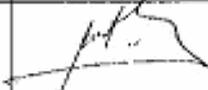
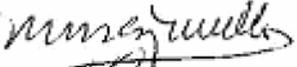


 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	PRO-037
	Versión	01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS DESPACHO SUPERIOR	Fecha de Emisión	20.04.2007
	Página	1 de 12

**PROCESOS ADMINISTRATIVOS DESPACHO SUPERIOR
PRO-037**

	NOMBRE	PUESTO	FIRMA
ELABORADO	Alberto López	Gestor de Calidad y Auditor de Procesos	
	Ing. Brahim Andrade	Asesor Técnico, Unidad de Gestión de Calidad	
REVISADO	Inga. Martha Paz	Coordinadora Unidad de Gestión de Calidad y Auditoría de Procesos	
APROBADO	Lloda. Miriam Castañeda	Viceministra Administrativa	
	Inga. Maria del Carmen Aceña	Ministra de Educación	

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	PRO-037
	Versión	01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS DESPACHO SUPERIOR	Fecha de Emisión	20.04.2007
	Página	2 de 12

A. MODIFICACIONES SIN CAMBIO DE VERSIÓN

Fecha	Cláusula	Descripción de la Modificación
11/06/2007	E) REFERENCIAS	Se incluye el PRO-022 Comunicación Externa
11/06/2007	H) NARRATIVA	Se estandariza la mención del Reporte de Correspondencia generado de WebSIAD, y el FOR-037-001, Registro Documentos para Firma Despacho Superior
11/06/2007	H) NARRATIVA	Se define que en la actividad descrita en el numeral 3., apartado H.6, la Asistente Administrativa "...prepara el Informe Estadístico de Correspondencia de Entradas y Salidas del Despacho Superior..."
11/06/2007	J) ANEXOS	Se incluye el FOR-037-001, Registro Documentos para Firma Despacho Superior.
05/10/2007	TODOS EL DOCUMENTO	Se modifica la imagen institucional del documento.
02/11/2007	TODOS EL DOCUMENTO	Se actualizan los nombres de las dependencias mencionadas, según el Acuerdo Gubernativo 377-2007.
08/02/2008	TODOS EL DOCUMENTO	Se modifica la imagen institucional del documento.

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	PRO-037
	Versión	01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS DESPACHO SUPERIOR	Fecha de Emisión	20.04.2007
	Página	3 de 12

B. INTRODUCCIÓN

El presente procedimiento define los procesos que se desarrollan para la administración de las actividades del Despacho Superior: Correspondencia, Recepción de documentos, Administración de la agenda del Ministro, Atención a Quejas y Denuncias, Mantenimiento de Archivo y Atención a solicitudes del Organismo Legislativo.

C. ALCANCE

Despacho Administrativo
Unidades o dependencias que hacen uso del servicio

D. DEFINICIONES

- 1. WebSIAD (Sistema SIAD):** Sistema Informático de Administración de documentos del Ministerio de Educación.
- 2. Marginado:** Comentarios, observaciones o instrucciones que se anotan al margen de un documento.
- 3. Interpelación:** Facultad que tienen las Cámaras Legislativas para requerir de un ministro que informe acerca de ciertos actos de gobierno o para que aclare aspectos de la política en general.
- 4. Citación individual:** Acto por el cual un miembro del Congreso requiere la comparecencia de un miembro de Consejo de Ministros para discutir temas de su interés específico, usualmente relacionados con el área por la cual fue electo.

E. REFERENCIAS

PRO-021 Asuntos Jurídicos
PRO-022 Comunicación Externa
PRO-023 Servicios Generales
PRO-030 Comunicación Interna
PRO-036 Atención al Público

F. TABLA DE CONTENIDO

- A. Modificaciones sin cambio de versión
- B. Introducción
- C. Alcance
- D. Definiciones
- E. Referencias
- F. Tabla de Contenido
- G. Diagramas
- H. Narrativa
- I. Instrucciones de trabajo
- J. Anexos

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	PRO-037
	Versión	01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS DESPACHO SUPERIOR	Fecha de Emisión	20.04.2007
	Página	4 de12

G. DIAGRAMAS

No aplica

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	PRO-037
	Versión	01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS DESPACHO SUPERIOR	Fecha de Emisión	20.04.2007
	Página	5 de 12

H. NARRATIVA

H.1 RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA E INGRESO SIAD

1. La Recepcionista recibe los documentos y reporte de la carretilla, revisa el SIAD asignado (sello en documento físico) contra el reporte de la carretilla y los entrega a la Encargada de Control y Distribución de Correspondencia.
2. Revisa en el Sistema electrónico SIAD, página “registro de expedientes” para la confirmación física del documento.
 - a) Si el documento ingresa en sobre cerrado, se modifica en el Sistema SIAD (clase de correspondencia, número del documento) y se actualiza la información.
3. Traslada los documentos a la Encargada de Control y Distribución de Correspondencia, para preparar el Reporte de Correspondencia generado de WebSIAD para el Ministro.
4. Recibe fotocopias de documentos por parte de la Encargada de Control y Distribución de Correspondencia para la elaboración del acuse de recibo de correspondencia en general.
5. Coordina el envío por correo o mensajería a remitentes de la correspondencia.
6. Archiva copias de acuse de recibo por fecha.

H.2 ELABORACIÓN DE REPORTES DE CORRESPONDENCIA

1. La Encargada de Control y Distribución de Correspondencia recibe los documentos de la Recepcionista.
2. Clasifica los documentos recibidos de acuerdo a los siguientes criterios de correspondencia:
 - a) General
 - a.1. Solicitudes de empleo
 - a.2. Quejas y denuncias
 - b) Invitaciones
 - c) Solicitudes de Audiencia
 - d) Documentos para consulta a Ministro(a)
3. Prepara el Reporte de Correspondencia generado de WebSIAD clasificando la misma.
4. Adjunta el reporte a la carpeta de consultas del Ministro, todos los días; revisa los marginados efectuados por el Ministro a la mañana siguiente.

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	PRO-037
	Versión	01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS DESPACHO SUPERIOR	Fecha de Emisión	20.04.2007
	Página	6 de 12

5. Efectúa su distribución de acuerdo a los criterios siguientes:

Tipo de Correspondencia	Acciones a seguir
General	<ol style="list-style-type: none"> 1. Si no trae marginado se distribuye a las Unidades competentes 2. Si trae marginado se atienden las instrucciones del Ministro
Invitaciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Si es aceptada, se agenda 2. Si es delegada la participación, se prepara SIAD para informar y traslada. 3. Si no se acepta, se prepara nota de excusa, la cual es firmada por el Ministro y se coordina el envío al remitente
Solicitudes de Audiencia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Si es aceptada, se agenda 2. Si la solicitud no trae asunto a tratar, se envía al interesado requiriendo información 3. Si no se acepta, se prepara nota de excusa, la cual es firmada por el Ministro y se coordina el envío al remitente
Consultas	De acuerdo al marginado del Ministro se siguen las instrucciones correspondientes (<i>nota: la información de consultas es manejada confidencialmente</i>)

6. Actualiza en Sistema SIAD, cada uno de los documentos recibidos y marginados. Al imprimir la hoja de traslado, se hace por duplicado, la primera copia va al expediente y la segunda es utilizada como evidencia de acuse de recibo.

7. Lleva a cabo la coordinación de la distribución de la correspondencia:

- a) Cuando se hace vía la carreta de correspondencia, se prepara un formulario que especifica como mínimo: fecha, No. de SIAD y destino.
- b) Cuando es marginado especial del Ministro, se hace por mensajería interna del Despacho Superior

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	PRO-037
	Versión	01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS DESPACHO SUPERIOR	Fecha de Emisión	20.04.2007
	Página	7 de 12

8. Los acuses especiales, se atienden de la siguiente forma:

Tipo de Correspondencia	Acciones a seguir
Excusa/ delegación a Invitaciones	1. Se prepara carta de excusa, se pasa a firma del Ministro y se coordina el envío 2. Si es delegada la participación, se prepara carta de nombramiento con copia a la función que ha sido delegada la participación
Respuestas a recomendaciones de plazas, presupuestos (organismos legislativo / ejecutivo)	1. Se prepara carta con base legal y se solicita la firma a la Asistente Administrativa del Despacho Superior. Se procede a coordinar el envío al solicitante con copia a la dependencia que recomendó al solicitante.
Solicitudes de Infraestructura y Mobiliario	1. Se prepara carta con base legal y se solicita la firma a la Asistente Administrativa del Despacho Superior. 2. Se traslada el requerimiento a FONAPAZ y se envía carta de respuesta a solicitantes (informando del traslado a FONAPAZ de la solicitud)

9. Reproduce fotocopias de reportes y documentos, y los traslada para preparar los acuses de recibo respectivos, a la Asistente Administrativa del Despacho Superior.

10. Traslada los reportes y documentos a la Secretaria Privada del Despacho del Ministro, incluyendo correspondencia de conocimiento y seguimiento a requerimientos trasladados a diferentes Unidades Operativas.

11. La Encargada de Control y Distribución de Correspondencia resguarda los documentos de soporte de las actividades realizadas, en archivadores de cartón (Leitz) los cuales son ordenados por mes y fecha.

H.3 ADMINISTRACIÓN DE LA AGENDA DEL MINISTRO (AUDIENCIAS)

1. La Secretaria Privada del Despacho recibe solicitudes escritas, telefónicas o por correo electrónico en cuanto a Solicitud de Audiencia o Citas. Dependiendo del tema a tratar, si el Ministro decide atender la solicitud, se procede a verificar el espacio y disponibilidad en su agenda.

2. Reconfirma con el Ministro la calendarización de la audiencia y solicita, de acuerdo al tema, el acompañamiento de los funcionarios que manejan el mismo dentro del Ministerio, así como un informe.

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	PRO-037
	Versión	01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS DESPACHO SUPERIOR	Fecha de Emisión	20.04.2007
	Página	8 de 12

3. Se programa la actividad en la agenda (calendarización).
4. Convoca a la reunión a los funcionarios que van a asesorar, vía correo, telefónicamente o por escrito, solicitándoles el informe respectivo.
5. Envía la confirmación de la audiencia o cita, por escrito, correo electrónico o teléfono, al solicitante.
6. Efectúa el seguimiento a la preparación de la información, previo a la audiencia o cita.
7. Un día antes de la audiencia, se reconfirma la misma con los involucrados.
8. El día de la audiencia recibe a los participantes y los traslada al Despacho Superior:
 - a) En caso de cancelación por parte del interesado se notifica al Ministro.
 - b) En caso de cancelación por el Despacho Superior, se notifica al solicitante y participantes.

Si el Ministro decide trasladar la solicitud de audiencia a otro funcionario, se traslada para su atención.

H.4 ADMINISTRACIÓN DE LA AGENDA DEL MINISTRO (EVENTOS, PRESENTACIONES)

1. La Secretaria Privada del Despacho recibe la correspondiente invitación (Reporte de Correspondencia generado de WebSIAD), y lleva a cabo la verificación de disponibilidad en la agenda del Ministro:
 - a) Si es aceptada, se confirma la invitación por escrito, al emisor de la misma.
 - b) Si es rechazada se notifica por escrito al emisor de la misma.
 - c) Si la invitación se delega, se notifica al funcionario designado y a los interesados.
2. Al ser aceptada, la Secretaria Privada del Despacho solicita información de soporte respecto al tema, al organizador de la actividad. Si es un evento interno, requiere el envío del programa de actividades para su revisión y aprobación, así como un fólder con todos los pormenores. Al recibir la información, la traslada a la Asistente Técnico del Despacho Superior, quien procede a preparar la presentación, palabras de apertura y/o cierre o discurso, de acuerdo al tipo de intervención que el Ministro tendrá.
3. Se informa a la Dirección de Comunicación Social, vía telefónica o por correo electrónico, sobre la participación del Ministro en estas actividades, para coordinar el apoyo necesario durante la misma (toma de fotografías, diagramación de invitaciones o documentos, imagen para la presentación, comunicados de prensa, etc.) a través del PRO-022, Comunicación Externa ó PRO-030, Comunicación Interna. De igual manera se efectúa con Eventos y Protocolo, en DISERSA, a través del INT-023-004, Protocolo y Eventos.

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	PRO-037
	Versión	01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS DESPACHO SUPERIOR	Fecha de Emisión	20.04.2007
	Página	9 de 12

H.5 RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS PARA FIRMA DEL DESPACHO SUPERIOR

1. La Analista de Documentos para Firma recibe documentos para firma por parte de otras Unidades. Se anota en FOR-037-001 Registro Documentos para Firma Despacho Superior el No. de Registro o SIAD, fecha y hora de ingreso.
2. Revisa la documentación, de acuerdo al siguiente criterio:

Tipo de Correspondencia	¿Qué se revisa?
Resoluciones	1. Vo.Bo. de Asesoría Jurídica, se corroboran fechas, sellos de los documentos, No. registro SIAD, ortografía y redacción, datos de acuerdo a documentación de soporte.
Acuerdos	1. Vo.Bo. de Asesoría Jurídica, se corroboran fechas, sellos de las documentos, No. Registro SIAD, ortografía y redacción, datos de acuerdo a documentación de soporte.
Convenios	1. Vo.Bo. de Asesoría Jurídica, se corroboran fechas, sellos de las documentos, No. Registro SIAD, ortografía y redacción, datos de acuerdo a documentación de soporte.
Otros (oficios, providencias, etc.)	1. Se revisa información, fechas y datos generales

3. Si la documentación es rechazada se remite a la persona o Unidad Ejecutora solicitante, para que se complete o corrija.
4. Traslada la documentación a la carpeta de firmas del Ministro, con firma de revisión de documentos (No. registro o SIAD, para poder identificar la documentación). En el caso de las resoluciones, se traslada un resumen para facilitar la lectura de la información, la firma de revisión garantiza la verificación del mismo.
5. Actualiza el FOR-037-001 Registro Documentos para Firma Despacho Superior, para mantener un control estricto de los documentos en tránsito en el Despacho Superior.
6. Con la documentación ya firmada por el Ministro, saca fotocopias, descarga del Sistema SIAD (cuando aplique) y del FOR-037-001 Registro Documentos para Firma Despacho Superior; y requiere a las Unidades solicitantes el retiro de los documentos; si no se recogen, se envían por medio de mensajería interna del Despacho Superior
7. Los documentos que no son firmados por el Ministro, se requiere justificar o ampliar información al solicitante y cumplido el previo, se traslada nuevamente a la Analista de Documentos para Firma.

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	PRO-037
	Versión	01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS DESPACHO SUPERIOR	Fecha de Emisión	20.04.2007
	Página	10 de 12

H.6 ATENCIÓN A QUEJAS, DENUNCIAS O CASOS ESPECIALES DEL DESPACHO SUPERIOR

1. La Asistente Administrativa del Despacho Superior recibe la queja o denuncia.
2. Evalúa el caso y solicita se registre en el Sistema SIAD, y solicita la investigación correspondiente a la Dirección o Unidad.
3. La Recepcionista elabora y envía nota de acuse de recibo para firma de la Asistente Administrativa del Despacho Superior. La Asistente Administrativa prepara el Informe Estadístico de Correspondencia de Entradas y Salidas del Despacho Superior, que incluye toda la documentación que ingresa al Despacho Superior.
4. La Asistente Administrativa de Despacho Superior da seguimiento a los casos vía correo electrónico, telefónicamente o solicitando información vía Sistema SIAD
5. Recibe informe (documento físico o correo electrónico) de atención a la queja/denuncia por parte de la Unidad o Dirección a cargo.
6. Prepara respuesta al interesado, si la unidad responsable no le ha dado respuesta. La Recepcionista procede a descargar del Sistema SIAD; la Asistente Administrativa del Despacho Superior posteriormente actualiza el Informe Estadístico de Correspondencia de Entradas y Salidas del Despacho Superior.

H.7 MANTENIMIENTO DE ARCHIVO

1. La Recepcionista recibe documentación para archivo de las personas encargadas de la documentación que ingresa al Despacho Superior, lleva a cabo el descargo del SIAD e indica donde se archivará la documentación.
2. Procede a archivar físicamente de la siguiente forma:
 - a) Por carpeta por unidad ejecutora
 - a.1. Si no existe carpeta se procede a la apertura de un folder con el nombre del remitente
 - b) Empresas privadas o personas individuales
 - b.1. Se archivan en la carpeta de varios, mensualmente
 - c) Los Registros Generales permanecen al menos por un año, en el Despacho Superior
3. La documentación anterior se traslada al departamento de archivos, en cajas debidamente selladas y rotuladas.

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	PRO-037
	Versión	01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS DESPACHO SUPERIOR	Fecha de Emisión	20.04.2007
	Página	11 de 12

H.8 ATENCIÓN A SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DEL CONGRESO

1. Se recibe una solicitud enviada por fax directamente al Despacho Superior o por escrito a través de la Coordinación de Atención al Ciudadano, desde donde se traslada al mismo en sobre cerrado.
2. La Recepcionista de Despacho Superior revisa el documento recibido y lo ingresa en el sistema WebSIAD, lo traslada a Encargada de Control y Distribución de Correspondencia, para incluirlo en el Reporte de Correspondencia generado de WebSIAD y espera instrucciones del Ministro.
3. Con instrucciones del Ministro se traslada a la unidad o dependencia responsable de proveer la información, para que envíen la información al Congreso con copia al Despacho Superior.
4. Luego de trasladado el documento, la Asistente Administrativa del Despacho Superior procede a darle el seguimiento correspondiente a la solicitud ante la unidad o dependencia a cargo de su análisis, hasta lograr su resolución. La respuesta generada está basada en el ordenamiento legal vigente para la República de Guatemala.
5. Se dá por concluido el seguimiento a la Solicitud, descargando el documento del sistema WebSIAD.

H.9 ATENCIÓN A SOLICITUDES DE AUDIENCIA A PARTICULARES REFERIDAS POR EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA

1. Se recibe una solicitud planteada verbalmente (telefónica), enviada por fax directamente al Despacho Superior, o por escrito a través de la Coordinación de Atención al Ciudadano.
2. La Recepcionista de Despacho Superior ingresa los documentos recibidos al sistema WebSIAD; en el caso de las solicitudes verbales, la Asistente Administrativa del Despacho Superior transcribe previamente lo planteado para que pueda ser registrado. Posteriormente se incluye en el Reporte de Correspondencia generado de WebSIAD para consulta del Ministro.
3. La Asistente Administrativa del Despacho Superior procede a atender la audiencia de conformidad con las instrucciones recibidas por el Ministro.

Para la atención o resolución de lo solicitado en la audiencia, se procede de conformidad con el ordenamiento legal vigente para la República de Guatemala.

H.10 ATENCIÓN A CITACIONES DEL CONGRESO

1. La Recepcionista de Despacho Superior recibe una citación enviada por fax directamente al Despacho Superior y/o por escrito (en original) a través de la Coordinación de Atención al Ciudadano, desde donde se traslada al Despacho Superior en sobre cerrado.
2. La Recepcionista del Despacho Superior revisa el documento recibido y lo registra en el sistema WebSIAD, tras lo cual lo traslada a la Encargada de Control y Distribución de Correspondencia, para ser incluido en el Reporte de Correspondencia generado de WebSIAD al Ministro.

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	PRO-037
	Versión	01
PROCESOS ADMINISTRATIVOS DESPACHO SUPERIOR	Fecha de Emisión	20.04.2007
	Página	12 de 12

3. La Asistente Administrativa del Despacho Superior procede de conformidad con el ordenamiento legal vigente para la República de Guatemala y las instrucciones del Ministro, confirmando la asistencia e informando al Congreso por escrito quién asistirá a la citación.
4. La Recepcionista del Despacho Superior, envía por fax y por mensajero al Organismo Legislativo la confirmación de quien asistirá a la citación; en caso de ser el Ministro quien asistirá, la Secretaria Privada del Despacho incorpora el evento a su agenda.
5. La Encargada de Control y Distribución de Correspondencia del Despacho Superior envía por medio de WebSIAD una notificación a los funcionarios designados para atender las instrucciones del Ministro.
6. Cuando se haya delegado la representación del Ministro, de conformidad con lo establecido en el funcionario que haya concurrido, deberá enviar al Despacho Superior un informe de lo actuado.
7. Se da por concluido el seguimiento a la citación, descargando el documento del sistema WebSIAD y archivando el expediente.

I. INSTRUCCIONES DE TRABAJO:

INT-037-001 Procesos Técnico-Administrativos Despacho Superior

J. ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Entradas y Salidas

Anexo 2. Matriz de Registros

Anexo 3. Matriz de Documentación Interna y Externa

Anexo 4. FOR-037-001 Registro Documentos para Firma Despacho Superior