

**SEP**



SECRETARÍA DE  
EDUCACIÓN PÚBLICA

INSTITUTO NACIONAL DE  
ANTROPOLOGÍA E HISTORIA



INAH

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS EDUCATIVOS  
EN MUSEOS DEL INSTITUTO NACIONAL DE ANTROPOLOGÍA E HISTORIA**

**Noviembre del 2009**


## INDICE

	Pág.
I. INTRODUCCIÓN	3
II. OBJETIVO	4
III. ALCANCE	5
IV. PROCEDIMIENTOS	6
IV.1 Programación de Servicios Educativos en Museos del Instituto Nacional de Antropología e Historia.	7
IV.1.1 Propósito	8
IV.1.2 Políticas de operación	9
IV.1.3 Diagrama del procedimiento	10
IV.1.4 Descripción del procedimiento	11
IV.2 Servicio y atención al público en general y grupos escolares en los tipos de visitas y recorridos a través de los Museos.	14
IV.2.1 Propósito	15
IV.2.2 Políticas de operación	16
IV.2.3 Diagrama del procedimiento	18
IV.2.4 Descripción del procedimiento	19
IV.3 Evaluación de los servicios ofrecidos por el Departamento de Servicios Educativos en los Museos.	21
IV.3.1 Propósito	22
IV.3.2 Políticas de operación	23
IV.3.3 Diagrama del procedimiento	24
IV.3.4 Descripción del procedimiento	25
V. ANEXOS	27
Índice de anexos	28
VI. AUTORIZACIÓN	35

## **I. INTRODUCCIÓN**


Es responsabilidad de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal establecer normas y procedimientos internos de operación que faciliten su funcionamiento eficiente y coadyuven de manera importante en el cumplimiento de los objetivos institucionales y atribuciones conferidas así como de acciones de mejora.

El presente “Manual de Normas y Procedimientos de Servicios Educativos en Museos del Instituto Nacional de Antropología e Historia”, tiene un carácter normativo y a la vez de apoyo a los usuarios del mismo; su adecuación constante a las características específicas de cada una de las áreas o departamentos de servicios educativos de los museos del Instituto, es responsabilidad de los mismos, por lo que la Coordinación Nacional de Desarrollo Institucional se pone a su disposición en las asesorías y apoyos pertinentes.

	<b>Manual de Normas y Procedimientos de Servicios Educativos en Museos del Instituto Nacional de Antropología e Historia</b>	INAH
		Página: 4
		Fecha: Nov. 2009

## II. OBJETIVO


Garantizar que los museos dependientes del Instituto Nacional de Antropología e Historia cumplan con sus propósitos de servicios educativos y funciones institucionales de atención al público, respetando los lineamientos establecidos, mediante la aplicación de técnicas y modelos adecuados de planeación, programación, dirección y control.

	<b>Manual de Normas y Procedimientos de Servicios Educativos en Museos del Instituto Nacional de Antropología e Historia</b>	INAH
		Página: 5
		Fecha: Nov. 2009

### **III. ALCANCE**

En virtud de que el Instituto Nacional de Antropología e Historia tiene a su cargo museos nacionales, regionales, locales, de sitio arqueológico e histórico, comunitarios y metropolitanos, con estructuras diferentes autorizadas de acuerdo a sus objetivos y atribuciones, los procesos de Programación, Servicios Educativos y Atención al Público así como el de Evaluación de Servicios y Comunicación Educativa proporcionados a los diversos tipos de visitantes, alcanzan y deberán ser aplicados a través de sus Departamentos de Servicios Educativos o en caso de no contar con este departamento, a través de las áreas o Departamentos de Promoción Cultural, la Subdirección Técnica o la Dirección de cada uno de los museos.

#### IV. PROCEDIMIENTOS

	Manual de Normas y Procedimientos de Servicios Educativos en Museos del Instituto Nacional de Antropología e Historia.	INAH
		Página: 7
		Fecha: Nov. 2009

#### IV.1. PROGRAMACIÓN DE SERVICIOS EDUCATIVOS EN MUSEOS DEL INSTITUTO NACIONAL DE ANTROPOLOGÍA E HISTORIA

	<b>Programación de Servicios Educativos en Museos del Instituto Nacional de Antropología e Historia</b>	<b>INAH</b>
		<b>Página: 8</b>
		<b>Fecha: Nov. 2009</b>

#### **IV.1.1. PROPOSITO**

Contar con los planes, programas y proyectos específicos de las áreas o Departamentos de Servicios Educativos de los museos a cargo del INAH, así como coordinar, ejecutar, evaluar e informar sobre el desarrollo de los mismos.

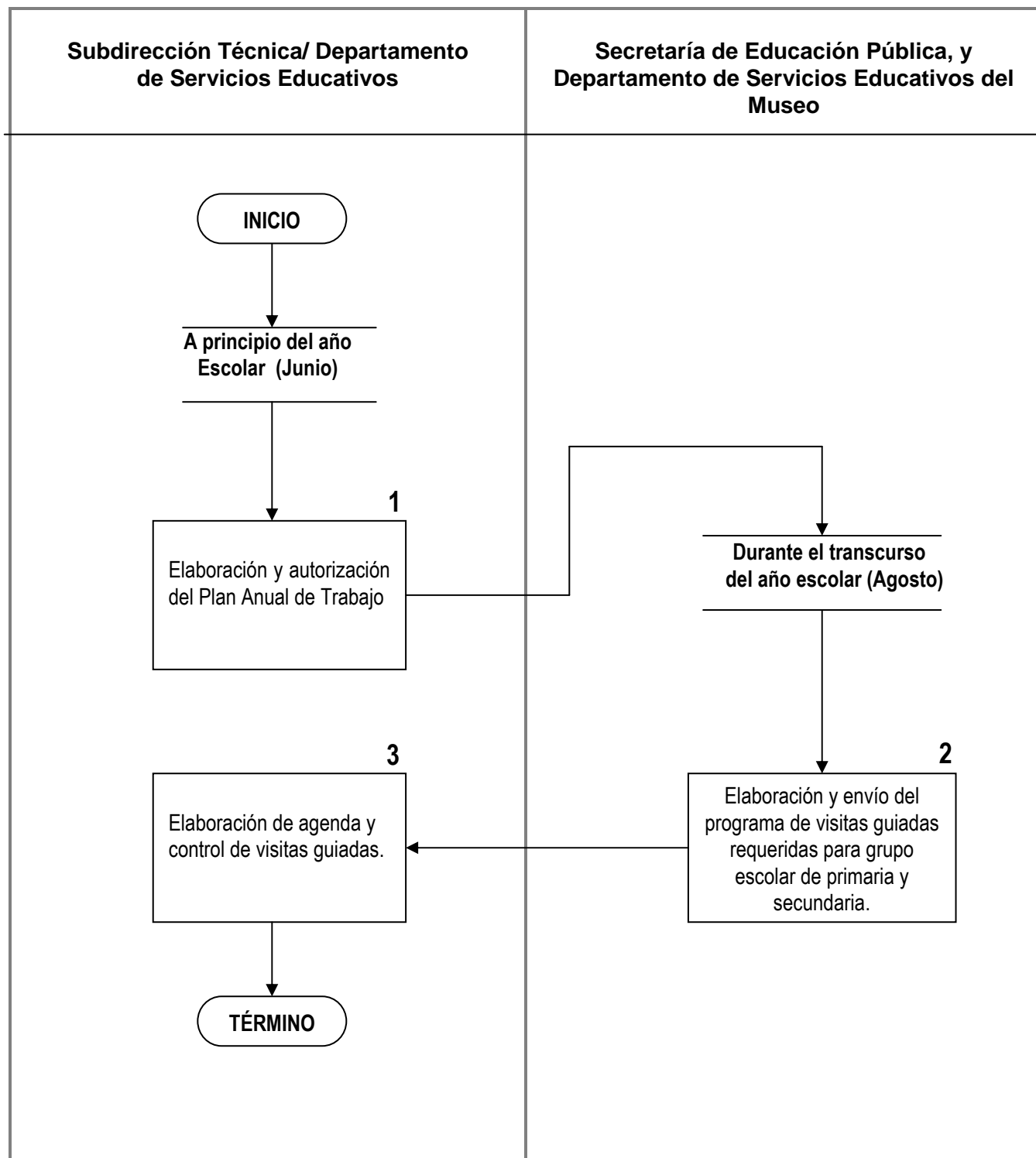


	<b>Programación de Servicios Educativos en Museos del Instituto Nacional de Antropología e Historia</b>	INAH
		Página: 9
		Fecha: Nov. 2009

#### IV.1.2. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Invariablemente el titular y el personal dependiente de las áreas ó Departamentos de Servicios Educativos, o en su caso el área o servidor en los que recaen esta responsabilidad, deberán elaborar y desarrollar el “Plan de Trabajo Anual”, programas y proyectos específicos correspondientes a la comunicación educativa del Museo.
- Es responsabilidad de las áreas ó Departamentos de Servicios Educativos ó en su caso del Subdirector Técnico, o Director del museo evaluar los programas, planes y proyectos e informar en su caso sobre los mismos a la Dirección del Museo, para su autorización.
- Anualmente el área ó Departamentos de Servicios Educativos ó en su caso el Subdirector Técnico, el Director o el servidor asignado informará con oportunidad y claridad su oferta de servicio de visitas guiadas para grupos escolares de primaria y secundaria a la Secretaría de Educación Pública, incluyendo en dicha oferta un documento informativo sobre la temática del museo.
- El titular del Departamento de Servicios Educativos, el Subdirector Técnico, el Director ó el área encargada, deberá diseñar y elaborar las estrategias de programación de servicios de comunicación educativa para el Museo.
- Invariablemente el titular del Departamento de Servicios Educativos, el Subdirector Técnico, el Director ó el área encargada, de Servicios Educativos deberá elaborar una agenda de visitas con los datos de las escuelas que asistirán al Museo en el transcurso del año escolar, esto con la finalidad de optimizar su atención cuando acudan al mismo.
- En todos los casos el área encargada ó el titular del Departamento de Servicios Educativos, el Subdirector Técnico o el Director, deberá en su caso, programar e informar con anticipación a los comunicadores educativos que ofrecerán las visitas guiadas sobre el horario, fecha, tema y cualquier otro dato relevante.
- Deberá el personal que colabora con la atención al público, portar durante su horario de trabajo el gafete de identificación que proporciona el museo.
- Es responsabilidad del área encargada ó el titular del Departamento de Servicios Educativos, el Subdirector Técnico o del Director, promover y/o proporcionar la capacitación y actualización a los comunicadores educativos, en el conocimiento de la Historia de México, en relaciones públicas y humanas, en la aplicación de los códigos de conducta y de ética, así como en el conocimiento de los compromisos adquiridos con el ciudadano.
- El área encargada, el Subdirector Técnico, el Director ó el titular del Departamento de Servicios Educativos deberán promover la capacitación dirigida al personal de seguridad y custodia el Museo, respecto a los servicios que brinda este y la temática general del mismo, apoyándose con el uso de guías de bolsillo y folletos informativos.

#### IV.1.3 DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO






	<b>Programación de Servicios Educativos en Museos del Instituto Nacional de Antropología e Historia</b>	INAH
		Página: 12
		Fecha: Nov. 2009


Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
<b>2. Elaboración y envío del programa de visitas guiadas para grupos escolares de primaria y secundaria</b>	<b>Paralelamente y en el transcurso del año escolar (Agosto).</b>	
	2.1. Solicita mediante oficio el Plan de Trabajo Anual de los Museos del Instituto Nacional de Antropología e Historia, mismo que incluye la capacidad de atención de grupos escolares y su calendarización.	Secretaria de Educación Pública
	2.2..Recibe solicitud y elabora oficio de contestación a la Secretaria de Educación Pública con el Plan de Trabajo Anual y la oferta de atención de grupos escolares así como un documento informativo sobre la temática del Museo y sugerencias para aprovechar mejor la visita	Titular del Departamento de Servicios Educativos
	2.3 Recibe oficio con oferta de atención y documento informativo, elabora programa de visitas guiadas para grupos escolares (Septiembre) de escuelas primarias y secundarias considerando los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Nombre de la escuela</li> <li>○ Clave</li> <li>○ Nombres del director y del responsable del grupo</li> <li>○ Dirección y teléfono de la escuela</li> <li>○ Número de alumnos</li> <li>○ Grado escolar</li> </ul>	Secretaria de Educación Pública
	2.4 Envía programa de grupos escolares de escuelas primarias y secundarias que recibirán visitas guiadas en dos periodos (Enero y Septiembre),	

	<b>Programación de Servicios Educativos en Museos del Instituto Nacional de Antropología e Historia</b>	INAH
		Página: 13
		Fecha: Nov. 2009

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
<b>3. Elaboración de agenda y control de visitas guiadas.</b>	<p>3.1 Recibe programa de visitas guiadas para grupos escolares de escuelas primarias y secundarias elaborado en la Secretaría de Educación Pública.</p> <p>3.2. Elabora Agenda con los datos de las diferentes escuelas (nombre, clave, dirección, grado escolar, etc.),</p> <p>3.3. Designa a los comunicadores educativos para visita guiada</p> <p>3.4. Confirma vía telefónica la programación de la visita guiada misma que queda asentada en la agenda semanal</p> <p><b>Semanalmente:</b></p> <p>3.5. Procesa en forma informática, registro de visitas guiadas.</p> <p>3.6. Distribuye el registro de visitas guiadas entre las áreas y servidores que participan y otorgan el servicio (seguridad, comunicador educativo entre otros).</p> <p><b>Término</b></p> <p><b>Continúa con el procedimiento:</b></p> <p><b>IV.2. “SERVICIO Y ATENCIÓN AL PÚBLICO EN GENERAL Y GRUPOS ESCOLARES, EN LOS DIFERENTES TIPOS DE VISITAS Y RECORRIDOS A TRAVÉS DEL MUSEO”.</b></p>	<p>Titular del Departamento de Servicios Educativos</p>


	Manual de Normas y Procedimientos de Servicios Educativos en Museos del Instituto Nacional de Antropología e Historia	INAH
		Página: 14
		Fecha: Nov. 2009

#### IV.2. SERVICIO Y ATENCIÓN AL PÚBLICO EN GENERAL Y GRUPOS ESCOLARES, EN LOS DIFERENTES TIPOS DE VISITAS Y RECORRIDOS A TRAVÉS DEL MUSEO

	<b>Servicio y atención al público en general y grupos escolares, en los diferentes tipos de visitas y recorridos a través de los museos.</b>	INAH
		Página: 15
		Fecha: Nov. 2009

#### **IV.2.1. PROPOSITO**


Desarrollar las estrategias de comunicación educativa y los medios didácticos (formatos, impresos, visitas guiadas, talleres, eventos culturales etc.) que favorezcan que el público escolar disfrute de una experiencia educativa en sus recorrido por las áreas de exposición de los museos (de manera coordinada), así como en las actividades y eventos que le ofrezcan los mismos.

	<b>Servicio y atención al público en general y grupos escolares, en los diferentes tipos de visitas y recorridos a través de los museos..</b>	INAH
		Página: 16
		Fecha: Nov. 2009

#### IV.2.2. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

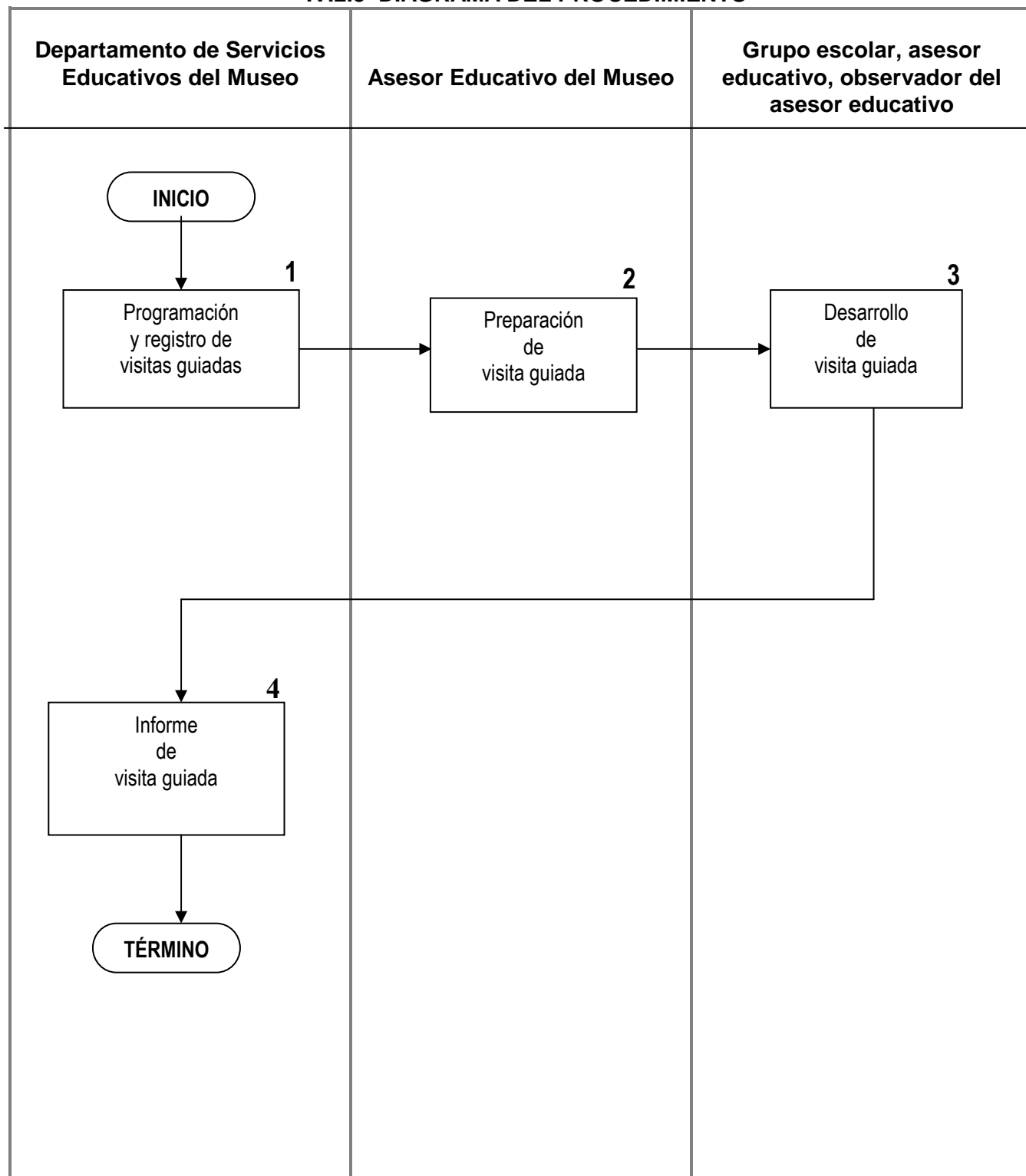
- Los grupos que visitan los Museos sin cita previa, serán atendidos y canalizados hacia el área que sugiera el personal de Servicios Educativos, área o servidor responsable de acuerdo a edades, intereses particulares y grado escolar.
- De martes a viernes el primer punto de contacto con el público es una mesa colocada preferentemente junto a la taquilla en la puerta de acceso, lugar donde los maestros firmarán su asistencia en la hoja de registro de escuelas visitantes agendadas
- Invariablemente, en caso de personas o alumnos con diferentes capacidades, el personal de seguridad les ofrecerá si existe el servicio de elevador y sillas de ruedas.
- Los días miércoles, invariablemente, el personal de seguridad y/o de servicios educativos, ofrecerá a personas o alumnos con diferentes capacidades, “visitas didácticas especiales”.
- En temporada o días de alta asistencia, (sábados, domingos y días festivos), el personal de Servicios Educativos deberá acondicionar una mesa estratégicamente ubicada, donde se ofrecerá información sobre los horarios y sugerencias para visitar el Museo..
- Solo en caso de una demanda excesiva de visitantes se ubicará otra mesa especial preferentemente junto a la puerta de entrada principal para direccionar al público y dar un mejor servicio en general.
- Los comunicadores educativos deberán portar los uniformes y gafetes proporcionados por el Instituto Nacional de Antropología e Historia.
- Invariablemente el comunicador educativo asignado para dar la visita guiada deberá al inicio de esta solicitar a los visitantes, maestros responsables de grupos, niños seleccionados (alumno de primaria y secundaria) y público en general el llenado y entrega al concluir su recorrido de los cuestionarios de evaluación del servicio de comunicación educativa.
- El personal del Museo, comunicadores educativos y personal de seguridad deberán informar a los visitantes respecto a la opción de emitir sus quejas y sugerencias en el buzón correspondiente colocado estratégicamente.
- El comunicador educativo responsable, deberá entregar a más tardar el día siguiente de la visita guiada al área de Servicios Educativos o a la Dirección del Museo los cuestionarios contestados por maestros o niños.
- El personal del área o del Departamento de Servicios Educativos así como el de Seguridad, en caso de ser factible, deberá dar atención inmediata a las observaciones del visitante y de no poder hacerlo solicitarle a este sus datos para localizarlo e informarle de las acciones realizadas para solventar sus demandas.




	<b>Servicio y atención al público en general y grupos escolares, en los diferentes tipos de visitas y recorridos a través de los museos..</b>	<b>INAH</b>
		<b>Página: 17</b>
		<b>Fecha: Nov. 2009</b>

- Durante el recorrido, personal asignado por el Director, área o Departamento de Servicios Educativos, deberá llenar el cuestionario para la evaluación del servicio proporcionado por el comunicador educativo y entregarlo a la Jefatura de Departamento, área ó Dirección del Museo.
- Cuando exista la presentación de un problema por parte del visitante, invariablemente el personal o el área de Servicios Educativos lo deberá atender en forma inmediata, indicándole la acción correctiva procedente, en caso de no poderlo solucionar, deberá canalizarlo a la Dirección del Museo quien dará la atención debida para la mejora del servicio de comunicación educativa.


#### IV.2.3 DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO




	<b>Servicio y atención al público en general y grupos escolares, en los diferentes tipos de visitas y recorridos a través de los museos.</b>	INAH
		Página: 19
		Fecha: Nov. 2009

#### IV.2.4. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO


Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Programación y registro de visitas guiadas	<p><b>Inicio</b>  <b>Una semana antes de las visitas guiadas</b>  1.1 Confirma vía telefónica las visitas de las escuelas programadas contra la agenda.</p> <p><b>Los viernes de cada semana</b>  1.2. Requisita la “Hoja de registro de grupos con visita guiada”, para la siguiente semana.</p> <p>1.3. Establece comunicación telefónica con el profesor responsable de la visita guiada, al que le recomienda que se presente al museo con 25 minutos de anticipación a la hora para entregarle material de divulgación con el que el museo cuenta.</p>	Titular del Departamento de Servicios Educativos.
2. Preparación de visita guiada	<p><b>El martes siguiente</b>  2.1 Recibe a los grupos y solicita al profesor responsable del grupo requisiite la hoja de “Registro de Visitas Guiadas”.  <b>NOTA:</b> El Registro de Visitas Guiadas es utilizado posteriormente en el procedimiento de “Evaluación de los servicios ofrecidos por el área de Servicios Educativos en los Museos.  Actividad 2.2</p> <p><b>Antes de entrar al Museo</b>  2.2 Entrega al profesor responsable un folleto informativo con las normas de comportamiento que deberá acatar el grupo.</p> <p><b>En caso de que el grupo tenga cita previa.</b>  2.3 Le indica que debe contestar los formatos de evaluación al final de la visita de acuerdo con el programa en que participó y si lo considera necesario, emitir sus comentarios, quejas y sugerencias en el formato establecido que deberá introducir al buzón colocado en el acceso al museo</p>	Comunicador Educativo y/o Responsable de la mesa de atención al público.

	<b>Servicio y atención al público en general y grupos escolares, en los diferentes tipos de visitas y recorridos a través de los museos..</b>	INAH
		Página: 20
		Fecha: Nov. 2009

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
<b>3. Desarrollo de visita guiada.</b>	3.1 Realizan el recorrido, contestan los cuestionarios mismos que entregan al comunicador educativo al concluir el recorrido y continua con la siguiente actividad,	Grupo Escolar y comunicador educativo responsable de la visita guiada
	3.2 Llena en su caso el formato de quejas y sugerencias, mismo que deposita en el buzón.	
	3.3 Durante el recorrido, la persona asignada por la Dirección del Museo observara el trabajo del comunicador educativo que esta dando la visita guiada y contesta el cuestionario de observación directa.	Personal asignado por la Dirección del Museo
	3.4 Al final del recorrido solicita al visitante los cuestionarios de acuerdo al tipo de visitante (niños, maestros, publico en general).	Comunicador educativo del Museo
	3.5 Acompaña al grupo a la puerta principal y lo despide.	
<b>4 Informe de visita guiada</b>	<b>Permanentemente</b>	
	4.1. Turna los cuestionarios de evaluación, a la Dirección del Museo	Director del Museo
	4.2 Elabora informe de evaluación, archiva y entrega al área o Departamento de Servicios Educativos.	
	<b>Término</b>	


	Manual de Normas y Procedimientos de Servicios Educativos en Museos del Instituto Nacional de Antropología e Historia	INAH
		Página: 21
		Fecha: Nov. 2009

#### IV.3. EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR EL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS EDUCATIVOS EN LOS MUSEOS.

	<b>Evaluación de los servicios ofrecidos por el Departamento de Servicios Educativos en los Museos</b>	<b>INAH</b>
		<b>Página: 22</b>
		<b>Fecha: Nov. 2009</b>

#### **IV.3.1. PROPOSITO**

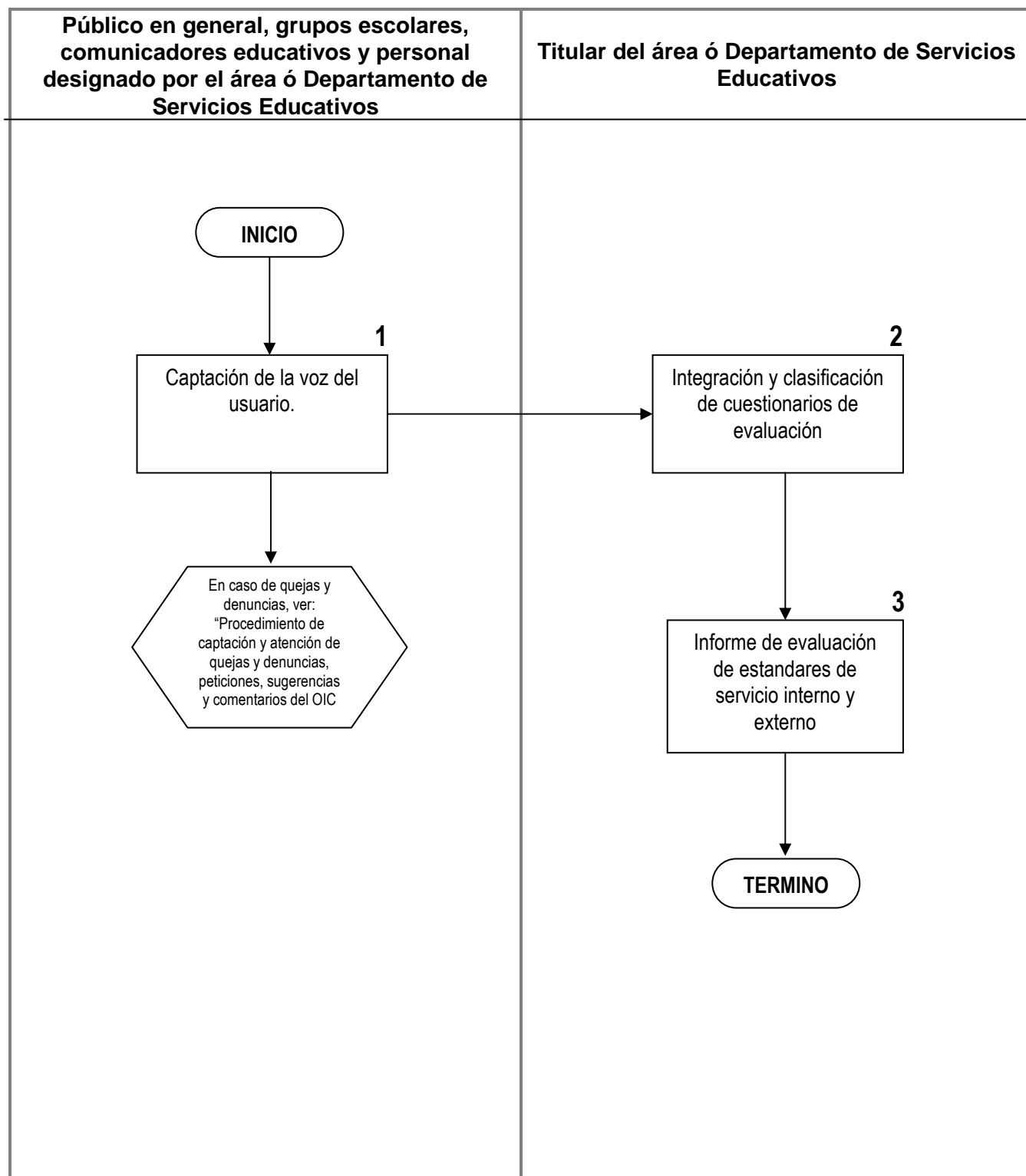
Realizar encuestas y evaluaciones cualitativas para conocer el impacto de las actividades organizadas por el área de servicios educativos de los museos del Instituto y fundamentar las mejoras de las mismas.

	<b>Evaluación de los servicios ofrecidos por el Departamento de Servicios Educativos en los Museos</b>	INAH
		Página: 23
		Fecha: Nov. 2009


#### IV.3.2. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Invariablemente, el Departamento de Servicios Educativos ó el área ó servidor público encargado de los Servicios Educativos proporcionados por el museo a los visitantes, deberá implementar mecanismos permanentes de captación y evaluación de la opinión de los visitantes, respecto al servicio de visitas guiadas, mediante la aplicación de los siguientes cuestionarios:
  1. Cuestionario de Observación Directa.
  2. Cuestionario dirigido a los Visitantes que asistan al Museo.
  3. Cuestionario dirigido a Maestros responsables de los grupos que solicitaron la visita guiada programada.
  4. Cuestionario dirigido a los niños que asisten al Museo.
- En todos los casos, para obtener los indicadores de medición de los compromisos de servicio, se deberán obtener por trimestre, un mínimo de 400 cuestionarios contestados.
- El área o Departamento de Servicios Educativos, deberá establecer, actualizar y analizar estadísticas sobre el servicio de comunicación educativa en base al formato de “Valuación del Compromiso con el Ciudadano”, (ANEXO10), considerando los siguientes aspectos y tomando las decisiones que procedan:
  1. Evaluación de los Comunicadores Educativos.
  2. Tendencias de los indicadores de medición, respecto a los compromisos de servicio de los atributos de Equidad, Competencia, Amabilidad, Claridad, Oportunidad, y Honestidad.
  3. Cuadros comparativos de la voz del usuario, adulto o niño, público en general o escolares y maestros.

#### IV.3.3 DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO






	<b>Evaluación de los servicios ofrecidos por el Departamento de Servicios Educativos en los Museos</b>	INAH
		Página: 25
		Fecha: Nov. 2009

#### IV.3.4. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Captación de la voz del usuario	<b>Inicio</b> <b>En el transcurso del año:</b> <b>Primer mecanismo.-</b> Buzón de denuncias peticiones, quejas, sugerencias o felicitaciones. 1.1 En su caso, acude al buzón, requisita y deposita el formato de denuncias, peticiones, quejas, sugerencias o felicitaciones de acuerdo a las actividades descritas en el procedimiento institucional denominado "Captación y atención de quejas, denuncias, peticiones, sugerencias y comentarios del Órgano Interno de Control.	Público en General
	<b>Segundo Mecanismo.- Durante las visitas guiadas:</b> 1.2 Al finalizar la visita solicita al profesor responsable del grupo o a los alumnos el llenado de los cuestionarios de acuerdo al programa en que fueron atendidos.  1.3 Recolecta todos los cuestionarios requisitados por profesor responsable y alumnos mismos que turna al área, Dirección, Departamento de Servicios Educativos o servidor público designado para su registro y evaluación.	Comunicador Educativo
	1.4. Recolecta en su caso los cuestionarios entregados y requisitados por el público en general, mismos que turna al área, Dirección, Departamento de Servicios Educativos o servidor público designado para su registro y evaluación.	
	<b>Tercer mecanismo.- De observación directa, para evaluar al comunicador educativo.</b> 1.5. Observa durante el desarrollo de la visita guiada, el comportamiento del comunicador educativo asignado y llena los cuestionarios de observación directa, mismos que turna al área o Departamento de Servicios Educativos. Para su registro y evaluación	Personal designado por el área de Servicios Educativos o por el Director del Museo


	<b>Evaluación de los servicios ofrecidos por el Departamento de Servicios Educativos en los Museos</b>	<b>INAH</b>
		<b>Página: 26</b>
		<b>Fecha: Nov. 2009</b>

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
<b>2. Integración y clasificación de cuestionarios de evaluación</b>  3 Informe de evaluación de estándares de servicio interno y externo	2.1. Recibe los diferentes tipos de cuestionarios requisitazos durante el día, incluyendo aquellos que el público en general elabora, mismos que clasifica por observación directa; niños, maestros y público en general. Turna los cuestionarios a la Subdirección Técnica en su caso o a la Dirección del Museo.	Titular del Área o Departamento de Servicios Educativos
	2.2. Obtiene de mesa de atención el Registro de visitas Guiadas firmadas por los maestros y totaliza en formato "Resumen de Visitas Agendazas. contra Visitas Atendidas" Continúa con la actividad 3.2.	
	3.1 Recibe cuestionarios y suma por tipo de compromiso de servicios, anota datos totales de los cuestionarios en el formato de evaluación de compromisos, sumaria columnas, renglones con números absolutos y relativos y obtiene los indicadores de medios externos, firma .	Subdirector Técnico o Dirección del Museo
	3.2 Recibe del área o Departamento de Servicios Educativos formato "Resumen de Visitas Agendazas contra Visitas Atendidas". Determina y firma el indicador interno	
	3.3 Envía los formatos de "Evaluación de Compromisos al Ciudadano" y el "Resumen de Visitas Agendazas contra Visitas Atendidas" al Director del Museo	Director ó Subdirector Técnico
	3.4. Recibe formato de "Evaluación de Compromisos al Ciudadano" y el "Resumen de Visitas Agendadas contra Visitas Atendidas", analiza información y firma de autorización	Director del Museo
	3.5. Analizan logros y desviaciones, acuerdan y toman decisiones en forma conjunta para mejorar el servicio.	Director del Museo y en su caso Subdirector Técnico
	3.6. Archiva en forma cronológica los formatos de evaluación junto con los cuestionarios <b>Término</b>	Área Servicios Educ. o Subdirector Técnico


**V. ANEXOS**

**INDICE DE ANEXOS**


Anexo 1.- Cuestionario de OBSERVACIÓN DIRECTA	29.
Anexo 2.- Cuestionario dirigido a los NIÑOS que asisten al Museo.	30
Anexo 3.- Cuestionario dirigido a los MAESTROS responsables de los grupos programados	31
Anexo 4.- Cuestionario dirigido a los VISITANTES que asisten al Museo.	32
Anexo 5.-. Formato de EVALUACIÓN de compromisos con el ciudadano	33
Anexo 6.-. Resumen de visitas agendadas contra visitas realizadas	34

	Manual de Normas y Procedimientos de Servicios Educativos en Museos del Instituto Nacional de Antropología e Historia	INAH
		Página: 29
		Fecha: Nov. 2009


# ANEXO 1.- CUESTIONARIO DE OBSERVACIÓN DIRECTA.

	Manual de Normas y Procedimientos de Servicios Educativos en Museos del Instituto Nacional de Antropología e Historia	INAH
		Página: 30
		Fecha: Nov. 2009

## ANEXO 2.- CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS NIÑOSQUE ASISTEN AL MUSEO


	Manual de Normas y Procedimientos de Servicios Educativos en Museos del Instituto Nacional de Antropología e Historia	INAH
		Página: 31
		Fecha: Nov. 2009

**ANEXO 3.- CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS MAESTROS RESPONSABLES DE LOS GRUPOS PROGRAMADOS**

	Manual de Normas y Procedimientos de Servicios Educativos en Museos del Instituto Nacional de Antropología e Historia	INAH
		Página: 32
		Fecha: Nov. 2009



#### ANEXO 4.- CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS VISITANTES QUE ASISTEN AL MUSEO



	<b>Manual de Normas y Procedimientos de Servicios Educativos en Museos del Instituto Nacional de Antropología e Historia</b>	INAH
		Página: 33
		Fecha: Nov. 2009

## ANEXO 5.- FORMATO DE EVALUACIÓN DE COMPROMISOS CON EL CIUDADANO

**ANEXO 6.- RESUMEN DE VISITAS AGENDADAS CONTRA VISITAS REALIZADAS**

 <b>SEP</b> <small>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA</small>		<b>Manual de Normas y Procedimientos de Servicios Educativos en Museos del Instituto Nacional de Antropología e Historia</b>		<b>INAH</b>
				<b>Página: 35</b>
				<b>Fecha: Nov. 2009</b>

### AUTORIZACIÓN

De conformidad a facultad establecida en artículo 7 fracción VII de la Ley Orgánica del Instituto Nacional de Antropología e Historia.

**DIRECCIÓN GENERAL**

**LIC. ALFONSO DE MARIA Y CAMPOS CASTELLÓ**

**COMITÉ DE MEJORA REGULATORIA INTERNA INAH (COMERI)**

**PRESIDENTE**

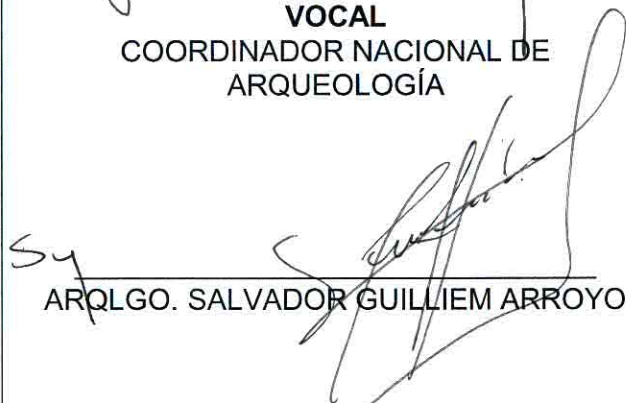
SECRETARIO ADMINISTRATIVO



DR. LUIS IGNACIO SAINZ CHÁVEZ

**VOCAL**

COORDINADOR NACIONAL DE  
ARQUEOLOGÍA



ARQ. SALVADOR GUILLIEM ARROYO

**VOCAL**

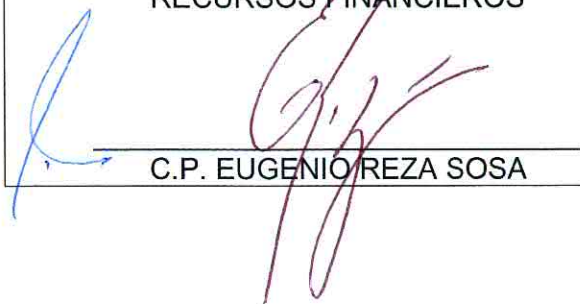
COORDINADOR NACIONAL DE DIFUSIÓN



C. BENITO TAIBO

**VOCAL**

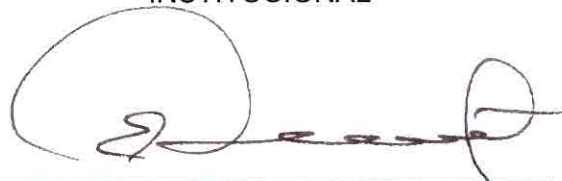
COORDINADOR NACIONAL DE  
RECURSOS FINANCIEROS



C.P. EUGENIO REZA SOSA

**SECRETARIO DEL COMITÉ**

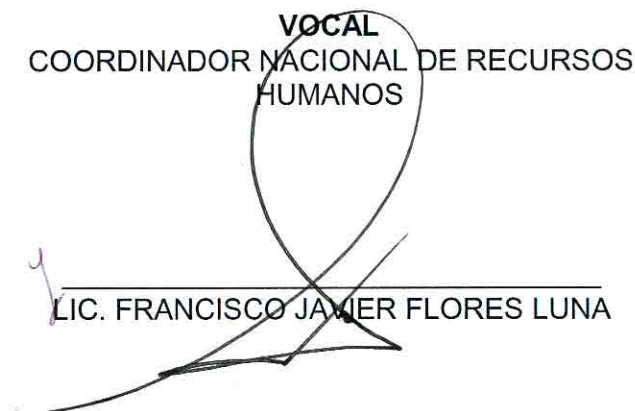
COORDINADOR NACIONAL DE DESARROLLO  
INSTITUCIONAL



ANTROP. ENRIQUE SERRANO CARRETO

**VOCAL**

COORDINADOR NACIONAL DE RECURSOS  
HUMANOS



LIC. FRANCISCO JAVIER FLORES LUNA

**VOCAL**

ENCARGADA DEL DESPACHO DE LA  
COORDINACIÓN NACIONAL DE MUSEOS  
Y EXPOSICIONES



MTRA. MIRIAM KAISER WASCHMANN

**VOCAL**

COORDINADOR NACIONAL DE RECURSOS  
MATERIALES Y SERVICIOS



DR. FRANCISCO JAVIER DORANTES DÍAZ

**VOCAL**

**COORDINADOR NACIONAL DE CONTROL Y  
PROMOCIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**

  
LIC. PEDRO FUENTES BURGOS

**VOCAL**

**COORDINADOR NACIONAL DE OBRAS  
Y PROYECTOS**

  
ARQ. JESÚS ENRIQUE VELÁZQUEZ ANGULO

**VOCAL**

**ANTROP. ARMANDO ALCÁNTARA BERUMEN**

  
**1.6.1 ENCARGADO DEL DESPACHO DE LA DIRECCIÓN  
DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA CNDI**

**ASESOR**

**COORDINADORA NACIONAL DE ASUNTOS  
JURÍDICOS**

  
LIC. MARÍA DEL PERPETUO SOCORRO  
VILLARREAL ESCÁRREGA.

**ASESOR**

**TITULAR DEL ÁREA DE AUDITORÍA  
PARA DESARROLLO Y MEJORA DE LA  
GESTIÓN EN EL OIC**

  
C.P. JULIA SÁMANO OLAGUIBEL





**CORRESPONSABLE CON LA COMERI EN LA  
APROBACIÓN DE LA NORMATIVIDAD TÉCNICA DEL INAH  
SECRETARIO TÉCNICO**

*MP*

DR. RAFAEL PÉREZ MIRANDA