



SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN PLANTA CENTRAL

A. REGISTRO DE REVISIÓN Y APROBACIÓN:

Elaborado Nombre/Puesto/Dirección	Revisado Nombre/Puesto/Dirección	Aprobación Jefe de Área	
		Nombre/Puesto/Dirección	Fecha
- Alejandra Murga/ Encargada de Atención al Público e Información/DISERSA - Angélica Palencia/Gestora de Desarrollo y Calidad/ DIDEFI	- Juan José Rodríguez/Coordinador Regional/DIDEFI - Cessia Collado/Gestora de Desarrollo y Calidad/ DIDEFI	Lic. Jorge Antonio Gabriel Ayala / Director DISERSA	31/VII/2013

B. GLOSARIO

1.- Archivo	Es la unidad que se encarga del resguardo, cuidado y manejo de documentos del Ministerio de Educación para su posterior recuperación y consulta.
2.- Biblioteca	Es la unidad donde se tiene un conjunto de libros ordenados para su consulta o lectura.
4.- Cotejar	Confrontar un elemento con otro u otros; compararlos y teniéndolos a la vista.
5.- Protocolo	Conjunto de normas y procedimientos útiles para la transmisión de datos conocido por el emisor y el receptor.
6.- Receptoría	Unidad que se encarga de la recepción y registro de documentos en el Sistema de Administración (WebSiad), y traslado a las dependencias correspondientes del edificio de la planta central del Ministerio de Educación.
7.- Reprografía	Reproducción de documentos por medios mecánicos (fotocopiadora, impresora, escáner, entre otros.)
8.- WEBSIAD	Sistema que gestiona el control de todos los documentos que el Ministerio de Educación maneja a diario.
9.- Usuarios Externos	Son aquellas Instituciones y/o personas que no pertenecen al Ministerio de Educación.
10.- Dependencias Externas	Son aquellas que pertenecen al Ministerio de Educación, pero físicamente no se encuentran en Planta Central.
11.- Dependencias Internas	Son aquellas que pertenecen al Ministerio de Educación y que su ubicación física es en Planta Central y Edificio Valsari.
12.- Catálogo electrónico	Herramienta para la publicación de los servicios bibliográficos, con los que cuenta el área de Biblioteca en el Ministerio de Educación.



SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN PLANTA CENTRAL

C. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES:**C.1. Gestión de Solicitudes del Ciudadano****C.1.1. Registro de Traductor(a) Jurado(a)**

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Entregar Formato ATE-FOR-04	Asistente de Auténticas y Confrontaciones	Entrega al Traductor(a) Jurado(a) interesado, el formato ATE-FOR-04 "Registro de Firmas Autorizadas de Traductor(a) Jurado(a)", para que lo llene con la información que se solicita en el mismo.
2. Recibir formulario y verificar información	Asistente de Auténticas y Confrontaciones	Recibe del Traductor(a) Jurado(a) el formulario ATE-FOR-04 "Registro de Firmas Autorizadas de Traductor(a) Jurado(a)", debidamente lleno, con su firma y sello que contiene el número de Acuerdo Ministerial y número de registro, adjuntando copia del Acuerdo Ministerial en el que se le otorga el título de Traductor Jurado. Verifica que se hayan colocado los datos solicitados. Además debe presentar los siguientes documentos: Solicitud dirigida al Sr(a) Ministro(a) de Educación, solicitando fecha para someterse al examen correspondiente, para registrarse como Traductor(a) Jurado(a). ➤ Nota 1: Cada año el Traductor(a) Jurado(a) deberá presentarse para actualizar sus datos.
3. Ingresar datos	Asistente de Auténticas y Confrontaciones	Ingresa la información del formulario ATE-FOR-04 "Registro de Firmas Autorizadas de Traductor(a) Jurado(a)" en el Archivo de Excel "Registro de Traductores Jurados", colocando el nombre del Traductor(a) Jurado(a), el número de registro y el idioma correspondiente.
4. Solicitar anotarse en formato	Asistente de Auténticas y Confrontaciones	Solicita al Traductor(a) Jurado(a) anotarse en el formato ATE-FOR-19 "Registro de Solicitantes de Auténticas, Confrontaciones y Registro de Firma Traductor Jurado".

C.1.2. Auténtica de firma de Traductor(a) Jurado(a)

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Recibir documentación	Asistente de Auténticas y Confrontaciones	Recibe del usuario los documentos que han sido traducidos por el (la) Traductor (a) Jurado(a) y un timbre fiscal por valor de Q.10.00 por cada documento.
2. Ingresar datos e imprimir	Asistente de Auténticas y Confrontaciones	Ingresa datos en el formato ATE-FOR-21 "Auténtica de Traductor Jurado", verifica que esté registrado en el Ministerio de Educación. Imprime, firma, coloca el timbre fiscal por valor de Q.10.00, sella y entrega al usuario.
3. Solicitar anotarse en formato	Asistente de Auténticas y Confrontaciones	Solicita al usuario anotarse en el formato ATE-FOR-19 "Registro de Solicitantes de Auténticas, Confrontaciones y Registro de Firma Traductor Jurado".



SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN PLANTA CENTRAL

C.1.3. Auténtica de firma de documentos educativos

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Recibir documentos	Asistente de Auténticas y Confrontaciones	Recibe del usuario los siguientes documentos para su verificación: a) Título o Diploma original b) Certificación de estudios original debidamente firmada y razonada por el Coordinador Técnico Administrativo o Supervisor Educativo y Director Departamental de Educación en donde realizaron sus estudios. c) Un timbre fiscal de Q.10.00 por cada auténtica que solicite. ➤ Nota 1: Se autentican Títulos, Diplomas y Certificaciones de estudios del nivel primario, básico y diversificado de todos los Departamentos de Guatemala.
2. Verificar firmas	Asistente de Auténticas y Confrontaciones	Verifica las firmas de los funcionarios, si son firmas de documentos anteriores al año 2005 ingresa a la base de datos interna de Excel "Registro de Firmas de Funcionarios". Para verificar firmas del año 2005 en adelante ingresa con su usuario al sistema de "Consulta Registros de Títulos y Diplomas", el cual se encuentra en la dirección http://sistemas/consulta títulos.
3. Ingresar datos	Asistente de Auténticas y Confrontaciones	Ingresa datos en el formato ATE-FOR-20 "Auténtica de Firmas de Documentos Educativos", verifica que la información sea correcta. ➤ Nota 1: En caso de no encontrarse el (la) Asistente de Auténticas y Confrontaciones, podrá realizar esta actividad la Encargada de Atención al Público e Información o el (la) Subdirector(a) de DISERSA.
4. Imprimir, firmar y sellar	Asistente de Auténticas y Confrontaciones	Imprime el formulario ATE-FOR-20 "Auténtica de Firmas de Documentos Educativos" firma, sella y coloca el timbre fiscal por valor de Q.10.00 y entrega al usuario.
5. Solicitar anotarse en formato	Asistente de Auténticas y Confrontaciones	Solicita al usuario anotarse en el formato ATE-FOR-19 "Registro de Solicitantes de Auténticas, Confrontaciones y Registro de Firma Traductor Jurado".

C.1.4. Confrontación de documentos educativos

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Recibir y verificar	Asistente de Auténticas y Confrontaciones	Recibe del usuario los documentos educativos originales con sus respectivas copias para confrontarlos. Verifica que sean copia del original. Verifica las firmas de los funcionarios, como se indica en la actividad número 2 del inciso anterior. ➤ Nota 1: Los documentos que se confrontan son certificaciones de estudios, títulos de nivel diversificado y universitario para los servicios profesionales y técnicos, Subgrupo 18. Para otros renglones se direccionará al usuario a la Delegación de Recursos Humanos.



SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN PLANTA CENTRAL

Del proceso: Atención al Ciudadano

Código: ATE-INS-04

Versión: 1

Página 4 de 10

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
2. Sellar y firmar	Asistente de Auténticas y Confrontaciones	Coloca en las copias los siguientes sellos: • Copia fiel del original • Ministerio de Educación • Asistente de autenticas y confrontaciones Y firma.
3. Entregar documento	Asistente de Auténticas y Confrontaciones	Entrega al usuario los documentos educativos originales y los documentos confrontados.
4. Solicitar anotarse en formato	Asistente de Auténticas y Confrontaciones	Solicita al usuario anotarse en el formato ATE-FOR-19 "Registro de Solicitantes de Auténticas, Confrontaciones y Registro de Firma Traductor Jurado".

C.1.5. Denuncias escritas

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Recibir denuncia y verificar	Asistente de Recepción de Documentos	Recibe la denuncia escrita y verifica que contenga todos los datos principales (remitente, destinatario y datos para notificar al interesado como: correo electrónico, dirección y/o número de teléfono), y asigna un número de caso preliminar a la Denuncia por medio del Sistema WEBSIAD. ➤ Nota 1: Realiza el mismo procedimiento en la recepción de sobres cerrados confidenciales, remitidos a las diferentes Dependencias en Planta Central.
2. Entregar copia	Asistente de Recepción de Documentos	Entrega copia de la denuncia con firma y sello de recibido; anotando el número de caso y proporciona indicaciones pertinentes al interesado.
3. Entregar documento	Asistente de recepción de Documentos	Entrega el documento a la Asistente de Análisis y Digitación para su registro en el Sistema WEBSIAD.
4. Ingreso al sistema WEBSIAD	Asistente de Análisis y Digitación	Ingresa el documento al Sistema WEBSIAD colocando asunto, descripción, prioridad y tipo de documento, destinatario, entre otros y selecciona el número de caso preliminar del documento, donde automáticamente aparecen los datos del remitente. Envía a la Dependencia correspondiente por medio del Mensajero Interno.
5. Ingreso al sistema WEBSIAD	Asistente de Análisis y Digitación	Cuando se presente el caso de denuncias en sobres cerrados confidenciales dirigidos a las diferentes Dependencias en Planta Central, se ingresa al Sistema WEBSIAD, en la opción que genera el sistema como sobres cerrados y confidenciales y se traslada al Mensajero Interno para que lo entregue a la oficina correspondiente, será el (la) Asistente Administrativa de Dependencia la que atienda el caso.
6. Identificar e ingresar al sistema WEBSIAD	Asistente Administrativa de Dependencia	Al identificar que es una denuncia, la ingresa al Sistema WEBSIAD, colocándole en el catálogo de asuntos de ese sistema la clase de correspondencia "denuncia", y asocia al número de caso preliminar asignado en Atención al Ciudadano y le da el trámite correspondiente.



SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN PLANTA CENTRAL

C.2. Recepción de Correspondencia de Usuarios externos

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Recibir correspondencia	Asistente de Recepción de Documentos	Recibe la documentación de usuarios externos y verifica lo siguiente: - Que esté foliada (número en cada hoja, inicia última hoja, esquina superior derecha, de no tener folios digitalmente, se solicita al usuario realizarlo con lapicero). - Que contenga remitente específico. - Identificación de destinatario que labore en el Ministerio de Educación. - Que contenga los adjuntos indicados. - Así como una copia del documento para firmar de recibido.
2. Registrar correspondencia	Asistente de Recepción de Documentos	Registra el documento en Sistema WEBSIAD “Recepción de Documentos -Etiquetas”, ingresa en el formato ATE-FOR-07 “Registro de Etiquetas” y anota en la copia de recibido del usuario, el número de caso con el cual es identificado su documento y traslada a la Asistente de Análisis y Digitación, para su revisión e ingreso.
3. Revisar y Clasificar correspondencia	Asistente de Análisis y Digitación de Documentos	Revisa la documentación y clasifica la misma en Prioridad Alta o Prioridad Normal. Prioridad Alta: Es la documentación urgente que indica plazo de respuesta menor o igual a dos (2) días, o bien lleva sello de urgente. Debe ser entregado en el transcurso de una hora. Prioridad Normal: Es la documentación que no indica grado de urgente, ni trae plazo inmediato de respuesta por lo que se considera como prioridad normal. Este documento debe ser entregado en un tiempo máximo a seis (6) horas.
4. Ingresar al Sistema	Asistente de Análisis y Digitación de Documentos	Ingresa la correspondencia al Sistema WEBSIAD conforme al ATE-GUI-02 “Guía de Criterios para uso del WEBSIAD” y asigna el registro correspondiente. Verifica que el documento no haya sido ingresado con anterioridad y que cuente con un número de SIAD asignado, de no tener, lo ingresa como nuevo al SIAD. Posteriormente se le coloca sello de SIAD, número y firma. Luego, imprime un reporte de los documentos que se ingresan al SIAD y lo traslada al Mensajero Interno.
5. Distribuir correspondencia	Mensajero Interno	Distribuye la documentación a las Dependencias correspondientes, y las mismas firman de recibido el reporte de SIAD, colocando la fecha.
6. Recibir y Resguardar SIAD	Asistente de Análisis y Digitación de Documentos	Recibe el reporte de, firmado de recibido y posteriormente procede a resguardarlo.

C.3. Recepción de Ingresos Varios (No Correspondencia)

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Recibir documentación	Asistente de Recepción de Documentos	Recibe los ingresos varios (no correspondencia), para las diferentes Dependencias del Ministerio de Educación, estas pueden ser: revistas, libros, obsequios, fotografías, agendas, afiches, CD'S, DVD'S, entre otros. Registra la información en el formato ATE-FOR-08 “Registro y Control de Ingresos Varios (No Correspondencia)”. Traslada al Mensajero Interno, la correspondencia más una copia del formato ATE-FOR-08 “Registro y Control de Ingresos Varios (No Correspondencia)”.



SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN PLANTA CENTRAL

Del proceso: Atención al Ciudadano

Código: ATE-INS-04

Versión: 1

Página 6 de 10

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
2. Entregar documentación	Mensajero Interno	Entrega documentación a Dependencia correspondiente, quien firma de recibido el formato ATE-FOR-08 "Registro y Control de Ingresos Varios (No Correspondencia)". Y entrega a la Asistente de Recepción de Documentos.
3. Recibir formulario	Asistente de Recepción de Documentos	Recibe el formulario ATE-FOR-08 "Registro y Control de Ingresos Varios (No Correspondencia)", para su resguardo.

C.4. Recolección y Distribución de Correspondencia (Interna y Externa)

C.4.1. Mensajería interna recibida de Direcciones Departamentales de Educación DIDEDUC

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Recibir correspondencia	Asistente de Recepción de Documentos	Recibe la Documentación que es remitida por las Direcciones Departamentales de Educación, misma que debe ser entregada con SIAD, para trasladar internamente; por lo que registra la correspondencia en ATE-FOR-06 "Registro de Documentos recibidos con SIAD" y traslada al Mensajero interno.
2. Trasladar correspondencia	Mensajero Interno	Firma el formato ATE-FOR-06 "Registro de Documentos recibidos con SIAD" y traslada a Unidad Correspondiente, quien firma una copia del SIAD impreso con anterioridad. ➤ Nota 1: La entrega de la documentación en todas las Dependencias internas se realizará tres veces en la jornada laboral; para el Despacho Superior y Vice Despachos cuatro veces al día (2 en la mañana y 2 en la tarde).
3. Recibir y resguardar formulario	Asistente de Análisis y Digitación	Recibe la copia del SIAD firmado por la Dependencia correspondiente y firma el formato ATE-FOR-06 "Registro de Documentos recibidos con SIAD" y procede a su resguardo.

C.4.2. Mensajería interna de Dependencias de Planta Central y Edificio Valsari

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Recibir correspondencia	Mensajero Interno	Recibe la Documentación que es remitida por las Dependencias de Planta Central y del Edificio Valsari, misma que debe ser entregada internamente, por lo que el Mensajero Interno registra la correspondencia en el formato ATE-FOR-02 "Traslado de Documentos Usuario Interno".
2. Entregar correspondencia	Mensajero Interno	Entrega la documentación a la Dependencia correspondiente y la misma deberá firmar el formato ATE-FOR-02 "Traslado de Documentos Usuario Interno", para constancia que recibió el documento. ➤ Nota 1: La entrega de la documentación en todas las Dependencias Internas se realizará tres veces en la jornada laboral y para el Despacho Superior y Vice despachos cuatro veces al día (2 en la mañana y 2 en la tarde).
3. Devolver copia	Mensajero Interno	Devuelve a la Dependencia Interna correspondiente, la copia de recibido del documento.
4. Recibir y resguardar formulario	Asistente de Recepción de Documentos	Recibe y resguarda el formato ATE-FOR-02 "Traslado de Documentos Usuario Interno"



SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN PLANTA CENTRAL

C.4.3. Mensajería a Instituciones del Estado o Privadas

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Recibir correspondencia	Mensajero Interno	Recibe de las diferentes Dependencias Internas la documentación para entregar a otras Instituciones del Estado o Privadas y firma de recibido un registro interno de cada Dependencia. Entrega al (la) asistente de Recepción de Documentos. ➤ Nota 1: La Dependencia Interna que proporcione documentación después de las 17:00 horas, su requerimiento se entregará en el siguiente envío. Se excluye la correspondencia que sea de Prioridad Alta.
2. Registrar en formulario	Asistente de Recepción de Documentos	Registra en el formato ATE-FOR-03 "Registro de Documentos para Entrega a Dependencias Externas" y entrega al Mensajero Externo al finalizar la tarde, la documentación y el formulario anteriormente citado.
3. Entregar correspondencia	Mensajero Externo	Al día siguiente entrega la documentación a cada Dependencia externa al Ministerio de Educación, solicita la firma de recibido para constancia, además deberá solicitar firma y sello en el formato ATE-FOR-03 "Registro de Documentos para Entrega a Dependencias Externas".
4. Recibir y Verificar copias de recibido	Asistente de Recepción de Documentos	Recibe el formato ATE-FOR-03 "Registro de Documentos para Entrega a Dependencias Externas" y verifica que las copias de recibido estén completas, para hacer entrega al Mensajero Interno.
5. Recibir y entregar documentación	Mensajero Interno	Recibe y entrega la documentación firmada de recibido por las Dependencias externas, a la Dependencia Interna correspondiente.

C.4.4. Mensajería por el servicio de Correo

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Recibir correspondencia	Mensajero Interno	Recibe de las diferentes Dependencias Internas la documentación para entregar a Instituciones del Estado o Privadas por medio de la empresa de Correo. Cada Dependencia deberá completar el "Formulario del Correo (documento de origen externo)" que se encuentra en la Página del Sistema de Gestión de Calidad (Original y copia).
2. Recibir y Registrar en Control Interno	Asistente de Recepción de Documentos	Recibe la documentación y lo registra en un control interno, para verificar la documentación que es entregada al Mensajero de la empresa de Correo diariamente, dicho registro se envía semanalmente a la Oficina de la empresa de Correo para su debido control. El Mensajero de la empresa de Correo deberá firmar una copia de recibido del formulario, y el mismo será entregado al Asistente de Recepción de Documentos.
3. Trasladar copia de recibido	Mensajero Interno	Traslada copia de recibido a las Dependencias y registra en el formato ATE-FOR-02 "Traslado de Documentos Usuario Interno", posteriormente resguarda el formulario.



SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN PLANTA CENTRAL

C.4.5. Devolución de Correspondencia

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Recibir devolución	Asistente de Recepción de Documentos	Recibe del mensajero del correo, la correspondencia devuelta por las Dependencias Externas y registra en el formato ATE-FOR-05 "Registro de Documentos Devueltos por Dependencias externas al Ministerio de Educación". Posteriormente traslada al Mensajero Interno la devolución correspondiente y el formulario anteriormente citado.
2. Entregar correspondencia	Mensajero Interno	Entrega la correspondencia devuelta a la Dependencia interna, misma que deberá firmar de recibido, además del formato ATE-FOR-05 "Registro de Documentos Devueltos por Dependencias externas al Ministerio de Educación", este lo devuelve a la Asistente de Recepción de Documentos.
3. Recibir y resguardar formulario	Asistente de Recepción de Documentos	Recibe el formulario ATE-FOR-05 "Registro de Documentos Devueltos por Dependencias externas al Ministerio de Educación", debidamente firmado y sellado por la Dependencia correspondiente, para su resguardo.

C.5. Actualización de directorio telefónico

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Solicitar actualización de información	Encargado (a) de Recepción Telefónica y Atención a Quejas	Solicita los primeros cinco (5) días de cada trimestre por medio de Circular, a los Directores y Jefes de las dependencias del Ministerio de Educación, la actualización de datos de los empleados en el directorio del sitio web: http://Sistemas/MesaDeAyuda/Admin/
2. Actualizar datos	Enlace de Directorio	Actualiza el directorio de su dependencia, en el sitio indicado en la actividad anterior.
3. Llamar y Verificar actualización	Encargado (a) de Recepción Telefónica y Atención a Quejas	Se comunica vía telefónica con el Enlace de cada Dependencia o Dirección Departamental de Educación, para confirmar la actualización de los datos en el sitio web http://Sistemas/MesaDeAyuda/Admin/ , además para conocer si se realizó cambio de Enlace o solicitar la asignación de una persona que realice esta función.
4. Actualizar datos de Enlaces	Encargado (a) de Recepción Telefónica y Atención a Quejas	Actualiza los datos de los Enlaces del Directorio, en el archivo de Excel "Base de datos de los Enlaces del Directorio", el cual contiene nombre, dirección de correo electrónico, número de teléfono, número de extensión y observaciones. ➤ Nota 1: Los Enlaces de Directorio deben tener usuario asignado, dicha solicitud se realiza por medio del formulario DES-FOR-05 "Formulario de Usuarios de Sistema de Información (Base de Datos)", ubicado en la Página del Sistema de Gestión de Calidad, proceso de Desarrollo y Soporte Tecnológico.

C.6 Biblioteca

C.6.1. Préstamo de material bibliográfico en Sala

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Recibir usuario	Asistente de Biblioteca	Recibe al usuario en el área de circulación y préstamo de material bibliográfico, realiza una pequeña entrevista para indagar sobre el tema que el usuario está buscando.
2. Localizar material bibliográfico	Asistente de Biblioteca	Localiza el material bibliográfico solicitado (libros, folletos, documentos, material audiovisual, material de referencia como enciclopedias, diccionarios, anuarios, atlas, informes), y entrega al usuario para su consulta dentro de la sala.



SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN PLANTA CENTRAL

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
3. Solicitar anotarse en formulario	Asistente de Biblioteca	Le indica al usuario que se anote en el formulario ATE-FOR-22 "Control de Asistencia de Usuarios de la Biblioteca".

C.6.2. Préstamo de material bibliográfico para salir a reproducirlo

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Entregar boleta de préstamo	Asistente de Biblioteca	Entrega al usuario el formulario ATE-FOR-23 "Boleta de Préstamo de Material Bibliográfico", para que la llene con los datos que se solicitan.
2. Solicitar documento de identificación	Asistente de Biblioteca	Solicita al usuario dejar gafete, que le proporcionaron al momento de ingresar en el área de Atención al Público del MINEDUC.
3. Entregar pase de salida	Asistente de Biblioteca	Entrega al usuario "Pase para salir a fotocopiar".

C.6.3. Reprografía (reproducción de material bibliográfico)

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Atender solicitud de reprografía	Asistente de Biblioteca	Atiende solicitud del usuario, si así lo requiere, para la reproducción del material bibliográfico o impresión. ➤ Nota 1: La cantidad de fotocopias es restringida, por lo que dependerá del material a reproducir y disponibilidad de recursos.
2. Anotar en control de reproducción	Asistente de Biblioteca	Anota en el formulario ATE-FOR-24 "Control de Reproducción de Material" la fecha, el nombre del usuario, la dependencia, así como la cantidad de fotocopias e impresiones.

C.6.4. Servicios de internet, equipo de cómputo, solicitudes por medio de correo electrónico o Teléfono

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Atender solicitudes de servicios	Asistente de Biblioteca	Atiende solicitud del usuario para el uso de internet y/o equipo de cómputo (programas de office).
2. Solicitar anotarse en formulario	Asistente de Biblioteca	Le indica al usuario que se anote en el formulario ATE-FOR-22 "Control de Asistencia de Usuarios de la Biblioteca" y asigna el equipo de cómputo correspondiente.
3. Habilitar equipo	Asistente de Biblioteca	Ingresa password al equipo de cómputo que le asignó al usuario.
4. Atender solicitudes de catálogo electrónico	Asistente de Biblioteca	Atiende las solicitudes efectuadas por el usuario para consulta de material bibliográfico, por medio de las siguientes formas: • Telefónicamente • Vía electrónica, es decir que el usuario ha consultado previamente el catálogo electrónico que se encuentra en la Página del Ministerio de Educación http://www.mineduc.gob.gt/PORTAL/contenido/menu_lateral/biblioteca_mineduc/index.html



SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN PLANTA CENTRAL

D. PROPIEDAD DEL USUARIO

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Recibir bienes o documentos en resguardo	Encargado(a) de Atención al Público e Información	Recibe los bienes o documentos que son de propiedad del solicitante del servicio por ejemplo: título, constancia de estudios o diplomas. Se identificarán, verificarán, protegerán y salvaguardarán, para evitar que se pierdan o deterioren.
2. Resguardar bienes	Encargado(a) de Atención al Público e Información	Se guardarán en un folder debidamente identificado como “propiedad del usuario”, en el archivo con llave que corresponde al área del Frente de Atención del Departamento de Atención al Ciudadano. Este caso únicamente si el usuario desea dejar sus documentos y regresar por ellos (en casos especiales), de lo contrario los documentos se devuelven de inmediato al usuario.