

Instructivo: Gestión de Atención al Ciudadano en las Direcciones Departamentales de Educación

A. NARRATIVA

Ingreso a las instalaciones

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Ingreso a instalaciones	El visitante	Ingresar a las instalaciones, se dirige a recepción con la persona Encargada de Atención al Público e indica a dónde, con quién y a qué se dirige.
2. Solicitud de documento de identificación	Persona encargada de Atención al público	Le solicita su documento de identificación y entrega gafete de visitante, solicita anotarse en el registro de asistencia que corresponde a la Dirección Departamental (donde fuese necesario); luego lo direcciona a donde corresponda.

Excepción: En el caso de la Dirección Departamental de Educación de Baja Verapaz, las actividades de ingreso serán de forma personalizada de acuerdo a las políticas internas de esta dependencia. Es decir no solicitan gafete y la persona encargada de atención al público lo direcciona a donde realiza su gestión.

Direccionamiento de Visitante

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Direccionamiento del visitante	El visitante	Solicita una consulta, material, manifestar una queja, entregar documentación, correspondencia u otros, la encargada de atención al público lo direcciona a la unidad que corresponda según sea el caso.
2. Verificación de documentos	El usuario	Se presenta a la Dirección Departamental y requiere realizar la gestión entregar documentación, la encargada de atención al público, revisa la correspondencia y verifica que el expediente esté foliado, tenga destinatario específico y remitente (unidad y nombre de la persona), si los documentos no están en orden, indica requisitos faltantes y devuelve.
3. Recibo de documentos	Persona encargada de Atención al público	Si la documentación llena los requisitos, coloca sello, en el documento original y en la copia; lo recibe verificando la prioridad del documento, si es prioridad normal se entrega una vez por la mañana y una vez por la tarde ó si es prioridad alta se entrega de inmediato o antes de cumplir una hora de llegado el documento, utiliza el formulario para registrar el documento en el ATE-FOR-02 Traslado de Documentos Internos
4. Verificación de documentos en el WEBSIAD	Persona encargada de Atención al público	Toma la correspondencia y procede a verificar que éstos no estén registrados dentro del Sistema Web Interno de Administración de Documentos (WEBSIAD), para evitar duplicidad de información y actividades.
5. Búsqueda de antecedentes de documentos en el WEBSIAD	Persona encargada de Atención al público	Para llevar a cabo la búsqueda de antecedentes, debe seleccionar las opciones de búsqueda siguientes: <ol style="list-style-type: none"> a. Número de Entrada (SIAD): El número SIAD del expediente asignado por el sistema a la hora de su

Instructivo: Gestión de Atención al Ciudadano en las Direcciones Departamentales de Educación

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
		<p>ingreso.</p> <p>b. Número de Documento: El número que traiga el documento (Ej. Fac.-021, UDI/323-2006, Oficio -234, etc.)</p> <p>c. Asunto</p> <p>d. Descripción</p> <p>e. Remitente</p> <p>f. Fecha del Documento: La fecha impresa que trae el documento.</p> <p>g. Clase Correspondencia: oficio, providencia, conocimiento, etc.</p> <p>h. Prioridad: Alta o normal.</p>
<p>6. Registro de documentos en el WEBSIAD</p>	<p>Persona encargada de Atención al público</p>	<p>Si los documentos y/o expedientes no están registrados en el sistema WEBSIAD, la encargada de atención al público ingresa y registra los mismos en el sistema, para lo cual elige la opción “Nuevo Expediente” en el menú “Registro de Expedientes”, localizada en la parte superior derecha de la pantalla (ver “Instructivo de Uso Sistema Web Interno de Administración de Documentos (WEBSIAD)”), ingresando los siguientes datos:</p> <p>a. Unidad Administrativa: Ésta no la podrá cambiar, pues es la unidad de la persona que ingresó al Sistema.</p> <p>b. Etapas de Registro: Que puede ser Ingreso, Ingreso y Asignación o Salida.</p> <p>c. Unidad de Procedencia: Es el usuario original, donde se generó el expediente.</p> <p>d. Procedencia: Cuando se elija esta opción se visualizará en el catálogo de procedencia los responsables de la unidad elegida, predeterminadamente se deberá poner a la misma unidad.</p> <p>e. Clase de correspondencia (Tipo de documento): Es el tipo de expediente que se recibe, ejemplo: oficios, providencias, invitaciones, etc. Al igual que los valores anteriores existe un catálogo para elegir este valor.</p> <p>f. Número de Documento: Es el número correlativo que cada unidad externa o interna maneja en sus documentos en forma física (no es el mismo número asignado por el SIAD).</p> <p>g. No. Folios: Valor numérico de la cantidad de folios (hojas) que trae un expediente.</p> <p>h. Asunto: Tema de que se trata el documento</p> <p>i. Descripción: Explicación concisa y ordenada del contenido del documento.</p> <p>j. Fecha Documento: Es la fecha impresa (a máquina, manuscrita, en tinta, sellada, entre otras) original del documento.</p>

Instructivo: Gestión de Atención al Ciudadano en las Direcciones Departamentales de Educación

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
		<p>k. Remitente: Es la persona y/o entidad que firma el expediente. Se escribe el nombre y de preferencia el puesto de la persona y su institución si es el caso, para agilizar la búsqueda.</p>
<p>7. Etapa de registro en "Ingreso y Asignación" en el WEBSIAD</p>	<p>Persona encargada de Atención al público</p>	<p>Si en la etapa de registro se coloca "Ingreso y Asignación", aparecerá en la parte inferior de la pantalla (abajo del Remitente), se podrá agregar los datos de la unidad a la cual se asigna el expediente, así como también el marginado, la prioridad, la fecha de entrega y si tiene algún documento adjunto. Los datos a ingresar serán:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Unidad del Cliente: Se refiere a la unidad a quien será asignado el expediente. b. Responsable Asignado: Persona a quien se le asigna el expediente dentro de la unidad. Puede dejarse como la misma unidad. c. Marginado a: Se refiere a la acción para la cual se enviará el expediente, sea asignación o reasignación. Se puede elegir el valor de un catálogo el cual se visualiza en la pantalla. d. Observaciones: Se refiere a comentario adicional referente al tema del documento (en cuanto a la ampliación de información) en la asignación hecha. e. Fecha de Entrega: Se pide la fecha límite para que la unidad a quien se asigna responda o dé solución al expediente. Para esto deberá marcar el día en el ícono de calendario que se muestra en pantalla, (ver "Instructivo de Uso Sistema Web Interno de Administración de Documentos (WEBSIAD)") f. Prioridad: Indica la importancia del documento, la cual puede ser: alta ó normal. Correspondencia de prioridad alta debe ser entregado en el transcurso de una hora, se clasifican como urgentes si trae plazo para su respuesta menor o igual de dos (2) días, sello de urgente, es de carácter jurídico legal de personal, de vice despacho o despacho. Correspondencia de prioridad normal que no es urgente ni trae plazo, son los que no tienen tiempo de entrega y no requiere respuesta inmediata su trámite es regular. Si el documento no indica el grado de prioridad se toma como prioridad normal. g. Con documento: Para indicar si tiene algún documento adjunto o no. Al marcar la casilla de "con documento", se visualizarán en la parte inferior de la pantalla las opciones siguientes: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Tipo de Documento: Se refiere al tipo de documento adjunto, se podrá elegir entre un catálogo de opciones, ejemplo: oficio, providencia, etc.

Instructivo: Gestión de Atención al Ciudadano en las Direcciones Departamentales de Educación

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
		<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Número de Documento:</u> Se refiere al número que trae físicamente el documento adjunto (cuando aplique). ➤ <u>Fecha del Documento:</u> Se refiere a la fecha que trae físicamente el documento adjunto. <p>h. Documento con copia a: Al marcar esta casilla aparecerá también un catálogo de unidades para agregarlas y así reciban una copia de este expediente, a manera informativa, dichas unidades no deberán responder a esta copia. Al finalizar el ingreso de la información anteriormente detallada, procede a grabarla.</p>
<p>8. Modificación de expediente en el WEBSIAD</p>	<p>Persona encargada de Atención al público</p>	<p>Si desea modificar un expediente, esto se podrá llevar a cabo en los siguientes campos:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Etapas de Registro: la que puede ser: Ingreso, Ingreso y Asignación o Salida. b. Unidad de Procedencia: Es el usuario original, donde se generó el expediente. c. Procedencia: Cuando se elija esta opción se visualizará en el catálogo de procedencia los responsables de la unidad elegida, predeterminadamente se deberá poner a la misma unidad. d. Clase de Correspondencia (Tipo de Documento): Es el tipo de expediente que recibieron, ejemplo: oficios, providencias, invitaciones, etc. Al igual que en los otros valores se visualizará un catálogo de opciones de valor en la pantalla, (ver "Instructivo de Uso Sistema Web Interno de Administración de Documentos (WEB SIAD)"). e. Para mayor información se encuentra disponible el manual del Usuario WEBSIAD ubicado en el Sistema WEBSIAD.

Nota Aclaratoria: Cualquier documento que se anexe al expediente es considerado como adjunto. Por ejemplo: un currículum que viene aparte del expediente, se coloca como anexo o adjunto, no necesita foliarse. Si viene incluido dentro del expediente, no se considera adjunto, sino parte del mismo, por lo que si debe ser foliado.

Instructivo: Gestión de Atención al Ciudadano en las Direcciones Departamentales de Educación

Distribución de Documentos

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Distribución	Persona encargada de Atención al público	Luego de asignar la documentación, toma los documentos de reparto y procede a entregarlos donde corresponde previo a su registro en el formato ATE-FOR-02.

Recepción, registro, control y distribución de ingresos varios

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Recibo de No correspondencia	Persona encargada de Atención al público	En caso de recibir artículos (no documentos) se utilizará el ATE-FOR-08 Registro y Control de Ingresos Varios como No correspondencia para evidenciar la recepción del mismo, estos serán entregados al destinatario al final de la tarde.

B. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- ATE-FOR-02 Traslado de Documentos Cliente Interno
- ATE-FOR-08 Registro y Control de Ingresos Varios (No Correspondencia)
- SAT-FOR-12 Encuesta de Satisfacción del Usuario en las DDEDUC