



Dirección Jurídica

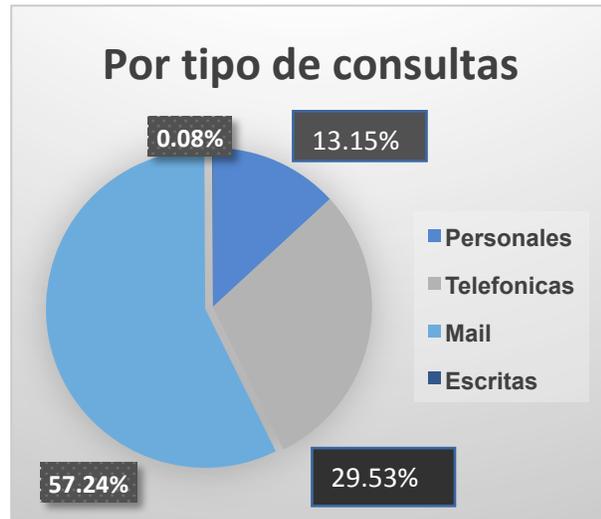
Ciudad de México, a 06 de julio de 2020

Reporte Ejecutivo primer semestre 2020

Durante los meses de enero, febrero y hasta el 26 de marzo de 2020, se atendieron consultas en sus cuatro modalidades de atención, sin embargo, con motivo de la contingencia sanitaria originada por el Covid-19, se interrumpió la atención al público en las instalaciones del Instituto, y a partir de esa fecha, solamente se atendieron consultas en la modalidad de correo electrónico, por lo que se atendieron en el primer semestre de 2020, en total **2046 consultas**, arrojando los siguientes datos:

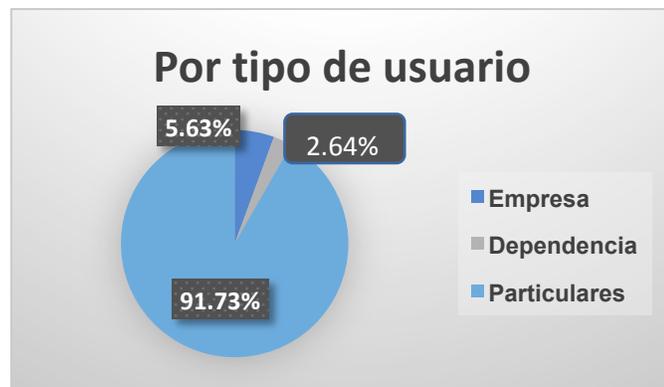
Por tipo de consultas:

Personales	269 (13.15%)
Telefónicas	604 (29.53%)
Mail	1171 (57.24%)
Escritas	2 (0.08%)



Por tipo de usuario:

Empresa	115 (5.63%)
Particular	1877 (91.73%)
Dependencia	54 (2.64%)



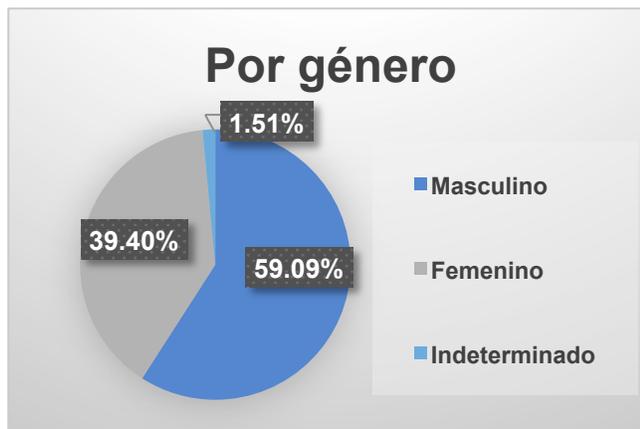
1





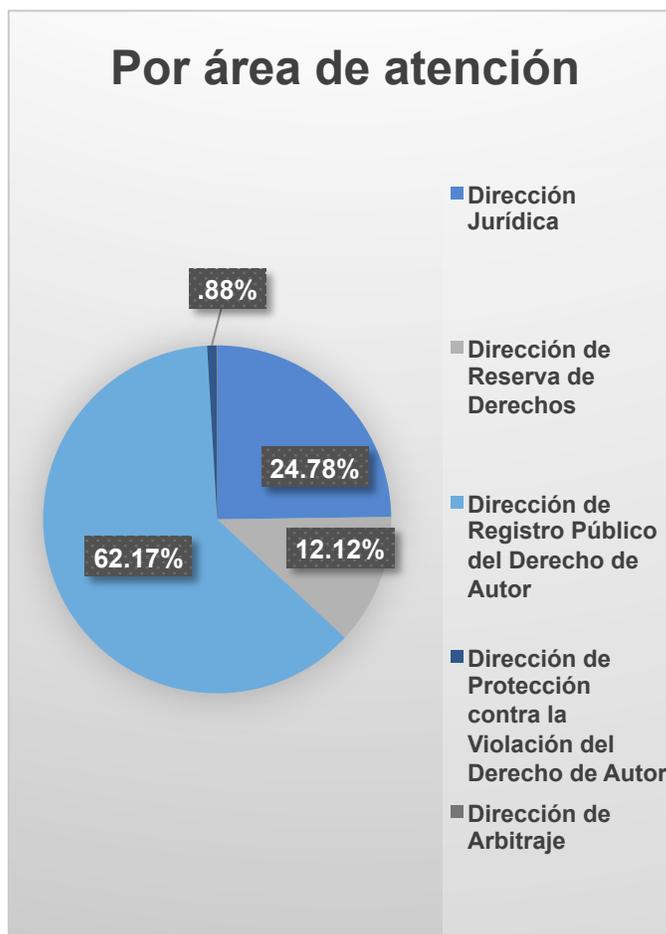
Por género:

Hombre	1209 (59.09%)
Mujer	806 (39.40%)
Indeterminado	31 (1.51%)



Por área del INDAUTOR

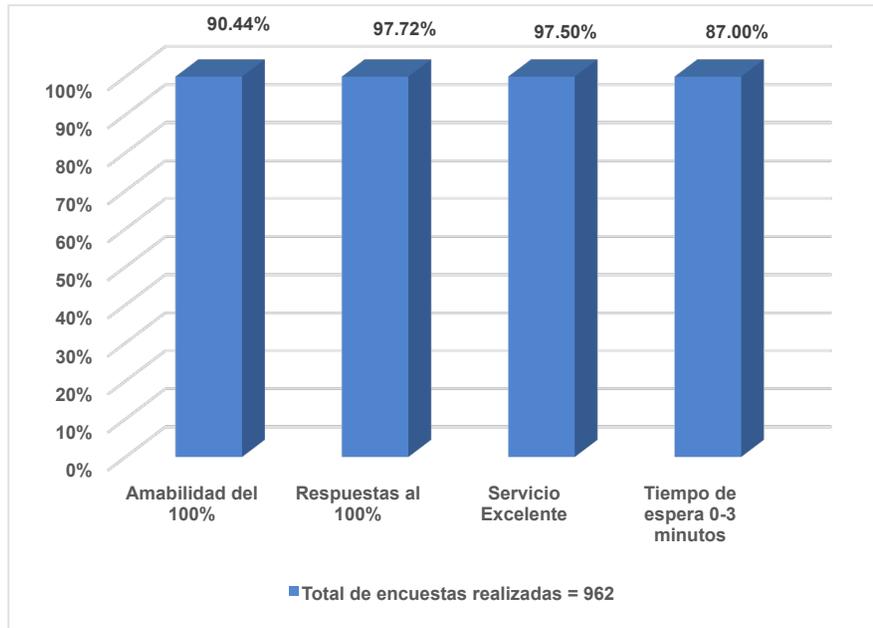
Dirección Jurídica	507 (24.78%)
Dirección de Reserva de Derechos	248 (12.12%)
Dirección de Registro Público del Derecho de Autor	1272 (62.17%)
Dirección de Protección contra la Violación del Derecho de Autor	18 (0.88%)
Dirección de Arbitraje	1 (0.05%)





Encuestas de salida:

En el periodo que se reporta, encontramos lo siguiente:



Amabilidad del 100%	870 (90.44%)
Respuestas al 100%	940 (97.72%)
Servicio Excelente	938 (97.50%)
Tiempo de espera 0-3 minutos	837 (87%)

3

Las cifras de la tabla que antecede representan los porcentajes sobre el 100% del rubro que se detalla.

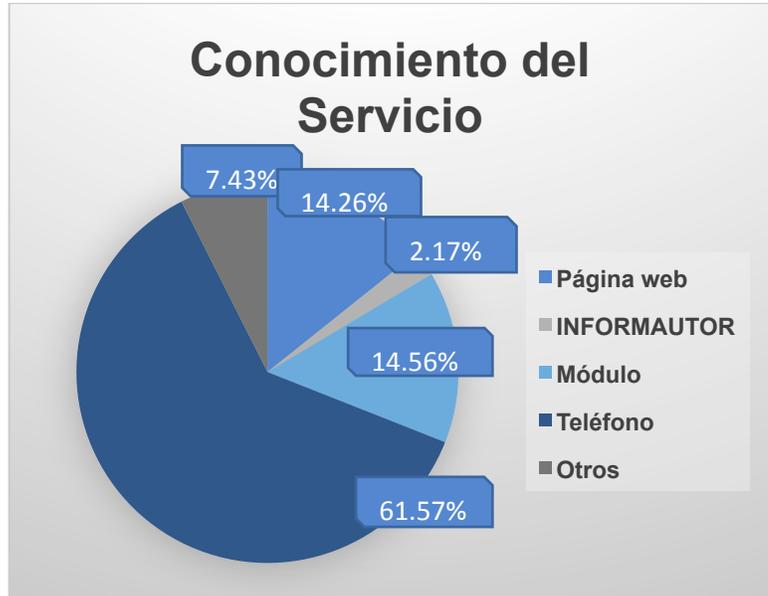
Aclarando que los rubros de servicio excelente, amabilidad y tiempo de espera solamente se encuentran contemplados en las encuestas de las consultas presenciales de los meses de enero, febrero y marzo; los rubros de respuesta y servicio excelentes se reportaron todos los meses excepto en junio donde las encuestas solo contenían el rubro de respuestas excelentes.





Conocimiento del Servicio:

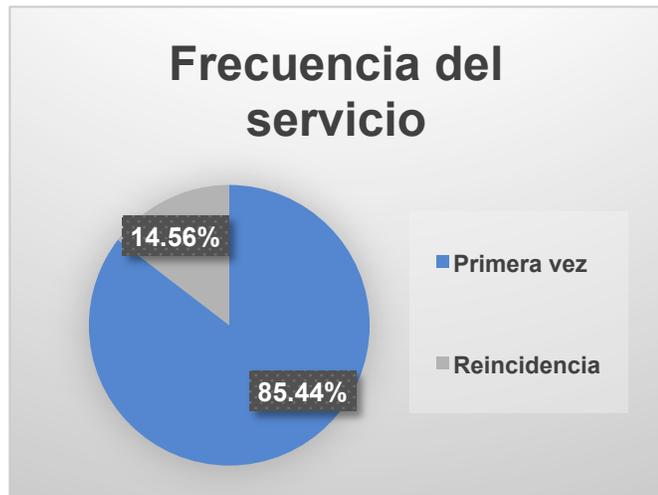
Página web	138 (14.26%)
INFORMAUTOR	21 (2.17%)
Módulo	141 (14.56%)
Teléfono	596 (61.57%)
Otros	72 (7.43%)



4

Frecuencia del Servicio:

Primera vez	827 (85.44%)
Reincidencia	141 (14.56%)





Anticorrupción:

Con la finalidad de contar con un mecanismo para la detección de posibles actos de corrupción en el servicio de Consulta y Asesoría Jurídica, en la encuesta personal practicada a los usuarios se incluyó un rubro en el que se pregunta a éstos, si en algún momento del servicio le fue solicitada alguna dádiva, siendo estos los resultados:

Buenas prácticas	874 (100%)
Actos de corrupción	0 (0%)



No Discriminación:

Tomando en consideración que la No Discriminación es un rubro importante del Código de Ética de este Instituto, en el área de consultas, igualmente se ha establecido un indicador para medir este prioritario fenómeno que se busca eliminar:

Eventos discriminatorios	0 (0%)
Consultas sin discriminación	874 (100%)





Canalización al Instituto Federal de la Defensoría Pública:

En el marco del Convenio de Colaboración celebrado entre este Instituto y el Instituto Federal de Defensoría Pública, celebrado el 11 de junio de 2003, con fundamento en la cláusula tercera numeral dos del mismo, en el semestre en cuestión se llevaron a cabo 9 (nueve) canalizaciones de personas a ese Instituto, para que recibieran el servicio de defensoría pública; dos de ellas fueron personas de la tercera edad. Sin embargo, en el mes de junio hubo una solicitud de canalización a ese instituto, misma que se llevará a cabo una vez que regresemos a labores.

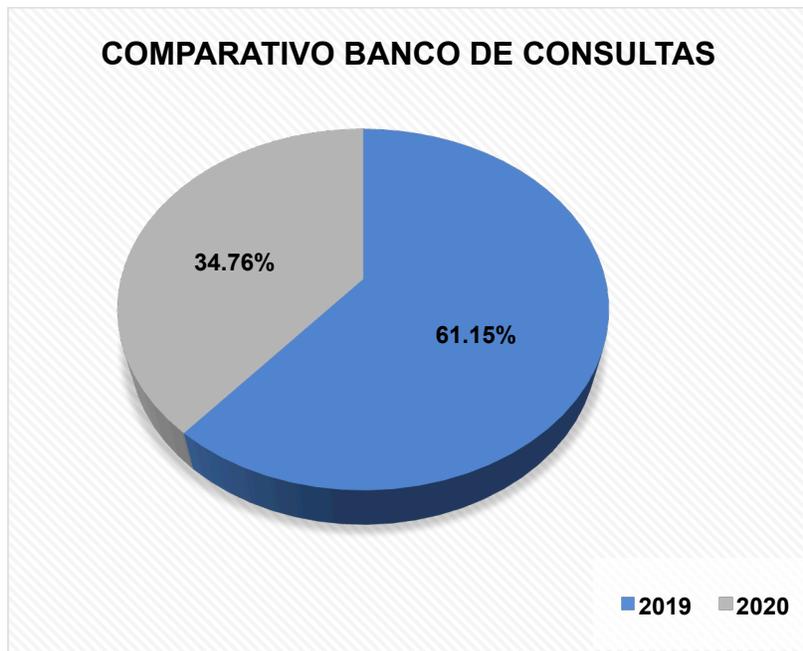
Banco de Consultas (en la página web):

El Banco de Consultas es una herramienta que permite otorgar información sobre las funciones del Instituto, trámites y requisitos, así como la aplicación administrativa de la Ley Federal del Derecho de Autor, a un mayor número de usuarios, de manera remota, inmediata y extraterritorial.

Durante el periodo que se reporta, se tuvieron en total 1726 visitas. Estos usuarios acudieron a esta herramienta a efecto de encontrar la información que requerían. En comparación con el primer semestre del año anterior que fueron 2646, se dio una disminución en las visitas realizadas del 34.76%.

6

2019	2646
2020	1726





Por lo que hace a la frecuencia en las visitas realizadas en este semestre, se tienen los siguientes datos:



Nuevas visitas	1541 (89.28%)
Visitas reincidentes	126 (7.30%)
Indeterminadas	59 (3.42%)

Cabe destacar que, de las 1726 visitas antes señaladas, 879 fueron hechas en la Ciudad de México, 782 fueron hechas por visitantes radicados en el interior de la República Mexicana y 65 fueron realizadas por usuarios ubicados en los siguientes países: Estados Unidos de América, Brasil, República Dominicana, España, Guatemala, Países Bajos y Perú.

7

Nacionales	1661 (96.24%)
Extranjeras	65 (3.76%)
Indeterminado	0 (0%)



Usuarios de las Entidades Federativas:

Es de precisarse que, de las 2046 consultas, sólo fue posible obtener la información del lugar de residencia de 968 usuarios, esto se obtuvo del contenido de sus consultas y de las encuestas respondidas.



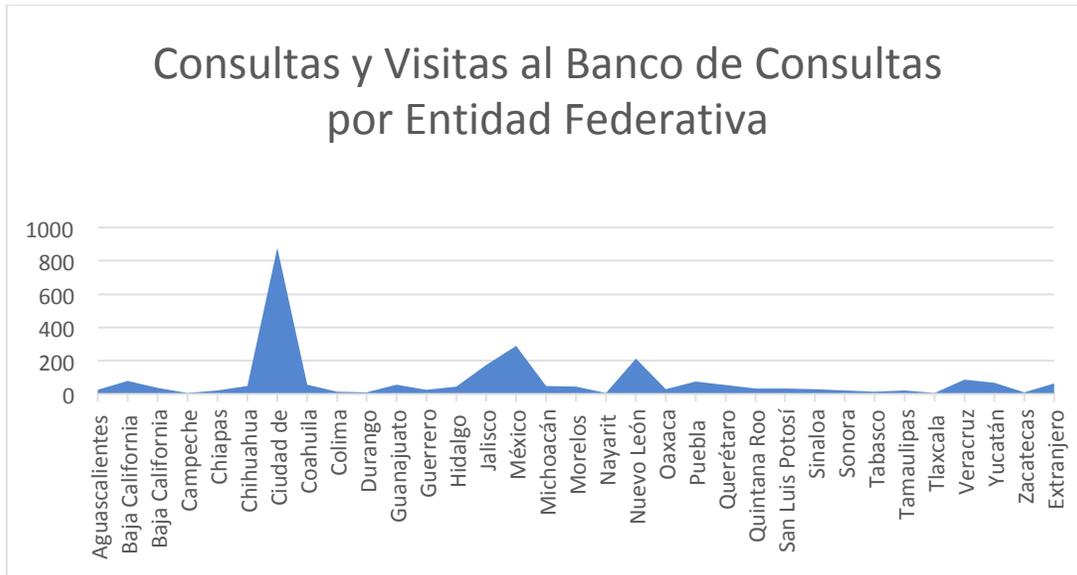


Por lo que hace al Banco de Consultas, fue posible detectar el país de donde accedieron 1674 visitantes, de los cuales 1661 fueron usuarios nacionales y se pudo conocer el Estado del cual nos visitaron. A continuación, se observa el número de consultas y asesorías jurídicas sumadas a las visitas al Banco de Consultas que se realizaron por Entidad Federativa en el periodo en comento:

Consultas y Vistas al Banco de Consultas por Entidades Federativas.

Entidad Federativa	Total
Aguascalientes	24
Baja California	80
Baja California Sur	35
Campeche	5
Chiapas	23
Chihuahua	48
Ciudad de México	879
Coahuila	55
Colima	12
Durango	10
Guanajuato	54
Guerrero	24
Hidalgo	46
Jalisco	175
México	289
Michoacán	48
Morelos	43
Nayarit	6
Nuevo León	213
Oaxaca	28
Puebla	74
Querétaro	53
Quintana Roo	32
San Luis Potosí	31
Sinaloa	29
Sonora	20
Tabasco	12
Tamaulipas	21
Tlaxcala	8
Veracruz	87
Yucatán	66
Zacatecas	10
Extranjero	65
Total	2605





Conclusiones

En el primer semestre de 2020, se tienen las siguientes afirmaciones:

- Se recibieron 2046 solicitudes de consultas, 491 por arriba de la meta semestral establecida de 1555.

9

Lo anterior reviste de mayor importancia, toda vez que el área de consultas actualmente solo cuenta con tres abogadas consultoras para la prestación de este servicio, así como el apoyo del Subdirector de Conciliación y Consulta y de la Jefa de Departamento de Consultas. No obstante, la oportuna atención de otras asignaciones se vio menoscabada por el incremento de la carga de trabajo, así como por la contingencia por la pandemia ocasionada por el COVID-19, por lo cual, a partir del 26 de marzo del presente año, el personal de este Instituto ha trabajado desde casa y con sus propios recursos, atendiendo únicamente consultas presentadas vía correo electrónico en jurinda@cultura.gob.mx

- El medio de atención de Consultas más utilizado fueron las consultas vía correo electrónico con un 57.24%, mientras que las telefónicas fueron de 29.53%.
- El área de la que se proporcionó mayormente información en el servicio de Consultas fue la Dirección del Registro Público del Derecho de Autor con un porcentaje del 62.17%, seguida de la Dirección Jurídica con el 24.78%.
- Atendiendo el estándar de calidad establecido para el área de consultas es de señalar los resultados obtenidos en las encuestas





practicadas en los rubros de: Amabilidad 90.44%, de Atención de los cuestionamientos, 97.72% de Excelencia 97.5% y de tiempo de espera el 87%.

- El 61.57% de los usuarios tuvo conocimiento del servicio de Consulta y Asesoría Jurídica por medio del Teléfono.
- En las encuestas practicadas, no se denunció acto alguno de corrupción.
- En las encuestas practicadas, ningún usuario señaló haber recibido un trato discriminatorio.
- En cuanto al número de visitas al Banco de Consultas, se dio una disminución del 34.76% comparado con el mismo periodo de 2019.
- De las visitas realizadas al Banco de Consultas de las que se pudo obtener el lugar de origen, el 96.24% corresponden a la República Mexicana, mientras las visitas realizadas de otros países fueron 3.76%.
- El 7.30% de los visitantes al Banco de Consultas es reincidente. El 89.28% lo consultó por primera vez.
- El total de consultas atendidas más las visitas al banco de consultas es de: 3772.

