



Atención al Ciudadano en las Direcciones Departamentales de Educación (DIDEDUC) y Dirección General de Educación Física (DIGEF)

A. REGISTRO DE REVISIÓN Y APROBACIÓN:

Elaborado Nombre/Puesto/Dirección	Revisado Nombre/Puesto/Dirección	Aprobación Jefe de Área	
		Nombre/Puesto/Dirección	Fecha
<ul style="list-style-type: none"> • Aura Moreno Dardón / Encargada de Atención al Público / DIDEDUC El Progreso • Ileana Guzmán / Encargada de Atención al Público / DIDEDUC Retalhuleu • Marta Cristina de León / Encargada de Atención al Público / DIDEDUC Quetzaltenango • Ana Isabel López / Recepcionista / DIGEF 	<ul style="list-style-type: none"> • Mariela Rodas / Coordinadora Regional/ DIDEFI • Juan José Rodríguez / Gestor de Desarrollo y Calidad / DIDEFI 	José Julio Socón / Jefe del Departamento de Atención al Ciudadano / DISERSA María Alejandra Murga / Encargada del Departamento de Atención al Ciudadano / DISERSA	12-08-11

B. GLOSARIO

1.- DIDEDUC	Dirección Departamental de Educación
2.- DIGEF	Dirección General de Educación Física
4.- WEBSIAD	Sistema Interno de Administración de Documentos.

C. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES:

C.1 Ingreso a las instalaciones y direccionamiento

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Verificar si el visitante tiene cita programada	Persona encargada de Atención al Público / Encargado de Garita Peatonal DIGEF	Saluda amablemente a las personas que visitan las instalaciones de la Dirección Departamental, en el área peatonal y pregunta al usuario, a dónde se dirige, con quién y cuál es la gestión a realizar.
2. Solicitar identificación y direccionar al visitante	Persona encargada de Atención al Público / Encargado de Garita Peatonal DIGEF	<p>Solicita documento de identificación del visitante como DPI, Cédula de Vecindad, Pasaporte, Licencia, Carnet de Estudiante, Carnet de IGSS o Certificación de nacimiento, en casos excepcionales y entrega gafete de visitante. Anota a la persona en el Registro de visitantes (ATE-FOR-17 "Registro de Visitantes")</p> <p>En caso de ser maestro(a) deberá presentar su Cédula Docente, si no presenta tal documento, deberá presentar otro documento de identificación. Y deberá anotarse en el formulario "Registro de Visitantes" ATE-FOR-17.</p> <p>Cuando un visitante no posea documento de identificación y tenga cita programada, la encargada(o) procederá a comunicarse con la persona a la que busca el visitante para que se apersona o bien envíe a alguien del Departamento a visitar y se responsabilice de la estancia del visitante en la Dirección Departamental. Este caso no aplica para DIGEF.</p> <p>Cuando la visita sea por parte de un colaborador de otra Dirección</p>



Atención al Ciudadano en las Direcciones Departamentales de Educación (DIDEDUC) y Dirección General de Educación Física (DIGEF)

Del proceso: Atención al Ciudadano

Código: ATE-INS-02

Versión: 9

Página 2 de 3

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
		<p>Departamental o Dirección del Ministerio de Educación deberá portar su gafete institucional. En caso no lo porte deberá entregar su documento de identificación para su ingreso, y deberá anotarse en el formulario de "Registro de visitas" ATE-FOR-17.</p> <p>En caso que se autorice el ingreso, se procede a direccionar al visitante para realizar la gestión.</p>

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.

C.2 Recepción y Distribución de documentos

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
<p>1. Recibir documentos o ingresos varios (no correspondencia)</p>	<p>Persona encargada de Atención al Público / Recepcionista DIGEF</p>	<p>Recibe la documentación y si la misma llena los requisitos (foliado, tenga destinatario específico y remitente -unidad y nombre de la persona-) 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 o si es prioridad alta se entrega de inmediato o antes de que haya cumplido el documento una hora de haber llegado. Utiliza el formulario para registrar el documento en el ATE-FOR-02 "Recepción/Traslado de Documentos Usuario Interno".</p> <p>En el caso de DIGEF, para usuario externo (Que no pertenece al MINEDUC): Ingresa los datos en el módulo de recepción dentro del Sistema WEBSIAD generando un número de caso preliminar. Este número se le proporciona al usuario y se le devuelve la copia sellada y firmada de recibido, además se le brinda indicaciones para el seguimiento del expediente.</p> <p>Si los documentos no están en orden, indica requisitos faltantes y devuelve.</p> <p>En caso de recibir en las DIDEDUC y DIGEF, artículos (no documentos), utilizará el ATE-FOR-08 "Registro y Control de Ingresos Varios (No Correspondencia)" para evidenciar la recepción de los mismos, estos serán entregados en los tiempos de entrega estipulados.</p>



Atención al Ciudadano en las Direcciones Departamentales de Educación (DIDEDUC) y Dirección General de Educación Física (DIGEF)

Del proceso: Atención al Ciudadano

Código: ATE-INS-02

Versión: 9

Página 3 de 3

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
2. Verificar documentos en el WEBSIAD y clasificarlos	Persona encargada de Atención al Público / Recepcionista DIGEF	<p>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.</p> <p>Se procede a operativizar el Sistema Integrado de Admón. de Documentos. (Ver ATE-GUI-02 “Guía de Criterios para uso del WebSiad.”)</p> <p>Los documentos con prioridad normal, después de ingresarlos al WEBSIAD se colocan en un folder para salvaguardarlos previo a su entrega.</p> <p>En el caso de DIGEF los documentos con prioridad alta se entregan directamente al asistente de Dirección, adjuntando una copia del SIAD o con el ATE-FOR-02 “Recepción/Traslado de Documentos Usuario Interno”. Para los documentos de origen externo se usará el “Reporte para Distribución de Documentos” ATE-FOR-09 para firma de la unidad que recibe.</p>
3. Distribuir documentación	Persona encargada de Atención al Público / Recepcionista DIGEF	<p>Procede a entregar los documentos a donde corresponda, solicita que se llene y firme de recibido el Formulario correspondiente (Traslado de Documentos Usuario Interno, ATE-FOR-02). Posteriormente se archiva.</p>
4. Entregar Boleta de Satisfacción	Persona encargada de Atención al Público / Recepcionista DIGEF	<p>Proporciona boleta de Satisfacción del Usuario según Corresponda la cual deberá ser llenada por el usuario y depositada en el buzón correspondiente.</p>

C.3 Recibir, Trasladar y Realizar Llamadas (APLICA A DIDEDUC)

Aplica para las áreas de Atención al Público que cuenten con una Planta Telefónica. Quienes podrán llevar un control interno de esta actividad (en libro u hojas móviles que defina la Dirección correspondiente).

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Recibir y trasladar Llamadas	Persona encargada de Atención al público	Recibe llamada de usuario y la traslada a la unidad solicitada.
2. Realizar llamadas de Unidades	Persona encargada de Atención al público	Realiza llamadas salientes cuando se lo solicitan las diferentes unidades de la Dirección Departamental.