleta de opinión y la traslada al Director de Comunicación y Difusión.
7	Traslado de la base de datos	Dirección de Comunicación y Difusión	Director de Comunicación y Difusión	Recibe y revisa, si está todo bien traslada la base de datos a la Dirección de Planificación. Ver Manual de Procesos de la Dirección de Planificación, en el Proceso No. 1 y Procedimiento No. 10 "Línea base para generación de indicadores de impacto y efecto". Fin del procedimiento.

NORMAS Y LINEAMIENTOS

Del paso 1:

Las boletas de opinión se imprimen con número de orden correlativo para su distribución, registro y control.

**MANUAL DE PROCESOS
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA**

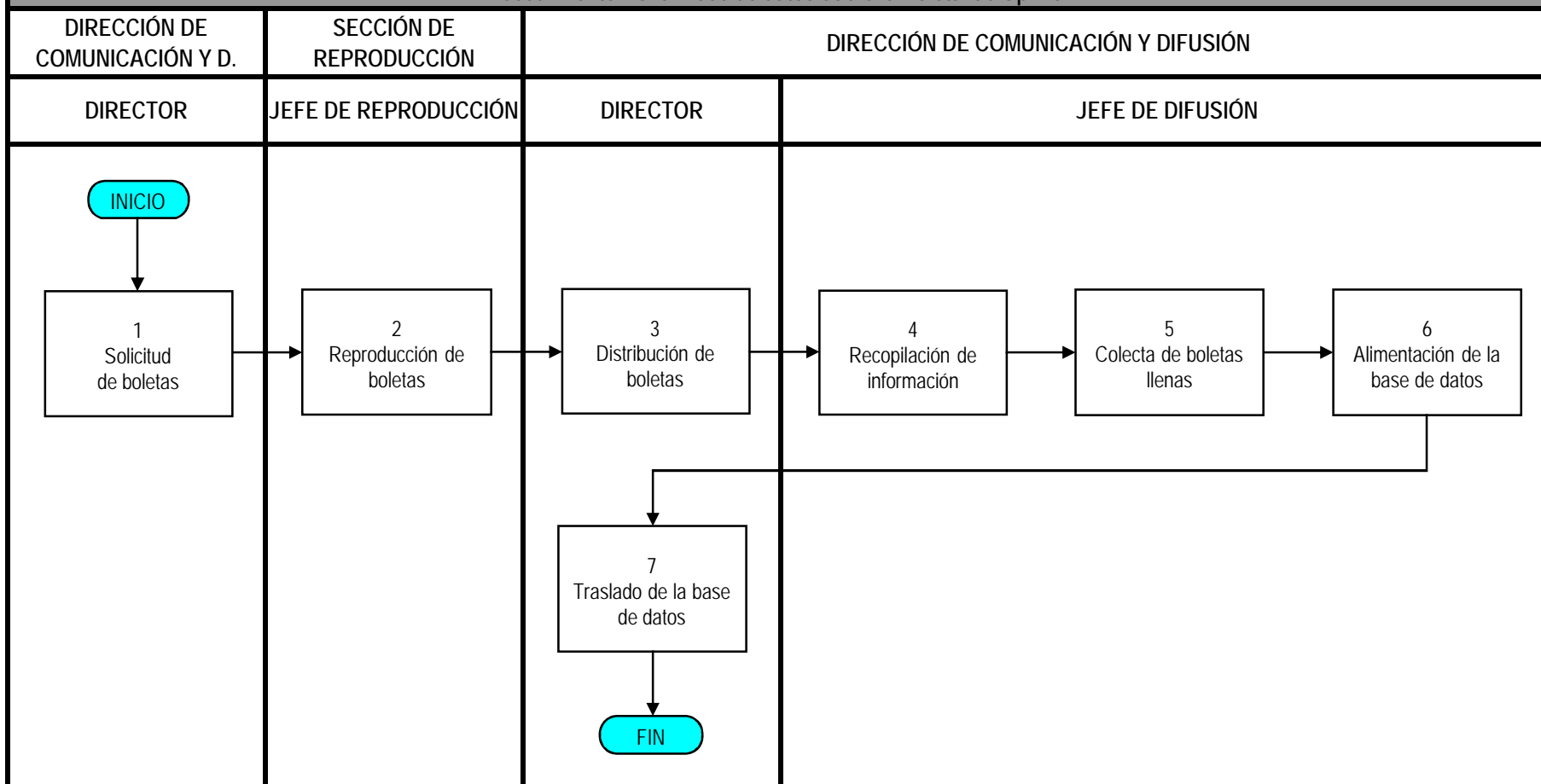


**NOMBRE DEL PROCESO:
DIFUSIÓN**



No. DE PASOS	CÓDIGO	ALCANCE	
		INICIA	TERMINA
7	DS-CD	Dirección de Comunicación y Difusión	Dirección de Comunicación y Difusión
DEPARTAMENTO / SECCIÓN / UNIDAD		DIRECCIÓN	
Difusión		Comunicación y Difusión	

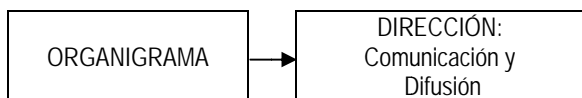
Procedimiento No. 5: Base de datos sobre la Boleta de Opinión.



PROCESO No. 3 MERCADEO

**MANUAL DE PROCESOS
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA**

	NOMBRE DEL MACROPROCESO:	
	COMUNICACIÓN, DIFUSIÓN Y MERCADEO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	



NOMBRE DEL PROCESO:	Mercadeo
DUEÑO DEL PROCESO:	Director (a)

ESTRUCTURA DEL PROCESO:		
ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS
- Periódicos de mayor circulación	1. Monitoreo de medios escritos	- Fotografías - Informe a las autoridades y direcciones pertinentes
- Solicitud escrita	2. INE Educativo	- Viáticos - Material didáctico - Informe mensual
- Requerimiento de información estadística o cartográfica	3. Venta de publicaciones y servicios	- Producto estadístico - Material cartográfico - Boleta de Pago - Recibo de pago Forma 63A - Informe mensual
- Requerimiento de información estadística del exterior	4. Venta de información estadística al exterior	- Información estadística - Recibo de pago Forma 63A - Informe mensual
- Recibo 63A	5. Descargo de tarjetas Kardex y control de inventario	- Tarjetas Kardex actualizadas

RECURSOS NECESARIOS PARA EL PROCESO:
<ul style="list-style-type: none"> - Cámara fotográfica - Mobiliario y equipo - Teléfono, Internet y red interna - Útiles de oficina - Recurso humano - Software - Periódicos

ELABORACIÓN DEL MANUAL
FECHA INICIO Junio 2017
FECHA FINAL Junio 2018
TOTAL DE PÁGINAS DEL MANUAL
94

**MANUAL DE PROCESOS
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA**

		NOMBRE DEL PROCESO: MERCADERO		
No. DE PASOS:	CÓDIGO:	ALCANCE:		
5	DS-CD	INICIA:	TERMINA:	
		Dirección de Comunicación y Difusión	Dirección de Comunicación y Difusión	
DEPARTAMENTO / SECCIÓN / UNIDAD			DIRECCIÓN	
Mercadeo			Comunicación y Difusión	
Procedimiento No.1: Monitoreo de medios escritos				
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:				
<p>Monitorear a diario los medios de comunicación, así como, en ocasiones especiales, como por ejemplo, cuando se presenta el IPC o se realiza el lanzamiento de productos del INE, que tiene como propósito mantener informado al personal de lo que sucede en la institución y de los productos que el instituto genera.</p>				
DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:				
No. PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Recepción de periódicos	Dirección de Comunicación y Difusión	Asistente de Mercadeo	Recibe los periódicos. En el caso de monitoreo especial, el cual se realiza cuando se presenta información de algún producto estadístico, ver subprocedimiento 1-A.
2	Monitoreo de medios	Dirección de Comunicación y Difusión	Asistente de Mercadeo	Lee cada uno de los periódicos para buscar noticias referentes al INE y otras relacionadas a la producción estadística o de interés a la institución, luego marca las noticias relevantes y de interés, esto también lo realiza en las páginas Web de los medios de comunicación. Ver normas y lineamientos.
3	Documentación de noticias	Dirección de Comunicación y Difusión	Asistente de Mercadeo	A cada noticia marcada le toma una fotografía y elabora un resumen donde anota lo más relevante de cada noticia, que da a conocer la idea global de lo que trata, luego traslada la documentación al Director de Comunicación y Difusión. Ver normas y lineamientos.
4	Revisión de documentación sobre noticias	Dirección de Comunicación y Difusión	Jefe de Mercadeo	Recibe y revisa, si está todo bien, traslada los documentos (Resúmenes, datos, fotos de noticias y noticias tomadas en la Web), por medio de correo electrónico a Gerencia, Subgerencias y Direcciones; en caso contrario procede con el paso 4.1 Realiza observaciones y 4.2 Lo devuelve al Asistente y se va al paso 3.
5	Archivo de documentación	Dirección de Comunicación y Difusión	Asistente de Mercadeo	Archiva la documentación de las noticias (fotografías de periódicos y páginas Web, resúmenes), en carpetas identificadas en formato digital. Fin del procedimiento.

**MANUAL DE PROCESOS
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA**

Subprocedimiento 1-A (5 pasos) Monitoreo especial de medios.				
Paso 1: El monitoreo especial se realiza al día siguiente de la presentación del evento, la cual tiene como propósito monitorear las actividades específicas del instituto, como por ejemplo: Presentación del IPC, CBA, presentación de resultados de encuestas y otras actividades que realiza el INE.				
No. PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1.1	Programación de monitoreo especial	Dirección de Comunicación y Difusión	Asistente de Mercadeo	Con base en la lista de asistencia de los medios de comunicación que asistieron y dieron cobertura al evento, programa el monitoreo especial a realizar. Ver normas y lineamientos.
1.2	Monitoreo especial de medios	Dirección de Comunicación y Difusión	Asistente de Mercadeo	Con base en la programación realiza el monitoreo especial de los medios escritos y páginas Web, marca las noticias relacionadas a la presentación del evento.
1.3	Documentación de noticias	Dirección de Comunicación y Difusión	Asistente de Mercadeo	Cada noticia marcada en los medios escritos e identificadas en páginas Web, la transcribe y registra en el formato preestablecido, luego en el formato de notas publicadas, registra los datos del medio y coloca la imagen de la publicación, esto lo traslada al Director de Comunicación y Difusión. Ver normas y lineamientos.
1.4	Revisión de documentación sobre noticias	Dirección de Comunicación y Difusión	Jefe de Mercadeo	Recibe y revisa la documentación de las noticias, si está todo bien lo traslada por correo electrónico a Gerencia, Subgerencias y Direcciones Técnicas; en caso contrario procede con el paso 1.4.1 Realiza observaciones y 1.4.2 Lo devuelve al Asistente y se va al paso 1.3.
1.5	Archivo de documentos sobre noticias	Dirección de Comunicación y Difusión	Asistente de Mercadeo	Archiva la documentación sobre las noticias de cada monitoreo especial, en carpetas debidamente identificadas en formato digital. Fin del subprocedimiento.

NORMAS Y LINEAMIENTOS

Del paso 2:

Se documentan las noticias referentes al INE, relacionadas con la producción estadística o de temas de interés sin ser necesariamente del INE, como por ejemplo, noticias relacionadas con turismo, ambientales, la fluctuación de los precios del petróleo, comercio exterior, finanzas, educación, etc.

Del paso 3:

Para la documentación de las noticias se tiene en la Dirección de Comunicación y Difusión, un formato digital preestablecido, en el cual se registran datos como por ejemplo: Título de la noticia, nombre del periodista, nombre del periódico, sección a la que pertenece la noticia, fecha de publicación, número de página del periódico.

Subprocedimiento 1-A

Del paso 1.1:

La lista de asistencia de medios de comunicación se obtiene por medio del apoyo logístico para eventos, que se brinda a las distintas dependencias del INE. Ver Procedimiento No. 1 "Logística de eventos institucionales", del Proceso No. 2 "Difusión", de este Manual.

Del paso 1.3:

El formato digital preestablecido registra datos como por ejemplo: Nombre de la presentación, fecha del evento, nombre de los medios que cubrieron el evento (Prensa escrita, televisión o radio). En los formatos de publicaciones se registra por ejemplo: Nombre del medio, nombre del periodista, título de la publicación, sección y el número de página donde se encuentra publicada, síntesis de la noticia y se colocan las notas publicadas.

MANUAL DE PROCESOS
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

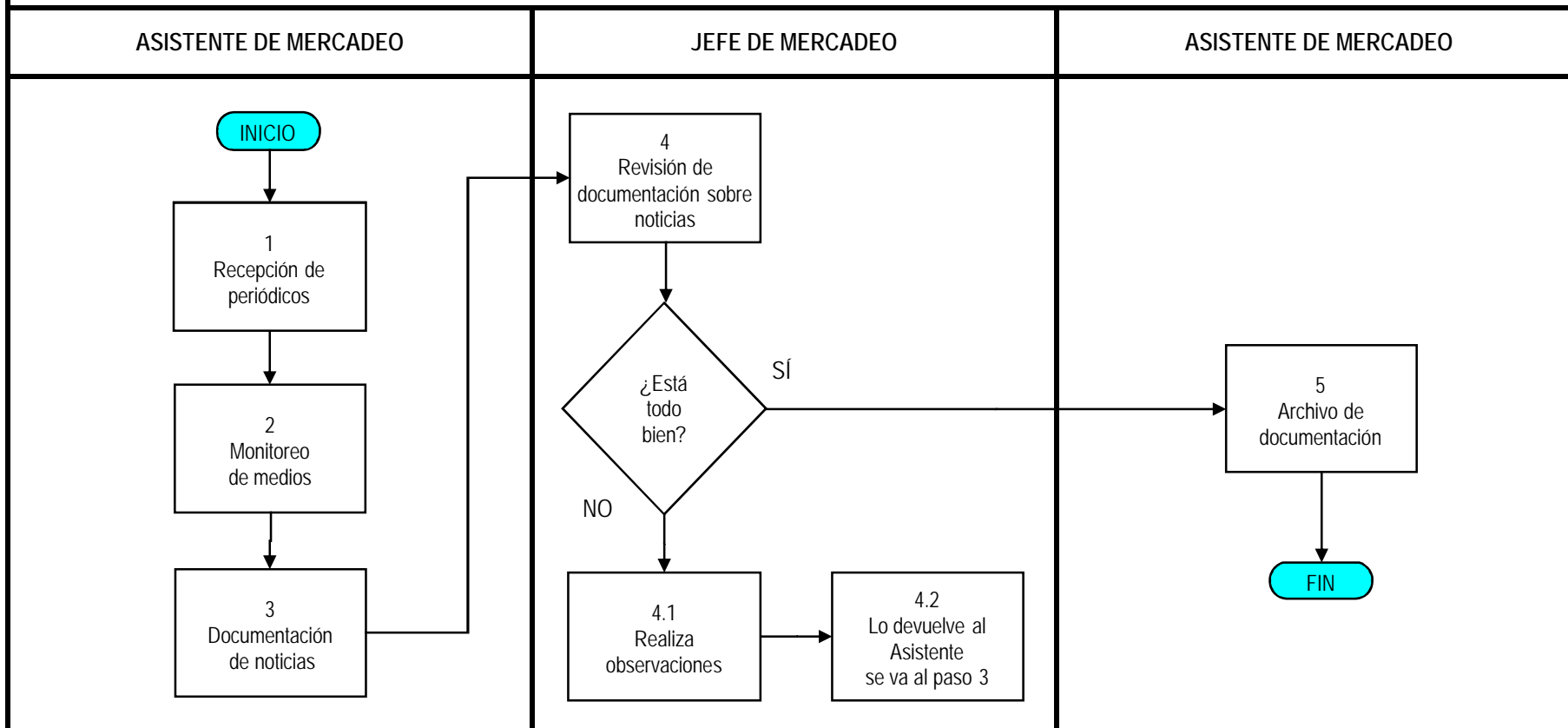


NOMBRE DEL PROCESO:
MERCADEO



No. DE PASOS	CÓDIGO	ALCANCE	
		INICIA	TERMINA
5	DS-CD	Dirección de Comunicación y Difusión	Dirección de Comunicación y Difusión
DEPARTAMENTO / SECCIÓN / UNIDAD		DIRECCIÓN	
Mercadeo		Comunicación y Difusión	
Procedimiento No. 1: Monitoreo de medios escritos			

DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN

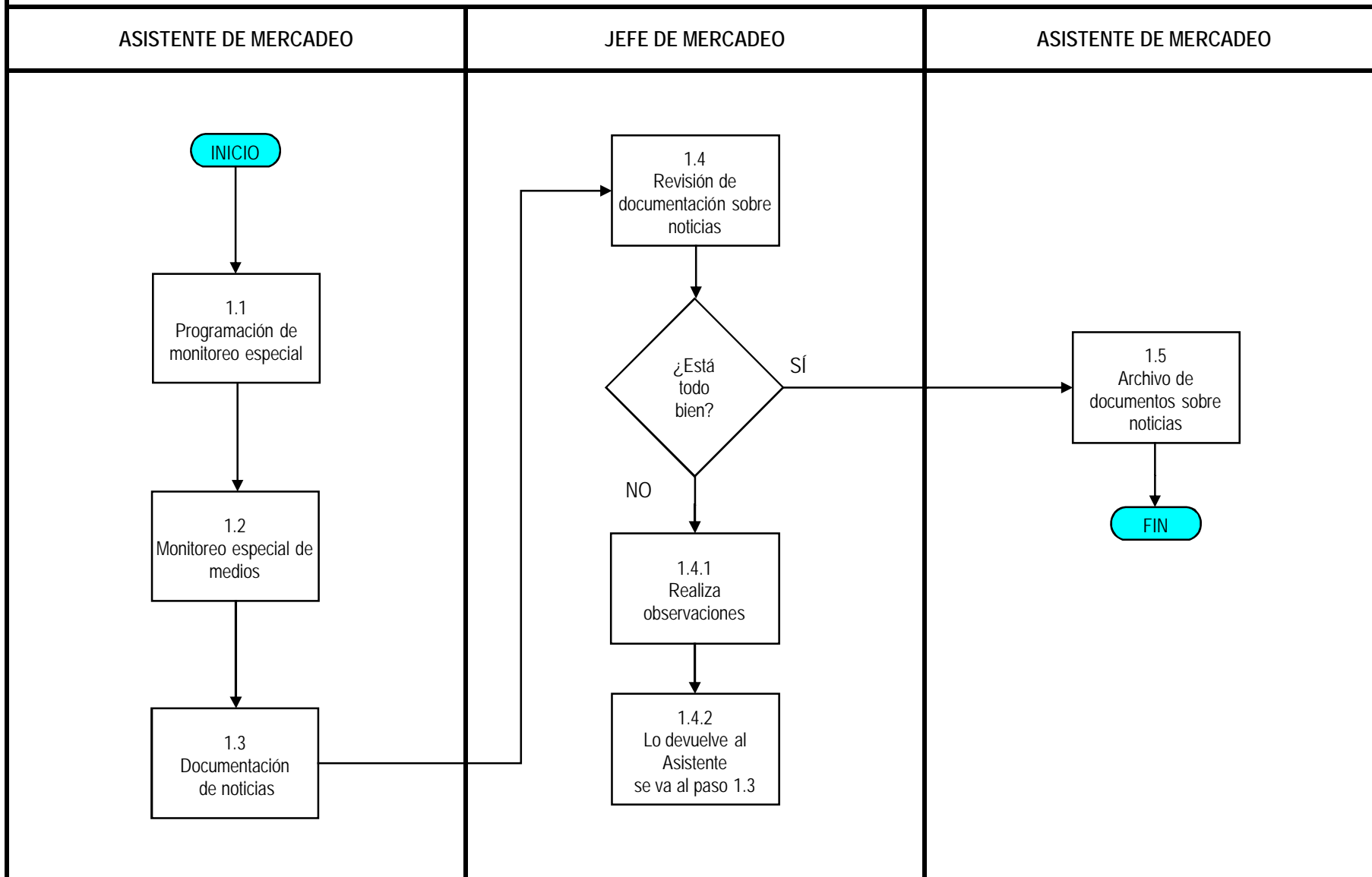


**MANUAL DE PROCESOS
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA**

Subprocedimiento 1-A (6 pasos) Monitoreo especial de medios.

(Paso 1): El monitoreo especial se realiza al día siguiente de la presentación del evento, la cual tiene como propósito monitorear las actividades específicas del Instituto, como por ejemplo: Presentación del IPC, presentación de resultados de encuestas y otras actividades que realiza el INE.

DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN



**MANUAL DE PROCESOS
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA**

		NOMBRE DEL PROCESO: MERCADEO		
		ALCANCE:		
No. DE PASOS:	CÓDIGO:	INICIA:	TERMINA:	
9	DS-CD	Dirección de Comunicación y Difusión	Dirección de Comunicación y Difusión	
DEPARTAMENTO / SECCIÓN / UNIDAD			DIRECCIÓN	
Mercadeo			Comunicación y Difusión	
Procedimiento No.2: INE Educativo.				
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:				
Atender solicitudes para presentar y dar pláticas informativas sobre el INE y la producción estadística, con el propósito de dar a conocer el quehacer de la institución, promocionar los productos estadísticos y fomentar la cultura estadística.				
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:				
No. PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Recepción de solicitud	Dirección de Comunicación y Difusión	Director de Comunicación y Difusión	Se recibe por escrito, correo electrónico o llamada telefónica, la solicitud para presentar el INE Educativo ante alguna organización, institución o centro educativo, la cual se traslada al Jefe de Difusión. Ver normas y lineamientos.
2	Coordinación de presentación	Dirección de Comunicación y Difusión	Jefe de Difusión	Se comunica con el solicitante para coordinar los detalles de la presentación (Lugar, espacio, público, hora, equipo, etc.).
3	Gestión de viáticos y transporte	Dirección de Comunicación y Difusión	Jefe de Difusión	De acuerdo al lugar para la presentación del INE Educativo, gestiona transporte y viáticos de ser necesario. Ver procedimiento No. 1 y No. 2 del Proceso No. 4 "Transportes y Talleres" del Manual de Procesos de la Dirección Administrativa; y Procedimiento No. 6 del Proceso "Tesorería", del Manual de Procesos de la Dirección Financiera.
4	Preparación de material y presentación	Dirección de Comunicación y Difusión	Jefe de Difusión	Prepara el material didáctico y promocional a utilizar en la presentación del INE Educativo, asimismo prepara las diapositivas.
5	Elaboración de presentación	Dirección de Comunicación y Difusión	Jefe de Difusión / Diseñador Gráfico	Con el apoyo del Diseñador Gráfico, según el tema y nivel educativo del público, elabora la presentación que se proyectará. Ver normas y lineamientos.
6	Presentación del INE Educativo	Dirección de Comunicación y Difusión	Jefe de Difusión	Se presenta al lugar donde presenta el INE Educativo de conformidad con lo solicitado, asimismo comparte el material didáctico y promocional con el público presente. Ver normas y lineamientos.
7	Firma de formulario VC	Dirección de Comunicación y Difusión	Jefe de Difusión	Se dirige a la Policía Nacional Civil (PNC), Municipalidad del lugar o Gobernación Departamental, donde le sellen el Formulario Viático Constancia (VC), de acuerdo al Reglamento de Viáticos del INE.
8	Liquidación de viáticos	Dirección de Comunicación y Difusión	Jefe de Difusión	Liquida los viáticos. Ver Manual de Procesos de la Dirección Financiera, en el Proceso No. 3 "Tesorería" y Procedimiento No. 6 "Liquidación de viáticos por anticipo".

**MANUAL DE PROCESOS
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA**

No. PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
9	Elaboración de informe de actividades	Dirección de Comunicación y Difusión	Jefe de Difusión	Cada fin de mes elabora el informe de actividades realizadas sobre las presentaciones del INE Educativo. Ver normas y lineamientos. Fin del procedimiento.

NORMAS Y LINEAMIENTOS

Del paso 1:

La solicitud de presentación del INE Educativo, también puede ser recibida por Gerencia o Departamento de Coordinación Regional, quienes inmediatamente trasladan a la Dirección de Comunicación y Difusión.

Del paso 5:

En el caso de temas especializados, se solicita apoyo a las Direcciones Técnicas, quienes en coordinación con la Dirección de Comunicación y Difusión, solicitan viáticos y se traslada al lugar requerido.

Del paso 6:

Al inicio de cada presentación se hace un pequeño resumen descriptivo de la institución. Las presentaciones del INE Educativo en el interior del país, se coordinan con el respectivo Delegado Departamental, para que brinde su apoyo y acompañamiento.

Del paso 9:

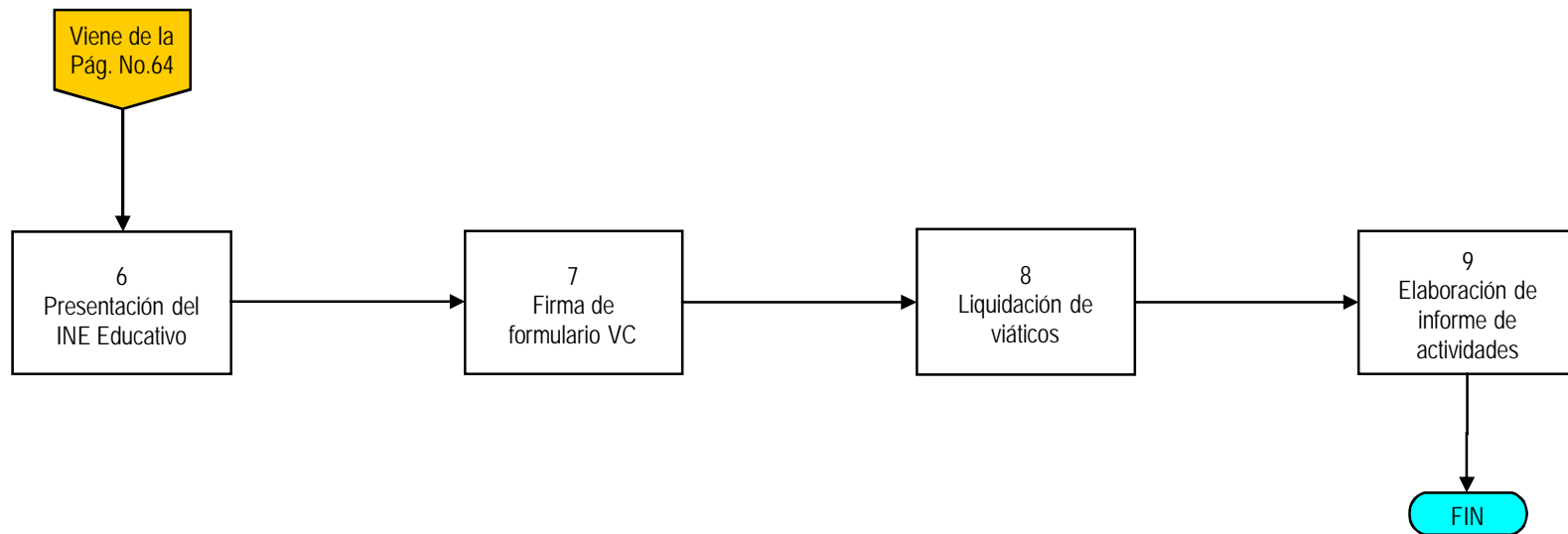
El informe de actividades registra la siguiente información: Fechas, lugares, nivel educativo al que se dirigió, número total de personas, número de presentaciones por lugar, atención a alumnos, nivel académico y género de la audiencia.

**MANUAL DE PROCESOS
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA**

		NOMBRE DEL PROCESO: MERCADEO		
		ALCANCE		
No. DE PASOS	CÓDIGO	INICIA	TERMINA	
9	DS-CD	Dirección de Comunicación y Difusión	Dirección de Comunicación y Difusión	
DEPARTAMENTO / SECCIÓN / UNIDAD			DIRECCIÓN	
Mercadeo			Comunicación y Difusión	
Procedimiento No. 2: INE Educativo				
DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN				
DIRECTOR	JEFE DE DIFUSIÓN			DISEÑADOR GRÁFICO
<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> S1[1 Recepción de solicitud] S1 --> S2[2 Coordinación de presentación] S2 --> S3[3 Gestión de viáticos y transporte] S3 --> S4[4 Preparación de material y presentación] S4 --> S5[5 Elaboración de presentación] S5 --> END{{Va a la Pág. No.65}} </pre>				<pre> graph TD S5[5 Elaboración de presentación] --> END{{Va a la Pág. No.65}} </pre>

MANUAL DE PROCESOS
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA
DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN

JEFE DE DIFUSIÓN



**MANUAL DE PROCESOS
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA**

		NOMBRE DEL PROCESO: MERCADERO		
No. DE PASOS:	CÓDIGO:	ALCANCE:		
		INICIA:	TERMINA:	
7	DS-CD	Dirección de Comunicación y Difusión	Dirección de Comunicación y Difusión	
DEPARTAMENTO / SECCIÓN / UNIDAD			DIRECCIÓN	
Mercadeo			Comunicación y Difusión	
Procedimiento No. 3: Venta de Publicaciones y Servicios				
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:				
Brindar información, atención y asesoría a los usuarios de la información estadística y cartográfica, para la adquisición, aplicación e implementación de las publicaciones y servicios, en las investigaciones y estudios que se realizan.				
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:				
No. PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Consolidación de expediente de solicitud	Dirección de Comunicación y Difusión	Director de Comunicación y Difusión	A principios del mes de mayo recibe de la Dirección de Censos y Encuestas, el listado de precios del material cartográfico, procedente del Departamento de Cartografía, el cual adjunta al expediente de solicitud de resolución a la Gerencia, para aprobación de precios para venta de publicaciones, servicios, suscripciones y proyecciones. Ver normas y lineamientos.
2	Atención del requerimiento	Dirección de Comunicación y Difusión	Encargado de Sala de Consulta	Atiende al usuario y el requerimiento de información sobre la producción estadística nacional y los servicios que brinda la institución. Para atender requerimientos por venta de material cartográfico ver subprocedimiento 3-A y para la venta de material cartográfico en las Delegaciones Departamentales ver subprocedimiento 3-B.
3	Información de precio	Dirección de Comunicación y Difusión	Encargado de Sala de Consulta	Revisa el listado de precios de productos estadísticos y servicios, que le da a conocer al usuario, para que indique si está de acuerdo en adquirir la publicación o servicio; en caso de no estar de acuerdo aquí termina el procedimiento.
4	Emisión de recibo 63-A	Dirección de Comunicación y Difusión	Encargado de Sala de Consulta	Emite el recibo de pago Forma 63-A, por concepto de venta de publicación estadística o servicio. Ver normas y lineamientos.
5	Entrega de publicación o servicio	Dirección de Comunicación y Difusión	Encargado de Sala de Consulta	Hace entrega de la publicación estadística o servicio adquirido al usuario de la información. Si es publicación, traslada copia de la Forma 63-A al Jefe de Mercadeo para realizar el descargo en kardex y control de inventario, ver Procedimiento No.5 del presente proceso.
6	Elaboración de reporte por venta	Dirección de Comunicación y Difusión	Jefe de Mercadeo	Elabora el reporte del día sobre la venta de publicaciones y servicios, lo firma, sella y adjunta las copias de las Formas 63-A emitidas y documentación de respaldo (boletas de depósito bancario que amparan el pago o efectivo) y se traslada a la Sección de Tesorería. Ver normas y lineamientos.

**MANUAL DE PROCESOS
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA**

No. PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
7	Elaboración del reporte mensual de ventas	Dirección de Comunicación y Difusión	Jefe de Mercadeo	Al principio de cada mes, elabora el reporte consolidado por ventas de productos estadísticos y servicios de la institución correspondiente al mes anterior. Fin del procedimiento.

Subprocedimiento 3-A (5 Pasos): Venta de material cartográfico en Sala de Consulta.

Paso 2: Procedimiento para la venta de material cartográfico en la Sala de Consulta de la Dirección de Comunicación y Difusión.

No. PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
2.1	Atención de solicitud	Dirección de Comunicación y Difusión	Encargado de Sala de Consultas	Atiende al usuario que se presenta a solicitar información estadística y se interesa por la compra de material cartográfico (mapas, croquis, planos, etc.), con la indicación si lo necesita en formato impreso o digital. Ver normas y lineamientos.
2.2	Cotización de material	Dirección de Comunicación y Difusión	Encargado de Sala de Consultas	Cotiza el material cartográfico solicitado, de conformidad con el listado de precios. Ver normas y lineamientos.
2.3	Llenado de orden de pago	Dirección de Comunicación y Difusión	Encargado de Sala de Consultas	Si el usuario está de acuerdo con el precio, se llena la orden de pago y se le entrega datos de la cuenta bancaria del INE, para que realice el depósito por la cantidad del material cartográfico solicitado.
2.4	Recepción de boleta de depósito	Sección de Tesorería	Receptor Pagador	El usuario se presenta a la Sección de Tesorería, para hacer entrega de la boleta de depósito monetario efectuado a la cuenta bancaria del INE, el total depositado debe coincidir con el total especificado en la orden de pago, luego se le extiende la Forma 63-A. Ver Manual de Procesos de la Dirección Financiera en el Proceso No. 3 "Tesorería" y Procedimiento No. 4 "Recepción de ingresos por ventas".
2.5	Entrega del material cartográfico	Unidad de Archivo y Reproducción	Técnico de Archivo y Reproducción	El interesado se presenta a la Sección de Archivo y Reproducción del Departamento de Cartografía, para recoger el material cartográfico, en formato impreso o digital según especificaciones en Forma 63-A, mismo que muestra en original con sello de cancelado. Fin del subprocedimiento.

Subprocedimiento 3-B (9 Pasos): Venta de material cartográfico en Delegaciones Departamentales.

Paso 2: Atención a los usuarios, cuando se presentan a las delegaciones departamentales del INE, a solicitar material cartográfico.

No. PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
2.1	Recepción de solicitud	Delegación Departamental	Delegado Departamental	Recibe la solicitud de material cartográfico (mapas, croquis, planos, etc.), con la indicación si se requiere en formato impreso o digital.
2.2	Información de precio	Delegación Departamental	Delegado Departamental	Revisa el listado de precios de productos estadísticos y servicios, que le da a conocer al usuario, para que indique si está de acuerdo en adquirir la publicación o servicio; en caso de no estar de acuerdo aquí termina el procedimiento.

MANUAL DE PROCESOS
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

No. PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
2.3	Entrega datos de cuenta bancaria	Delegación Departamental	Delegado Departamental	Si el usuario está de acuerdo con el precio, se le entrega datos de la cuenta bancaria de Ingresos Propios del INE, para que realice el depósito por la cantidad del material cartográfico solicitado.
2.4	Emisión de recibo 63-A	Delegación Departamental	Delegado Departamental	Recibe por parte del usuario la constancia del depósito bancario y extiende el recibo Forma 63-A.
2.5	Escaneo y traslado de documentos	Delegación Departamental	Delegado Departamental	Escanea los documentos (boleta de depósito y recibo Forma 63-A que detalla el material a adquirir) y los envía por correo electrónico a la Dirección de Comunicación y Difusión y al Departamento de Coordinación Regional de la Dirección de Índices y Estadísticas Continuas, adjuntando datos del usuario (nombre, dirección y número de teléfono), indicando el medio de transporte o empresa de encomiendas por el cual se ha de realizar el envío. Ver Procedimiento No.4, del Proceso No.3 "Tesorería" del Manual de Procedimientos de la Dirección Financiera.
2.6	Solicitud de material cartográfico	Dirección de Comunicación y Difusión	Jefe de Mercadeo	Recibe documentos e información por correo electrónico, la cual imprime y traslada a la Unidad de Archivo y Reproducción del Departamento de Cartografía.
2.7	Generación y entrega de material cartográfico	Unidad de Archivo y Reproducción	Técnico de Archivo y Reproducción	Recibe y genera el material cartográfico requerido en formato impreso o digital y lo traslada a la Dirección de Comunicación y Difusión. Ver proceso No.3 del Manual de Procesos del Departamento de Cartografía.
2.8	Empaque y rotulación de sobres	Dirección de Comunicación y Difusión	Asistente de Mercadeo	Recibe, empaqueta y rotula los sobres que contienen el material cartográfico, con los datos proporcionados por el Delegado Departamental, luego contacta a la empresa que lo entregará en la dirección proporcionada por el usuario y seguidamente lo traslada al Jefe de Mercadeo.
2.9	Envío de material cartográfico	Dirección de Comunicación y Difusión	Jefe de Mercadeo	Recibe y envía los sobres que contienen el material cartográfico, por medio del transporte o empresa de encomiendas, solicitada por el usuario. Ver normas y lineamientos. Fin del subprocedimiento.

NORMAS Y LINEAMIENTOS

Del paso 1:

En el mes de mayo la Dirección de Comunicación y Difusión traslada a Gerencia, el expediente consolidado, donde solicita la aprobación de precios por venta de publicaciones, servicios, material cartográfico y suscripciones, así como, las proyecciones de las ventas sobre los mismos productos para el siguiente año, luego Gerencia emite resolución donde aprueba lo anteriormente descrito.

Del paso 4:

La Dirección de Comunicación y Difusión es responsable de mantener existencia de las formas 63-A, a la disposición de la Sala de Consulta y supervisar porque se consignen de forma clara y legible, los datos, firmas y valores; así también el Encargado de Sala de Consulta deberá cuidar que las formas 63-A, no contengan tachones, borraduras o enmiendas.

Del paso 6:

Para la entrega de documentación y efectivo a la Sección de Tesorería, el Director de Comunicación y Difusión solicita vehículo a la Dirección Administrativa, para que por medio del Departamento de Servicios Internos y la Sección de Transportes y Talleres, se le traslade al Encargado de Sala de Consulta a las oficinas centrales. Esta actividad se realiza un día después de efectuada la venta de publicaciones y servicios.

MANUAL DE PROCESOS
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA
NORMAS Y LINEAMIENTOS

Subprocedimiento 3-A
Del paso 2.1: El Departamento de Cartografía debe gestionar ante la Sección de Almacén y Proveduría, los requerimientos de los CD y etiquetas, para mantener existencias de los mismos, de acuerdo a la cantidad de ventas de material cartográfico en formato digital.
Del paso 2.2: El listado de precios del material cartográfico es elaborado por el Técnico de la Unidad de Archivo y Reproducción Cartográfica, el cual debe contar con el visto bueno de la Jefatura de la Sección de Rotulación y Dibujo y la aprobación del Jefe del Departamento de Cartografía, para luego ser trasladado a la Dirección de Censos y Encuestas.
Subprocedimiento 3-B
Del paso 2.9: El costo del envío del material cartográfico, corre por cuenta del usuario.

**MANUAL DE PROCESOS
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA**



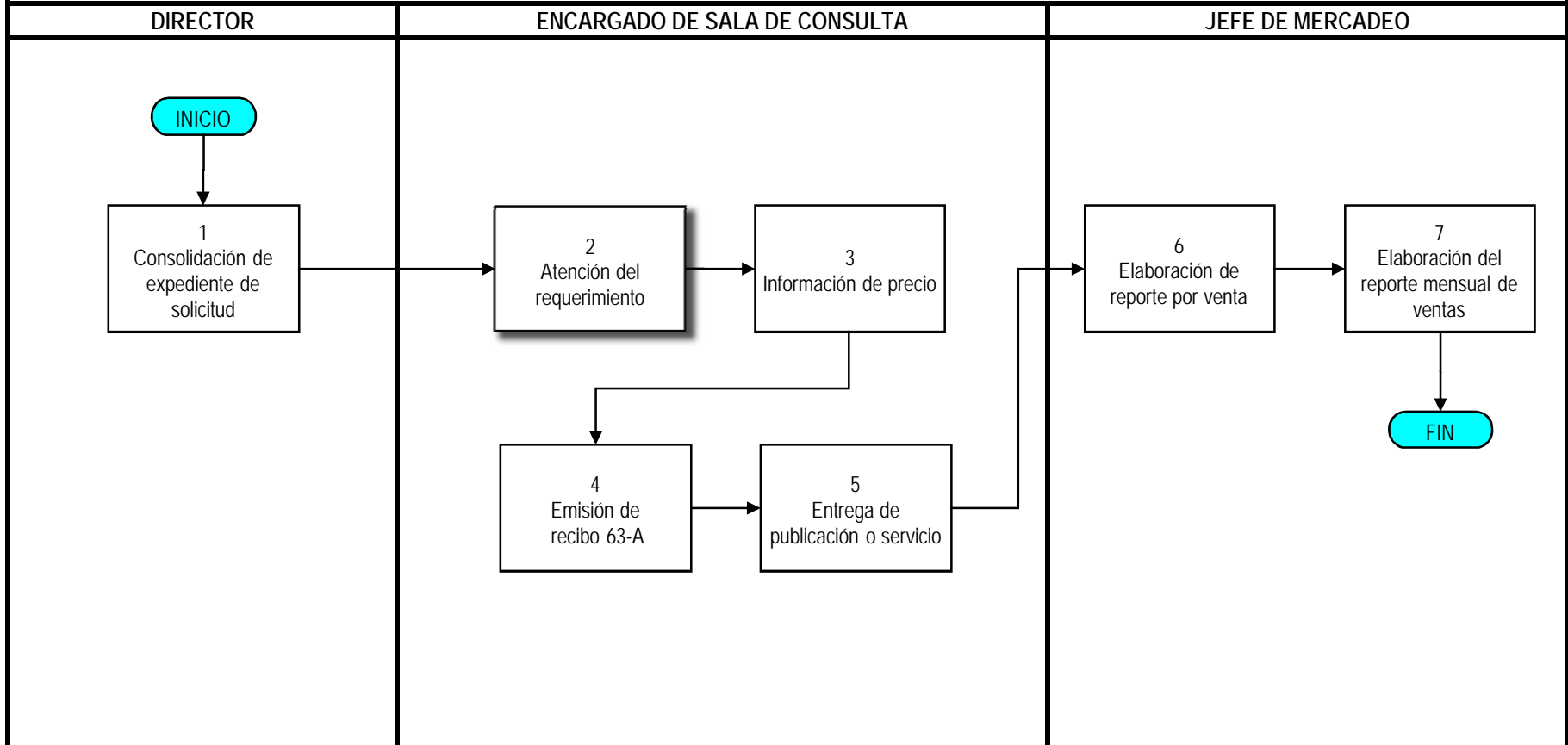
**NOMBRE DEL PROCESO:
MERCADERO**



No. DE PASOS	CÓDIGO	ALCANCE	
		INICIA	TERMINA
7	SAF 3.2	Dirección de Comunicación y Difusión	Dirección de Comunicación y Difusión
DEPARTAMENTO / SECCIÓN / UNIDAD		DIRECCIÓN	
Mercadeo		Comunicación y Difusión	

Procedimiento No. 3: Venta de Publicaciones y Servicios

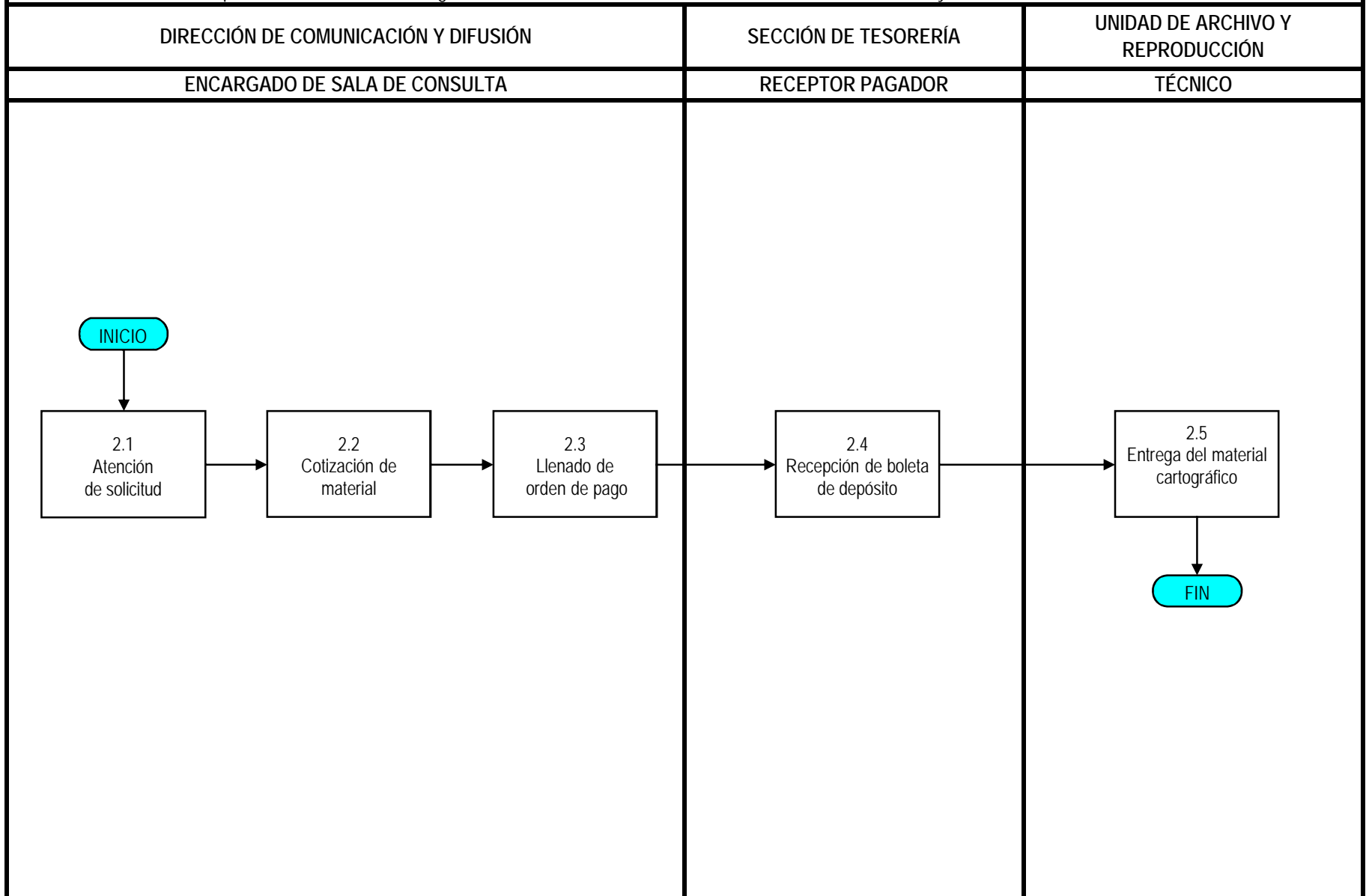
DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN



MANUAL DE PROCESOS
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

Subprocedimiento 3-A. (5 pasos): Venta de material cartográfico en Sala de Consulta.

Del Paso 2: Procedimiento para venta de material cartográfico en la Sala de Consultas de la Dirección de Comunicación y Difusión.



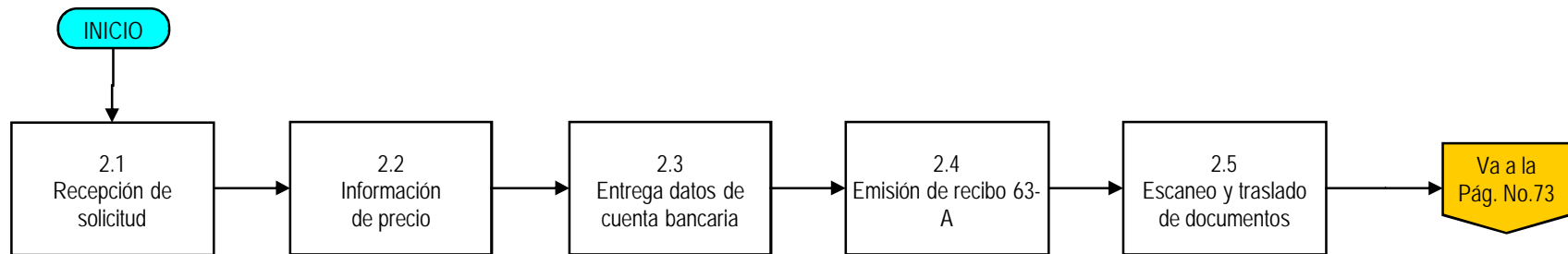
MANUAL DE PROCESOS
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

Subprocedimiento 3-B. (9 pasos): Venta de material cartográfico en Delegaciones Departamentales.

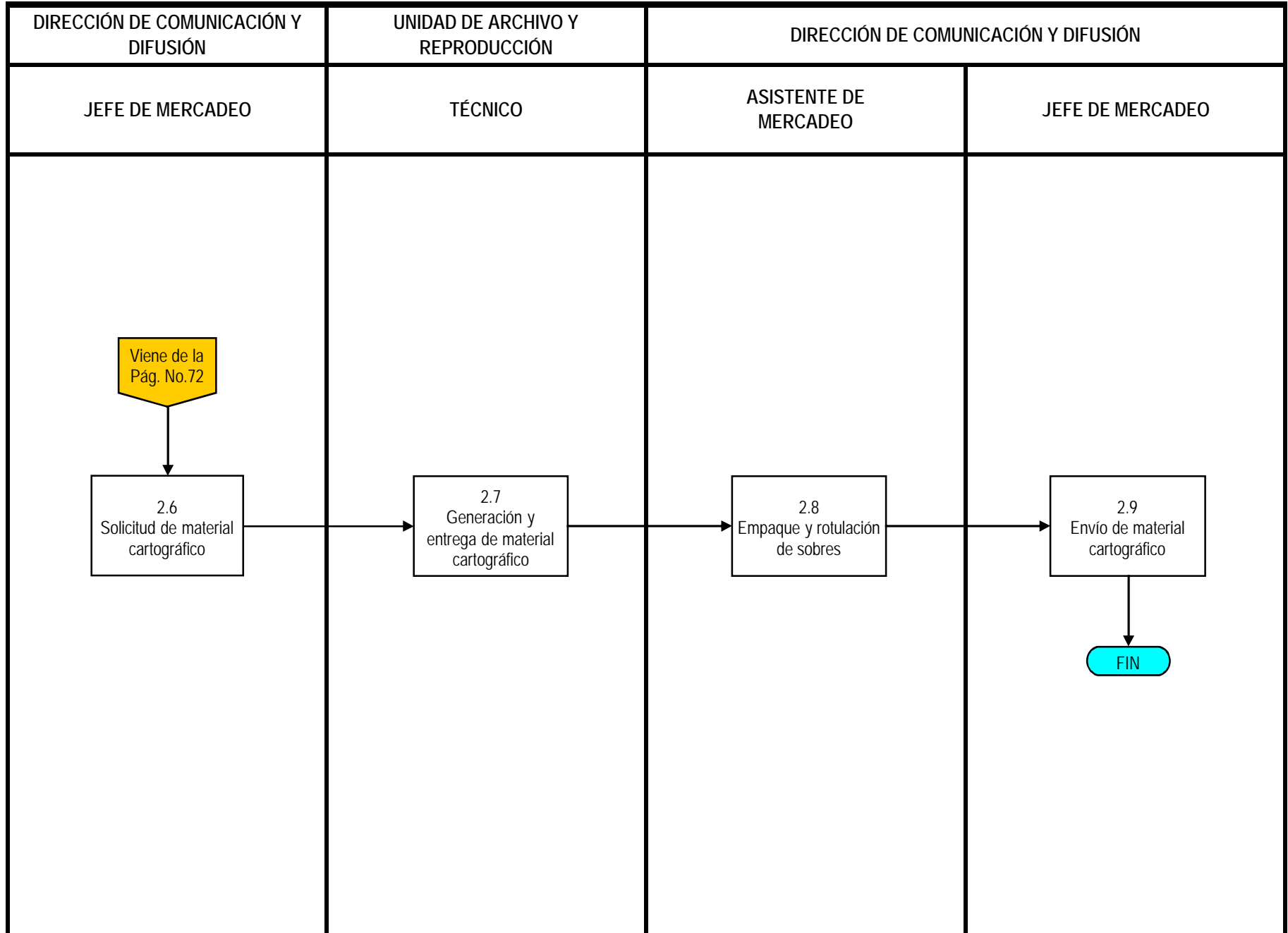
Del Paso 2: Atención a los usuarios cuando se presentan a las delegaciones departamentales del INE, a solicitar material cartográfico.

DELEGACIÓN DEPARTAMENTAL

DELEGADO DEPARTAMENTAL



MANUAL DE PROCESOS
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA



**MANUAL DE PROCESOS
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA**

		NOMBRE DEL PROCESO: MERCADERO		
No. DE PASOS:	CÓDIGO:	ALCANCE:		
		INICIA:	TERMINA:	
9	DS-CD	Dirección de Comunicación y Difusión	Dirección de Comunicación y Difusión	
DEPARTAMENTO / SECCIÓN / UNIDAD			DIRECCIÓN	
Mercadeo			Comunicación y Difusión	
Procedimiento No. 4: Venta de información estadística al exterior.				
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:				
Vender información estadística a usuarios en el exterior del país, así como, proporcionar la adecuada atención y asesoría sobre los distintos productos estadísticos que la Institución produce.				
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:				
No. PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Consulta de información	Dirección de Comunicación y Difusión	Director de Comunicación y Difusión	Vía correo electrónico o por medio de llamada telefónica, recibe la solicitud de información sobre algún producto del INE, en el que está interesada alguna organización o institución internacional, luego lo traslada al Jefe de Mercadeo.
2	Verificación o solicitud de datos	Dirección de Comunicación y Difusión	Jefe de Mercadeo	Recibe y verifica si se cuenta con la información requerida por el usuario, de no contar con la información, la solicita al área técnica respectiva.
3	Descripción del producto	Dirección de Comunicación y Difusión	Jefe de Mercadeo	Describe las características específicas del producto, el formato en el que se encuentra disponible, costo y el procedimiento de pago. Si el usuario acepta las condiciones, sigue con el siguiente paso, de lo contrario finaliza el procedimiento.
4	Pago y constancia de depósito	Usuario de la Información	Usuario de la Información	Realiza el pago del producto en algún banco internacional, por medio de transferencia bancaria al Banco de Desarrollo Rural, S.A. (BANRURAL) de Guatemala, a la Cuenta de Ingresos Propios del Instituto Nacional de Estadística, luego por correo electrónico traslada a la Dirección de Comunicación y Difusión la constancia de la operación de depósito bancario.
5	Confirmación del depósito bancario	Dirección de Comunicación y Difusión	Jefe de Mercadeo	Recibe y vía telefónica solicita a la Sección de Tesorería, la confirmación del depósito en la Cuenta de Ingresos Propios del Instituto, a la vez envía por correo electrónico copia de la boleta del depósito bancario realizado por el usuario. Ver normas y lineamientos.
6	Emisión de recibo Forma 63-A	Dirección de Comunicación y Difusión	Jefe de Mercadeo	Confirmado el depósito, emite el recibo Forma 63-A a nombre del usuario y le envía copia al Encargado del Centro de Información. Ver Normas y Lineamientos.
7	Solicitud de información	Dirección de Comunicación y Difusión	Jefe de Mercadeo	Solicita por escrito al área técnica correspondiente, la información requerida por el usuario, adjunto a los documentos de respaldo, quien la traslada a la Dirección de Comunicación y Difusión.

**MANUAL DE PROCESOS
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA**

No. PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
8	Envío de información	Dirección de Comunicación y Difusión	Jefe de Mercadeo	Recibe y envía por correo electrónico la información requerida al usuario, al cual adjunta copia del Recibo Forma 63-A.
9	Archivo de copia del Recibo Forma 63-A	Dirección de Comunicación y Difusión	Jefe de Mercadeo	Archiva copia del Recibo Forma 63-A, misma que se utiliza para la elaboración del Informe Mensual de Ventas. Fin del procedimiento.

NORMAS Y LINEAMIENTOS

Del paso 5:

La solicitud de información se gestiona hasta el momento en que es confirmado el depósito bancario.

Del paso 6:

El valor con que se emite el Recibo Forma 63-A, es consignado en moneda nacional.

MANUAL DE PROCESOS
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA



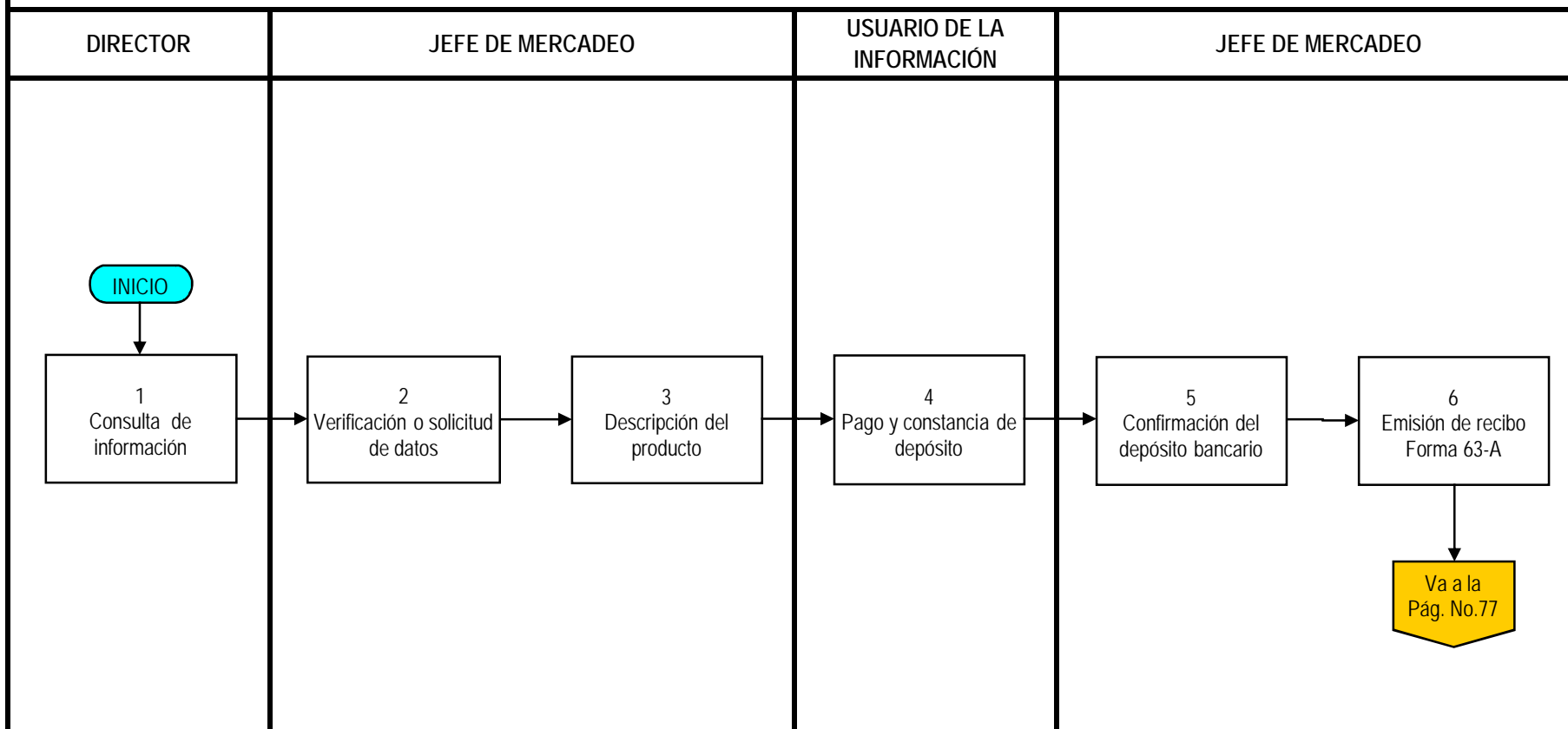
NOMBRE DEL PROCESO:
MERCADERO



No. DE PASOS	CÓDIGO	ALCANCE	
		INICIA	TERMINA
9	DS-CD	Dirección de Comunicación y Difusión	Dirección de Comunicación y Difusión
DEPARTAMENTO / SECCIÓN / UNIDAD		DIRECCIÓN	
Mercadeo		Comunicación y Difusión	

Procedimiento No.4: Venta de información estadística al exterior.

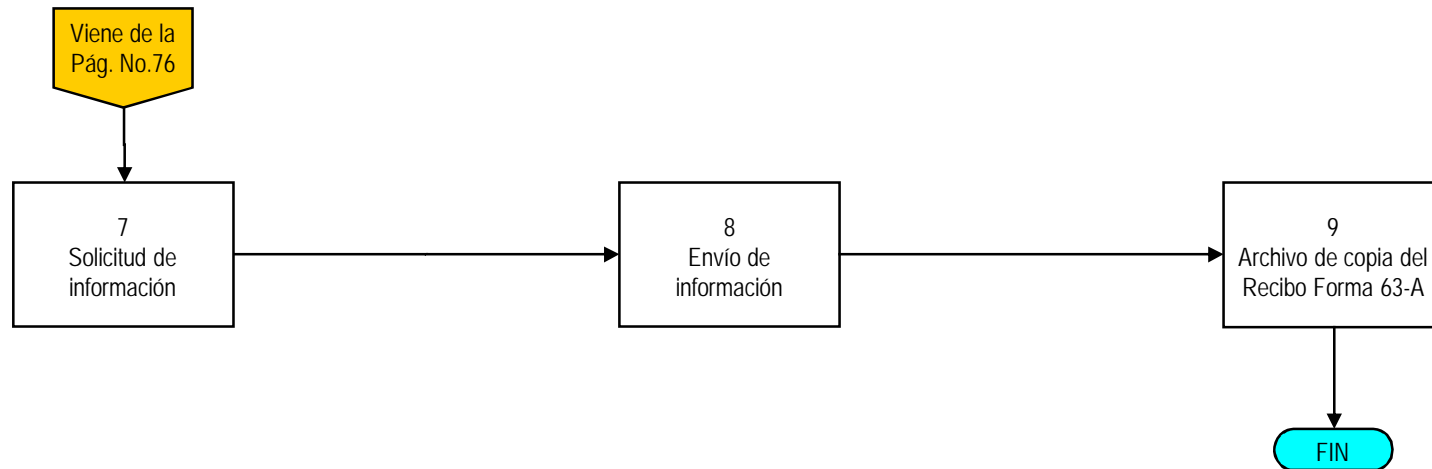
DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN





MANUAL DE PROCESOS
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN

JEFE DE MERCADEO



MANUAL DE PROCESOS
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

		NOMBRE DEL PROCESO: MERCADEO		
No. DE PASOS:	CÓDIGO:	ALCANCE:		
6	DS-CD	INICIA:	TERMINA:	
		Dirección de Comunicación y Difusión	Dirección de Comunicación y Difusión	
DEPARTAMENTO / SECCIÓN / UNIDAD			DIRECCIÓN	
Mercadeo			Comunicación y Difusión	
Procedimiento No. 5: Descarga de tarjetas Kardex y control de inventario				
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:				
Descargar las tarjetas Kardex y llevar control del inventario, sobre los productos estadísticos disponibles a la venta en el Centro de Información y documentación, de la Dirección de Comunicación y Difusión.				
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:				
No. PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Recopilación de documentos para descargo	Dirección de Comunicación y Difusión	Jefe de Mercadeo	Recopila los documentos de respaldo para el descargo de los productos estadísticos en tarjetas Kardex, que pueden ser por ventas, traslado a delegaciones o donaciones de publicaciones.
2	Descargo en Kardex y control digital	Dirección de Comunicación y Difusión	Jefe de Mercadeo	Realiza el descargo de los productos estadísticos vendidos o donados en las tarjetas Kardex correspondientes, de conformidad con la documentación de respaldo, seguidamente realiza el descargo en el control alterno digital, el cual se lleva en una hoja de cálculo de EXCEL. Ver normas y lineamientos.
3	Inventario físico de productos	Dirección de Comunicación y Difusión	Jefe de Mercadeo	Realiza el inventario físico del stock de los productos estadísticos que se encuentran en el Centro de Información y bodega. Ver normas y lineamientos.
4	Cuadre de tarjetas Kardex	Dirección de Comunicación y Difusión	Jefe de Mercadeo	Contra los resultados del inventario físico, realiza el cuadro de las tarjetas Kardex, lo cual debe reflejar las existencias de cada producto, si está todo bien, da por finalizada la actividad de cuadro; en caso contrario procede con el paso 4.1 Verifica la causa del error y 4.2 Revisa las correcciones o descargo para el cuadro del Kardex. Ver normas y lineamientos.
5	Elaboración de listado de productos	Dirección de Comunicación y Difusión	Jefe de Mercadeo	Con base en el inventario y cuadro de tarjetas Kardex, elabora el Listado de Productos Estadísticos, con sus respectivos precios, el cual traslada al Director de Comunicación y Difusión. Ver normas y lineamientos.
6	Solicitud de Resolución de Gerencia	Dirección de Comunicación y Difusión	Director de Comunicación y Difusión	Recibe documentos que adjunta a la solicitud por escrito dirigida a Gerencia, para que se emita Resolución que autorice las ventas y suscripciones del próximo año. Ver normas y lineamientos. Fin del procedimiento.
NORMAS Y LINEAMIENTOS				
Del paso 2: Las publicaciones estadísticas se descargan de las tarjetas Kardex, de forma manual y por producto.				
Del paso 3 al 6: Estas actividades se realizan en la primera quincena del mes de diciembre de cada año.				

MANUAL DE PROCESOS
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA



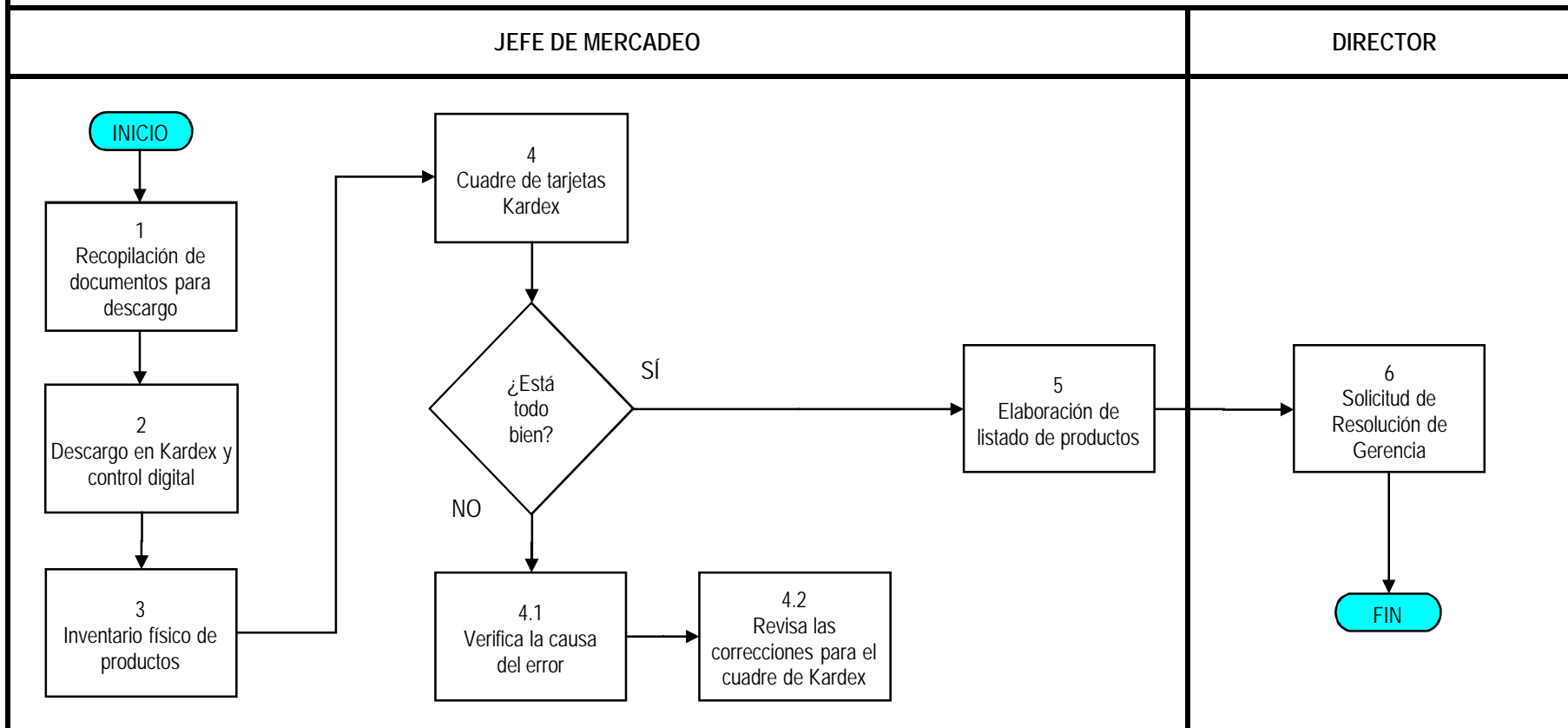
NOMBRE DEL PROCESO:
MERCADEO



No. DE PASOS	CÓDIGO	ALCANCE	
		INICIA	TERMINA
6	DS-CD	Dirección de Comunicación y Difusión	Dirección de Comunicación y Difusión
DEPARTAMENTO / SECCIÓN / UNIDAD		DIRECCIÓN	
Mercadeo		Comunicación y Difusión	

Procedimiento No. 5: Descargo de tarjetas Kardex y control de inventario

DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN



DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS

**MANUAL DE PROCESOS
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA**

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.
Anaqueel	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 banner suele incluir sonido e imágenes en movimiento. En algunos países se le utiliza para referirse a una manta impresa.
Boleta de pago	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.
Caja	Cualquier valor ampliamente aceptado por los bancos comerciales como

MANUAL DE PROCESOS INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

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.
Compra	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).
Correo Electrónico (email)	Es la transmisión de información (texto, imágenes, sonido) por medio de Internet; 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.

MANUAL DE PROCESOS INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

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.
Digita	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.

MANUAL DE PROCESOS INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

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.
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.
Género	Clase de cosas o seres con algo en común. Modo, manera de ser. Mercancía. Accidente gramatical relativo al sexo de una persona.
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.
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.
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.

MANUAL DE PROCESOS INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

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.
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	Comunicación escrita de carácter oficial utilizado en la Institución.
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.

MANUAL DE PROCESOS INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

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.
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

MANUAL DE PROCESOS INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

escrita para el régimen de gobierno de una institución o empresa.

Reintegrar	Satisfacer deudas. Restituir. Poner pólizas a los documentos. Recobrase de lo perdido. Devolver algo que se cobró de más o sin base legal.
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.
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.
VC	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.

MANUAL DE PROCESOS INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

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.
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	Implicito, 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.

**MANUAL DE PROCESOS
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA**

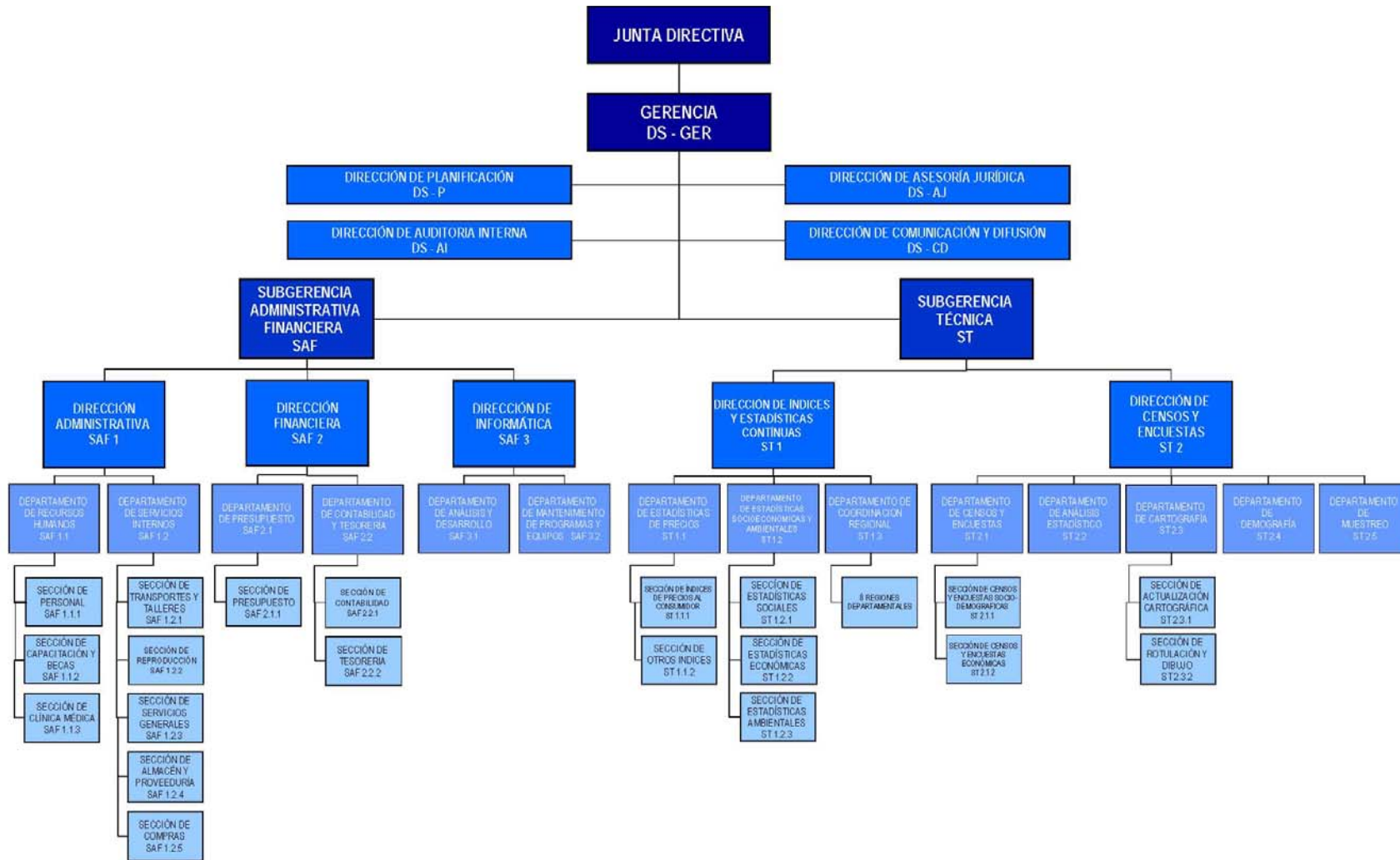
ACRÓNIMOS

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.
ENEI	Encuesta Nacional de Empleo e Ingresos.
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

ABREVIATURAS

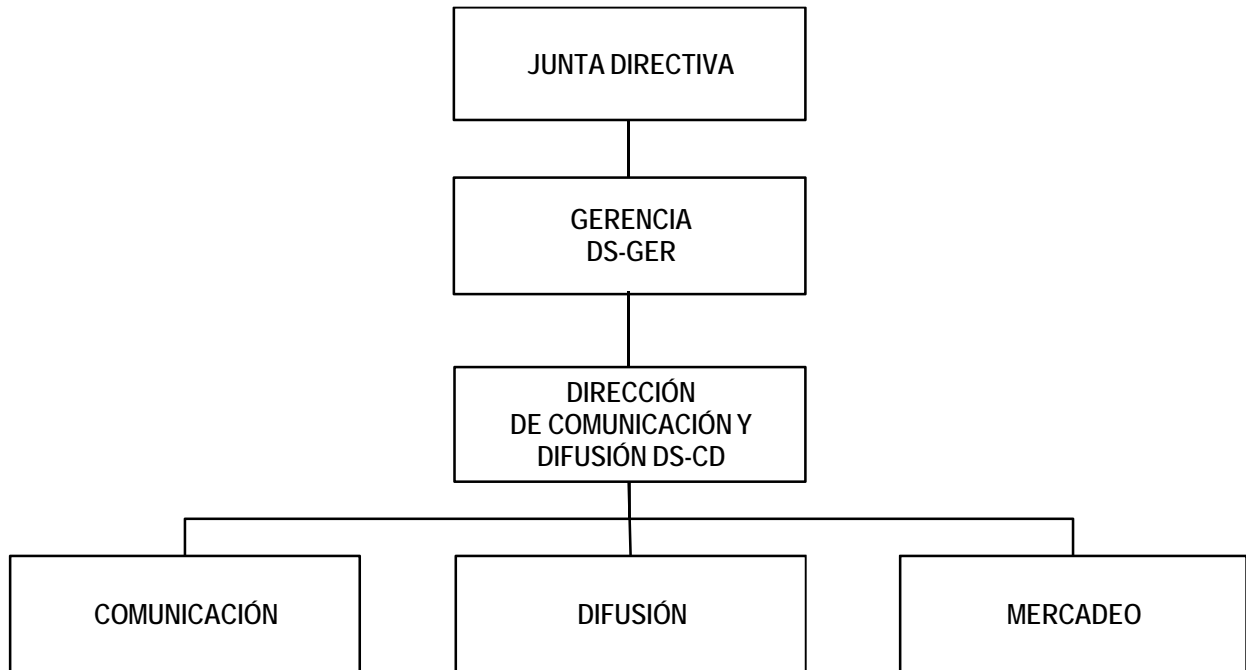
Aprox.	Aproximadamente
Art.	Artículo
Depto.	Departamento
Pág.	Página

**MANUAL DE PROCESOS
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA
ORGANIGRAMA OFICIAL DEL INE CON NOMENCLATURA**



MANUAL DE PROCESOS
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

ORGANIGRAMA OFICIAL PARCIAL DEL INE CON NOMENCLATURA
DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN



MANUAL DE PROCESOS INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

DECRETOS, ACUERDOS, REGLAMENTOS Y RESOLUCIONES

- Constitución Política de la República de Guatemala
- Decreto ley No. 3-85
Ley Orgánica del Instituto Nacional de Estadística
- Decreto No. 57-2008
Ley de Acceso a la Información Pública
- Acuerdo Gubernativo Número 187-2004
Normas de Ética del Organismo Ejecutivo
- Acuerdo Número 09-2003
Contraloría General de Cuentas
- Contraloría General de Cuentas
Sistema de Auditoría Gubernamental proyecto SIAF-SAG
Normas Generales de Control Interno Gubernamental