

**Instituto Nacional de Estadística y Geografía**  
**Guía de Estudios de Examen de Conocimientos**

Convocatoria Pública y Abierta de Personal Operativo de Confianza No. 003/2011OC  
 Concurso 129005, Coordinador de Técnicos Especializado

**1.- Normatividad aplicable al puesto**

Tema	Subtema	Bibliografía
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Actuación de los Servidores Públicos: Arts. 113 y 134</li> <li>▪ Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica: Art. 26, Apartado B</li> </ul>	H. Congreso de la Unión, Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.  <a href="http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio">http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio</a>
Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El INEGI y sus Subsistemas Arts. 1, 4, 17, 37, 38 y 48.</li> </ul>	Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica vigente.  <a href="http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio">http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio</a>
Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Obligaciones de los Servidores Públicos Arts. 7 Y 6</li> <li>▪ Responsabilidades y sanciones administrativas Arts. 12, 13, 14, 15 y 16.</li> </ul>	Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.  <a href="http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio">http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio</a>
Reglamento Interior del Instituto Nacional de Estadística y Geografía	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Naturaleza y órganos superiores del INEGI Arts 1,2,33,36 y 37.</li> </ul>	Reglamento Interior del Instituto Nacional de Estadística y Geografía  Acuerdo de la Junta de Gobierno por el que se aprueban las reformas y adiciones al Reglamento Interior del Instituto Nacional de Estadística y Geografía publicado en el Diario oficial de la Federación el 03/06/2011  <a href="http://sc.inegi.org.mx/Normateca2010/menuNormateca.jsp?codigo=0104">http://sc.inegi.org.mx/Normateca2010/menuNormateca.jsp?codigo=0104</a>

## 2.- Conocimientos técnicos específicos de sus funciones:

Tema	Subtema	Bibliografía
Conociendo las Estadísticas de México	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Productos y Servicios de Censos, Conteos y Encuestas.</li> <li>● Productos y Servicios de Registros Administrativos.</li> <li>● Productos y servicios de Estadística Derivada e Integración de Estadística.</li> <li>● Productos y servicios de Información Geográfica.</li> </ul>	INEGI, Conociendo las Estadísticas de México (COESME), México  <a href="http://www.inegi.org.mx/">http://www.inegi.org.mx/</a>
Administración	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Conceptos de Administración</li> <li>● La Planeación</li> <li>● La Organización</li> <li>● El Control</li> </ul>	Administración Moderna Agustín Reyes Ponce Ed. Limusa, 1971
Servicio al cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Servicio al cliente</li> <li>* El control de los procesos de atención al cliente</li> <li>* Estrategia de Mercadotecnia</li> <li>* Elementos de La Comunicación</li> <li>* Técnicas de organización y planificación de la venta</li> </ul>	<a href="http://www.monografias.com/trabajos11/sercli/sercli.shtml">http://www.monografias.com/trabajos11/sercli/sercli.shtml</a>
Atención al cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>* El cliente: Como debe ver al cliente, Conocer al cliente, ¿Porqué se pierden los clientes?</li> <li>* El Servicio: Características del servicio</li> <li>* Atención al Público,</li> <li>* La comunicación efectiva: El uso del teléfono, la habilidad de escuchar, la habilidad de preguntar, el trato con el cliente, la excelencia</li> </ul>	<a href="http://www.infomipyme.com/Docs/GT/Offline/administracion/acliente.htm">http://www.infomipyme.com/Docs/GT/Offline/administracion/acliente.htm</a>
Matemáticas básicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Operaciones básicas</li> <li>▪ Fracciones</li> <li>▪ Porcentajes</li> <li>▪ Número decimales</li> <li>▪ Números enteros</li> </ul>	Matemáticas simplificadas. Colegio Nacional de Matemáticas. Pearson Educación, 2009
Ortografía.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Reglas ortográficas</li> <li>● Acentuación</li> <li>● Uso de mayúsculas</li> <li>● Signos de puntuación</li> <li>● Gentilicios</li> <li>● Abreviaturas</li> </ul>	<a href="http://reglasdeortografia.com/">http://reglasdeortografia.com/</a>
Paquetería Office	Excel 2007	<a href="http://www.aulaclie.es/">http://www.aulaclie.es/</a>

Tema	Subtema	Bibliografía
	Word 2007	<a href="http://www.aulaclie.es/">http://www.aulaclie.es/</a>
	Power Point 2007	<a href="http://www.aulaclie.es/">http://www.aulaclie.es/</a>
	Outlook 2007	<a href="http://www.aulaclie.es/">http://www.aulaclie.es/</a>
Internet	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Conexión a Internet</li><li>▪ Los Navegadores</li><li>▪ Los buscadores</li><li>▪ Seguridad en Internet</li></ul>	<a href="http://www.aulaclie.es/">http://www.aulaclie.es/</a>